

TEMA 4: Información bibliográfica

Indice

4.1. Servicio de referencia

4.1.1. Definición

4.1.2. Organización de un servicio de información y referencia

4.1.3. La relación con el usuario: la pregunta y la entrevista de referencia

4.1.4. Modo de efectuar las consultas

4.1.5. Estrategia de búsqueda

4.2. Digibug: Repositorio Institucional de la UGR

4.2.1. Repositorios

4.2.2. Razones para utilizar Digibug

4.2.3. Pasos para realizar el autoarchivo en Digibug

4.2.4. Preguntas más frecuentes sobre Digibug

4.3. Anexo: Protocolo de la UGR para la utilización con finalidad docente o investigadora de materiales objeto de derechos de autor



ugr

Universidad
de Granada

4.1. Servicio de Referencia

4.1.1. Definición

El servicio de referencia e información es el responsable de dar acceso a la información a quien la necesite, en el momento y en la forma precisa. El bibliotecario debe ser un distribuidor de la información, un especialista en fuentes de información que atienda de forma personalizada la petición de cada usuario y le ofrezca una amplia oferta de soluciones, teniendo en cuenta no sólo el material disponible en la biblioteca, sino todo lo existente en el mundo.

Este servicio gira en torno a tres aspectos básicos:

1. Asistencia personalizada para resolución de consultas tanto de carácter específico como general.
2. Orientación y ayuda a los usuarios para que obtengan la información por sí mismos.
3. Enseñar la utilización de los recursos bibliotecarios y otras fuentes de información a los usuarios.

El servicio de referencia e información de una biblioteca universitaria es uno de los más importantes y decisivos para el futuro. La causa principal de este hecho es que ninguna biblioteca puede ser autosuficiente ni aspirar a adquirir toda la documentación que sus usuarios necesitan.

Las actividades de referencia e información bibliográfica constituyen el **núcleo central del servicio prestado a los usuarios** en cada centro bibliotecario de la UGR.

Todas las demás actividades son subsidiarias respecto a ésta y la calidad de la ayuda prestada al usuario es responsabilidad de todos y cada uno de los miembros del personal de la biblioteca.

La consulta de los diferentes recursos de información, así como la utilización de la infraestructura necesaria para utilizarlos, es gratuita para los miembros de la comunidad universitaria.

El acceso a los recursos electrónicos, restringidos a la comunidad universitaria, se puede realizar:

- desde la Red UGR, bien directamente desde cualquier ordenador conectado a la red y ubicado en un recinto universitario, o bien utilizando la red inalámbrica existente en la UGR (Wifi).
- desde nuestros domicilios es posible acceder a los recursos electrónicos a través de una conexión [VPN](#). Para ello es imprescindible disponer de una cuenta de correo de la UGR.

4.1.2. Organización de un servicio de información y referencia

El objetivo de un servicio de referencia es ofrecer la máxima satisfacción a las necesidades informativas del usuario. Para alcanzar este objetivo global es necesario llevar a término una serie de actuaciones:

1. Elaborar una guía exhaustiva de la biblioteca
2. Diseñar una buena señalización de los espacios
3. Disponer adecuadamente los mostradores de atención al usuario
4. Tener los recursos materiales para poder acceder a todo tipo de información

Espacios

Las bibliotecas tienen dos zonas claramente diferenciadas: una de trabajo interno y otra orientada al usuario. Dentro de la zona dirigida al usuario debe haber un espacio donde el personal desarrolle un trabajo continuo de atención al público.

Por ello, el mostrador de referencia debe ocupar un espacio que combine ambas condiciones.

La colección de referencia

Las características de estos instrumentos han de ser: veracidad, rigor científico, actualidad y amplitud de contenido.



Es de vital importancia el mantenimiento actualizado de este tipo de material ya que se trata de fondos que, debido a su contenido pueden quedar obsoletos a corto o medio plazo.

Dentro de las fuentes de información nos encontramos:

1. Catálogos de la biblioteca (OPAC = Online Public Access Cataloging), así como catálogos colectivos. Son inventarios totales o parciales de los fondos depositados en un lugar concreto: una biblioteca, un centro de documentación, una colección particular, etc.

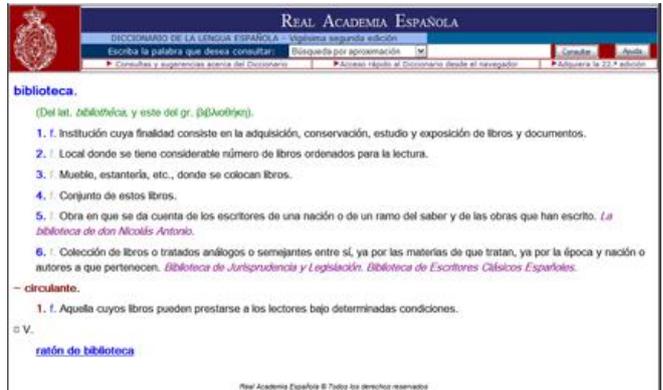
El objetivo fundamental del catálogo es la localización de los documentos, aunque también tiene la función de identificar y proporcionar información referencial sobre los mismos.

Los catálogos que recogen los fondos depositados en más de una biblioteca se les llaman catálogos colectivos. Ejemplos Catálogo REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias Españolas), CBUA (Catálogo del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía)

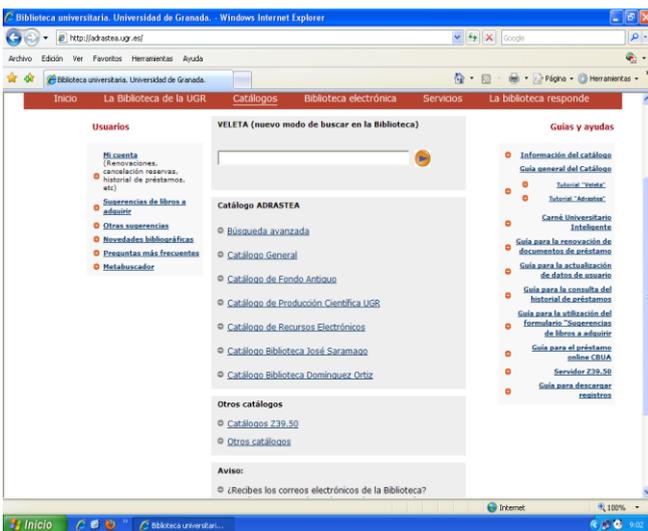
2. Bases de datos
3. Enciclopedias, especializadas o generales
4. Diccionarios, léxicos, glosarios ya sean generales o especializados ya sean generales o especializados y otros medios de información referencial



Directorio disponible en línea



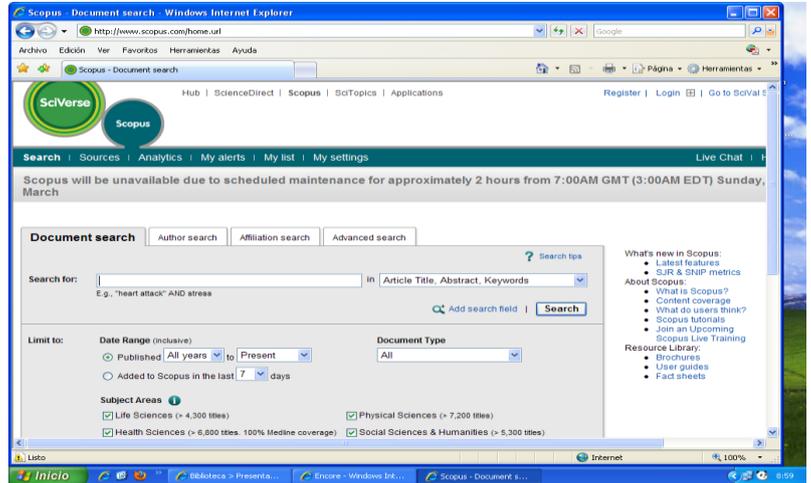
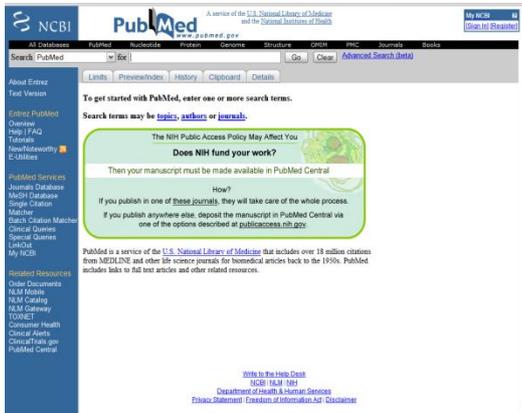
Diccionario en línea



Catálogo en línea (OPAC)

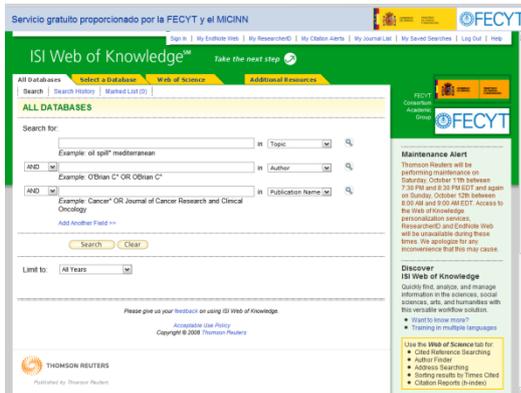


Catálogo colectivo en línea



Base de datos de la National Library of Medicine

La mayor base de datos de propósito general



La más importante base de datos de propósito general



Enciclopedia en red bajo tecnología wiki



Modelo de página de la Biblioteca Universitaria de Granada como ayuda para encontrar información

4.1.3. La relación con el usuario: la pregunta y la entrevista de referencia

El proceso de referencia tiene dos fases íntimamente ligadas: la pregunta y la respuesta. Entre ellas está la entrevista de referencia.

La pregunta

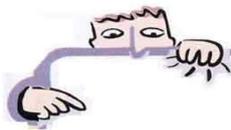
El análisis de esta literatura y la propia experiencia nos llevan a establecer tres categorías generales de preguntas que nos permiten observar los problemas básicos y comunes de los distintos centros de información. Estos tres grupos de preguntas son: las de información general, las de respuesta rápida y las de información bibliográfica.

- Las *preguntas de información general* no serían, en sentido estricto, parte del trabajo que consideramos de referencia, sin embargo se reciben inevitablemente en todo centro de información. Afectan principalmente a lo que es la organización interna del centro. Por ejemplo, ¿cuál es el horario de la biblioteca? ¿Dónde está secretaría?
- Por *preguntas de respuesta rápida*, nos referimos tanto a las preguntas con las que se solicita un dato preciso, como a las preguntas conocidas como de referencia rápida, con las que se piden nombres, cifras, fechas, acontecimientos, etc. Ejemplos de este tipo de preguntas podrían ser: ¿cuál es el desarrollo de las siglas de este



título de revista? ¿Cómo puedo configurar el acceso VPN SSL para acceder a los recursos electrónicos de la Biblioteca Universitaria?

- Las *preguntas de información bibliográfica* son aquellas en las que se requiere un conocimiento más amplio de las fuentes de información. El caso más frecuente es el de las búsquedas bibliográficas por materias. Es decir, cuando se requiere saber qué bibliografía hay disponible sobre un determinado asunto. Estas respuestas son las que requieren más tiempo.



Tratar la pregunta del usuario significa...

- ✓ Escuchar
- ✓ Valorar su necesidad
- ✓ Preguntar
- ✓ Reformular
- ✓ Transmitir respuestas claras y positivas
- ✓ Resolver con agilidad
- ✓ Personalizar

Se puede observar que en las tres categorías que hemos establecido hay una escala ascendente de complejidad, lo que lleva consigo que el tiempo de respuesta sea cada vez mayor, y aumente tanto la cualificación profesional que se requiere para la respuesta como el tipo y el número de fuentes usadas. Hay que tener en cuenta que esta tipificación no es ni mucho menos tan tajante en la realidad, en la que se da el caso de preguntas que empiezan a ser de una categoría para luego pasar a otra.

La entrevista de referencia

El trabajo del bibliotecario de referencia consiste en responder estas preguntas de los usuarios. Si la pregunta es clara, directa e inequívoca no debe haber problemas para responderla, pero lo normal es que haya que aclarar la pregunta que hace el usuario para que el bibliotecario pueda dilucidar exactamente qué se le está solicitando ya que, en ocasiones no expresa con su pregunta lo que realmente quiere saber.



ugr

Universidad
de Granada

La respuesta

La respuesta ha de responder a unas cualidades fundamentales: rapidez, exhaustividad y pertinencia. Exhaustividad relativa a recoger toda la información que interese al usuario, y pertinencia relativa a que toda la información recogida le interese realmente.

Una información pasiva de respuesta al usuario actual no es suficiente, hay que realizar una información activa, con una respuesta anticipada. Modos de anticiparse a la pregunta son, haciendo referencia a las categorías antes enumeradas:

1. Respecto a las preguntas de información general. Dado que estas preguntas afectan principalmente a la organización interna del centro, la buena organización y distribución, así como la funcionalidad del edificio serán la mejor forma de anticipación.
2. Respecto a las preguntas de respuesta rápida puede ser del mismo tipo que en las preguntas de información general, cuando lo que se solicita es información para acceder a catálogos. Es decir, nos podemos anticipar a las mismas con folletos, gráficos, carteles, etc. Pero sobre todo debemos hacerlo mediante un sistema de Preguntas y Respuestas frecuentes (FAQ, en inglés) donde vayamos añadiendo permanentemente aquellas cuestiones que suelen preguntar los usuarios.
3. Las preguntas por materias son las más frecuentes. Debemos adecuar cada respuesta a la necesidad concreta de información planteada por el usuario. Cuando nos demandan permanentemente una materia determinada, podemos crearle al usuario alertas en las bases de datos que sean de su interés.



Preguntas y Respuestas Frecuentes (FAQ) de la Biblioteca de la UGR



Sistema de solicitud de información en línea de la Biblioteca de la UGR



4.1.4. Modo de efectuar las consultas

La información bibliográfica se solicita siguiendo alguno de los siguientes modos:

- Consultas verbales. Son las más frecuentes y la respuesta suele ser casi inmediata, o al menos con rapidez.
- Consultas por escrito. El medio más frecuente suele ser el correo electrónico pero también se están usando nuevas formas como el chat.
- Consultas por teléfono.

4.1.5. Estrategia de búsqueda

La estrategia de búsqueda se puede definir como aquellos pasos previos a la realización de una consulta en una base de datos, catálogos, etc., con objeto de recuperar información sobre el tema de nuestro interés.

El desarrollo de una estrategia de búsqueda requiere un proceso en varios pasos:

1. Definir la materia o tema de la búsqueda que solicita el usuario en lenguaje natural.
2. Traducir del lenguaje natural al lenguaje documental buscando los descriptores, palabras-clave relacionadas con el tema de interés, afinaremos la estrategia de búsqueda a través de la combinación de esas palabras clave para ello, utilizaremos los operadores booleanos (AND/Y, OR/O, NOT/NO, Trucamiento, Paréntesis) etc.
3. Determinar las fuentes donde localizaremos la información.
4. Efectuar la búsqueda en la fuente elegida.
5. Evaluar los resultados.

4.2. Digibug: Repositorio Institucional de la UGR

Como se han explicado en algunos epígrafes de este temario, los recursos de información electrónica, los catálogos, en este apartado nos vamos a centrar en los nuevos escenarios de búsqueda de información como son los repositorios; en nuestra caso explicamos: Digibug: Repositorio Institucional de la Universidad de Granada.

4.2.1. Repositorios

Los repositorios son archivos donde se almacenan recursos digitales con el fin de maximizar la difusión y el impacto de los trabajos depositados en los mismos.

Los tipos de Repositorios son:

- **Temáticos:** Se definen como un conjunto de objetos digitales resultantes de la investigación relacionada con una disciplina específica: ejemplos, ArXiv.org (mundo de la física y matemáticas), E-lis (Documentación)
- **Institucionales:** Se define como un conjunto de objetos digitales generados por docentes e investigadores de una institución.

Digibug es el Repositorio Institucional de la Universidad de Granada.

Un repositorio institucional es una herramienta que permite almacenar y conservar la producción científica generada por docentes e investigadores de una institución, haciéndola visible a nivel mundial. Todo el contenido de Digibug se encuentra a texto completo.

Su verdadero valor es aumentar la visibilidad, accesibilidad y el impacto de sus contenidos.

Digibug comenzó su andadura en 2009 mediante el gestor de contenidos Dspace.

El propio investigador autoarchiva sus documentos, añadiendo los metadatos que describen el contenido de los mismos.

Las comunidades son las siguientes:

- Investigación
- Revistas
- Fondo Antiguo
- Docencia
- Documentos institucionales

En Digibug nos podemos encontrar: tesis, patentes, artículos de revistas, comunicaciones a congresos, ponencias, documentos de carácter docente, Proyectos Fin de Máster,



Proyectos Fin de Grado, revistas editadas por la UGR, documentación institucional, libros, fondo antiguo...

Nos muestra estadísticas de descargas de sus documentos en los últimos meses, también desde dónde se han consultado por países y ciudades.

En Google Scholar, se pueden consultar las citas que reciben los documentos autoarchivados en el repositorio.

El Repositorio Institucional de la Universidad de Granada se sustenta en el movimiento Open Access.

El acceso abierto a la literatura científica según la **Declaración de Budapest (2002)** significa que los usuarios pueden “Leer, descargar, copiar, distribuir, imprimir, buscar o enlazar los textos completos de los artículos científicos con cualquier otro propósito legítimo, sin otras barreras financieras legales o técnicas, más que las suponga Internet en sí misma. Es decir, sin coste alguno.”

La **Declaración de Berlín (2003)** es especialmente relevante porque la adhesión a la misma, significa un apoyo al paradigma Open Access y compromete a las instituciones a favorecer las vías Open Access.

La UGR se adhirió a dicha Declaración el 21 de noviembre del 2010.

En este sentido la legislación española también apoya el movimiento de Open Access con:

- ▶ **Real Decreto 99/2011 de 28 de enero por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado (BOE n. 35, jueves 10 de febrero de 2011)**

Art. 14 Evaluación y defensa de la tesis. Punto 5. Una vez aprobada la tesis doctoral, la universidad se ocupará de su archivo en formato electrónico abierto en un repositorio institucional y remitirá, en formato electrónico, un ejemplar de la misma así como toda la información complementaria que fuera necesaria al Ministerio de Educación a los efectos oportunos.



► **Ley 14/2011 de 1 de junio de la Ciencia la Tecnología y la Innovación (BOE n.131, jueves 2 de junio de 2011)**

Art. 37 Difusión en acceso abierto. Punto 3. La versión electrónica se hará pública en repositorios de acceso abierto reconocidos en el campo de conocimiento en el que se ha desarrollado la investigación, o en repositorios institucionales de acceso abierto

4.2.2 Razones para utilizar Digibug

Destacamos algunos motivos para utilizar Digibug:

- a) Visibilidad internacional para sus artículos, ponencias, capítulos de libros y otros documentos.

Está indizado por:

- Google académico
- Hispana
- Recolecta
- TDR
- ROAR
- OpenAire
- Europeana

- b) Distribución rápida de los resultados de la investigación
- c) Acceso organizado al trabajo científico
- d) Una URL permanente para citar sus trabajos en cualquier sitio
- e) Preservación en el tiempo de los archivos digitales
- f) Todos los contenidos están protegidos por derecho de autor y bajo licencias Creative Commons

4.2.3. Pasos para realizar el autoarchivo en Digibug:

1. Firmar la licencia para el autoarchivo
2. Registrarse en el sistema



3. Solicitar permisos para la comunidad o comunidades que desea subir los documentos
4. Seguir el procedimiento de autoarchivo, contará con el asesoramiento del personal de nuestro servicio si lo requiere.
5. Previamente al autoarchivo si ya se ha publicado en una revista, hay que conocer las políticas de copyright y autoarchivo de las editoriales de revistas científicas (consultar SHERPA/RoMEO, Dulcinea)

4.2.4. Preguntas más frecuentes sobre Digibug

¿Quién puede ingresar documentos en Digibug?

Personal docente e investigador perteneciente a la UGR, que se haya registrado como usuario en Digibug y que solicite permiso para el autoarchivo.

¿Qué tipo de contenidos se pueden poner en Digibug?

El contenido de los documentos que se pueden poner en Digibug debe ser:

- De carácter científico o académico
- Producido por un miembro de la comunidad docente e investigadora de la UGR
- No efímero: el trabajo debe estar completo y preparado para su distribución
- Licenciado por el plazo legal máximo: el autor debe ser capaz y tener la voluntad de ceder, no en exclusiva, a la UGR el derecho a preservar y distribuir su trabajo a través de Digibug

¿Qué tipo de documentos se pueden poner en Digibug?

Los documentos digitales incluidos pueden ser:

- Artículos
- Ponencias y comunicaciones
- Monografías y partes de libros
- Informes técnicos
- Documentos de trabajo

¿Qué formatos electrónicos admite Digibug?

Digibug admite cualquier formato digital, pdf, jpg...



ugr

Universidad
de Granada

4.3 ANEXO: Protocolo de la Universidad de Granada para la utilización con finalidad docente o investigadora de materiales objeto de derechos de autor Granada

La Universidad de Granada cuenta con un Protocolo para la Utilización con finalidad docente o investigadora de materiales objeto de derechos de autor

Destacamos de este documento, una serie de preguntas que nos pueden plantear en la biblioteca:

Si mi tesis sigue el modelo de compendio de artículos, ¿puedo incluirla en cualquier plataforma o repositorio de la Universidad de Granada?

Sí, pero los artículos incluidos deberán estar en la versión que permita la política editorial de la revista en la que estén publicados (pre-print, post-print, etc.).

¿Qué uso puedo hacer de las obras huérfanas?

Se considerará obra huérfana a la obra cuyos titulares de derechos no están identificados o, de estarlo, no están localizados a pesar de haberse efectuado una previa búsqueda diligente de los mismos.

Toda utilización de una obra huérfana requerirá la mención de los nombres de los autores y titulares de derechos de propiedad intelectual identificados.

En el ámbito de los centros educativos, museos, bibliotecas y hemerotecas accesibles al público, etc. podrán reproducir, a efectos de digitalización, puesta a disposición del público, indexación, catalogación, conservación o restauración, y poner a disposición del público las siguientes obras huérfanas, siempre que tales actos se lleven a cabo sin ánimo de lucro y con el fin de alcanzar objetivos relacionados con su misión de interés público, en particular la conservación y restauración de las obras que figuren en su colección y la facilitación del acceso a la misma con fines culturales y educativos:

a) Obras cinematográficas o audiovisuales, fonogramas y obras publicadas en forma de libros, periódicos, revistas u otro material impreso que figuren en las colecciones de centros educativos, museos, bibliotecas y hemerotecas accesibles al público, así como de archivos, fonotecas y filmotecas.



b) Obras cinematográficas o audiovisuales y fonogramas producidos por organismos públicos de radiodifusión hasta el 31 de diciembre de 2002 inclusive, y que figuren en sus archivos.

Esto se aplicará también a las obras y prestaciones protegidas que estén insertadas o incorporadas en las obras citadas en el presente apartado o formen parte integral de éstas.

¿Necesito permiso para transformar una obra?

Aunque los derechos de propiedad intelectual de la obra resultante de una transformación, corresponden al autor de esta última, no exime pedir autorización al autor de la obra original.

Las revistas en formato papel que la UGR adquiere ¿se pueden escanear y publicar en el espacio de la asignatura en los entornos virtuales de la UGR?

No, la compra del formato en papel no otorga derechos de explotación. Solo lo podría hacer en caso de que el titular de los derechos (generalmente el editor), lo especifique clara y expresamente.

La UGR recomienda que en estos casos se ponga la referencia bibliográfica

Necesitamos ejemplares de una obra que está descatalogada. Esta obra la hemos intentado localizar en librerías y distribuidores pero no se encuentran ejemplares a la venta, ¿cómo solicito permiso para digitalizar la obra y subirla a una plataforma de enseñanza virtual?

Se entiende que un libro ha sido descatalogado por el editor cuando no aparezca en su último catálogo o lo comunique por escrito a sus canales de distribución y venta y a la Agencia Española del ISBN o las Agencias autonómicas de ISBN correspondientes.

No se considera descatalogada en los siguientes supuestos:

- Si se comercializa por cauces distintos a los tradicionales, como la impresión a petición o el acceso mediante Internet
- Si los derechos han revertido al autor y este ofrece la obra en el mercado directamente o a través de terceros



ugr

Universidad
de Granada

- Si los titulares de derechos, ya sea por su cuenta o mediante agentes o entidades de gestión, conceden licencias que autoricen el uso de la obra en cuestión.

Es necesario solicitar al titular de los derechos de la obra (editor o autor):

- Que le ceda los derechos necesarios para poder realizar reproducciones de un ejemplar original

- Que le ceda los derechos de distribución para poder dar acceso a la copia dentro de una plataforma virtual.

La Biblioteca de la Universidad tiene suscritas una amplia colección de revistas electrónicas. ¿Se pueden descargar artículos a texto completo y alojarlos en una plataforma virtual?

Como norma general, desde las plataformas de enseñanza se podrán realizar enlaces al servidor del editor donde está alojado el artículo, que mediante reconocimiento de IP reconocerá que es un usuario autorizado para la lectura o descarga del objeto de acuerdo a los términos de la licencia

La extracción de artículos a texto completo contenidos en una revista electrónica contratada por la Biblioteca y su posterior acceso a través de una plataforma de enseñanza virtual de la Universidad contratante son actos que solo se permiten si así se refleja en el contrato o licencia que se haya firmado con el proveedor o editor de la revista o plataforma.

¿Tiene que pedir permiso la BIBLIOTECA UNIVERSITARIA para distribuir una obra?

En el ámbito de la Universidad de Granada, el préstamo y consulta de documentos no requiere ni permiso ni retribución.

Cómo afecta la Ley de la Propiedad al Préstamo Interbibliotecario

Uno de los principales problemas del servicio de PI en la actualidad en la gestión de los derechos de autor. En el caso de los documentos electrónicos, muchas editoriales los excluyen directamente del PI, otras imponen limitaciones temporales de uso o control del número de accesos al documento, y aún otras exigen que se entreguen siempre en



ugr

Universidad
de Granada

formato impreso o que se eliminen los elementos multimedia de los documentos, obligando a imprimirlos y volverlos a generar en formato imagen antes de utilizarlos para PI.

El DRM-digital rights mangement- es un conjunto de tecnologías que limitan el uso de medios en dispositivos digitales, haciendo que, por ejemplo, sólo se puedan utilizar en un número concreto de dispositivos, abrirse un número de veces o que se bloqueen pasado un período de tiempo concreto.

Bibliografía

Informe del Objetivo Operacional 2.1: PMF (FAQ) que pueden servir de base para la solicitud de autorizaciones a los titulares para la digitalización y otros usos de obras protegidas Madrid: REBIUN; 2008 [2015/11/04]. Available from: http://www.propiedadintelectual.rebiun.org/Documents/DerechosAutor/IIPE_Linea2_FAQ_digitalizacion_obras_protegidas_2008.pdf.

Protocolo de la Universidad de Granada para la utilización con finalidad docente o investigadora de materiales objeto de derechos de autor Granada: Universidad de Granada; 2015 [2015/11/04]. Available from: [http://udigital.ugr.es/pages/las_guias_en_detic/protocolo_publicacion_materiales/!](http://udigital.ugr.es/pages/las_guias_en_detic/protocolo_publicacion_materiales/)