

Los desafíos del servicio de referencia en una biblioteca especializada: El caso de la Biblioteca Eduardo Savino del Centro Nacional de Energía Atómica Sede Constituyentes - Bs. As., Argentina

The challenges of the reference service in a specialized library: The case of the Eduardo Savino Library of the National Atomic Energy Center Constituent Headquarters - Bs. As, Argentina

Bárbara Vanesa Vélez

Instituto Superior de Formación Técnica N°182 – Buenos Aires, Argentina.

Carrera: Bibliotecología.

Correo electrónico: barbaravanesavelez@gmail.com

Resumen:

Las bibliotecas especializadas cuentan con una misión, visión y desafíos particulares frente a otras unidades de información. En el presente trabajo de investigación proponemos contrastar la realidad de la Biblioteca y Centro de Información Eduardo Savino que funciona dentro del Centro Nacional de Energía Atómica Sede Constituyentes de Buenos Aires con los postulados teóricos utilizando como clave el servicio de referencia que se presta actualmente en dicha institución.

Palabras claves: Servicio de referencia ; Biblioteca Especializada ; Literatura gris ; Usuario ; Acceso abierto ; Biblioteca Eduardo Savino

Abstract:

Specialized libraries have a particular mission, vision and challenges compared to other information units. In the present research work we propose to contrast the reality of the Eduardo Savino Library and Information Center that operates within the National Center of Atomic Energy Constituent Headquarters of Buenos Aires with the theoretical postulates using as a key the reference service that is currently provided in that institution.

Keywords: Reference service ; Specialized library ; Grey literature ; User ; Open Access ; Eduardo Savino Library

Fecha de recepción: 27/04/2023

Fecha de aceptación: 28/09/2023

Cita sugerida: Vélez, B.V. (2023). Los desafíos del servicio de referencia en una biblioteca especializada. *Revista Prefacio*, 7(11), 25 - 34.

DOI: <https://doi.org/10.58312/2591.3905.v7.n11.43810>



Esta obra está bajo licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es_AR

Introducción:

El presente trabajo tiene como objetivo principal describir los desafíos que se les presentan a los profesionales en bibliotecología a la hora de aplicar las teorías en relación al servicio de referencia en una biblioteca especializada tomando como muestra el caso particular de la Biblioteca y Centro de Información Eduardo Savino que funciona dentro del Centro Nacional de Energía Atómica Sede Constituyentes (CNEA) de Buenos Aires, Argentina.

Para lograr tal propósito, trazamos un plan de investigación que incluye entrevista al personal a cargo, observación del centro de información, toma de datos cuantitativos, además de selección y análisis de material teórico en relación al tema, con el cual fueron comparados los datos recabados y observados.

Entendemos que este trabajo cuenta con un objeto de estudio particular por lo cual de ningún modo se pretende aquí que las conclusiones aportadas tengan una estridencia general o se puedan utilizar para describir las realidades de otras bibliotecas especializadas, sean similares en sus características o no.

Sin embargo, nos interesa, y creemos, que a través de este estudio de caso podremos problematizar, mostrar y describir la cuestión del alcance y limitaciones que ofrecen los postulados teóricos sobre el servicio de referencia en la práctica cotidiana en esta biblioteca en particular, no tanto como representante de otras sino como un caso para tener en cuenta en estudios comparativos de la misma índole.

La elección de este centro de información se debe a algunas particularidades que presenta, como la cercanía geográfica para quienes realizamos la investigación, lo que nos brindó la posibilidad de visitar, observar el espacio e incluso entrevistar a parte del personal. Y en cuanto al recorte temático lo elegimos porque es uno de los servicios de mayor demanda dentro de una biblioteca especializada.

Definiremos además antes de iniciar el desarrollo del cuerpo de la investigación, los conceptos claves a utilizar y desde qué corriente teórica lo haremos:

El concepto de Biblioteca especializada lo tomaremos de las normas de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) el servicio de referencia y los

servicios dentro de él, los definiremos a través de la mirada de las autoras Irma Luz García y Mercedes Portugal, y del autor José Antonio Merlo Vega; y el concepto de literatura gris lo tomaremos desde José Luis Montano Montes de Oca.

Perspectiva teórica:

Nos referiremos entonces a los objetivos y a los principales servicios que debe ofrecer el servicio de referencia de una biblioteca especializada desde las teorías desarrolladas por José Antonio Merlo Vega en “El servicio bibliotecario de referencia” (Anales de Documentación, 3, 2000) y las autoras Irma Luz García y Mercedes Portugal en “Servicios de referencia: una propuesta integradora” (Bs As: Alfagrama, 2008) que iremos contrastando con la realidad de la Biblioteca Eduardo Savino del CNEA Constituyentes.

En primer lugar es necesario definir la tipología de la biblioteca que analizaremos; en este caso es una biblioteca especializada ya que la mayor parte de su fondo documental pertenece a una misma área del conocimiento y sus usuarios corresponden a un público homogéneo y también especializado. Por lo tanto y de acuerdo a la clasificación de IFLA es una biblioteca especializada en Ciencia y Tecnología.

Este centro comparte, de acuerdo a las normativas de IFLA-UNESCO de 2022 (IFLA-UNESCO, 2022 : 2), con otros centros de información una misma misión, que consiste principalmente en informar, formar y orientar a los usuarios, así como también brindar acceso igualitario a información de calidad y exactitud, y sobre todo satisfacer las necesidades y consultas que sean provistas por los usuarios.

Este último enunciado, engloba las principales tareas y objetivos del sector al que analizaremos en este recorrido: el servicio de referencia.

Para entender un poco más en detalle el funcionamiento del área dentro de este centro documental, en nuestra visita a la Biblioteca Eduardo Savino nos encontramos con María Emilia Coronado, bibliotecóloga, docente de la carrera de Bibliotecología en el Instituto de Formación Técnica Superior N° 13 de Caballito, y una de las profesionales a cargo del sector de referencia desde febrero de 2022.

Emilia nos contó a través de una entrevista directa que conforma un equipo de un total de seis personas, de las cuales dos poseen formación en bibliotecología (ella y la directora, Lic. Natalia Guazzone) mientras

Tabla 1. Promedio de consultas semanales por tipo de documentos

Cuadro 1 - Promedio de consultas semanales por tipo de documento
 (Cuadro de elaboración propia a partir de datos tomados de la entrevista directa a la bibliotecaria María Emilia Coronado en septiembre de 2022.)

	MONOGRAFÍA	LITERATURA GRIS	RECURSOS EN LÍNEA	TOTALES
CANTIDAD EN N°	9	14	22	45
CANTIDAD EN %	20 %	31%	49%	100 %

Fuente: Elaboración propia

que otros dos miembros provienen del área técnica en digitalización (cuya articulación es fundamental como veremos más adelante en el desarrollo de este trabajo) y los dos restantes son personal no especializado del CNEA con funciones en atención al público especialmente.

Dentro de esta biblioteca especializada en ciencias aplicadas y tecnología de los materiales, el sector de referencia posee una tarea fundamental y un vínculo muy estrecho con la satisfacción de la demanda de información que suele ser muy exigente y precisa. El profesional a cargo, debe utilizar no solo monografías impresas, que según observamos es lo que menos se consulta en esta biblioteca en particular (ver Tabla 1) y existente en el centro de documentación, sino que también debe recurrir a otro tipo de recursos, entre los cuales se destacan los recursos en línea, literatura gris y publicaciones seriadas.

Para delimitar los conceptos, entendemos por literatura gris aquellos documentos que no pertenecen al circuito editorial comercial, de carácter técnico o científico y habitualmente de difícil acceso por los canales habituales. (Montes de Oca Montano, 2018: 428)

En el caso de las publicaciones seriadas las definiremos a través de las Reglas de Catalogación Angloamericanas, como un recurso continuo que se

publica en una sucesión de partes separadas, y en cualquier soporte físico o digital. (AACR, 2003: 313) Y en el caso de las monografías, las definiremos como:

Documentos únicos que tratan un tema. Los más habituales son los libros impresos, cuya estructura comprende una portada, un texto dividido en varias partes, tabla de contenido y/o enumeración de capítulos (Trosbach y Gordiola, 2021: 6)

De acuerdo a lo antedicho, este centro de información posee a la fecha de nuestra primera visita en abril de 2002 más de 51000 volúmenes entre los tres formatos descritos arriba que están inventariados y catalogados en el sistema integrado de gestión bibliotecaria Koha, y forman parte del catálogo OPAC. La temática del material es completamente homogénea y se encuentra clasificado según la catalogación decimal universal (en adelante se abrevia CDU) en las áreas de conocimiento 5xx y 6xx, pertenecientes a las ciencias exactas y ciencias aplicadas.

Cuenta además con una hemeroteca de aproximadamente 6000 volúmenes de publicaciones seriadas cuya catalogación permanece en entorno manual y posee en su interior la biblioteca personal del científico Jorge Sábato.

Posee además un repositorio institucional muy extenso con publicaciones, tesis, tesinas y

presentaciones de todos los científicos que trabajaron en la institución desde 1950. Este fondo documental aún no está contabilizado ya que se encuentra en proceso de digitalización, y posterior catalogación y clasificación.

A este volumen de material disponible, se le agregan los recursos en línea de las bases de datos colaborativas con las que trabaja este centro, que son únicamente a las que accede a través del Ministerio de Ciencia y Tecnología de la Nación (MINCYT), ya que actualmente no posee suscripciones pagas a ninguna publicación.

Para ejemplificar el movimiento diario del acervo de este centro documental, elaboramos un cuadro de consultas semanales por tipo de documento en base a los promedios del mes de septiembre de 2022. (Ver Tabla 1)

Teniendo en cuenta que los datos que poseemos abarcan un solo mes del año, no podemos establecer una estadística general. Sin embargo, nos sirve para ilustrar una tendencia. Lo que podemos visualizar aquí es una muestra que indica en principio que el número de consultas monográficas es considerablemente menor que el de literatura gris y recursos en línea. A su vez, los recursos en línea encabezan las solicitudes de usuarios.

Ya mencionados los tipos de documentos de la Biblioteca especializada Eduardo Savino, analicemos ahora la situación del bibliotecario referencista frente a estas circunstancias: Según nos comentó la bibliotecaria entrevistada, el acceso a los diferentes tipos de documentos mencionados no siempre representa una tarea fácil para el profesional, que se enfrenta a desafíos que podemos resumir de la siguiente manera:

- **Desafío idiomático.** Esta colección posee entre el 50 y el 60% de los recursos en idioma inglés, siendo el conocimiento en este idioma una de las cualidades deseables y pertinentes en los referencistas.
- **Desafío de especificidad.** La especialidad técnica de esta biblioteca, obliga al personal a conocer o capacitarse en términos generales relacionados a la energía atómica, materiales tecnológicos y sus aplicaciones para evitar equívocos de terminología y búsqueda, eliminación de sinonimia, ruido o silencio documental.

- **Desafío de gestión.** Sumado a los anteriores, la gestión es fundamental en esta biblioteca para optimizar los recursos humanos y documentales. En el caso de los recursos humanos, la Biblioteca del CNEA cuenta con solo un profesional que pueda desempeñarse en el servicio de referencia, y es desafío también de esa persona formar a su equipo de no profesionales en el área para que puedan suplir tareas como preguntas de acceso rápido o atención al público en general de modo que sean canalizadas al profesional aquellas consultas que requieren de alguno de los servicios dentro del servicio de referencia.
- **Desafío de presupuesto.** Como todo organismo dependiente del presupuesto nacional, los recursos económicos están limitados y prefijados de antemano por lo cual la efectividad en las decisiones para el uso de dicho presupuesto recae en el área directiva y es fundamental que se articule con las necesidades reales e inmediatas de la Biblioteca.
- **Desafío de actualidad.** Enlazado al punto anterior, la producción científica se encuentra en continuo desarrollo, por lo cual es menester contar con las publicaciones más recientes o el acceso a ellas. En este punto, se apoyan con las bases de datos del MINCYT que son redes de acceso abierto para las instituciones dependientes de este Ministerio ya que no poseen acceso a ninguna suscripción paga de revistas científicas internacionales, por ejemplo.

El perfil de usuario

De acuerdo a lo observado, si bien la Biblioteca posee en su página web un acceso a usuarios externos, los cuales pueden solicitar documentos en línea o localización de ellos para consulta en sala, previa acreditación, esto es bastante inusual en la práctica diaria en principio por la temática tan específica del material presente en este centro.

Los usuarios que sí utilizan regularmente el espacio son investigadores, científicos, docentes, alumnos y trabajadores interinos tanto del CNEA Constituyentes como de otras sedes (Ezeiza y Bariloche). La biblioteca posee para ellos todo el material de estudio de las cátedras de la carrera Tecnología en Materiales, que se dicta dentro de la institución también.

El perfil del usuario, entonces, lo componen un grupo homogéneo en cuanto a sus intereses, en general

proveniente del mismo instituto y con una formación técnica sólida, lo que representa otro desafío para el bibliotecario referencista.

Tipos de consultas:

Para adentrarnos en este tema, tomaremos un gráfico presente en el libro “Servicios de referencia: una propuesta integradora” (García y Portugal,

Tomaremos en cuenta como referencia la columna de tipo de biblioteca especializada. Y según se indica los servicios serán: Referencia rápida, Preguntas frecuentes (FAQs), verificación de citas bibliográficas, obtención y suministro de documentos, alerta de novedades, diseminación selectiva de la información (DSI), formación de usuarios, búsqueda de información, compilación de

Figura 1.

Cuadro 5. Presencia de los servicios de referencia por tipo de bibliotecas

Cuadro 5. Presencia de los servicios de referencia por tipo de biblioteca

Servicio	Escolar			Popular	Pública	Univer- sitaria	Especia- lizada	Especial	Nacional
	Inicial	básica	secundaria						
Referencia rápida	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Preguntas frecuentes (FAQs - Frequently Asked Questions)		x	x	x	x	x	x	x	x
Verificación de citas bibliográficas			x	x	x	x	x	x	x
Obtención y suministro de documentos				x	x	x	x		x
Alerta de novedades			x	x	x	x	x	x	x
Diseminación Selectiva de la Información (DSI)						x	x		
Guía de lectura	x	x	x	x	x			x	
Biblioterapia								x	
Servicio de información y referencia comunitaria				x	x				
Formación de usuarios	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Búsqueda de información		x	x	x	x	x	x		x
Compilación de bibliografías						x	x		x
Asesoría de información para la investigación		x	x			x	x		x

Fuente: García, Irma Luz y Portugal, Mercedes (2008). Servicio de Referencia: una propuesta integradora. Alfagrama.

2004:160) donde podemos ver cuáles son los tipos de consulta más frecuentes en una biblioteca con las mismas características de las de este centro (ver Figura 1)

bibliografías y asesoría de información para la investigación.

Si analizamos cada ítem, el servicio de referencia y varios de sus servicios funcionan de manera efectiva

desde la plataforma web <https://www.isabato.edu.ar/cies/> donde los usuarios pueden acceder al catálogo y realizar su búsqueda bibliográfica, por ejemplo lo que engloba los servicios obtención y suministro de documentos; y búsqueda de información. Además, la plataforma también cuenta con botones

bibliografías, verificación de citas bibliográficas y asesoría de información para la investigación. La profesional a cargo del sector nos transmitió que este tipo de requerimiento es el que más tiempo lleva, quizás requiere más de una reunión entre usuario y bibliotecario tanto para delimitar los alcances de su necesidad de información, así como las limitaciones.

Figura 2.
Captura de pantalla de página web del centro documental - solapa INICIO.



Fuente: Elaboración propia

de acceso rápido a otros servicios del área de referencia. Ver Figura 2.

Estos son los servicios de Referencia rápida, Preguntas frecuentes (FAQs), alerta de novedades y diseminación selectiva de la información (DSI), que están presentes y activos en la web.

El resto de los servicios, no están mencionados explícitamente y esto se debe a que requieren una entrevista (personal o a distancia) con el bibliotecario referencista. Estos son, sin embargo, muy corrientes en este centro documental ya que son los referidos al área de investigación, como la compilación de

Por ejemplo, en qué idiomas limitar la búsqueda, de cuánto tiempo dispone para recibir la información e incluso el soporte de preferencia que puede ser impreso o digital, en cuyo caso se requiere la articulación necesaria con la parte del staff que se especializa en digitalización, que también es tarea del bibliotecario a cargo del sector de referencia.

Y, por último, la formación de usuarios es un ítem en el cual la bibliotecaria entrevistada hizo especial hincapié como una necesidad primordial. Por el momento, anualmente se proporcionan cursos auto asistidos para los usuarios de la biblioteca y alumnos de la carrera Tecnología de los materiales. Estos

cursos breves se plantean como una estrategia que permite dar a conocer los beneficios de pasar por la consulta de referencia antes de realizar una búsqueda web y que los profesionales de la información puedan proveer al usuario herramientas para saber buscar información académica y científica de calidad.

El espacio del sector de referencia

Según las autoras García y Portugal (2008:142) este sector:

Debería estar claramente señalado y dividido en dos puestos de trabajo que atiendan, por un lado, demandas de respuesta rápida y por el otro, demandas más complejas que requieran mayor trabajo, dedicación, privacidad y tiempo.

En nuestra observación al centro de documentación Eduardo Savino, nos encontramos efectivamente con dos puestos o mostradores: uno para atención al público general y consultas rápidas y un sector para el trabajo del bibliotecario referencista.

Sin embargo, en algo difiere la teoría de la práctica y es cuando vemos que el sector de las fuentes de referencia primaria (diccionarios, enciclopedias, etc.) no se encuentra cercano al sector de trabajo del bibliotecario referencista sino en un extremo enfrentado y varios metros separados, donde comienzan las estanterías. De todos modos, esta disposición no interrumpe el normal funcionamiento del sector, y creemos que podría tener relación con lo antedicho en cuanto a que la mayor parte de las consultas de referencia se evacúan con material que no se encuentra presente físicamente dentro de este centro.

El sector de referencia propiamente dicho, incluye diccionarios y enciclopedias, entre las cuales destaca la colección de la Enciclopedia Británica y volúmenes del diccionario de la RAE. También cuenta con Normas IRAM e ISO, entre otras.

Consideraciones finales:

A modo de conclusión, y siempre teniendo en cuenta los alcances y limitaciones de esta investigación que ya hemos mencionado en las palabras introductorias, este trabajo nos permite visualizar con exhaustividad las tareas que se realizan en el servicio de referencia de la biblioteca especializada del CNEA así como sus desafíos y cómo podemos encuadrar las tareas de acuerdo a la bibliografía seleccionada que aborda el tema en cuestión. Consideramos que los aportes

realizados por este trabajo son escasos en relación a lo cuantitativo, por lo cual no permite establecer argumentos generales muy por el contrario, como ya se ha mencionado, el objetivo es visibilizar la tarea diaria en contraposición con la teoría.

En cuanto al acervo documental, este centro cumple con lo establecido en la teoría ya que siendo una biblioteca especializada posee documentos monográficos, publicaciones seriadas y literatura gris, además del acceso a recursos en línea y un repositorio digital propio. El perfil de usuario observado y mencionado por el personal entrevistado también coincide con la descripción que hallamos en la teoría para este tipo de centro documental.

En cuanto a los servicios que presta el centro documental en el área de referencia, pudimos ver, comparando con la teoría, que todos los servicios están cubiertos y se ofrecen tanto de manera presencial como a través de la plataforma web. Y en relación al espacio físico destinado a la actividad si bien algunos de los puntos teóricos no se cumplen como hemos mencionado en el caso de la ubicación de las obras de referencia en relación con los mostradores de referencia, el resto sí se condicen con la teoría ya que existe al menos un profesional en el área específicamente y tiene un escritorio donde entrevistar al usuario.

Dicho esto, a simple vista podríamos decir que los resultados de esta investigación muestran coherencia entre la teoría y la práctica en el servicio de referencia analizado. Sin embargo, analizando con más profundidad no quisiéramos dejar afuera al factor humano de la ecuación: ¿estos mismos resultados estarían dados con otro grupo de profesionales y no profesionales? ¿O influye la formación bibliotecológica tanto de la directora como del personal que eligió para integrar el staff?

De acuerdo a lo observado, creemos que estos resultados están dados gracias a que quienes trabajan aquí no pierden la perspectiva del valor social que tiene un centro de información de carácter científico, no solo para los intelectuales en sí sino para el desarrollo técnico de la sociedad toda.

Creemos que sin esta perspectiva, la tarea del servicio de referencia se perdería, ya que la gestión, la capacitación permanente, la interconsulta entre profesionales son iniciativas que la teoría propone pero que no son fáciles de transmitir en la práctica, existe un factor relevante que es la voluntad, el deseo de estar al servicio del otro y llevarle la información

precisa no sólo porque la pide sino porque es su derecho y es la misión que una biblioteca científica tiene, pero hay alguien detrás articulando esa teoría y haciéndola realidad desde sus propias convicciones a pesar de inconvenientes, de dificultades o desafíos como los que mencionamos más arriba.

Y por último, no quisiéramos dejar de mencionar que las políticas públicas, las reglamentaciones existentes, la contención del Estado a espacios como este centro documental, también inclinan la balanza para que la teoría y la práctica se encuentren en este caso analizando el servicio de referencia solamente, ya que hay muchas gestiones intermedias que tienen

que suceder para que este enorme acervo documental llegue a manos de quien lo requiere, como vimos en el desarrollo.

A modo de cierre, podemos decir que las perspectivas teóricas de los autores que se han dedicado al análisis de los servicios de referencia en las bibliotecas especializadas cuadran con un funcionamiento exitoso de las mismas cuando se cumplen de manera general. El resultado de esta investigación pone de manifiesto que al establecerse una coherencia entre los postulados ideales o teóricos y la realidad práctica y cotidiana de la biblioteca especializada, el servicio se brinda de manera eficaz.

Referencias bibliográficas:

- **Argentina. CNEA. [CNEA Arg]** (2022). Bibliotecas, conservación del patrimonio en la CNEA [video]. YouTube. <https://youtu.be/1sEzSWrTDwA>
- **Ariaxa Díaz, V.** (2019, julio/septiembre). El Open Access a debate: entre el pago por publicar y la apertura radical sostenible. *Investigación bibliotecológica*, 33(80),195-216.
- **García, I.L. y Portugal, M.** (2008). Colección de Referencia en Servicio de Referencia: una propuesta integradora. Alfagrama, 89-160.
- **Hernández Sampieri, R.** (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.
- **Hurtado de Barrera, J.** (2005). Cómo formular objetivos de investigación: Un acercamiento desde la Investigación Holística Instituto Universitario de Tecnología José Antonio Anzoátegui. Quirón Ediciones.
- **IFLA-UNESCO** (2022) Public Library Manifesto.
- **Manso Rodríguez, R.A.** (2006) Servicio de Referencia Virtual: Concepto, Organización y Evaluación. Feijóo
- **Merlo Vega, J.A.** (2000) El servicio bibliotecario de referencia en *Anales de documentación* (3),93-126.
- **Montes de Oca Montano, J.** (2018) La literatura gris cambia de color: un enfoque desde los problemas sociales de la ciencia y la tecnología. *Medisur* [revista en Internet]. 16(3). <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3866> <https://www.isabato.edu.ar/cies/>
- **Reglas de Catalogación Angloamericanas** (2004) preparadas bajo la dirección del Joint Steering Committee for Revision of AACR ... [et al.] (2ª. ed., revisión de 2002, actualización de 2003). Rojas Eberhard Editores.
- **Ríos Ortega, J.** (2021) La información como bien público: la responsabilidad social del bibliotecólogo. http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/CL608
- **Trostbach, R. y Gordiola, C.** (2021). Módulo 1 de clase 2 Introducción a la bibliotecología y a las ciencias de la información. ISFT, 9.

Transcripción de Entrevista a María Emilia Coronado en la Biblioteca “Eduardo Savino” del CNEA.

1. ¿Cuál es tu nombre y cargo en esta institución?

Soy María Emilia Coronado, bibliotecóloga responsable del área de referencia y tratamiento documental.

2. ¿Desde cuándo trabajas aquí?

Desde febrero de 2022.

3. ¿Cuáles son los datos de ubicación y horarios de la biblioteca?

Estamos dentro del edificio de la CNEA, y pertenecemos al Instituto Sábató que también funciona aquí, en Gral. Paz 1499 (CABA), en el horario de lunes a viernes de 9 a 16 hs.

4. ¿Cómo se conforma el staff completo de la biblioteca?

En total somos seis personas, 2 bibliotecólogas, la directora Lic. Natalia Guazzone y yo, 2 técnicos en sistemas, responsables del área de digitalización y metadatos, y 2 empleadas de planta permanente del CNEA, responsables del área de atención al público.

5. ¿Cuáles son tus tareas diarias?

Mi área específica (y la que más me gusta) es el servicio de referencia y tratamiento documental, que serían los procesos técnicos propiamente dichos. Es una suerte de nexo con las demás áreas ya que por ejemplo los chicos de sistemas se encargan de digitalizar un documento, transfieren los metadatos, así me queda disponible para la clasificación y la carga en Koha (sistema de gestión bibliotecaria integrado. N. del editor). Una vez finalizado ese proceso, aviso para que vayan subiendo los cambios a los repositorios digitales y al OPAC donde más tarde pueden ser consultados por los usuarios. También me encargo de la restauración en caso de ser necesario.

6. ¿Cuál es el perfil de usuario que reciben?

El usuario acá es bien específico, profesores y alumnos del instituto de la carrera Tecnología en Materiales, físicos e ingenieros, investigadores externos cada tanto, a veces envían desde la Biblioteca Nacional algún investigador, como por ejemplo hace poco estuvo un muchacho brasileño que estaba realizando una biografía sobre Jorge Sábató y como nosotros heredamos su biblioteca personal lo enviaron aquí desde la Biblioteca Nacional.

7. ¿Qué promedio de usuarios diarios reciben tanto presencial cómo vía mail, consultas web, etc.?

Es muy escaso el público diario presencial, en especial porque los estudiantes e investigadores se manejan más con el mail, o acceden al OPAC desde la web y llaman para reservar el material. Actualmente tenemos un promedio de 10 usuarios a la semana, muy poco...

8. ¿Con qué recursos cuentan para evacuar las consultas?

La colección general está compuesta por 51000 volúmenes (por inventario, aún hay más que aún están en proceso de clasificación y catalogación) en un 50% y 60% en idioma inglés, y el resto en español, alemán y en menor medida italiano.

Además de los volúmenes impresos en el sector de referencia, como enciclopedias o las normas IRAM, ISO que se usan y piden bastante ya que no cambian en el tiempo o se actualizan muy lentamente, también usamos mucho el repositorio institucional y la base de datos del MINCyT.

9. ¿Qué tipos de estrategias pudiste implementar desde tu llegada para mejorar el servicio de referencia?

La tarea más grande en la que estoy trabajando desde que llegué, y parece que tengo para rato (risas) es la puesta en valor, orden y disponibilidad del repositorio institucional, es decir la producción propia de los científicos que pasaron por acá ya sea como estudiantes, profesores o investigadores. Es además para lo que me convocaron y si bien se avanza muy lento es un gran desafío. En el servicio de referencia en sí, me encontré con usuarios muy autónomos o muy acostumbrados a arreglarse solos digamos, por eso tenemos en articulación con los profesores de tercer año de la carrera de Tecnología de Materiales un curso anual donde se les enseña a hacer búsquedas académicas, a elaborar citas bibliográficas, a usar el OPAC, las búsquedas por palabras autorizadas, descriptores, idioma, acceder al repositorio o a las bases de datos del MINCyT, en definitiva a aprovechar los recursos disponibles en la biblioteca para ellos.

10. En cuanto a recursos económicos ¿Cómo obtiene su presupuesto este centro documental? ¿Cómo se distribuye?

Como para hacerles el organigrama, les cuento: la biblioteca pertenece al Instituto Sábató que a su vez funciona dentro de la CNEA, que por su función depende directamente del Ministerio de Economía,

área Energía. Por lo tanto, nuestros fondos salen directamente del Ministerio, pero mediado por el Instituto, no sé si se entiende.

Estamos buscando actualmente, poder independizarnos justamente por el tema presupuestario, para poder tener acceso directo a solicitudes que sean únicamente del centro de información, ya que actualmente a través de una comisión tenemos que poner en conjunto las necesidades del instituto y de la biblioteca para hacer un único pedido, ya sea de libros, accesos a bases de datos que no sean libres o insumos tecnológicos, etc. Lo que sí, también al depender del Estado, tenemos acceso a las redes del Ministerio de Ciencia y Tecnología en cuanto a los catálogos de otras instituciones, las redes colaborativas, portales y a todos los recursos web que ellos nuclean. De esta manera, sorteamos la dificultad de no tener ninguna suscripción vigente a revistas especializadas que son muy caras y en moneda extranjera, ya que desde la pandemia se cortaron esos fondos y por el momento no tenemos expectativa de que se vuelva a destinar presupuesto para ello.

11. ¿Cuál es tu opinión sobre el Movimiento Open Access?

¡Estoy completamente a favor! Para nosotros es fundamental y creo firmemente en la democratización y la gratuidad del acceso al conocimiento científico y a todo tipo de conocimiento. Además no veo porque deberíamos pagar por algo que es para que la sociedad se desarrolle. Las investigaciones que hacen los físicos e ingenieros acá, repercuten en cosas que no vemos o no sabemos, pero que después las asimilamos en la vida cotidiana como por ejemplo, se me ocurre ahora, las baterías de litio se usan para los celulares y yo antes de trabajar acá no sabía la importancia que tenía ese material.

12. Para finalizar, ¿qué te gustaría cambiar/mejorar en el servicio de referencia tal como está dado actualmente en este centro?

Me gustaría que seamos más trabajadores calificados específicamente en bibliotecología para dar mayor difusión al centro, avanzar en los procesos técnicos un poco más rápido, y sobre todo dar más formación a usuarios, que me parece muy importante.