

## **Tema 7.- El servicio de referencia**

- 1.-Función y servicio de referencia: definiciones
- 2.-Objetivos del servicio de referencia y funciones
  - 2.1.- Tipología de las peticiones de información atendidas por los servicios de referencia
- 3.-Adecuación del servicio a los usuarios
- 4.-Tipología de los servicios de referencia
- 5.-Instrumentos al servicio de sección de referencia
  - 5.1.-Colección de referencia
  - 5.2.-Instalaciones. La sección de referencia y el mostrador de información.
  - 5.3.-El personal referencista
- 6.- El servicio de referencia virtual
- 7.- La búsqueda documental
  - 7.1.- Definición
  - 7.2.- Tipología
  - 7.3.- Etapas
    - 7.3.1.-Análisis de la necesidad de información: la entrevista de referencia
    - 7.3.2.-Realización de la búsqueda
    - 7.3.3.-Documentación de la búsqueda. Registro de la realización de una búsqueda
    - 7.3.4.-Evaluación de la búsqueda (No va a examen)

Anexos (Tipología de las bases de datos y lenguajes de interrogación)

### **1.-La función de referencia: criterios y definiciones**

#### Función de referencia

Conjunto de actuaciones llevadas a cabo en un servicio de información y documentación que tienen por finalidad garantizar al usuario el acceso a la información que precise, bien proporcionándole los datos y la información solicitada, bien ayudándole o enseñándole a manejar los recursos de información más apropiados.

#### Servicio de referencia

El Glosario ALA define Servicio de referencia / Reference Service/ Information Service como: "Asistencia personal dada por los miembros del servicio de referencia a los lectores de una biblioteca que buscan información."

Se emplean distintos términos para denominar la actividad consistente en

facilitar información a los usuarios. Se habla de servicio de referencia, servicio de información bibliográfica, servicio de orientación, servicio de consulta, servicio de búsquedas documentales, etc. Pero se está consolidando el término referencia que procede del inglés *reference* y que se emplea como sinónimo de consulta.

En algunos manuales se hacía una diferencia entre el servicio de referencia y el de información bibliográfica. La explicación consistía en que estos servicios atendían consultas distintas. Mientras que el servicio de referencia resolvía cuestiones de respuesta inmediata y sencilla, el servicio de información bibliográfica estaba especializado en ofrecer información más compleja y elaborada, como relaciones bibliográficas o búsquedas en bases de datos. Esta es la causa de que todavía hoy se utilice la denominación servicio de referencia e información bibliográfica. Actualmente la mayoría de servicios de referencia responden a ambos tipos de peticiones, aunque también existen estos servicios por separado. Por ejemplo el SIB de la UV no atiende a preguntas que no sean de referencias bibliográficas.

El término "referencia" en su acepción moderna aparece citado a finales del siglo XIX en el artículo de Samuel Swett Green "Personal Relations Between Librarian and Readers" *Library Journals* nº1, 1876 pp. 74-81. Anteriormente a esa fecha se hablaba de "asistencia a los lectores".

El servicio de referencia, como se concibe hoy, es relativamente reciente, se empezó a desarrollar considerablemente a partir de los años 60.

Los primeros servicios de referencia datan de principios del siglo XX y surgieron en el entorno de las bibliotecas especializadas en Estados Unidos<sup>1</sup>. El servicio de referencia más notable fue el Departamento de Referencia Legislativa (Wisconsin) y supuso un modelo para el resto de bibliotecas especializadas. No se centraron en la expansión de las colecciones sino en servir a los usuarios localizando libros, revistas y proporcionando información factual a partir de una limitada colección de obras de consulta e incluía la localización, análisis, interpretación, evaluación y reformateado y reorganización de la información a partir de variedad de fuentes con el fin de presentarlos de forma que fuera inmediatamente utilizable por el usuario.

La propia evolución de la educación y la cultura lo hace posible, al aumentar la preocupación por la difusión de los fondos y de la información de los centros en vez de primar la conservación y el almacenamiento de los fondos.

Los servicios de referencia se inspiran en los ideales democráticos de socialización de la cultura, de distribución equánime del conocimiento, trata de potenciar todos aquellos procedimientos de orientación y apoyo al usuario en el uso de los recursos informativos que posee el centro. Recordad los ideales pacifistas de acceso universal a la cultura y a la ciencia de Otlet y La Fontaine

---

<sup>1</sup>La Special Libraries Association se estableció en 1909

Se trata de posibilitar no solamente la difusión de la información sino, el aprendizaje acerca de los modos operativos más eficaces de recuperación de información por parte de los miembros de la comunidad.

Los servicios de referencia deben contar con personal especializado en el trabajo de referencia.

## **2.-Objetivos del servicio de referencia y funciones**

Los principales objetivos del servicio de referencia son conseguir que todas las informaciones requeridas sean satisfechas y que el servicio sea empleado por los usuarios. Dicho de otra manera información y formación.

El artículo de Green, hablaba de tres funciones del servicio de referencia: información, instrucción y orientación.

Información:

-Asistencia personalizada para la resolución de consultas tanto de carácter específico o general, búsquedas bibliográficas o obtención de documentos→Atención directa al usuario

Instrucción:

-Enseñar a los usuarios la utilización de los recursos bibliotecarios y otras fuentes de información→Formación de usuarios

Orientación:

-Orientación y ayuda a los usuarios para que obtengan la información por sí mismos en el servicio de referencia. Asesorar en la selección de fondos bibliográficos (evaluar)→Formación de usuarios

La instrucción y la orientación son funciones muy similares por lo que se podrían agrupar en una sola función: la de formación de usuarios.

Galvin (1978), por su parte, estableció que como mínimo los servicios de referencia deben incluir:

Asistencia e instrucción (formal e informal) en el uso de la biblioteca, incluyendo la localización de materiales, uso del catálogo, y uso de herramientas básicas de referencia como índices, diccionarios, etc.

Asistencia en la identificación y selección de libros, revistas y otros materiales relevantes para una necesidad particular de información. Esto puede limitarse a la asistencia en la localización de material pertinente, o puede extenderse a la evaluación de materiales en un tema dado.

Proporcionar información factual y concreta a partir de una variedad de obras

de referencia rápida como directorios, estadísticas, etc., que puedan ser localizadas rápidamente en un limitado grupo de fuentes generales de referencia.

Galvin añade que los servicios de referencia ampliados se caracterizan por la adición de una o más de las siguientes funciones del personal referencista:

- Realizar búsquedas y compilar bibliografías sobre el tema que el usuario necesita.
- Preparar guías y ayudas de uso de la biblioteca y sus colecciones
- Construir índices especiales y mantener ficheros especiales como panfletos, recortes, obituarios, etc.
- Préstamo interbibliotecario
- Resúmenes
- Difusión selectiva de información a los usuarios
- Servicios de editorial y publicaciones.

Los servicios de referencia, siguiendo a Galvin, no se centran en la expansión de sus colecciones sino en servir a los usuarios localizando libros y revistas y proporcionando información factual a partir de una limitada colección de obras de consulta e incluye la localización, análisis, interpretación, evaluación y reformateado y reorganización de la información a partir de una variedad de fuentes con el fin de presentarla de forma que sea inmediatamente utilizable por el usuario.

Para poder cumplir con la función de referencia se debe contar con una sección o espacio específico; con personal especializado que conozca, no solo los fondos de la colección de referencia, sino también que domine los sistemas de consulta de cada fuente de información; con un fondo o una colección de consulta útil y además será necesario organizar actividades específicas de formación de usuarios en el manejo de las obras de referencia y demás fuentes de información.

Al mismo tiempo, será necesario desarrollar sistemas de acceso al documento cuando la información requerida no se encuentre en la colección propia.

### **2.1.- Tipología de las peticiones de información atendidas por los servicios de referencia**

La sección de referencia se identifica con la realización de una búsqueda de información por parte del documentalista para dar respuestas a las demandas de muy diversa índole.

Tipología de las demandas según Frants y Brush (1988):  
Se pueden establecer dos grandes tipos:

1.-Peticiónes para la resolución de necesidades de información concreta (*concrete information needs*): Se caracterizan por su clara definición con palabras exactas, unívocas ; un solo dato o un documento concreto, si son pertinentes, permiten satisfacer la necesidad informativa ; la validez de la respuesta se puede valorar objetivamente ; encontrada la información adecuada, desaparece la necesidad ; pueden ser resueltas con guías, manuales, enciclopedias, diccionarios, atlas (obras de referencia).

Subtipos:

Preguntas de información general sobre la organización interna del centro (*directional questions*)

Preguntas de respuesta rápida sobre el acceso al catálogo, la ubicación de un documento concreto o la verificación de referencias bibliográficas (*verificative or location information questions*) o sobre fechas, cifras, acontecimientos (preguntas de referencia rápida o *ready reference*)

2.-Peticiónes para la resolución de necesidades de información orientada a problemas (*problem oriented needs*): Se caracterizan por la indefinición de sus límites temáticos ; la dificultad de expresarla con términos exactos ; es muy improbable que sean resueltas plenamente, incluso con la recuperación de todos los documentos pertinentes del sistema ; la validez de la respuesta se valora subjetivamente ; el estudio de los documentos e informaciones pertinentes puede generar nuevas necesidades o la redefinición de la original. Son preguntas de información bibliográfica propiamente dichas. Para su resolución requieren, normalmente, de la realización de la entrevista de referencia. Son resueltas sobre todo a partir de la consulta de bases de datos documentales.

Tipología de las demandas según la revisión realizada por Merlo Vega (2000):

Preguntas administrativas y de orientación: sobre los fondos del servicio y modo de consulta.

Preguntas sobre localización de obras que ya conoce el usuario.

Preguntas factuales: un dato concreto, una fecha, un hecho.

Preguntas temáticas: qué documentos posee el centro sobre un tema de interés para el usuario.

Preguntas mutables: el usuario no sabe exactamente lo que necesita y la pregunta se va delimitando con la ayuda del documentalista a través de productos que ofrezca y de preguntas al usuario.

Preguntas de investigación: demandas especializadas que requieren una búsqueda exhaustiva para poder ser resueltas convenientemente.

### 3.-Adecuación del servicio a los usuarios

Cada grupo de usuarios tiene sus necesidades informativas específicas, lo que implica una colección distinta y unos servicios diferentes. Por este motivo, el servicio de referencia variará según las características específicas de los usuarios, estando el centro obligado a adecuar su colección y sus servicios informativos a partir de su tipología.

### 4.-Tipología de los servicios de referencia

Uno de los estudios de sistematización más completos acerca de los distintos servicios de referencia es el realizado por Richard E. Bopp, cuyas teorías fueron resumidas por Magán.

Magán divide los servicios de referencia en tres bloques: servicios de información, servicios de formación y servicios de orientación.

<b>Tipo de servicio</b>	<b>Descripción (qué)</b>	<b>Ejemplos (cómo)</b>
Información	Resuelven consultas de los usuarios	Preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas, obtención de un documento.
Formación	Tratan de educar al usuario en el uso del centro y de la colección de referencia	Formación de usuarios
Orientación	Asesoran al usuario en la elección de una obra o de una fuente de información	Actividades llevadas a cabo por los centros para recomendar o dar a conocer los documentos

Se pueden agrupar las distintas actividades llevadas a cabo en los servicios de referencia e información en virtud de factores diversos. Una propuesta de sistematización de las distintas formas en las que se traduce la información al usuario es la siguiente:

<b>Servicio de referencia o información</b>	<b>Descripción</b>
Consultas de respuesta rápida	Resolución de cuestiones sencillas utilizando obras de consulta de la biblioteca
Consultas bibliográficas	Elaboración de repertorios bibliográficos sobre temas específicos y comprobaciones bibliográficas
Acceso al documento	Préstamo interbibliotecario,

	fotodocumentación, envío electrónico, etc.
Información sobre novedades	Boletines informativos, de adquisiciones, novedades editoriales, etc.
Difusión Selectiva de la Información	Entrega de información sobre novedades según los temas elegidos por los usuarios
Orientación bibliográfica y documental	Guías de lectura, selecciones de documentos, asesoramiento bibliográfico, etc.
Asesoramiento técnico	Preparación de informes y recopilación de información sobre un tema
Formación de usuarios	Uso del servicio, de la colección, etc.

## **5.-Instrumentos al servicio de la sección de referencia: la colección de referencia, las instalaciones, el personal referencista**

### **5.1.-Colección de referencia**

La colección de referencia supone aproximadamente el 20% del presupuesto general de adquisiciones, es decir, supone un coste elevado. La causa principal es la necesaria actualización que exige la elevada tasa de obsolescencia de las obras que la componen y por los equipos que requieren algunos soportes de información.

Ejemplos: El directorio The Europa World Year Book, de periodicidad anual, cuesta unos 990 euros (165.000 pesetas) en soporte papel. International Who's Who cuesta unos 572 euros (94.952 pesetas). La base de datos de legislación Iberlex en cd-rom y monopuesto costaba unos 566 euros (93.956 pesetas).

Para que la sección de referencia sea eficiente se debe contar con una completa colección de referencia.

Las fuentes y productos que habitualmente se emplean para resolver las preguntas de los usuarios son:

5.1.1.-Productos del propio centro: Los catálogo; ficheros de autores u obras; dossieres de prensa; boletines y folletos informativos; bibliografías; guías de lectura; fichero de preguntas más frecuentes (FAQ) y cualquier otro producto.

Cuando las consultas versen sobre alguno de los productos del centro (catálogo, base de datos) el proceso de resolución consistirá en la formación en el uso de dicho producto o en la elaboración de materiales explicativos para el manejo de los mismos.

5.1.2.-Colección impresa del servicio de referencia. Fuentes impresas: son todas aquellas cuyo soporte es el papel, la búsqueda se realiza manualmente. La colección impresa del servicio de referencia está formada, en primer lugar, por obras de referencia. Una obra de referencia es un documento que proporciona acceso rápido a la información. Las obras de referencia no están concebidas para la lectura continúa sino para la consulta puntual. Son obras de referencia: enciclopedias, anuarios, atlas y mapas, clasificaciones, tesauros, diccionarios (biográficos, temáticos, glosarios, terminologías, vocabularios, diccionarios de la lengua), directorios, guías, estadísticas, etc. Las obras de referencia son fundamentales para resolver cuestiones concretas (datos, hechos, significados).

Además de las obras de referencia y dependiendo de la especialización de la pregunta se emplearán otras fuentes de información como las bibliografías o los índices que son fuentes secundarias (resultado del análisis de las fuentes primarias), proporcionan la referencia al documento, pero no el dato o la información concreta.

En todos estos casos los sistemas de consulta dependerán de la obra en cuestión y de la forma en que se tenga organizada la información. Será necesario conocer todos los aspectos relativos al uso de estos documentos y familiarizarse con el manejo de los mismos.

5.1.3.-Colección automatizada: incluye el microfilm, los cd-rom, las fuentes bibliográficas en internet. Requieren el empleo de máquinas para su lectura (lector microfilm, lector de cd-rom; ordenador con navegador).

Las fuentes en soporte electrónico como el CD-Rom, son de especial interés en los centros de referencia, debido a su capacidad de almacenamiento y a la facilidad para la recuperación de la información.

Son válidas especialmente en las consultas especializadas.

Entre las fuentes automatizadas destacan **las bases de datos** (bien en soporte cd-rom o bien accesibles en Internet). Las bases de datos están formadas por grandes depósitos de información muy variada (textos, cifras, imágenes) organizadas en unidades mínimas llamadas registros. Los registros están fijados en un soporte legible por el ordenador. Poseen un programa de gestión documental que se encarga de estructurar y controlar la información para facilitar la recuperación de los registros.

Los sistemas automatizados de recuperación son cada vez más sencillos de manejar; por lo general, emplean sistemas de consulta intuitivos y permiten el uso de técnicas avanzadas de búsqueda, como los operadores booleanos o el truncamiento. Sin embargo dada la variedad de software de recuperación, empleados por cada fuente, es necesario que el personal de referencia conozca

los que se utilicen en el centro, a fin de encontrar la información más útil en el menor tiempo posible.

Para ver una tipología de bases de datos ver Anexo I.

5.1.4.-Sistemas basados en las telecomunicaciones. Si la pregunta planteada por el usuario puede ser resuelta con una llamada de teléfono, el envío de un fax o un correo electrónico y la biblioteca no posee en su colección ninguna obra con la que responder la demanda, entonces se aconseja el empleo de estos sistemas de comunicación como una herramienta del servicio de referencia. Estos procedimientos se utilizarán para trasladar preguntas a organismos, servicios de información, empresas, etc., cuando el usuario requiera de ellos información que el centro desconozca: dirección, gestiones, productos informativos, etc.

5.1.5.-Sistemas basados en internet. Internet es una gran fuente de información, de la que el personal referencista podrá valerse a menudo. Los centros de documentación y las bibliotecas están utilizando esta información como parte de su colección. Para obtener un mejor provecho de estos métodos de información por procedimientos telemáticos es necesario conocer los sistemas de uso y búsqueda de los mismos. Se necesita saber manejar los navegadores, conocer los principales directorios temáticos y los más importantes motores de búsqueda y por supuesto saber distinguir las fuentes válidas.

## **5.2.-Instalaciones. La sección de referencia y el mostrador de información.**

La sección de referencia suele estar situada separada del resto de los fondos, en zonas y estanterías diferenciadas.

Dadas las características de este material, la sección de referencia no debe albergar más que obras actualizadas.

Otro apartado es el punto de atención al usuario. Un servicio de referencia no puede entenderse sin la atención directa y a tiempo completo de un profesional. Este punto de atención conviene que se encuentre cercano a la sección o colección de referencia, así como de los catálogos o los terminales para el servicio de acceso a bases de datos. También se sugiere el empleo de diferentes tipos de mostradores, uno de información para consultas rápidas que pueden ser respondidas por personal auxiliar y otro de referencia para consultas más específicas, mantenido por personal técnico.

Es necesaria la adecuada señalización, ubicación y mobiliario del servicio.

También para los servicios de referencia virtuales o digitales –que veremos en el punto 6- se debe tener en cuenta los detalles físicos y logísticos necesarios

para proporcionar un servicio con eficiencia: proporcionar al personal un ámbito de trabajo adecuado –espacio, mobiliario, equipos informáticos, programas, acceso a Internet, un navegador y una cuenta de correo electrónico-.

### **5.3.-El personal referencista**

La formación del referencista exige un alto grado de profesionalidad; conocimiento de las fuentes de información existentes en todo tipo de soporte además del formato más adecuado y modo de acceso y de empleo de todas ellas; un conocimiento adecuado de la propia colección y de colecciones de otros centros de información externos; un nivel cultural elevado; un conocimiento efectivo de las necesidades de los usuarios y de las materias propias de sus áreas de investigación; conocimientos de distintos sistemas de recuperación; unas dotes innegables para las relaciones públicas (capacidad de comunicación) y una formación o reciclaje profesional continuo.

Sin embargo hay determinadas preguntas de los usuarios que son fáciles y habituales y que pueden ser resueltas por personal del centro que no es profesional (auxiliares, incluso recepcionistas.) Preguntas como los horarios, las secciones del centro, etc. La solución se encuentra en dos mostradores con indicadores: uno de información general atendido por personal con distinta cualificación para las preguntas habituales y otro para peticiones temáticas y de manejo de las fuentes atendido por el profesional referencista.

El referencista, además de atender y resolver las demandas de referencia e información bibliográfica, debe también confeccionar productos de anticipación como FAQs, guías bibliográficas y de recursos electrónicos, repertorios documentales y ocuparse de la formación de los usuarios.

### **6.- El servicio de referencia virtual<sup>2</sup> (SRV)**

La mayoría de los autores que estudian el tema (Marylin Domas; R. David Lankes; Wasik) están de acuerdo en que el servicio de referencia virtual está basado más en la forma que en el fondo, es decir, que toda la transacción de referencia es llevada a cabo de modo virtual siguiendo la máxima de Taylor "en cualquier sitio, espacio, a cualquier ritmo y en cualquier momento".

Se puede definir el servicio de referencia digital como un servicio de acceso de información a través de medios electrónicos.

Por una parte un SRV debe disponer de una colección de referencia electrónica

---

<sup>2</sup> Se emplea en ocasiones como sinónimo el término "digital". Otras denominaciones de este servicio son: "servicios de información en Internet", "referencia permanente", "referencia en tiempo real", "AskA service", "Virtual Reference Desk"

basada en una serie de enlaces a recursos electrónicos disponibles en Internet. Por otra parte las consultas de los usuarios y las respuestas proporcionadas por el personal especializado se realizarán por medios electrónicos también.

Para el [Virtual Referente Desk](#) (VRD) el servicio de referencia digital consiste en servicios de respuestas a preguntas a través de la red Internet, de manera que se conectan usuarios con expertos en la materia. La clave está en que se utiliza Internet para dicha conexión.

Existen diferentes iniciativas y grupos de trabajo que están marcado  criterios de calidad de un servicio de referencia digital.

Bennett, Kasowitz y Lankes partiendo del proyecto K-12 AskA service ([http://www.ericit.org/networkers/networker99\\_01.shtml](http://www.ericit.org/networkers/networker99_01.shtml)) señalan los siguientes criterios de calidad para el servicio de referencia digital:

**Autoridad** : los expertos deben tener el conocimiento necesario de acuerdo con el nivel que cada servicio desee implementar.

**Accesibilidad**: el servicio debe ser alcanzable y navegable independientemente de la satisfacción del equipo, de la discapacidad física o de la lengua. El servicio ha de ser alcanzable tanto por e-mail como formulario web.

**Rapidez en la respuesta**: los servicios han de responder al menos al 10% de las preguntas en el intervalo de dos días laborables con el objetivo a medio plazo de que sea el 100%

**Privacidad para el usuario** : las políticas de privacidad deben aparecer en la página web.

**Revisión regularmente** : los gestores del servicio han de proporcionar retroalimentación formativa a los expertos para recordarles, instruirles y animarles a que se adhieran a las políticas del servicio y sus procedimientos.

**Proporciona acceso a información relacionada**: Debe darse a conocer mensajes promocionales a grupos de discusión, buzono directo, artículos en revistas especializadas y prensa. No se proporcionará información comercial.

**Instructiva** : se deben ofrecer métodos para encontrar los mejores recursos. Las respuestas pueden incluir las herramientas empleadas para la localización de recursos.

**Política clara de respuesta** : debería aclararse al usuario antes o bien al comienzo de la transacción de referencia para reducir las oportunidades de confusión por parte del usuario o bien preguntas inadecuadas.

**Interactividad** : se debe proporcionar una entrevista de referencia de manera que el usuario pueda comunicar la información necesaria a los expertos de lo

que necesita y clarificar cuestiones dudosas. También deben promocionar el compartir información sobre el usuario como el área de la materia a la que pertenece la pregunta a través de un formulario web o bien un mensaje de correo electrónico. El chat es otra posible solución.

Formación a los expertos : es uno de los aspectos más importantes para la planificación del servicio de referencia.

La sección de trabajo de referencia de la IFLA proporciona en un documento, disponible en <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drsp.htm>, la relación de grupos que trabajan en la creación de guías y normas sobre los servicios de referencia digitales: Virtual Reference Desk (VRD), Machine-Assisted Reference Section (MARS), The National Information Standards Organization (NISO), Assessing Quality in Digital Reference Services.

La propia IFLA reunió por primera vez en 1998 un Grupo de Referencia para tratar de los efectos de las nuevas tecnologías en el trabajo de referencia y en las expectativas de los usuarios. En 2002, reconociendo la importancia de estas cuestiones, la IFLA creó el Comité Permanente oficial sobre trabajo de Referencia. Sus recomendaciones –dirigidas a los responsables y a los referencistas- han sido traducidas al castellano por la ANABAD y están disponibles en: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>

El grupo de trabajo de NISO ([National Information Standards Organization](http://www.niso.org)) para la normalización del servicio de referencia digital, establece como objetivos:

Determinar qué aspectos de la referencia digital se pueden beneficiar de una normalización

Identificar los agentes que se beneficiarían de ello

Considerar el trabajo ya realizado y ver si podría ser un punto de partida

Considerar el tiempo que tomaría la realización de la norma y si se debería llevar a cabo algún tipo de investigación

Este comité también desarrollará el protocolo en la transacción de pregunta-respuesta para el intercambio de mensajes y construirán un conjunto de metadatos<sup>3</sup> que identifiquen y describan los componentes clave tanto de los datos contenidos en las preguntas y respuestas como en los datos personales y de las instituciones.

---

<sup>3</sup> Los metadatos se definen como datos sobre los datos. De modo genérico el término metadato hace referencia a cualquier dato utilizado para ayudar a identificar, describir y recuperar los recursos electrónicos en un entorno de red. Existen varios formatos de metadatos que cubren las necesidades específicas que requiere el tratamiento de la información en ámbitos especializados, como TEI, DOCBOOK, CIMI, EAD, Dublin Core.

En cuanto a tecnología se han normalizado los procesos de recogida, almacenamiento y recuperación de las transacciones de referencia.

QuIP (Question Interchange Profile) consiste en metadatos para el almacenamiento, y seguimiento de las transacciones de manera consistente. KBit (Knowledge Bit) es un formato de datos estandarizados para la gestión de las transacciones. <http://www.niso.org/pdfs/DRMstandard.pdf>.

KBit reconoce tres tipos de preguntas: la original, la que emite el usuario, las preguntas que se realizan en la entrevista y la pregunta que finalmente se van a responder. Además ofrece unos campos descriptivos que permiten la identificación de la pregunta en la base de datos: origen geográfico, idioma de la pregunta, derechos de autor y disponibilidad. En cuanto a las respuestas, se pueden clasificar en: respuesta corta, expandida, exhaustiva, multimedia o resumen.

Ejemplos de Servicios de Referencia Virtual:

Ask a Librarian de la Library of Congress <http://www.loc.gov/rr/askalib/> y Virtual Reference Shelf <http://www.loc.gov/rr/askalib/virtualref.html>

En España "Las bibliotecas responden" funciona 24 horas, 365 días al año, y se compromete a contestar en un plazo máximo de tres días. Las preguntas pueden tratar sobre cualquier tema puntual y concreto. Está abierto a todos los ciudadanos españoles. <http://pregunte.carm.es/pregunte/pub01.shtml>

La UNED ofrece una sección de obras de referencia en línea <http://www.uned.es/biblioteca/referencia/PAGINAINICIO.HTML> y la posibilidad de preguntar a profesionales especializados en la sección "Bibliotecarios temáticos" <http://www.uned.es/biblioteca/bibtematicos.htm>

CDRS Collaborative Digital Reference Service (Para profesionales referencistas) <http://www.sls.lib.il.us/reference/por/features/2001/cdrs.html>

## **7.- La búsqueda documental<sup>4</sup>/Recuperación de información**

### **7.1.- Definición**

UNE 50/113 Recuperación de información / Information retrieval / recherche de l'information. Acción, métodos y procedimientos para recuperar información específica previamente almacenada.

Proceso mediante el que se obtiene la información, los datos o las referencias que se ajustan a las especificaciones de una solicitud determinada realizada por un usuario.

### **7.2- Tipología de las búsquedas**

Tipos de búsqueda:

- En función del tiempo: Retrospectiva o prospectiva
- En función del soporte: manual o automatizada
- En función de la persona que la efectúa: personal, delegada
- En función del estado de conocimiento del usuario o distinto tipo de necesidad: ítem conocido, búsqueda temática

En función del tiempo:

Búsqueda retrospectiva: Operación documental que permite la recuperación retrospectiva de un conjunto de documentos, de referencias o de datos relativos a un tema concreto. Se llama retrospectiva porque proporciona información relativa a publicaciones o acontecimientos sucedidos en un número determinado de meses o años anteriores a la fecha en la que se efectúa.

Búsqueda prospectiva: Operación documental que permite la obtención de un conjunto de documentos o de datos, o de información sobre acontecimientos relativos a un tema concreto antes de que la información se publique o a la vez que se publican. Se realizan productos como el Current Contents<sup>5</sup>, ya disponible online, PreMedline o mediante los preprints<sup>6</sup> de diversas publicaciones electrónicas.

---

<sup>4</sup> Recordad del Tema 1, el epígrafe 4.3.1 la difusión bajo demanda o búsqueda documental y del Tema 2 el epígrafe 2.1

<sup>5</sup> Current.Contents era en origen un boletín de sumarios, ahora es una base de datos que sigue teniendo esta posibilidad de visualizar los sumarios de muchas publicaciones. Current Contents negocia con las editoriales e incorpora los sumarios coincidiendo con la aparición de los correspondientes números de las revistas. También Medline negocia con las editoriales para generar PreMedline que contiene todos los datos descriptivos de los registros pero no los analíticos que se van añadiendo posteriormente.

<sup>6</sup> Preprint: tirada preliminar y restringida de una parte o sección de una obra antes de su publicación como obra completa. Existen también buscadores especializados en preprints de disciplinas concretas.

### En función del soporte:

Búsqueda manual: recuperación de la información a partir de fuentes impresas.

Búsqueda automatizada: recuperación de la información a partir de soportes electromagnéticos, especialmente las bases de datos.

### En función de la persona que la efectúa:

Búsqueda personal: la realiza el propio usuario.

Búsqueda delegada: la realiza el documentalista que actúa como intermediario entre el usuario y el sistema de información.

### En función del estado del conocimiento del usuario o tipo de necesidad:

Búsqueda de un documento conocido: El usuario necesita conseguir una referencia o un documento concreto del que conoce el autor o el título. Este tipo de búsquedas son muy sencillas de realizar y se pueden resolver consultando catálogos y bases de datos bibliográficas.

Búsqueda temática: El usuario necesita localizar documentos que desconoce sobre un determinado tema. Puede subdividirse en tres categorías:

a.- Búsqueda de información que ayude a resolver una pregunta concreta que ayude a la toma de decisiones. En este caso es suficiente con proporcionar el dato factual o un único documento que contenga la información que necesita el usuario. Responde a las preguntas del tipo: *Concrete information need*

b.- Búsqueda de lo publicado sobre un determinado tema. Se resuelve con una búsqueda retrospectiva que puede ser más o menos exhaustiva en función de los objetivos perseguidos por el usuario. Son las búsquedas más frecuentes. Responde a las preguntas del tipo: *Problem oriented information need*

c.- Búsqueda de conocimiento actualizado: el usuario necesita estar al día de los nuevos avances y desarrollos que se producen en un campo, especialidad o tema determinados. Este tipo de búsqueda suelen ser posteriores a una búsqueda retrospectiva en la base de datos apropiada en la que el perfil de búsqueda utilizado ha dado unos resultados

altamente relevantes. Este perfil se graba en la base de datos con un comando determinado que indica al sistema que envíe periódicamente los nuevos registros introducidos que coinciden con el perfil de búsqueda. A este servicio de actualización periódica de las búsquedas se le denomina **DSI**, Difusión Selectiva de la Información.

### **7.3.- Etapas**

#### **7.3.1.-Análisis de la necesidad de información: la entrevista de referencia**

Como ya hemos visto, las peticiones para la resolución de necesidades de información orientada a problemas (*problem oriented needs*) son las que requieren la realización de la entrevista de referencia.

La mejor manera de conocer la necesidad de información de los usuarios es la entrevista de referencia; se trata de la conversación que el personal referencista mantiene con el usuario con la intención de delimitar y clarificar las demandas de información de éste. En esta entrevista el referencista va anotando las distintas facetas del tema de interés para que la respuesta se ajuste al tema de la consulta. El grado de profundidad de la entrevista de referencia dependerá de la consulta. Cuanto más especializado sea el tema planteado por el usuario más detallada será la entrevista.

Una entrevista de referencia completa deberá incluir las siguientes cuestiones:

-Tema principal de la búsqueda y temas relacionados con el mismo. El tema debe ser delimitado al máximo, excluyendo todo aquello sobre lo que el usuario no muestre interés. Es muy común que el usuario no tenga una idea clara acerca de qué es lo que le interesa y qué no, por lo que el personal debe hacer todas las preguntas necesarias hasta que la consulta esté perfectamente especificada.

-Información que ya conoce el usuario. Es importante saber qué datos, obras o autores ha manejado el usuario, ya que de lo contrario se puede dar información redundante.

-Objeto de la demanda o finalidad de la búsqueda. Saber para qué quiere el usuario la información será útil para determinar el grado de especialización y en qué fuentes se realizará la búsqueda.

-Profundidad o nivel de la información. Hay que preguntar que tipo de información va a ser útil para el usuario, a fin de eliminar aquella que por defecto o por exceso no se ajuste a las necesidades del usuario, ya sea por su nivel científico, por la exhaustividad de los datos, el grado de especialización o por cualquier otro motivo.

-Cantidad de información. En este punto se demandará sobre el número de respuestas que quiere el usuario. En ocasiones simplemente bastará con un número limitado de documentos, mientras que otras veces se necesitarán todas las referencias o datos que se encuentren.

-Idiomas de la información. En las búsquedas que se realicen aparecerán documentos en varias lenguas, por lo que habrá que preguntar al usuario qué idiomas quiere y cuáles no, a fin de eliminar aquellas referencias que no va a emplear.

-Límites cronológicos. Dependiendo del tema de la búsqueda la fecha de la información será útil o no, por lo que habrá que establecer a partir de que año quiere el usuario que se haga la búsqueda.

-Límites geográficos. Determinar si el tema de su interés debe delimitarse solo a un ámbito geográfico concreto o no.

-Formato de las respuestas y modo de recepción. Preguntar si la respuesta se entregará en papel o en disquete y si el usuario lo recogerá personalmente o se le enviará por correo postal, fax o correo electrónico.

-Importe económico. Muchas consultas se resuelven únicamente en bases de datos o en servicios de información de pago, por ello hay que preguntar al usuario cuánto está dispuesto a gastar para la resolución de su consulta.

-Tiempo de respuesta. Urgencia del usuario por recibir la información y disponibilidad del centro para entregarla.

-Datos personales. Nombre, apellidos, dirección postal, teléfono, correo electrónico.

En la mayoría de estos apartados pueden ser empleadas dos tipos de preguntas: abiertas y cerradas.

Las abiertas son aquellas en las que el usuario puede expresarse libremente para comunicar sus necesidades de información. Ejemplos preguntas abiertas: ¿Qué tema le interesa?; ¿Qué autores conoce?; ¿Para qué necesita la información?.

Y las cerradas son aquellas en las que el usuario únicamente podrá contestar a una de las opciones que plantee como alternativa el personal referencista. Ejemplos de preguntas cerradas: Objeto de la consulta (personal/estudios/profesional); número de referencias que desea (1 a 10/ 10 a 50/ más de 50); forma de recepción (centro/envío postal/correo electrónico)

Tendremos que tener en cuenta, no obstante, la siguiente observación del profesor Lancaster:

"Se ha comprobado que las peticiones realizadas a partir de una entrevista entre el usuario y el bibliotecario o documentalista son cada vez menos frecuentes. Ello se debe, aparentemente, a que en una entrevista personal puede darse una distorsión inconsciente. Esto ocurre, sobre todo, cuando el especialista en información trata de que el usuario utilice el lenguaje del sistema para formular su petición, imponiéndole una limitación lingüística poco aconsejable." (Lancaster, 1995)

"Las peticiones que mejor representan las necesidades de información normalmente son aquellas en las que el usuario emplea sus propios términos en lenguaje natural. Estas peticiones no están limitadas por la lógica y el lenguaje del sistema. Las peticiones deberían ser escritas por el usuario, preferiblemente en formularios bien diseñados." (Lancaster, 1995)

### 7.3.2.-Realización de la búsqueda. Metodología para establecer una estrategia de búsqueda

Una vez recogida la consulta a través de la entrevista de referencia (o mediante un formulario) se deberá proceder a su resolución. Se pueden marcar una serie de etapas:

#### Análisis de la consulta:

Determinación exacta de la pregunta formulada por el usuario.

Dividir la demanda en componentes lógicos.

Análisis de los conceptos incluidos en la demanda.

Identificar los conceptos centrales.

Excluir conceptos innecesarios.

Cotejar resultados con el solicitante.

#### Traducción de la consulta a términos de búsqueda:

Selección de los términos que reflejen los conceptos a buscar.

Traducir estos conceptos en tantos términos del lenguaje natural como sea necesario.

Elección de los descriptores, encabezamientos de materia, clasificaciones, etc. que se correspondan con los conceptos a buscar.

Confeccionar el [perfil de búsqueda](#) o conjunto de términos del lenguaje natural, palabras clave o descriptores que van a ser utilizados para la realización de la búsqueda.

Herramientas que pueden emplearse para la selección de términos: información proporcionada por el solicitante, diccionarios, tesauros, clasificaciones, encabezamientos de materias, listas de frecuencia de términos, obras de referencia.

Comprobar que se utilizan todas las formas necesarias de una palabra, que se incluyan los sinónimos necesarios y los descriptores correctos y que se hayan explotado adecuadamente las relaciones entre los términos.

#### Selección de las fuentes de información:

Elección de las fuentes (principalmente bases de datos) que se considere más apropiados para resolver la demanda.

#### Traducción de los términos de búsqueda al lenguaje documental de cada fuente:

Comparar los descriptores, materias, palabras clave, encabezamientos, etc. obtenidos previamente (fase traducción de la consulta a términos de búsqueda) con los empleados en la fuente de información que se está consultando y emplear los términos que más se ajusten.

#### Establecer la ecuación de búsqueda y posibles ecuaciones alternativas:

Relacionar los términos mediante los operadores booleanos.

Contemplar otros posibles operadores (proximidad, truncamiento, configuración, etc.) en función de los términos de búsqueda y los aspectos de interés.

Emplear los paréntesis para anidar búsquedas.

Conviene hacer la ecuación de búsqueda en varios pasos, siguiendo una progresión lógica de creación de conjuntos.

#### Llevar a cabo la búsqueda y visualizar los resultados:

Comprobar si los documentos resultantes son **relevantes**. En caso contrario hay que modificar la estrategia y repetir la búsqueda.

**Relevancia:** El documento o documentos resultado de la búsqueda se ajustan a lo buscado

**Pertinencia:** Adecuación del documento o documentos recuperados respecto al usuario al que va dirigido. Dependerá del estado de conocimiento del usuario.

El resultado de una búsqueda, por tanto, podrá ser relevante pero no pertinente.

#### Síntesis de las respuestas encontradas:

Seleccionar y organizar la información válida para la resolución de la demanda, eliminando la superflua y la que no se ajusta a la solicitud.

#### Preparación del documento respuesta:

Elegir el formato de salida antes de imprimir o descargar los resultados para la entrega al usuario.

### 7.3.3.-Documentación de la búsqueda. Registro de la realización de una búsqueda

La búsqueda debe anotarse (preferentemente en forma de base de datos relacional) por diversos motivos. Se debe anotar también la petición del usuario. No confundir petición (pregunta del usuario) con búsqueda (proceso para recuperar información).

- Por la reproducibilidad, puede ser útil para otra ocasión
- Para posibilitar su actualización en caso necesario
- Para poder modificar y mejorar la estrategia
- Además para el usuario, la búsqueda, puede constituir parte del material y método de su trabajo.
- Por profesionalidad, debemos registrar nuestra actividad
- Para realizar estudios
- Para realizar evaluaciones

Se pueden hacer dos ficheros:

Fichero de usuarios que contendrá sus datos personales: número de usuario, nombre, apellidos, fecha de nacimiento, género, nivel académico, profesión, lugar de trabajo, dirección profesional, teléfono de contacto, e-mail...

Fichero de peticiones y búsquedas: número del usuario, fecha de la petición, petición (tal como la expresó el usuario), materia de la búsqueda (clasificación), propósito de la petición, limitaciones de la búsqueda, fuentes utilizadas, soporte o modo de acceso, tiempo empleado en la búsqueda, fecha

de actualización de la fuente, estrategia de búsqueda incluida la ecuación de búsqueda, resultado de cada estrategia, grado de satisfacción de la respuesta, persona que hace la búsqueda.

Esto da lugar a una base de datos de gran valor para la obtención de datos estadísticos, para posibilitar estudios posteriores y para realizar evaluaciones.

Entre los estudios que se pueden realizar están los estudios de peticiones. Los estudios de peticiones permiten conocer el número de usuarios distintos de un centro, los temas que más se piden, el vocabulario que emplean los usuarios, número de peticiones anuales, semanales, diarias y las fuentes más útiles, tipo de peticiones no satisfechas... También permiten mejorar algunas operaciones documentales como la selección de documentos y el análisis documental en el caso de aquellos centros que elaboran bases de datos propias.

#### 7.3.4.- Evaluación de la búsqueda

Todos los servicios y actividades llevados a cabo en un centro de documentación pueden y deben ser evaluados. El servicio de referencia es uno de los que con mayor motivo deben someterse a constante evaluación, ya que así se podrán corregir los defectos y se conseguirá más eficacia en el servicio. La *Library Association* publicó en 1999 una guía para los servicios de referencia e información en bibliotecas públicas que incluye una serie de indicadores para poder evaluar. Merlo Vega lo resume en una tabla disponible en su artículo de revisión citado en la bibliografía.

Las razones para evaluar son:

- Asegurar que las tareas propias del servicio se están realizando correctamente.
- Necesidad de obtener el máximo rendimiento del servicio, tanto de cara a la institución de la que se depende, como hacia el usuario.
- Avance de las nuevas tecnologías, que provocan cambios en las formas de trabajar.

De todos los aspectos que pueden ser evaluados en un servicio de referencia...

- Servicio: espacio, infraestructura, atención en el mostrador, consultas recibidas por otros procedimientos, suministro de documentos, formación de usuarios, etc.
- Consultas: cantidad, relevancia, pertinencia, satisfacción de los usuarios, tiempo de respuesta (tiempo transcurrido desde la formulación de la demanda hasta la resolución de la misma), costes (valor de la información, tanto económico como temporal)
- Colección: calidad, actualidad, costes, soportes, etc.

-Personal: aptitud, actitud, interés, etc.

...es el de consulta y búsqueda el que más interés suscita a la hora de evaluar. Los estudios realizados en este sentido muestran que sólo el 50 o 60% de las preguntas son contestadas de forma satisfactoria para los usuarios.

En la evaluación de las consultas y búsquedas se valorarán una serie de aspectos cuantitativos: número de preguntas recibidas, número de preguntas que se contestan, número de preguntas que se contestan completa y correctamente.

Para anotar estos datos se debe contar con un formulario (en ordenador) donde se anoten los datos descriptivos de la consulta (fecha, hora, procedimiento, tema, fuentes, tiempo de respuesta, si la respuesta es o no correcta y completa) y datos del usuario (nivel académico y grado de satisfacción). El mayor problema es la especificación del grado de satisfacción de la respuesta ya que el único que puede juzgarla es el usuario y esto le llevará tiempo.

Como hemos visto en el punto anterior los ficheros de usuarios, peticiones y búsquedas sirven a este fin.

En cuanto a uno de los aspectos cuantitativos citados - consultas contestadas correctamente-, para obtener este dato se puede emplear un indicador<sup>7</sup> que recoge la norma ISO 11620: 1998 (E) y obtener la tasa de consultas contestadas correctamente. La citada norma define las *consultas contestadas correctamente* como: "el número de consultas contestadas correctamente divididas entre el total de las consultas planteadas". Y la tasa de consultas contestadas correctamente se determina mediante la fórmula:

$$\frac{\text{Número de consultas contestadas correctamente}}{\text{Número total de consultas planteadas}} \times 100$$

Ejemplo: si de 5000 peticiones totales en un año se han contestado 4.800 correctamente la tasa de consultas contestadas correctamente es del 96%; si de 5000 peticiones totales en un año se han contestado 3.000, la tasa de consultas contestadas correctamente es del 60%.

Otros parámetros que pueden medirse son:

Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido desde la formulación de la demanda hasta la resolución de la misma.

---

<sup>7</sup> Un indicador es una expresión (una serie de números, símbolos o palabras) utilizada para describir actividades (sucesos, objetos, personas) en términos cuantitativos y cualitativos, para evaluar dichas actividades, y el método utilizado.

Eficiencia: Esfuerzo empleado en recuperar (relacionado con el tiempo y el coste). Medida de la utilización de los recursos necesarios para alcanzar un objetivo. Una actividad es eficiente si reduce al mínimo la utilización de recursos, o produce mejores resultados con los mismos recursos.

Esta evaluación mediante formularios plantean problemas como: la actitud forzada del personal, que se sabe evaluado, o el tiempo que el usuario necesita para responder si la respuesta era la que necesitaba, además del rechazo que provoca a los usuarios tener que contestar a preguntas como su nivel académico.

Por evitar algunos de estos inconvenientes se emplean otros sistemas como el llamado estudio "discreto". Este método parte del estudio previo de las peticiones que se formularán contrastándolas con la colección de referencia y cuenta con la participación de usuarios adiestrados por los evaluadores, que formularán preguntas al personal sin que éste sepa que le están evaluando. Las consultas, con este método, deben ser seleccionadas convenientemente, no se pueden incluir peticiones ambiguas ya que implicaría inexactitudes en la tasa final. Este estudio "discreto" evalúa principalmente la capacidad del referencista o del documentalista encargado de realizar las búsquedas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Abad García, M<sup>a</sup> Francisca. Evaluación de la eficacia de los SRI. En: *Investigación evaluativa en Documentación: aplicación a la Documentación Médica*. Valencia : Universitat de Valencia, 1997

AENOR. UNE 50/113 Documentación e información. Vocabulario. Parte 1. Conceptos fundamentales.

Àlvarez Mallol, Conxa. *El servicio de referencia: Conceptos, definición, evolución y funciones*. 1998. Disponible en: <http://www.ub.es/bub/prova/srp.htm>

Benito Amat, C ; Castillo Blasco, L ; Doménech Vidal, S. Demanda de información de actualidad en un servicio de referencia periodística. Análisis descriptivo de 4.160 solicitudes. *Revista Española de Documentación Científica* Nº 1, 2001, p. 36-50

Beumala, Angel ; Mars, M. Dolors ; Ramón, Montserrat ; Tornés, Montserrat. Los servicios de información y referencia en el contexto actual de la biblioteca universitaria actual. *Revista Española de Documentación Científica* nº 1, 1997

Bopp, Richard E. History and varieties of reference services. En: *Reference and information services: an introduction*. Englewood : Libraries Unlimited, 1995, p. 3-35

Caridad Sebastián, Mercedes. Recuperación. En: *Operaciones de la cadena documental*. Madrid : Instituto Oficial de Radio y Televisión, 1988

Cordón García, José Antonio. Servicio de información y referencia. En: *Manual de biblioteconomía*. Madrid : Síntesis, 1996, p. 268-270

Escolá, Rafael ; Sáncho, Joan. Bases de datos documentales. En: *Binary*, nº11, 1989, pp. 43-54

Frants, Valery I. ; Brush, Craig B. The need for information and some aspects of information retrieval systems construction. *Journal of the American Society for Information Science*, Vol. 39 nº 2, 1988, p. 86-91.

Galvin, Thomas J. Referente services and libraries. En. Kent, Allen. *Encyclopedia of Library and Information Science*. New York : Marcel Dekker, 1978. Vol. 25, pp. 210-226

*Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información*. Madrid : Díaz de Santos, 1988

IFLA. *Recomendaciones para el servicio de referencia digital*. Madrid : ANABAD, 2004. Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>

Lancaster, Frederick W. ; Alejandro de la Cueva (trad). *El control de vocabulario en la recuperación de información*. Valencia : Universitat de Valencia, 1995 p. 168

Magán Wals, José Antonio. Los servicios de información y referencia bibliográfica: situación actual y aprovechamiento de los recursos. En: *Tratado básico de biblioteconomía*. Madrid : Editorial Complutense, 1995

Martín Vega, Arturo. La colección de referencia. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. Nº 48, 1997, p. 57

Merlo Vega, José Antonio. El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de documentación*. Nº 3, 2000, p. 93-126

Moreno Torres, Rosario. El bibliotecario de referencia: técnicas y entorno espacial. En: *Revista Española de Documentación Científica*, nº 3, 1991, pp.287-300

Orera Orera, Luisa. *Manual de biblioteconomía*. Madrid : Síntesis, 1998.

Pastor López, Oscar ; Baquedano Alcocer, Arrate. *Bases de datos documentales. Cómo estructurar la información no estructurada*. Valencia : Diputación de Valencia, 1993

Rollán Malmierca, Agustina. El servicio de referencia y el bibliotecario referencista. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* nº 51, 1998

Sabor, Josefa E. *Manual de bibliotecología*. México : Kapelusz, 1984

Salse i Rovira, Marina. Limitacions i possibilitats de Microsoft Access en la gestió documental. *ByD* nº 2, 1999. Disponible en: [www.ub.es/biblio/bid/02salse.htm](http://www.ub.es/biblio/bid/02salse.htm)

Salvador Oliván, José Antonio ; Angós Ullate, José María. *Técnicas de recuperación de información. Aplicación con Dialog*. Gijón : Trea, 2000

Trigueros Díaz, José Luis ; Higuera Mata, Rafael. Bases de datos relacionales versus bases de datos documentales: aplicaciones en documentación. En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 48, 1997, pp. 43-57