

Conocer mejor para ayudar mejor: la implantación de un sistema de gestión de consultas de referencia en la biblioteca de la Asamblea nacional de Quebec

Mieux connaître pour mieux aider: l'implantation d'un système de gestion des demandes de référence à la Bibliothèque de l'Assemblée nationale du Québec

Carolynne Ménard

Documentation et bibliothèques, ISSN 0315-2340, Vol. 63, n. 3, 2020, p. 38-46

La biblioteca de la Asamblea nacional de Quebec responde a las peticiones de información y a las búsquedas de diferentes comunidades parlamentarias. En otoño de 2017 el servicio de referencia de la biblioteca inició un proceso de adopción de un sistema de gestión de las consultas de referencia con la ayuda de Ultima, un software de gestión integral de información. Este sistema, implantado oficialmente en agosto de 2018, se ha convertido en una gran fuente de información sobre los diferentes usuarios de la biblioteca y ha permitido a la institución mejorar sus servicios. Una parte importante de la misión de la biblioteca consiste en responder a las consultas de información, que son de tres tipos: ayuda al usuario, búsquedas de información y difusión selectiva de la información. El antiguo sistema de respuestas permitía conocer datos sobre recepción y plazos de respuesta, datos sobre los usuarios, descripción de la pregunta, tipo de investigación, fuentes consultadas, tiempo necesario para responder y persona

responsable de contestar. Este método no era óptimo por diversas razones, como la imposibilidad de buscar en consultas ya resueltas o la dificultad de saber en qué preguntas se estaba ya trabajando por otros integrantes del equipo de referencia. Tras un estudio de las mejores opciones para mejorar este servicio, se decidió utilizar el software Ultima, que permite conocer mejor a los usuarios y además ayuda a responder mejor a las necesidades de los usuarios. Los beneficios de elegir Ultima fueron numerosos: el software estaba disponible en francés, su instalación se hacía en los puestos de trabajo, no se aplicaba ninguna restricción a las entradas simultáneas y la asistencia técnica estaba asegurada. Además, se ofrecía la posibilidad de desarrollar un formulario personalizado. Ultima proporciona una importante cantidad de estadísticas sobre los diferentes usuarios de la biblioteca. Se elaboró una guía de procedimiento para normalizar la entrada de datos con el fin de asegurar la consistencia y la calidad de la información recibida. Los datos también ayudan a conocer la utilización de los recursos documentales y de las colecciones. La función más beneficiosa de Ultima es su banco de datos, para cuya exploración existen dos dispositivos de búsqueda, simple y avanzada. Es posible establecer una medición de la complejidad de las preguntas, lo que permite calcular el tiempo dedicada a las respuestas. Este dato es muy útil para evaluar el reparto de trabajo y para asegurar la eficacia del servicio.