

READ Scale (Reference Effort Assessment Data)

1:

- Respuestas requieren esfuerzo mínimo
- No requiere conocimiento especializado ni peritaje
- No requiere consulta de recursos
- No toma más de cinco minutos

Ejemplos:

- Preguntas respecto a direcciones de ubicación
- Preguntas respecto a horarios
- Preguntas respecto a localización de puntos de servicio
- Ayuda básica con el uso de equipo (localizar/utilizar fotocopadoras o suplir papel)

2:

- Respuestas requieren mayor esfuerzo
- Requieren conocimiento o destreza específica mínima
- Pueden requerir consulta mínima de recursos

Ejemplos:

- Preguntas sobre número de clasificación de un recurso
- Localización del recurso
- Ayuda mínima con equipos
- Información general sobre políticas de la biblioteca
- Ayuda más compleja con equipos, tales como guardar a un disco, recargar o lanzar programados, etc.)

3:

- Respuestas requieren cierto tiempo y esfuerzo
- Se necesita consultar recursos de referencia rápida
- Puede ser necesario ofrecer instrucción al usuario
- Entran en juego los conocimientos y destrezas sobre la referencia

Ejemplos:

- Respuestas requieren recursos específicos (enciclopedias o bases de datos)
- Instrucción básica sobre el uso del catálogo en línea
- Instrucciones sobre bases de datos relevantes a la búsqueda
- Introducción a búsqueda en la “web” de recurso específico
- Instrucciones sobre digitalización de imágenes (“scan and save”)
- Problemas técnicos de mayor magnitud (ayuda con acceso remoto)

4:

- Respuestas requieren la consulta de recursos múltiples

- Podría requerirse consultar a un especialista en la materia, y se da una instrucción al usuario más completa
- Se necesitan conocimientos y destrezas respecto a la referencia
- Los esfuerzos podrían ser mayores al servicio del usuario, o, si se busca una respuesta concreta, podría ser más difícil encontrarla.
- La interacción puede dirigirse más a la enseñanza de destrezas de información, para que el usuario desarrolle destrezas de investigación.

Ejemplos:

- Enseñar al usuario las opciones de búsqueda avanzada en los recursos electrónicos
- Enseñar al usuario a reconocer contra-referencias o referencias cruzadas, y cómo dar con ellas
- Se utilizan otros servicios fuera del área de referencia (préstamo interbibliotecario, servicios técnicos, etc.)
- Se ayuda al usuario a re-definir o clarificar su tema de consulta

5:

- Uso sustancialmente mayor de tiempo y esfuerzo ayudando con la investigación y en encontrar información.
En la punta alta de la escala, se requiere consultar a un especialista en el tema.
- Podría ser necesario concertar citas para consultar con otras personas.
- Los esfuerzos son en conjunto con el usuario y posiblemente con otros colegas.
- Se utilizan múltiples recursos.
- Se requieren conocimientos y destrezas de investigación y referencia.
- El diálogo entre el usuario y el bibliotecario se convierte en preguntas y respuestas que llevan a otras preguntas y respuestas.

Ejemplos:

- Pistas falsas
- Consultas/investigación interdisciplinaria
- Evolución de la pregunta original
- Expandir búsquedas más allá de las conseguidas localmente
- Investigación de cursos graduados
- Problemas complejos de acceso (que requiere investigar causas)
- Identificación de errores en fichas bibliográficas que conlleven corrección

6:

- La mayor cantidad de esfuerzo y tiempo utilizado
- Las preguntas no se pueden contestar al momento
- Bibliotecario podría proveer investigación y servicios a fondo para necesidades específicas del usuario.
- Esta categoría conlleva servicios de investigación propios de una biblioteca especializada.
- Podría utilizarse documentos primarios y secundarios.

Ejemplos:

- Creación de bibliografías o educación bibliográfica
- Investigación para facultad o estudiantes de doctorado
- Búsqueda de datos e información específica dirigidas a recursos a ser publicados, a exhibiciones, etc.; colaboración con suplidores independientes (vendors)
- Colaboración e investigación continua

Translation by Sylvia Solá, Puerto Rican translator and librarian.