

2012

Biblioteca Médica nacional (BMn)

Lic. Sonia Santana Arroyo

MSc. Maria del Carmen González Rivero

**[Procedimientos de Referencia
para la Biblioteca Médica nacional]**

Contenido

Portada	3
Objetivo.....	4
Alcance	4
Referencia.....	4
Responsabilidades.....	4
Definiciones	5
Resultados	5
Interacción con otros procedimientos	5
Definición servicio de referencia.....	5
Objetivo del servicio del referencia.....	6
Etapas del servicio referencia presencial	6
Competencias del profesional Referencista.....	6
Comunicación con los Usuarios	7
Técnicas para evaluar el servicio.	7
Resultado final del servicio:.....	8
Unidad de medida del resultado final del servicio:.....	8
Modalidades del Servicio	8
Referencia Directa.....	8
Referencia Indirecta	8
Procedimientos de Referencia Directa	8
Diagrama:	9
Procedimientos de Referencia Indirecta.....	10
Diagrama de Referencia Indirecta:	11
Recomendaciones Generales para el Servicio de Chat o Foro de consulta.....	12
Diagrama del Servicio de Chat o Foro de consulta:.....	13
Diagrama Estrategia de Búsqueda de Información:	14
La pregunta de Referencia	15
Clasificación de las preguntas de referencia:	15
Evaluación y calidad del servicio (Medidas e Indicadores)	16
Medidas para la cuantificación de los procesos de referencia	16
Indicadores de rendimiento para la evaluación de la función de referencia	17
ANEXOS.....	19
Bibliografía consultada	22

Procedimientos de Referencia en la Biblioteca Médica nacional

Lic. Sonia Santana Arroyo
Servicio de Referencia
Biblioteca Médica Nacional
Centro Nacional Información Ciencias Médicas/CNICM-Infomed
soniasantana@infomed.sld.cu

2012

OBJETIVO

Establecer los procedimientos para el servicio de referencia en bibliotecas.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica en la Biblioteca Médica nacional.

REFERENCIA

Academia de Ciencias de Cuba. Instituto de Documentación e Información Científica y Técnica. Clasificador Uniforme de Servicios Científico-Técnicos de la Actividad Científico-Informativa. La Habana: IDICT, 1989.

Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Comité de Procedimientos de los servicios. Manual de Procedimientos: Servicios Informativos. La Habana: Biblioteca Médica Nacional; 1997.

Cuba. Ministerio de Salud Pública. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Vicedirección de Servicios Bibliotecarios. Instrucción Metodológica 16/2006. Servicio de Referencia en las bibliotecas del Sistema Nacional de Información de Salud.

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), Reference Work Section. Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital. 2004 [citado 1 Jun 2011]. Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>

Norma ISO 11620 Información y documentación. Indicadores de rendimiento de bibliotecas (esta norma aborda elementos relacionados con los indicadores del servicio de referencia).

RESPONSABILIDADES

El Referencista tiene la responsabilidad de: proporcionar respuestas precisas actualizadas de manera rápida e imparcial; buscar fuera de la biblioteca respuesta a las solicitudes de información cuando sea necesario, así como atender consultas de usuarios de otras bibliotecas; dar a conocer el papel informativo de la biblioteca mediante la publicidad u otros medios; instruir en el uso de las fuentes informativas y ofrecer servicios de actualización.

DEFINICIONES

La referencia es uno de los servicios bibliotecarios básicos. Este proporciona ayuda para el uso de la biblioteca en general, la localización de los materiales y el mejor aprovechamiento de los recursos informativos disponible. Su servicio principal es poner al alcance de los usuarios la información que estos requieren y que la biblioteca previamente ha adquirido y organizado.

Un servicio de referencia requiere personal específico, con competencias avanzadas; necesita una estructura de funcionamiento y políticas de actuaciones concretas; precisas de recursos de información de morfología variada y, del desarrollo tecnológico de medios de comunicación con el usuario, que permitan prescindir de la presencia física.

RESULTADOS

Procedimientos del Servicio de Referencia en las bibliotecas del Sistema Nacional de Información de Salud.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Procedimientos de Bibliografía.

Procedimientos de Sala de Lectura.

Procedimientos Digitalización de documentos.

Procedimientos Sala de Navegación científica y Multimedia.

DEFINICIÓN SERVICIO DE REFERENCIA

Orientación y asesoramiento al usuario, por un personal especializado, en la búsqueda de información, así como en el uso y aprovechamiento de las fuentes secundarias y obras de referencia.

El servicio de referencia también debe responder a las interrogantes de los usuarios. Este servicio, fundamentalmente debe contener:

a) Sala, Buró o Espacio de Referencia: comprende la consulta en sala de referencia de obras de referencia y fuentes secundarias, así como la remisión de los usuarios hacia aquellas instituciones u órganos de información y especialistas que pudieran ofrecerles la información requerida.

b) Preparación y entrega de información factográfica: comprende la respuesta factográfica a interrogantes de los usuarios a partir de un previo conocimiento y ubicación del dato en alguna obra de referencia o fuente secundaria cualesquiera.

OBJETIVO DEL SERVICIO DEL REFERENCIA

El principal objetivo del servicio de referencia es conseguir la máxima satisfacción de todas las informaciones requeridas por el usuario. Por ello, el servicio debe contar con una colección de consulta útil y requiere de personal especializado con dominio de los sistemas de consulta de cada fuente de información, debe brindar orientación y asesoramiento al usuario en el uso y aprovechamiento de las fuentes secundarias y Obras de Referencia, responder las interrogantes de los usuarios y remitirlos a otras instituciones que puedan ofrecer la información requerida. Al mismo tiempo deberá desarrollar las iniciativas y procedimientos que considere necesario para facilitar al usuario el acceso a la información. Se requiere también de la preparación y entrega de información factográfica.

Etapas fundamentales para la preparación y realización del servicio referencia presencial

1. Atención al usuario y precisión de su solicitud de información.
2. Asesoría al usuario sobre las fuentes que pueden satisfacer sus requerimientos de información.
3. Orientación al usuario en la utilización de los instrumentos de búsqueda, la ubicación de los repertorios y el llenado de los modelos.
4. Orientación al usuario de las características y utilización de las fuentes.
5. Entrega de la información.
6. Control de la devolución de las fuentes consultadas.

Competencias del profesional Referencista

- Conocimiento de las fuentes de referencia y dominio de la colección de la institución y de los servicios que se prestan.
- Poseer inteligencia media, agilidad mental, sagacidad y buena memoria.
- Poseer una cultura general y mantenerse actualizado.
- Ser capaz de establecer buena comunicación con el usuario, que facilite conocer el marco sociocultural en que se desenvuelve.
- Compromiso de prestar ayuda eficaz.
- Mostrar cortesía y respeto profesional a la hora de responder las preguntas. Mantener la objetividad y no emitir juicios de valor sobre la cuestión o la naturaleza de la pregunta durante la operación.
- Respeto a los principios de la libertad intelectual.

- Poseer nivel de decisión y actitud profesional.
- Deberá estar accesible (modo presencial o electrónica) durante todo el horario en que la biblioteca esté abierta.
- Promoverá la utilización de diferentes servicios que brinda la institución.
- Formación continuada y colaborar en el intercambio de conocimientos que redunden en el enriquecimiento de la profesión y de otros profesionales afines a las Ciencias de la Información.
- Poseer una actitud ética en el uso de la información que recibe a través de la solicitud de los usuarios.
- Cumplir los contratos de licencia, tanto para material electrónico como impreso, así como las restricciones específicas de uso y las leyes de derecho de autor que aplican al material en cuestión.
- Poner en práctica buenas estrategias de búsqueda.
- Responder a todas las preguntas que se asignen, aunque sea sólo para decir "*Lo siento, no sé pero puede intentar...*" Para preguntas que requieran respuestas más detalladas, se puede prestar ayuda si procede.
- Seleccionar y citar sólo recursos con autoridad.
- Buena ortografía.
- Si la información de una fuente no es útil, el Referencista debe aumentar su valor con análisis, descripciones, palabras clave, referencias o paráfrasis. Evitar manipular la información de manera que pueda llevar a equívocos.
- Señalar o recomendar al menos un recurso para cada pregunta.

Comunicación con los Usuarios

Confeccionar guía de la biblioteca y hojas informativas se requieran, para que los usuarios conozcan y se familiaricen con los servicios y recursos disponibles en la institución de información.

Atender las solicitudes de los usuarios ya sea por vía personal, telefónica o electrónica.

Cumplimentar con programas de formación, educación y alfabetización de usuarios, a través de cursos, talleres, adiestramientos, entre otros.

Técnicas para evaluar el servicio.

Aplicar técnicas de retroalimentación tales como: encuestas, cuestionarios, listas de discusión, entre otros, que permitan certificar que el usuario dispone de lo que necesita y su valoración acerca de la calidad de los servicios.

Resultado final del servicio

Referencia oral; consulta de documentos tales como: catálogos, directorios, índices, revistas de resúmenes, anuarios, guías, manuales, diccionarios, enciclopedias, reseñas, bibliografía, información factográfica impresa, entre otros.

Unidad de medida del resultado final del servicio

Documento; referencia; usuario.

Modalidades del Servicio

Referencia Directa

Ayuda personal prestada por el profesional Referencista a los usuarios en la búsqueda de información, que comprende desde la consulta de las Obras de Referencia y Fuentes Secundarias, así como la remisión de los usuarios hacia otras instituciones que pudieran ofrecer la información requerida.

También abarca el servicio bibliotecario que atiende peticiones de información de forma telemática, empleando tecnologías digitales para la comunicación con los usuarios en cualquier momento y lugar, donde los datos y documentos se sirven electrónicamente.

Referencia Indirecta

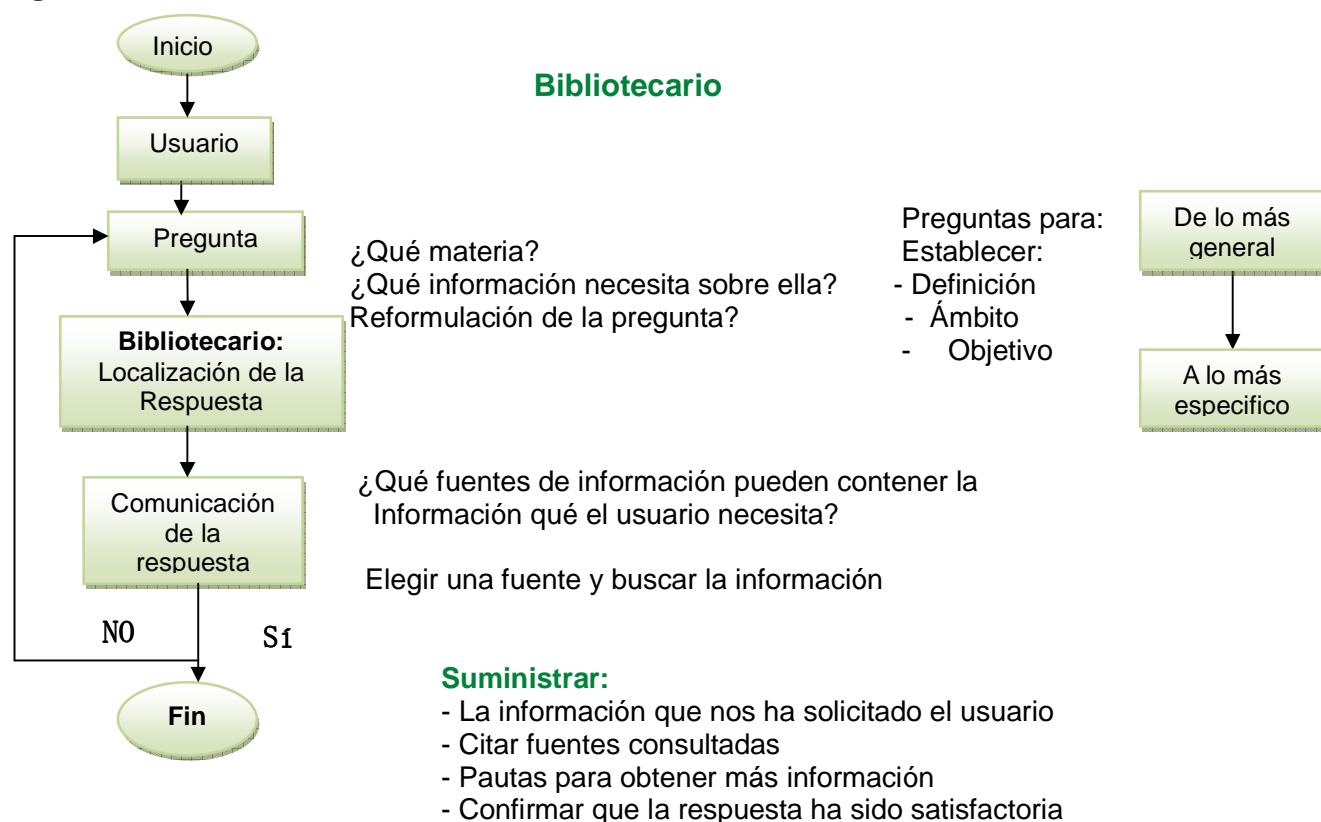
Trabajos de orden interno que se realizan para ofrecer una eficaz referencia directa. En términos generales estos trabajos son: selección, organización, indización, acceso y evaluación. También abarca la preparación de productos que faciliten el acceso a las colecciones para que puedan ser utilizadas en la referencia directa (boletines, listados bibliográficos y bibliografías).

Procedimientos de Referencia Directa

1. Análisis de la pregunta (Obtención de la información ofrecida por el usuario a través de la modalidad de servicio implementado; chequear contra política del servicio; contactar al usuario en caso de duda).
2. Encauzar la pregunta al experto temático o Referencista por medios automáticos o personalmente (Chequear base de datos de preguntas y respuestas; conformar estrategia de búsqueda).
3. Formulación de la respuesta (Realizar la búsqueda y localización de información; conformar la respuesta; entrega o envío de respuesta al usuario).
4. Orientar al usuario en su búsqueda de información.

5. Orientar al usuario en la utilización de los dispositivos de búsqueda, llenado de modelos de préstamo y acotamiento de las referencias bibliográficas para Trabajos Científicos, tesis de grados etc.
6. Asesorar a los usuarios en el uso de las bases de datos nacionales y extranjeras y en el uso de los catálogos
7. Realizar búsquedas en las bases de datos nacionales y extranjeras que posibilitan la obtención del resumen o texto completo (Cumed, Pubmed, Ebsco, LIS, BVS, Directorio de instituciones, entre otras) disponible en el portal de Infomed y en la Biblioteca Virtual de Salud (BVS).
8. Localizar la información disponible en el portal de Infomed y en la Biblioteca Virtual de Salud.
9. Creación de base de datos de preguntas y respuestas; actualización de la base de conocimientos, en caso que lo requiera.
10. Entregar los documentos o listados bibliográficos.
11. Promover los servicios y productos de Infomed/CNICM.
12. Elaborar las estadísticas teniendo en cuenta los siguientes indicadores: (**ver Anexo 1**) Modelo 02-27 MINSAP.

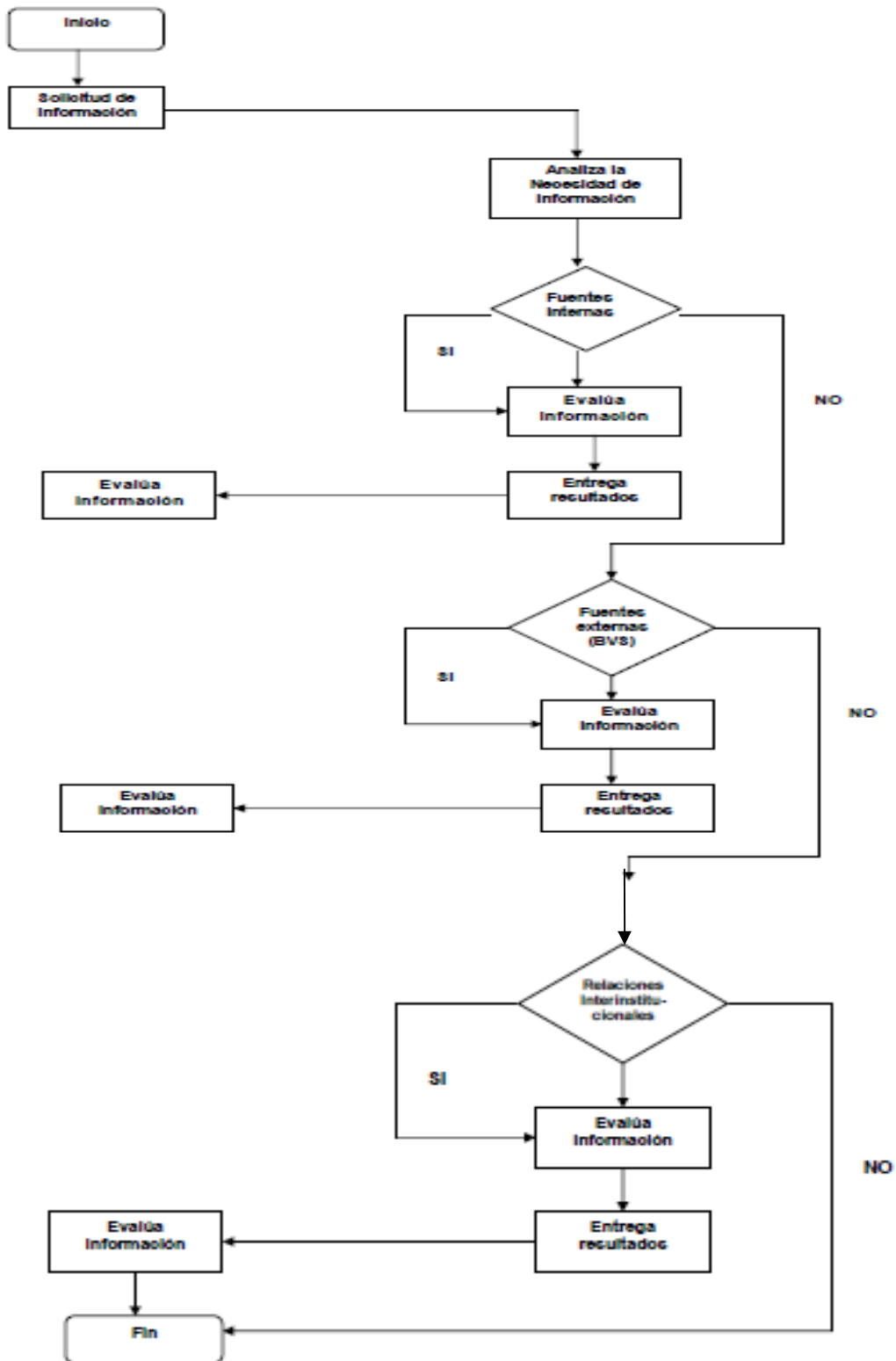
Diagrama Referencia Directa



Procedimientos de Referencia Indirecta

1. Identificar en el acervo los títulos de publicaciones que respalden el tema tratado.
2. Realizar búsquedas en las bases de datos extranjeras disponibles y en las producidas por la Biblioteca Médica Nacional, BVS.
3. Localizar en el Catálogo Colectivo Nacional de Publicaciones Seriadas (Secimed) los documentos.
4. Visitar o contactar instituciones afines para obtener información sobre el tema.
5. Revisar técnicamente el trabajo, lo cual incluye dos aspectos fundamentales:
 - a- Comprobar que la información compilada se ajuste al tema
 - b-Verificar que las referencias bibliográficas se correspondan con los requisitos del estilo bibliográfico Vancouver.
6. Evaluar las Obras de Referencia (**Ver anexo 2**)
7. Confeccionar el fichero de Desiderata (preguntas sin respuestas), recogiendo los datos del usuario y el tema solicitado. (**Ver Anexo 3**)
8. Elaborar las estadísticas. (número de documentos evaluados y de boletines realizados)

Diagrama de Referencia Indirecta



Recomendaciones Generales para el Servicio de Chat o Foro de consulta

- El diálogo o charla con un usuario se debería iniciar tan pronto como el usuario entre en la lista del foro.
- Las preguntas del foro se deberían responder en el orden en que se reciben
- Los bibliotecarios que sirven a usuarios por medio del chat deben identificarse inmediatamente al inicio de la conversación.
- Aclarar qué información necesita el usuario. Permitir que el usuario explique la información que necesita antes de responder.
- Usar técnicas de preguntas con final abierto para animar al usuario a ampliar su pregunta
- Evitar respuestas del tipo sí/no, puesto que se pueden interpretar como frías y poco amigables, al igual que en persona.
- Los resultados de investigaciones realizadas en varios proyectos de chat afirman que **la sesión media suele durar en torno a 15 minutos**. Recordar siempre que otros usuarios están esperando.
- Se recomiendan intervalos de 45 segundos o menos entre respuestas para confirmar al usuario que no se ha desconectado.
- Dividir las respuestas largas en bloques (p.ej. 30 palabras por bloque) con el fin de evitar largas pausas y para que el usuario pueda empezar a leer su respuesta mientras termina de escribirla.
- Explicar el proceso de búsqueda al usuario y describir lo que encuentra cuando sea posible. Recordar que el usuario no puede verle. Hacer saber al usuario que está realizando una búsqueda y el lugar en que la realiza
- Si hay que comprobar fuentes impresas o la pregunta llevará un tiempo, se puede proporcionar al usuario el recurso para que lo consulte o la opción del seguimiento por correo electrónico
- Si hay que remitir la pregunta a otro bibliotecario, informar detalladamente al usuario sobre a quién debe dirigirse, cómo ponerse en contacto con esta persona y qué preguntarle.
- **Comportamiento inadecuado:** si el comportamiento del usuario es inapropiado (según establecen las normas institucionales), enviarle un mensaje de advertencia o finalizar la conversación. Se deberá enviar un informe de los usuarios incorrectos que se reiteren en su comportamiento.
- Trabajar con más de un usuario a la vez si se considera adecuado, en cuyo caso se recomienda emplear un navegador por separado.

- Utilizar la ortografía, gramática y mayúsculas de un modo apropiado, y ser consciente de que "el lenguaje del chat" suele ser más familiar que la prosa formal escrita.
- Aclarar la terminología confusa y evitar el exceso de jerga. Utilizar terminología que el usuario pueda entender.
- Elaborar guías institucionales generales para ayudar a los bibliotecarios a ahorrar tiempo y prestar un servicio coherente dentro de la institución. Los bibliotecarios elaborarán su propia guía individual según sea necesario.

Diagrama del Servicio de Chat o Foro de consulta:

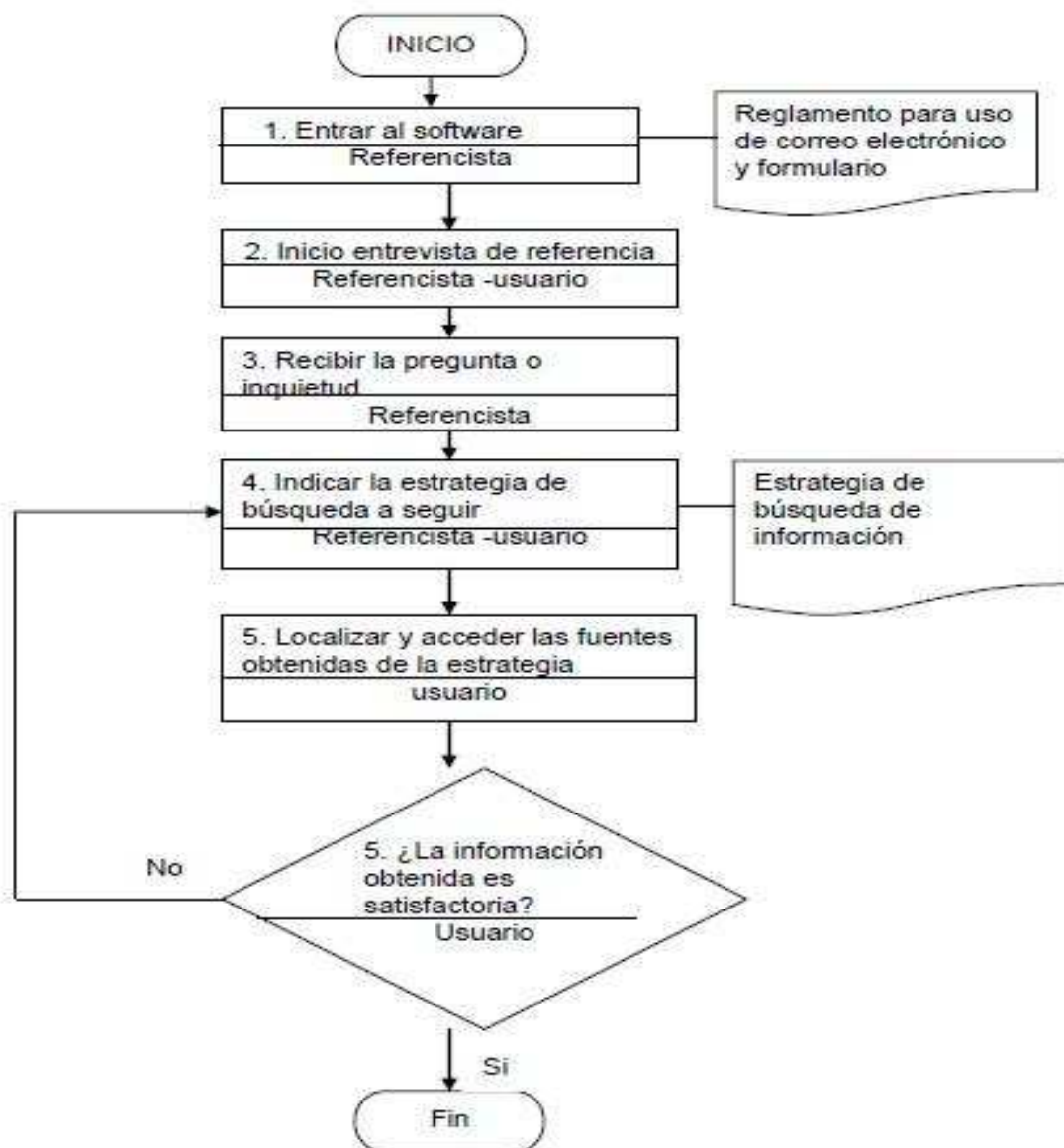
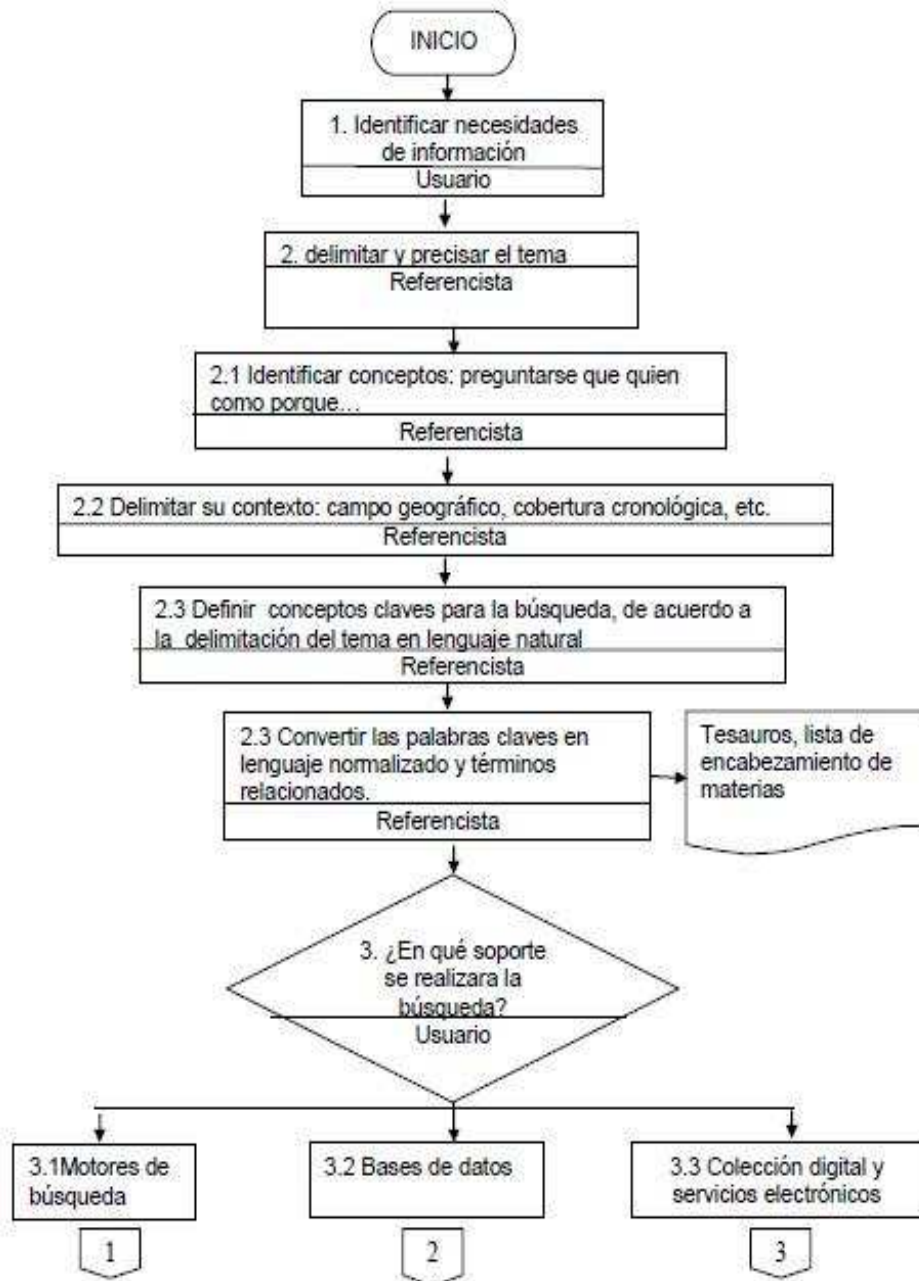
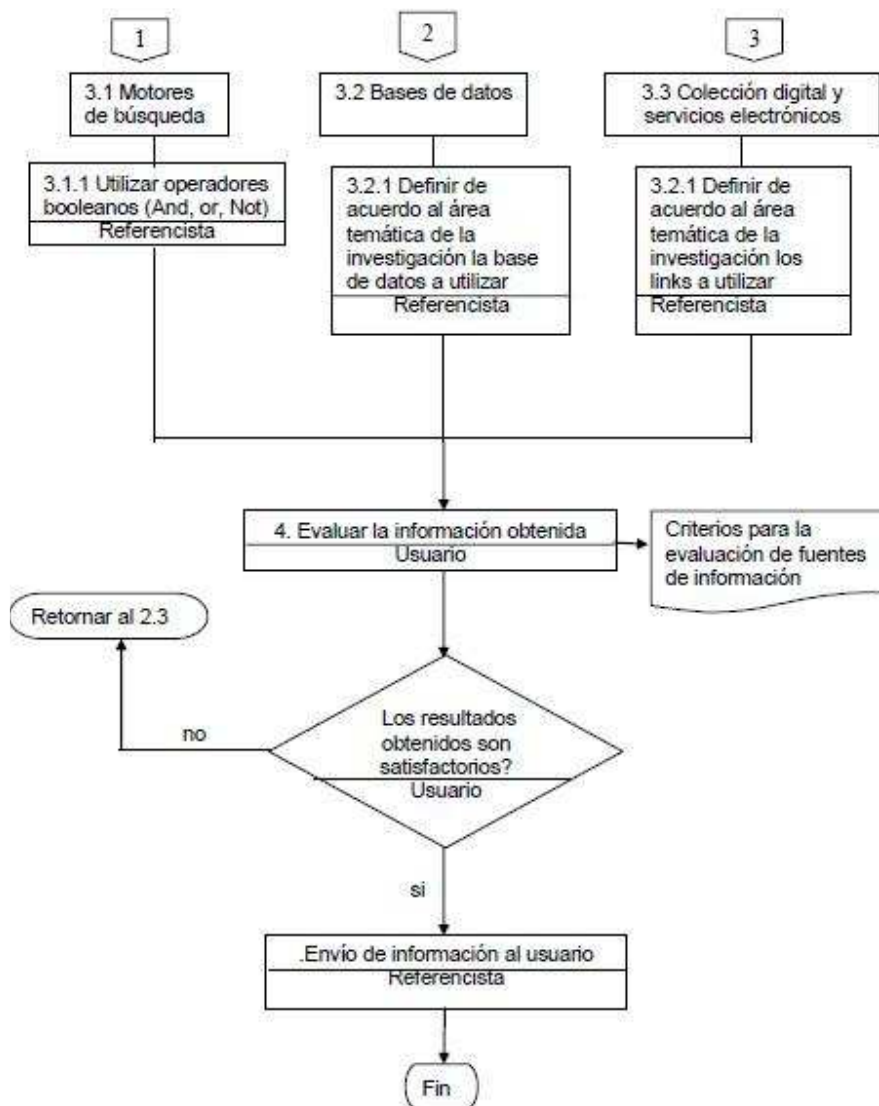


Diagrama Estrategia de Búsqueda de Información





La pregunta de referencia

Es la expresión oral o escrita, de la necesidad de información de cualquier categoría de usuario individual o colectivo y, cuya respuesta, ha de hallarse en determinado tipo de documento o fuente de información.

Clasificación de las preguntas de referencia

- ✓ De dirección: Corresponden las orientaciones que solicitan los lectores para encontrar ellos mismos las respuestas y la localización de determinados materiales. Ej. ¿Dónde se encuentran los atlas?

- ✓ Referencia inmediata: Preguntas cuya respuesta debe proporcionarse rápidamente pues lo que se solicita es un dato muy concreto que no debe ser difícil de encontrar. Ej. ¿Cuál es la extensión de Granada?
- ✓ Búsqueda específica: Requiere la búsqueda con varias fuentes y presenta ciertas dificultades por la cantidad de información que necesita el usuario para hacer un determinado trabajo: un artículo, una conferencia o un libro. Ej. ¿Qué condiciones de higiene se deben observar en las Salas de Terapia Intensiva de los Hospitales?
- ✓ De investigación: Requiere de un amplio trabajo investigativo por parte del referencista en fuentes especializadas y, además de los libros, otras formas documentarias: grabaciones, publicaciones seriadas, dispositivas. Ej. ¿Cuáles fueron las causas de la lucha entre Irán e Irak?

Evaluación y calidad del servicio (Medidas e Indicadores)

La evaluación de la función del servicio de referencia es absolutamente imprescindible para el eficaz y eficiente cumplimiento de la misión del centro y para la percepción que de esto tengan la comunidad o la organización a la que presta sus servicios.

Medidas para la cuantificación de los procesos de referencia

- Medidas del coste de la inversión en servicios: miden cuánto cuesta ofrecer un determinado nivel de servicio

Cantidad de recursos destinados a la función de referencia: personal y horas dedicadas; espacio; número de equipos y sistemas; fondo documental.

Cantidad de dinero destinado: sueldos; alquileres de equipos y edificios; coste de comunicaciones; precio y coste de adquisición y tratamiento técnico e ítems documentales. Características relevantes de los recursos empleados.

- Medidas de la producción de servicios: miden cuantitativa y cualitativamente la producción de servicios

Cantidades de producción: número de demandas de información atendidas; referencias bibliográficas recuperadas en búsquedas online; servicios de DSI; cursos de formación de usuarios.

Calidad: calidad en la catalogación; calidad de la página web; tasa de llamada o exhaustividad de la búsqueda; calidad de edición de productos documentales.

Oportunidad: tiempo transcurrido desde la demanda hasta su resolución; relación del tiempo de respuesta con el tiempo máximo expresado por el usuario.

Disponibilidad: horas de servicio al público y personal dedicado; distribución del horario por días, mañana/tarde.

Accesibilidad: distancia del usuario al centro; tiempos de espera; instalaciones para acceso a minusválido.

- Medidas de la efectividad de los servicios: mide el efecto de los productos desde la perspectiva del usuario.
Cantidades de uso: número de visitas a la página web del servicio; demandas de información vía correo electrónico; explotación de recursos.
Percepción por parte de los usuarios.
Satisfacción expresada por el usuario.
Importancia indicada por el usuario.
Propósito y consecuencias del uso.
- Medidas de ámbito e impacto de los servicios: miden la cantidad de usuarios reales y potenciales y sus necesidades de información.
Total de población potencialmente usuaria
Características del universo de usuarios
Población de usuarios reales
Características de la población usuaria
Ámbito geográfico
Necesidades de información de la comunidad

Indicadores de rendimiento para la evaluación de la función de referencia

- Indicadores de rendimiento operacional: indican la relación entre los productos y los recursos necesarios para generarlos.

Productividad: cantidad de producción / coste de inversión.
Coste de cada producción: costes de inversión / cantidades de producción.
Coste de los niveles de características: promedio de costes de inversión por características de la producción (cantidad, calidad, oportunidad, disponibilidad, accesibilidad).
Productividad de los niveles de características: relación entre las cantidades de producción, los costes de inversión y el nivel de características de producción.
- Indicadores de efectividad: relación entre los productos y el uso.

Volumen de transacciones: cantidad de uso / cantidades de producción.
Cantidad de uso de los niveles de características: promedio de la frecuencia de uso por características de la producción.
Satisfacción del usuario: nivel de satisfacción / frecuencia de uso.
Satisfacción del usuario con los niveles de características: satisfacción media con los niveles de características de la producción.
Cantidad de uso por niveles de satisfacción: cantidad media de uso por niveles de satisfacción.
- Indicadores de coste-efectividad: coste del servicio por uso, usuario y usuario potencial.

Coste de cada uso: costes de inversión / cantidad de uso.
Coste de cada usuario: costes de inversión / número de usuarios reales.
Coste per cápita: costes de inversión / número total de usuarios.
Coste por niveles de satisfacción: promedio de los costes de inversión por los niveles de satisfacción.
- Indicadores de impacto: relación entre usuarios reales / usuarios potenciales; frecuencia de uso y de éxito.

Usuarios sobre el total de población: número de usuarios reales / universo de usuarios;
frecuencia de uso y éxito.

Uso per cápita: cantidad de uso / universo de usuarios.

Nivel de satisfacción de necesidades: número de necesidades satisfechas / número de
necesidades identificadas.

ANEXOS

Anexo 1. Modelo Estadístico 02-27 MINSAP

MOD 02-27					SERVICIO DE REFERENCIA					Via de Solicitud		Pregunta	Fuentes de información consultadas	R e f e r e n c i a	D o c u m e n t o	R e s p u e s t a	Atendido por:		
MINISTERIO DE SALUD PUBLICA										T e l é f o n o	P e r s o n a l							C h e q u e	C h e q u e
No.	Fecha Solicitud			Fecha Respuesta			Nombre y Apellidos	Categoría	Especialidad	Centro de Trabajo o Estudio	País	P e r s o n a l	C h e q u e	C h e q u e					
	D	M	A	D	M	A													

Anexo 2. Elementos para evaluar las obras de referencia (variables)

- Título y Edición: _____
- Autoridad: autor, editor: _____
- Pie de Imprenta: _____
- Tipo de repertorio: _____
- Estructura de la Obra: _____
- Período que abarca: _____
- Público al que se dirige: _____
- Ordenación: _____
- Tipo de Entrada: _____
- Información que contiene: _____
- Tipo de Índice : _____
- Anuarios y Suplementos: _____
- Ilustraciones: _____
- Bibliografía : _____
- Estrategia de la búsqueda : _____
- Defectos: _____
- Valoración ideológica : _____
- Observaciones

Anexo 3. Elementos del fichero de preguntas sin respuestas o Desiderata (variables)

<p>- Datos del usuario: _____</p> <p>- Tema: _____</p> <p>- Título: _____</p> <p>- Autor: _____</p> <p>- Vol., No.: _____</p> <p>- Año: _____</p> <p>- Fecha: _____</p> <p> - Observaciones:</p>

Bibliografía consultada

Academia de Ciencias de Cuba. Instituto de Documentación e Información Científica y Técnica. Clasificador Uniforme de Servicios Científico-Técnicos de la Actividad Científico-Informativa. La Habana: IDICT, 1989.

American Library Association (ALA). Reference and User Services Association (RUSA). Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. 2010 [citado 1 Jun 2011]. Disponible en: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>

Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Comité de Procedimientos de los servicios. Manual de Procedimientos: Servicios Informativos. La Habana: Biblioteca Médica Nacional; 1997.

Cuba. Ministerio de Salud Pública. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Vicedirección de Servicios Bibliotecarios. Instrucción Metodológica 16/2006. Servicio de Referencia en las bibliotecas del Sistema Nacional de Información de Salud.

Grafton Horta P, Terry González M. Referencia I. La Habana: Universidad de La Habana, Facultad Artes y Letras; 1984.

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), Reference Work Section. Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital. 2004 [citado 1 Jun 2011]. Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>

Manso Rodríguez RA. Servicio de Referencia Virtual: Concepto, organización y evaluación. Villa Clara: Editorial Feijóo; 2006.

Merlo-Vega JA. Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información. El Profesional de la Información [Internet]. 2009 Nov [citado 17 Jun 2011];18(6):[aprox. 12 p.]. Disponible en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=51535312&lang=es&site=ehost-live>

Terry González M, Portales Tamayo I. Referencia. Selección de lecturas. La Habana: Editorial Félix Varela; 2003