

### **Objetivos y Alcance**

La presente instrucción metodológica establece las pautas para el desarrollo del Servicio de Referencia en todas las unidades de información del Sistema Nacional de Salud. Su objetivo principal es orientar a los responsables del servicio en cuanto a los procedimientos a seguir para el cumplimiento del mismo.

### **Generalidades**

El Servicio de Referencia es uno de los servicios bibliotecarios básicos dentro del mundo de la Bibliotecología. Proporciona la ayuda necesaria para el uso de la biblioteca en general; la localización de los materiales y el máximo aprovechamiento de los recursos informativos disponibles en la institución. Su objetivo principal radica en satisfacer las necesidades usuarias en la búsqueda de información y en el uso de las fuentes que han de ser consultadas. En función de ello las bibliotecas del Sistema Nacional de Salud precisan de colecciones de consulta útil como lo constituyen las guías; y de un personal especializado con dominio de los sistemas de consulta de cada fuente de información. Los responsables del servicio deben responder las interrogantes de los usuarios y remitirlos a otras instituciones que puedan ofrecer la información requerida, en caso de no contar con ella. Al mismo tiempo deberán desarrollar las iniciativas y procedimientos que consideren necesario para facilitar el acceso a la información. Se requiere también de la preparación y entrega de información factográfica.

### **Términos y Definiciones**

#### **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. También responde a las interrogantes generadas por los usuarios en el marco de su necesidad informativa.

Documento:	Indicación Metodológica N° 14/2012 – Servicio de Referencia en las bibliotecas del SNICS				
Sustituye:	---				
Elaborado por:	BMN	Revisado por:	Grupo Metodológico y Comité Técnico		
Aprobado por:	Consejo de Dirección	N° Acuerdo:	51	Fecha:	24-9-2012

### Referencia Directa:

Atención personal que se presta a los usuarios de una biblioteca con el objetivo de proporcionarles la información requerida. Este servicio puede asumir distintas formas, cada una con distintas actividades, entre ellas se encuentran: Instrucción sobre el uso de la biblioteca y de los diferentes documentos de su colección y Servicio de información.

### 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).

### **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.

### **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.

Documento:	Indicación Metodológica N° 14/2012 – Servicio de Referencia en las bibliotecas del SNICS				
Sustituye:	---				
Elaborado por:	BMN	Revisado por:	Grupo Metodológico y Comité Técnico		
Aprobado por:	Consejo de Dirección	N° Acuerdo:	51	Fecha:	24-9-2012

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.

### **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)

Documento:	Indicación Metodológica N° 14/2012 – Servicio de Referencia en las bibliotecas del SNICS				
Sustituye:	---				
Elaborado por:	BMN	Revisado por:	Grupo Metodológico y Comité Técnico		
Aprobado por:	Consejo de Dirección	N° Acuerdo:	51	Fecha:	24-9-2012

### **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.

### **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.

### **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.

Documento:	Indicación Metodológica N° 14/2012 – Servicio de Referencia en las bibliotecas del SNICS				
Sustituye:	---				
Elaborado por:	BMN	Revisado por:	Grupo Metodológico y Comité Técnico		
Aprobado por:	Consejo de Dirección	N° Acuerdo:	51	Fecha:	24-9-2012

- 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.

Documento:	Indicación Metodológica N° 14/2012 – Servicio de Referencia en las bibliotecas del SNICS				
Sustituye:	---				
Elaborado por:	BMN	Revisado por:	Grupo Metodológico y Comité Técnico		
Aprobado por:	Consejo de Dirección	N° Acuerdo:	51	Fecha:	24-9-2012

- 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.

Documento:	Indicación Metodológica N° 14/2012 – Servicio de Referencia en las bibliotecas del SNICS				
Sustituye:	---				
Elaborado por:	BMN	Revisado por:	Grupo Metodológico y Comité Técnico		
Aprobado por:	Consejo de Dirección	N° Acuerdo:	51	Fecha:	24-9-2012

### **Bibliografía consultada:**

1. 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.
2. 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: [tp://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf](http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf)
3. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Comité de Procedimientos de los servicios. Manual de Procedimientos: Servicios Informativos. La Habana: Biblioteca Médica Nacional; 1997.
4. 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.
5. Grafton Horta P, Terry González M. Referencia I. La Habana: Universidad de La Habana, Facultad Artes y Letras; 1984.
6. 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>
7. Manso Rodríguez RA. Servicio de Referencia Virtual: Concepto, organización y evaluación. Villa Clara: Editorial Feijóo; 2006.

Documento:	Indicación Metodológica N° 14/2012 – Servicio de Referencia en las bibliotecas del SNICS				
Sustituye:	---				
Elaborado por:	BMN	Revisado por:	Grupo Metodológico y Comité Técnico		
Aprobado por:	Consejo de Dirección	Nº Acuerdo:	51	Fecha:	24-9-2012

8. 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>
9. Terry González M, Portales Tamayo I. Referencia. Selección de lecturas. La Habana: Editorial Félix Varela; 2003

---

Ing, Damiana Martín Laurencio  
Directora CNICM-Infomed



Documento:	Indicación Metodológica N° 14/2012 – Servicio de Referencia en las bibliotecas del SNICS				
Sustituye:	---				
Elaborado por:	BMN	Revisado por:	Grupo Metodológico y Comité Técnico		
Aprobado por:	Consejo de Dirección	N° Acuerdo:	51	Fecha:	24-9-2012

## **Anexo 2**

### **Elementos para evaluar las obras de referencia (variables)**

Documento:	Indicación Metodológica N° 14/2012 – Servicio de Referencia en las bibliotecas del SNICS				
Sustituye:	---				
Elaborado por:	BMN	Revisado por:	Grupo Metodológico y Comité Técnico		
Aprobado por:	Consejo de Dirección	N° Acuerdo:	51	Fecha:	24-9-2012

-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)

Documento:	Indicación Metodológica N° 14/2012 – Servicio de Referencia en las bibliotecas del SNICS				
Sustituye:	---				
Elaborado por:	BMN	Revisado por:	Grupo Metodológico y Comité Técnico		
Aprobado por:	Consejo de Dirección	N° Acuerdo:	51	Fecha:	24-9-2012

<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>
---