

**Tema 7.-El servicio de referencia  
¿Qué es?**

- **Organización y personal -de una Unidad de Información- que realizan un conjunto de actuaciones que tienen por finalidad garantizar al usuario el acceso a la información que precise, bien sea:**
  - **mediante la asistencia personal:**
    - proporcionándole los datos y la información solicitada;
    - las referencias a los documentos y los documentos originales;
  - **o bien ayudándole o enseñándole a manejar los recursos de información más apropiados**

**Servicio de referencia  
Finalidad**

Que todas las informaciones requeridas sean satisfechas y que el servicio sea bien empleado por los usuarios

¿Cómo?

A.- Proporcionar los datos, documentos o información que necesitan los usuarios→Atención directa al usuario (búsqueda documental, obtención del documento)

B.- Enseñar al usuario a manejar los fondos y a hacer sus propias búsquedas para que obtengan la información por sí mismos →Formación de usuarios

**INFORMAR FORMANDO**

**Denominaciones**

Asistencia a los lectores

Servicio de referencia (orientación, consulta)

Servicio de información bibliográfica (Búsquedas documentales)

**Actualmente se ha asentado el concepto Servicio de Referencia y en dichos servicios se suele aunar tanto la función de referencia como la de información bibliográfica.**

**Sin embargo existen diferencias entre ambas actividades determinadas por el tipo de petición que resuelven y las fuentes empleadas para resolverlas. Incluso existen estos servicios por separado.**

\*

**Diferencias SR y SIB**

El **SR** contesta a cuestiones concretas de respuesta inmediata y sencilla:

La mayoría se resuelven con obras de referencia.

Ejemplos:

- ¿Qué es el siemensio?
- Biografía de Bartolomé de Medina
- Número de habitantes de Toledo
- ¿Dónde está Elvas?
- Quiero el libro Geografía física de Strahler

**Diferencias SR y SIB**

El **SIB** está especializado en proporcionar información más compleja y elaborada. Contesta a preguntas orientadas a problemas temáticos.

Se resuelven a partir de documentos secundarios: bibliografías, bases de datos.

Ejemplos:

- Lo último publicado sobre alimentos transgénicos
- Síntomas y causas de la fibromialgia
- Estudios sobre la obra de García Lorca
- Necesito información para hacer un trabajo sobre la mejor calidad de vida en el pueblo de Altura frente a la calidad de vida de la ciudad.

**Servicio de referencia**

SR	Concrete need information	Obras de referencia	Entrevista de referencia: No
SIB	Problem oriented needs	Bases de datos	Entrevista de referencia: Si

### \*Tipología preguntas del SR (SR)

#### **Concrete information needs** - Peticiones para la resolución de necesidades concretas.

Se caracterizan por: definición clara y precisa; un dato, un documento concreto.

Encontrada la información desaparece la necesidad informativa.

La validez se puede valorar objetivamente.

Se resuelven con obras de referencia

Subtipos:

- **Directional questions** - Preg. información general sobre la organización del centro.

- **Verificative or location information questions** - Preg. de respuesta rápida sobre acceso al catálogo, ubicación de los fondos, verificación de referencias bibliográficas.

- **Ready reference** - Preg. sobre fechas, cifras, acontecimientos.

### Tipología preguntas SR (SIB)

**Problem oriented needs** - Peticiones para resolver necesidades de información orientada a problemas

Características:

Indefinición de los límites temáticos

Dificultad de expresarla con términos exactos

Es improbable que se resuelvan plenamente

El estudio de los documentos pertinentes puede generar nuevas necesidades o la redefinición de la pregunta → y por tanto nueva búsqueda

La validez se valora subjetivamente

Suelen requerir la realización de la llamada entrevista de referencia.

Se resuelven con bases de datos

Suelen dar lugar a posteriores búsquedas de información actualizada

Frants y Brush

Merlo Vega

#### **Concrete Inf. Needs**

Directional Q. —————> Preg. Administrativas y de orientación

Verificative or location —————> Preg. Localización obras

Ready reference —————> Factuales

#### **Problem Oriented Needs**

Preg. Temáticas

Preg. Mutables

Preg. de investigación

## Requisitos-Instrumentos necesarios

- Para poder cumplir la finalidad de los SR se requiere:
  - Sección o espacio específico (instalaciones)
  - Personal especializado
  - Fondo o colección
  - Organización de actividades
  - Desarrollo de sistemas de acceso al documento

### **Instalaciones** del Servicio de Referencia Sección y espacio físico

- En zona diferenciada del resto de fondos y servicios del centro o de la biblioteca
- Con una adecuada señalización y mobiliario
- Cerca de la colección de referencia, los catálogos y los ordenadores con acceso a bases de datos
- Mostradores de atención directa y a tiempo completo
  - Mostrador para consultas rápidas atendido por personal auxiliar
  - Mostrador para consultas factuales y temáticas atendido por personal técnico

### \***Personal** del Servicio de Referencia

- Debe tener una buena formación con un alto grado de profesionalidad
- Conocer las fuentes de información:
  - Formato o soporte más adecuado
  - Modo de acceso a la fuentes
  - Modo de empleo de las fuentes
- Conocer adecuadamente la propia colección y colecciones de otros centros externos
- Nivel cultural elevado
- Conocer las necesidades de sus usuarios y las materias propias de sus áreas de investigación
- Conocimiento de distintos sistemas de recuperación
- Dotes innegables para las relaciones públicas
- Formación y reciclaje profesional continuo

Fondos del SR-La colección de referencia- Coste

- Una sección o un servicio de referencia tiene un coste elevado
  - Supone el 20% del presupuesto general de adquisiciones
    - Elevado precio de las obras de referencia
      - Alto coste de realización
      - Elevada tasa de obsolescencia de estas obras (requieren una renovación continua)
      - Equipos que requieren algunos soportes de información

\*

Fondos del SR-La colección de referencia - Fuentes y productos

Productos del propio centro:

Catálogos, dossiers, boletines, folletos, bibliografías, ficheros de preguntas frecuentes, etc.

Productos adquiridos:

Colección impresa: Soporte papel. Consulta manual.

- Obras de referencia: enciclopedias, anuarios, estadísticas, atlas y mapas, clasificaciones, tesauros, diccionarios biográficos, diccionarios temáticos, diccionarios de la lengua, cronologías...

Fondos del SR-La colección de referencia - Fuentes y productos

- Colección automatizada: fuentes en soportes electromagnéticos. Microfilm, cd-rom, online.
- Requieren máquinas para su lectura (lector de microfilm, lector de cd-rom, ordenador con navegador y conexión a la red)
- Muchas obras de referencia pueden estar en este tipo de soporte. No confundir soporte con fuente o tipo de documento \*
- La fuente automatizada de mayor interés en un SR son las bases de datos

Fondos del SR-La colección de referencia - Fuentes y productos- Herramientas

- Telecomunicaciones (1): El teléfono, el fax o el correo electrónico se consideran también una herramienta del servicio de referencia.
- Se pueden resolver peticiones de información llamando a un organismo, empresa, servicio informativo, etc cuando el SR la desconozca. Puede desconocer la respuesta concreta pero no la fuente (organismo, institución, persona a la que acudir para obtenerla) (*referral*)

Fondos del SR-La colección de referencia - Fuentes y productos- Herramientas

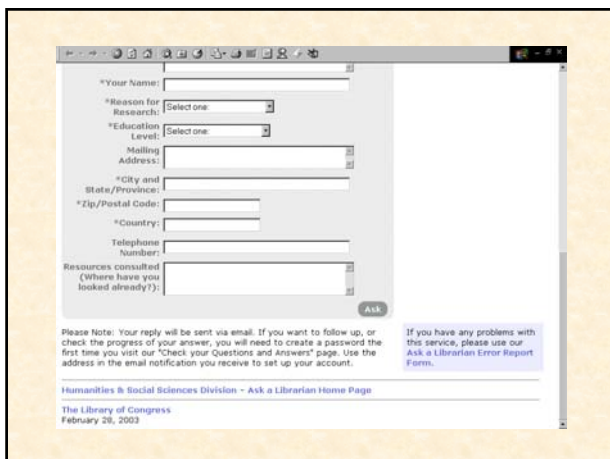
- Telecomunicaciones (2): Internet es un gran recurso de información para los servicios de referencia
- Para obtener un buen resultado de este recurso se necesita saber manejar los navegadores, conocer los mejores directorios y los mejores motores de búsqueda

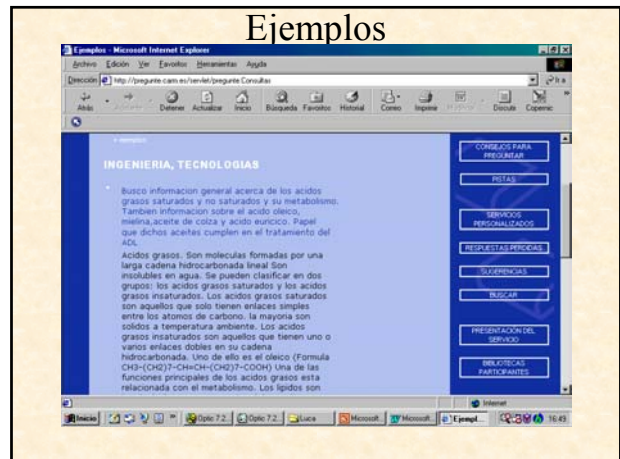
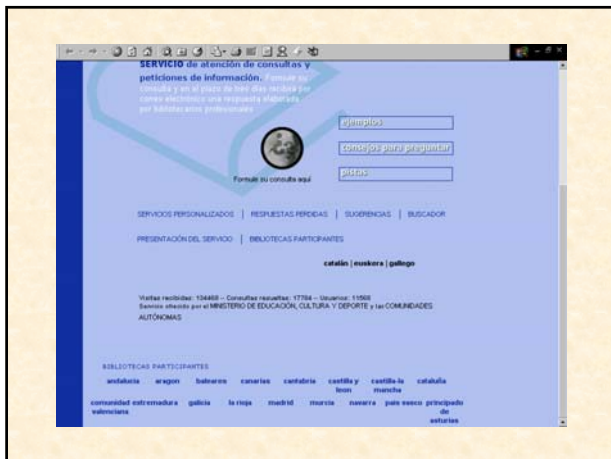
Servicio de referencia  
virtual/digital\*



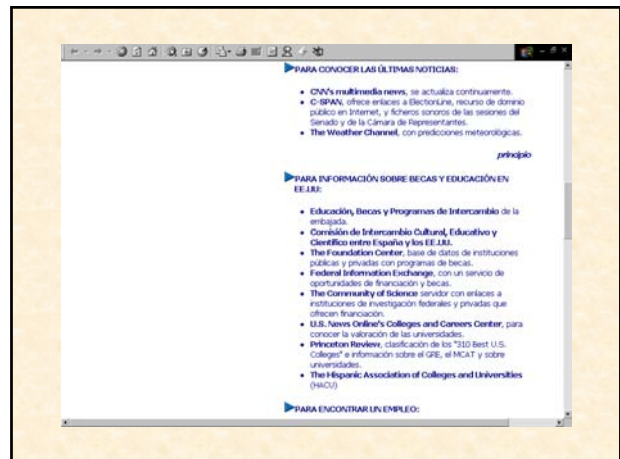
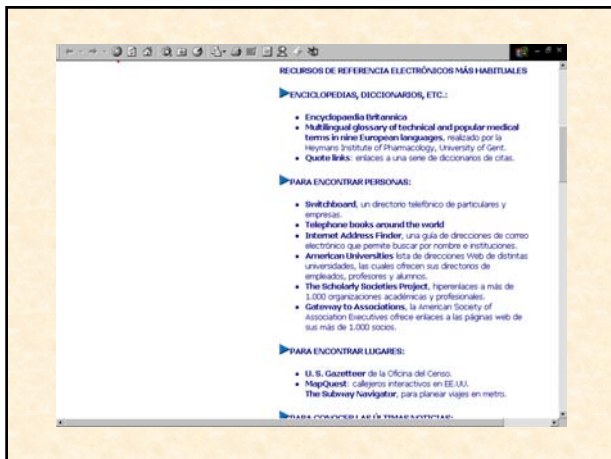
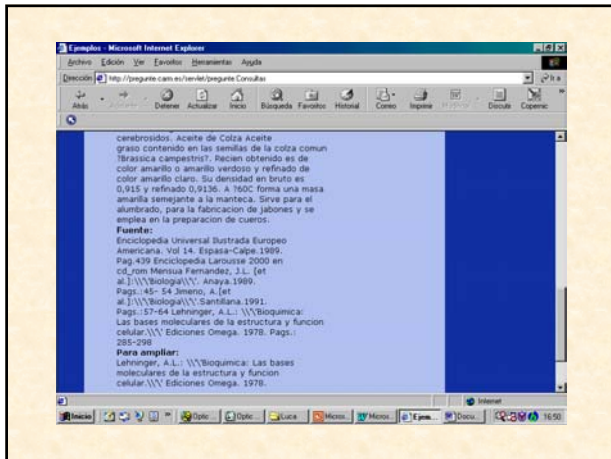
## El servicio de referencia virtual

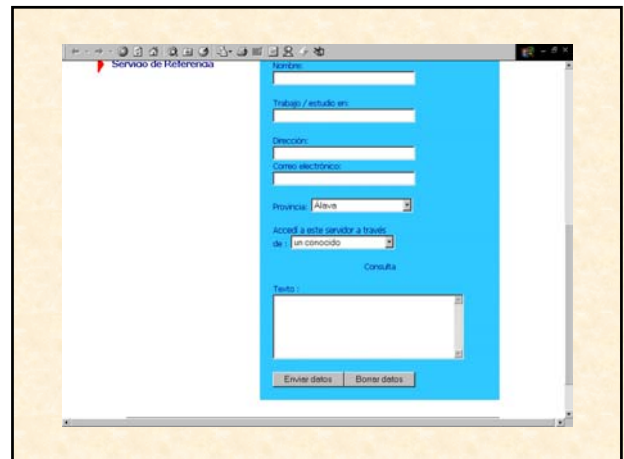
- Se puede definir el servicio de referencia digital como un servicio de acceso de información a través de telecomunicaciones.
  - Cuenta con una colección de referencia electrónica basada en una serie de enlaces a recursos electrónicos disponibles en Internet
  - Las consultas de los usuarios y las respuestas proporcionadas por el personal especializado se realizarán por medios electrónicos también





# Ejemplos





- La búsqueda documental-Recuperación de información
  - Definición
  - Tipología de las búsquedas
  - Etapas

- ## La búsqueda documental-Recuperación de información
- Definición de RI:
    - Acción, métodos y procedimientos para recuperar información específica previamente almacenada



## Tipología de las búsquedas

- 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 tipo de necesidad: ítem conocido, búsqueda temática

## Búsquedas en función del tiempo

- Búsqueda retrospectiva: 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: permite recuperar documentos e información sobre un tema concreto antes de que la información se publique o coincidiendo con su publicación.
  - Current Contents
  - PreMedline
  - Preprints

## Búsqueda en función del soporte

- Búsqueda manual → a partir de fuentes impresas
- Búsqueda automatizada → a partir de soportes electromagnéticos

## Búsquedas 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

## Búsquedas en función del estado de conocimiento del usuario o del tipo de necesidad

- Búsqueda de un documento conocido: El usuario conoce el título o el autor del documento. Se resuelven consultando catálogos y bases de datos bibliográficas
- Búsqueda temática: El usuario necesita documentos sobre un tema pero desconoce cuales son esos documentos
  - Se subdividen en tres categorías...

## Búsqueda temática- Subdivisión

- 1.- Responde a las Concrete Information Needs. Es suficiente con proporcionar el dato factual o un único documento que contenga la información que necesita el usuario
- 2.- Responde a las Problem oriented information need. Búsqueda de lo publicado sobre un determinado tema, se resuelve con una búsqueda retrospectiva
- 3.- Búsqueda de conocimiento actualizado: el usuario necesita estar al día de los avances y novedades que se producen sobre un tema. Suelen producirse tras una búsqueda retrospectiva. A la resolución de estas búsquedas se le denomina servicio de Difusión Selectiva de la Información DSI.

## Etapas de la búsqueda documental\*

- Análisis de la necesidad de información-La entrevista de referencia
- Realización de la búsqueda
- Documentación de la búsqueda-registro de su realización
- Evaluación de la búsqueda

## Análisis de la necesidad de información: La entrevista\* de referencia

- Conversación que el personal referencista mantiene con el usuario con la intención de delimitar y clarificar las demandas de información de éste
- El grado de profundidad de la entrevista de referencia depende de la consulta. Cuanto más especializado sea el tema planteado más detallada deberá ser la entrevista

## La entrevista de referencia: Partes

- Tema principal de la búsqueda y temas relacionados  
-Delimitar al máximo el tema - Exclusión de lo que no interesa
- Objeto de la demanda (para qué quiere la información)  
- Para trabajo divulgativo - Para tesis - Para clase
- Profundidad o nivel de la información (nivel, exhaustividad datos, grado de especialización...) → Tipo de documentos
- Información que ya conoce el usuario
- Cantidad de información (todas las referencias, un número limitado...)
- Idiomas de la información
- Límite cronológicos (de los documentos o del tema)
- Límites geográficos
- Formato de las respuestas y modo de recepción
- Importe económico
- Tiempo de respuesta
- Datos personales

Ejemplo

## Entrevista de referencia: tipo de preguntas en cada parte

- Abiertas y Cerradas
- Abiertas:
  - El usuario se puede expresar libremente
  - Ej: ¿qué documentos conoce ya sobre el tema?
  - ¿para qué necesita la información?
  - ¿qué punto de vista le interesa?
- Cerradas:
  - El usuario debe escoger una posible opción
  - Ej: Objeto de la consulta: personal/estudios/profesional
  - Número de referencias que desea: 1 a 10/10 a 50/50 o más



**Búsqueda por materias**

Describe lo más exhaustivamente posible el tema de la búsqueda:

Palabras clave (en inglés), incluyendo sinónimos:

Aspectos de especial interés (económico, social, aplicaciones, etc.):

Temas relacionados que NO sean de interés:

**Limitaciones a la búsqueda**

Fecha de publicación - desde: hasta:

Número máximo de referencias: 50 (más de 50)

Idiomas de los documentos - [Solo español]

Especifique aquí los idiomas que sean de su interés:

Idiomas que NO le interesan:

**Petición de búsqueda bibliográfica - Microsoft Internet Explorer**

Idiomas que NO le interesan:

Bases de datos a usar:

Bases de datos ya consultadas:

**Otros**

Si del tema de la consulta se encontrara poca información, ¿Desea una búsqueda más genérica? SI NO

En caso afirmativo, indique la forma en que se debe generalizar:

Enviar Borrar

Estas búsquedas son únicamente para personas que tengan algún tipo de relación con la Universidad Autónoma de Madrid

**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE HUELVA**  
SERVICIO DE INFORMACION BIBLIOGRAFICA

Formulario electrónico para petición de Búsquedas Bibliográficas

**DATOS DEL SOLICITANTE**

Apellidos: \*  
Nombre: \*  
E-mail: \*  
Teléfono: \*  
Fax: \*  
Departamento: \*  
Facultad o Escuela: \*  
Servicio Administrativo: \*  
Otro: \*  
Tipo de usuario: \*

**DATOS DE LA CONSULTA**

**DATOS DE LA CONSULTA**

Definición de la consulta: \*

Palabras clave: \*

**Limitación de la búsqueda**

Fecha de publicación: desde: hasta:

Misma de los documentos: <<- Selecciona ->> Otros Mismos: \*

Tipo de documentos: <<- Selecciona ->>

Forma de recepción de búsqueda: <<- Selecciona ->>

Observaciones:

\* campo obligatorio

Enviar Borrar datos

**DATOS DE LA CONSULTA**

Definición de la consulta: \*

Palabras clave: \*

**Limitación de la búsqueda**

Fecha de publicación: desde: hasta:

Misma de los documentos: <<- Selecciona ->> Otros Mismos: \*

Tipo de documentos: <<- Selecciona ->>

Forma de recepción de búsqueda: <<- Selecciona ->>

Observaciones:

\* campo obligatorio

Enviar Borrar datos

**DATOS DE LA CONSULTA**

Definición de la consulta: \*

Palabras clave: \*

**Limitación de la búsqueda**

Fecha de publicación: desde: hasta:

Misma de los documentos: <<- Selecciona ->> Otros Mismos: \*

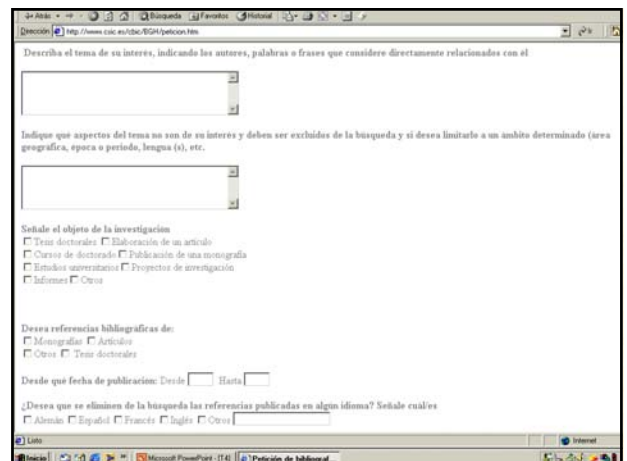
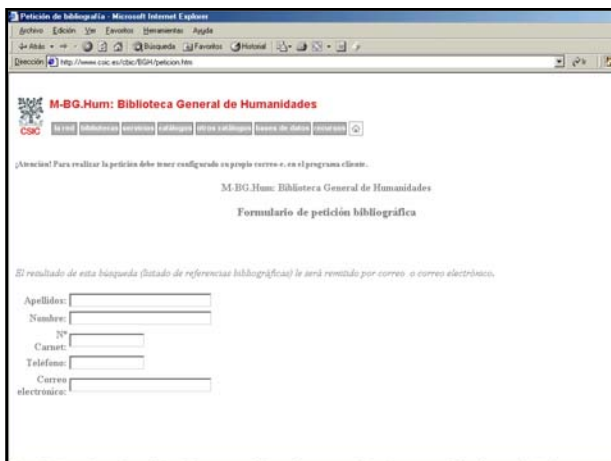
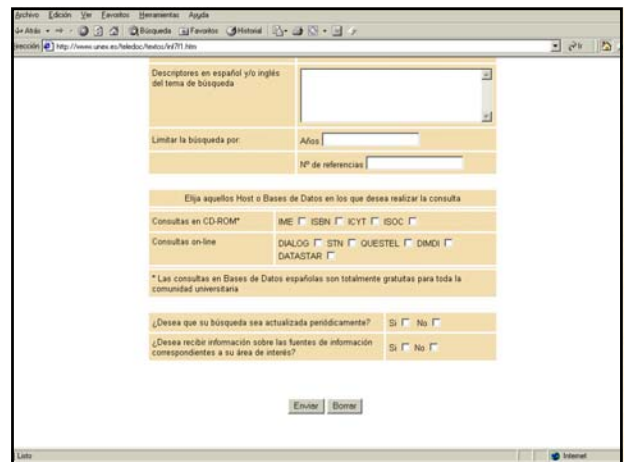
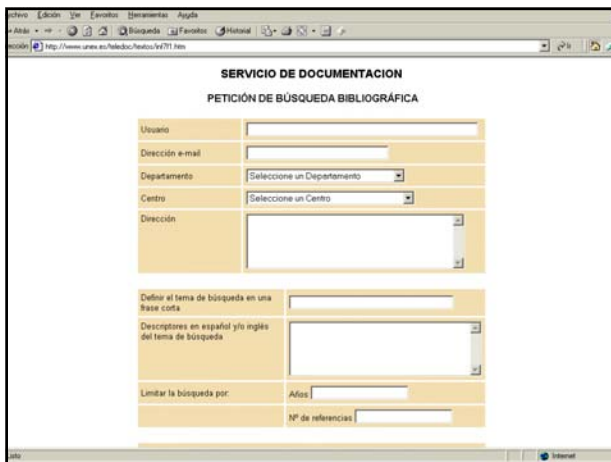
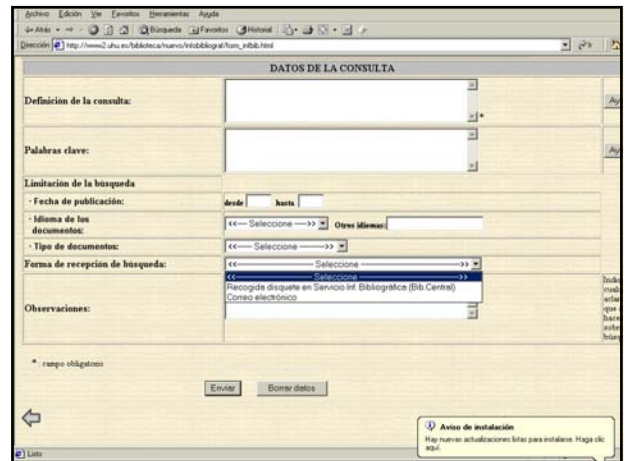
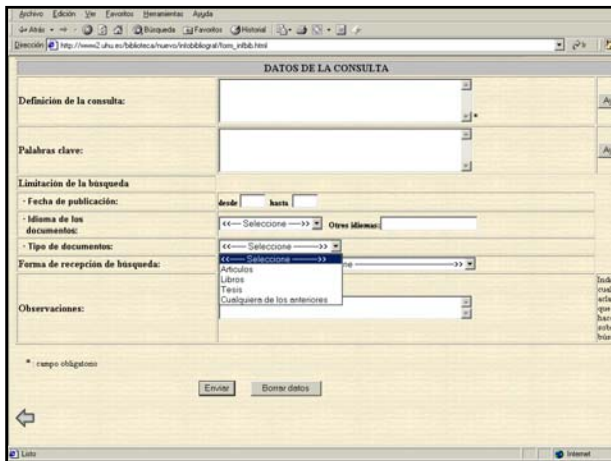
Tipo de documentos: <<- Selecciona ->>

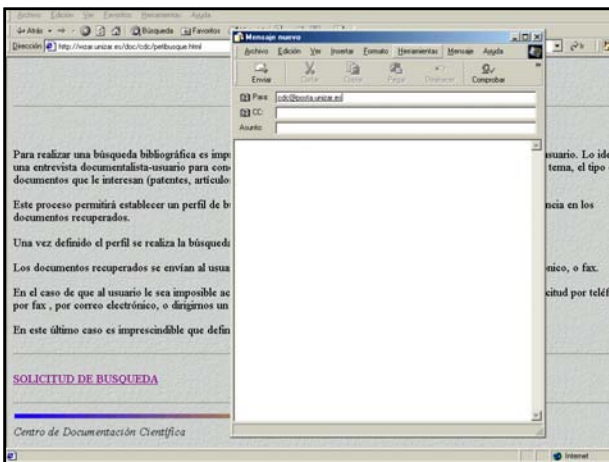
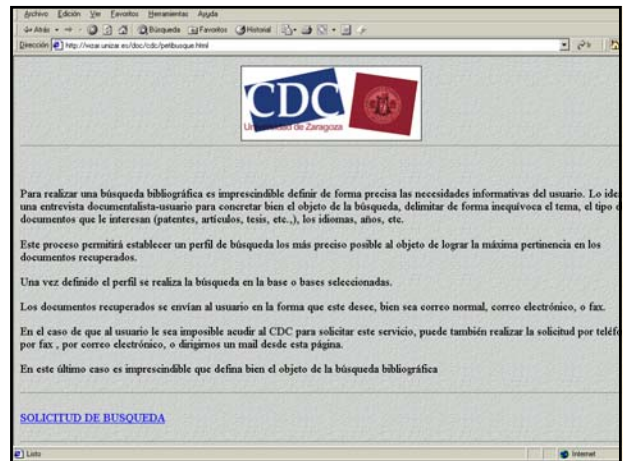
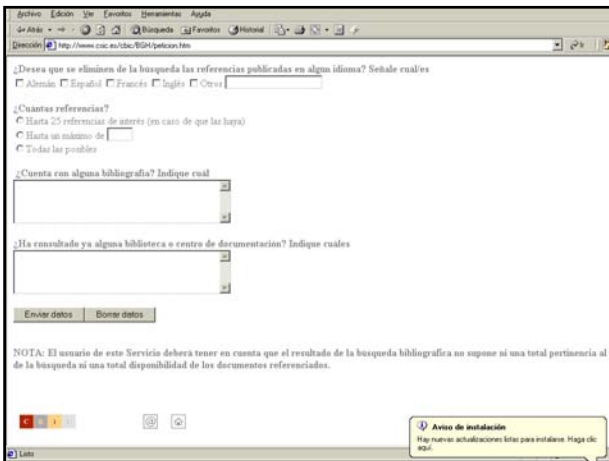
Forma de recepción de búsqueda: <<- Selecciona ->>

Observaciones:

\* campo obligatorio

Enviar Borrar datos





## Realización de la búsqueda (1)

- Etapas de la realización de la búsqueda
  - Análisis de la consulta
    - Determinación exacta de la pregunta formulada
    - Dividir la petición en componentes lógicos
    - Análisis de los conceptos incluidos en la demanda
    - Identificación de los conceptos centrales
    - Exclusión de los conceptos innecesarios
    - Cotejar resultados con el solicitante

## Realización de la búsqueda (2)

- Traducción de la consulta a términos de búsqueda
  - Seleccionar los términos y sinónimos que reflejen los conceptos a buscar
  - Traducir los conceptos a términos del lenguaje natural
  - Elección de los descriptores, encabezamientos de materia, clasificaciones que se correspondan con los conceptos a buscar
  - Confección del perfil de búsqueda

(Para esta fase hay que emplear diccionarios, tesauros, clasificaciones, obras de referencia, etc.)

Seguir con el ejemplo de la marihuana

## Realización de la búsqueda (3...)

- Selección de las fuentes a consultar
- Traducir los términos de búsqueda al lenguaje documental de cada fuente
- Establecer la ecuación de búsqueda y posibles ecuaciones alternativas
 

EB: Relación de los términos mediante operadores booleanos, posicionales, truncamiento, anidamientos... Requiere conocer los lenguajes de interrogación



- Llevar a cabo la búsqueda y visualizar los resultados para comprobar si son relevantes. En caso de no serlo probar con estrategias y ecuaciones alternativas y repetir la búsqueda.
- Cuando las respuestas sean relevantes seleccionar y organizar la información válida eliminando la superflua y la que no se ajuste a la solicitud
- Elección del documento de respuesta. Elegir el formato de salida antes de imprimir los resultados que se entregarán al usuario

## Documentación de la búsqueda- Registro de su realización

- Las búsquedas que se realizan deben ser anotadas por varios motivos:
  - Por su reproducibilidad: puede servir para otra ocasión; para posibilitar su actualización (DSI); para poder modificar y mejorar la estrategia
  - Para algunos usuarios la búsqueda puede formar parte del material y método de su trabajo.
  - Por profesionalidad: debemos registrar nuestra actividad
  - Para poder realizar estudios y evaluaciones

## Documentación de la búsqueda- Registro de su realización

- ¿Cómo registrar las peticiones y búsquedas?
- Se pueden hacer dos ficheros:
  - Fichero de usuarios
    - Nombre
    - Fecha de nacimiento
    - Número de usuario
    - Nivel académico
    - Profesión
    - Lugar de trabajo
    - Dirección profesional
    - Teléfono de contacto
    - E-mail

- Fichero de búsquedas
  - Número de usuario
  - Nombre de usuario
  - Fecha de la petición
  - Petición
  - Materia de la búsqueda (clasificación)
  - Descripción de la solicitud de información
  - Propósito de la petición
  - Límites de la búsqueda
  - Fuentes utilizadas
  - Soporte o modo de acceso
  - Tiempo empleado
  - Fecha de actualización de las fuentes
  - Estrategia de búsqueda incluida la ecuación
  - Resultado de cada estrategia
  - Consulta contestada o no (0,1)
  - Grado de satisfacción de la respuesta

- Los estudios a partir de estos ficheros permiten conocer:
  - Número de usuarios distintos del centro
  - Temas que más se piden
  - Carencias del centro en determinadas materias
  - Vocabulario empleado por los usuarios
  - Número de peticiones anuales, mensuales, semanales, diarias
  - Consultas no resueltas satisfactoriamente
  - Fuentes más útiles según el tema
  - ...

El análisis de estos datos nos permitirá:

- Mejorar la selección de fuentes
- Mejorar el análisis documental (en el caso de servicios donde también se haga análisis)
- Mejorar el servicio al detectar errores
- Evaluar la búsqueda documental

## Evaluación SR

- Todas las actividades que se realizan en un servicio de referencia pueden ser evaluadas

En los servicios de referencia se pueden evaluar distintos campos:

- Servicio (espacio, infraestructura, atención en el mostrador, suministro de documentos, formación de usuarios...)
- **Consultas – respuestas** (cantidad, pertinencia, satisfacción del usuario, tiempo de respuesta...)
- Colección de referencia
- Personal

## Evaluación...de la búsqueda (resolución de las consultas)

- De todos estos campos es la consulta y búsqueda uno de los aspectos principales a evaluar:  
Se tendrán en cuenta, en la evaluación de la búsqueda, aspectos cuantitativos como:
  - Número de consultas recibidas
  - Número de consultas no contestadas
  - Número de consultas realizadas satisfactoriamente (Existe indicador normalizado)

## Sistemas para evaluar las búsquedas

A partir de formularios específicos o del propio registro de las búsquedas y peticiones si contiene los campos necesarios.

- Problemas de este sistema
  - Actitud forzada del personal que se sabe evaluado
  - Tiempo que el usuario necesita para responder si la respuesta era la que necesitaba
  - Resistencia o posible negación del usuario a responder a preguntas como su nivel académico u otros datos personales

## Sistemas para evaluar las búsquedas

- Estudio “discreto”
  - Usuarios adiestrados por los evaluadores realizarán peticiones, previamente estudiadas, al referencista sin que éste sepa que está siendo evaluado

## Cálculo de las consultas contestadas correctamente

- Se puede emplear el indicador que recoge la norma ISO 11620:1998 (E) y obtener la tasa de consultas contestadas correctamente

Esta tasa se determina mediante la fórmula:

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

- Ejemplo
  - Si de 5.000 peticiones en un año se han contestado 4.800 correctamente la tasa es del 96%
  - Si de 5.000 peticiones al año se han contestado 3.000 correctamente la tasa es del 60%
  - Si de 5.000 peticiones al año se han contestado 300 correctamente la tasa es del 6%

## Otros parámetros que se pueden medir

- Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido desde la formulación de la demanda hasta la resolución de la misma
- Eficiencia: esfuerzo empleado en recuperar. Relacionado con el tiempo y el coste

## Clasificación de las bases de datos (1)

- En función de sus contenidos:
  - Científicas, tecnológicas, económico empresariales, humanísticas, de información de actualidad, legislativas, multidisciplinares

## Clasificación de las bases de datos (2)

- En función de la información que proporcionan

**Referenciales:** incluyen la referencia que permite localizar el documento que contiene la información

- Pueden tener solo la referencia (Bibliográficas):ISBN
- Pueden contener además resúmenes: ISOC, Teseo...
- Pueden contener además estudios de citas: Social Science Citation Index, Journal Citation reports
- Pueden contener sumarios: Current Contents
- Pueden contener direcciones de contacto de instituciones, personas...: directorios

**Fuente** Incluye la información completa junto con su referencia o su epígrafe clasificatorio

- Numéricas: Contiene datos de encuestas o cifras estadísticas. Se suelen presentar en forma de series temporales.
- Textuales numéricas: Combinan campos con información textual y con datos numéricos
- Textuales: Contienen el texto completo

\*Las bbdd fuente numéricas y textual numéricas son denominadas también **Bases de datos**

## Clasificación de las bases de datos (3)

- En función de la organización informática de los datos:
  - Relacionales: basadas en tablas que se relacionan entre sí. Access, Filemaker (pequeños ordenadores) ; Informix, Oracle (grandes ordenadores)
  - Documentales: Utilizadas para representar documentos. Permiten campos textuales sin limitación de extensión, permiten generar índices de palabra y de frase, permiten visualizar índices, permiten incorporar lenguajes documentales...
    - Pueden ser a su vez: referenciales, fuente-textuales

## Evolución de las bases de datos Documentales (grandes ordenadores)

- Primera generación:
  - Se busca a partir de comandos. Requieren conocimiento del lenguaje de interrogación por lo que se hace necesario el documentalista como intermediario entre el usuario y la base de datos.

- BRS (Barazt) ; STAIRS (IBM) ; BasisPlus ; Spirs

## Evolución de las bases de datos Documentales (grandes ordenadores)

- Segunda generación:
  - Aparece una interface gráfica con casilleros que se corresponden con los campos y con opciones despleables en algunos campos.
  - La intermedicación se hace menos necesaria al ser más sencilla la búsqueda para el usuario.
  - Tienen la posibilidad de emplear búsqueda experta o por comandos que sí requiere de un documentalista conocedor del lenguaje de interrogación
    - BasisWeb ; WinSpirs, WebSpirs



## Evolución de las bases de datos

### Documentales (grandes ordenadores)

- Tercera generación
  - Sistemas de gestión electrónica de documentos + motores de búsqueda
  - Orientados totalmente al usuario final
  - Interface gráfica + textos completos
  - El documentalista pierde el papel de intermediario excepto para búsquedas complejas. Se refuerza el papel de formador del documentalista
  - Se pierden posibilidades de control sobre la base de datos:
    - No generan índices de frase
    - No permiten incluir lenguajes controlados
    - No permiten guardar búsquedas (generalmente)
    - No permiten generar formatos de visualización variables
      - TOPIC (Verity) ; RetrievalWare ; IdeaSun de BRS

- Lenguajes de interrogación