



PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN E INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA

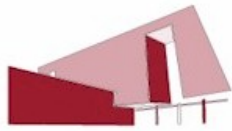
RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificación
00	Octubre de 2003	Edición inicial
01	30/03/2007	2ª edición
02	23/06/2008	2ª edición, 1º revisión

		Firma:	Fecha:
Redactado por:	Pablo Pérez Ballester		23/06/2008
Comprobado por:	Antonia Angosto Inmaculada Martínez Mª Dolores Moreno Belén Sánchez Luengo		03/07/2008
Aprobado por:	Lourdes Cobacho		07/07/2008



SUMARIO

1. OBJETIVO	3
2. DESTINATARIOS	3
3. VOCABULARIO	4
4. PROCESO	5
4.1. CONSULTAS PRESENCIALES CURSADAS EN LOS MOSTRADORES DE ATENCIÓN A USUARIOS	5
4.1.2. El usuario se dirige al mostrador de atención a usuarios y solicita información sobre la localización de un documento concreto o sobre un dato, si lo tenemos, y dónde.	5
4.1.3. El usuario solicita documentos de ciertas características (tema, autor, etc.).	5
4.1.3. El usuario pregunta por un recurso concreto (base de datos, portal de revistas electrónicas...)	6
4.2. CONSULTAS A TRAVÉS DE LA BIBLIOTECA DIGITAL (CATÁLOGO DE LA BIBLIOTECA, REVISTAS ELECTRÓNICAS, BASES DE DATOS, SUMARIOS, TESIS DOCTORALES, ETC).	6
4.3. BOLETINES DE NOVEDADES.	7
4.4. CONSULTA EN LÍNEA : PREGUNTE AL BIBLIOTECARIO.	10
4.5. CONTROL DE RESPUESTAS DE INFORMACIÓN	11
5. DIAGRAMA DE FLUJO	14
6. RESPONSABLES	15
7. INDICADORES	15



1. OBJETIVO

La razón de ser de este manual es determinar, de acuerdo con la Carta de Servicios de la BUMU:

- En qué debe consistir el servicio de Difusión e Información Bibliográfica, para facilitar la consecución de la finalidad última de la biblioteca, que es proporcionar el acceso a la información documental, difundiendo sus recursos, auxiliando a los usuarios en las búsquedas bibliográficas y suministrando directamente información.
- Establecer el **nivel mínimo exigible**, en la prestación de estos servicios.

2. DESTINATARIOS

Los destinatarios del servicio son principalmente todas las personas que sean miembros activos o jubilados de la comunidad universitaria:

- Profesores de la Universidad y centros adscritos.
- Estudiantes de la Universidad y centros adscritos.
- Becarios de investigación.
- Profesores e investigadores de Instituciones y Centros de Investigación propios y adscritos a la Universidad.
- Personal de Administración y Servicios.

Asimismo, podrán usar estos servicios los miembros de colectivos con los que la Universidad haya suscrito convenios al respecto (carné de visitantes y convenios) y cualquier titulado superior que desee realizar una investigación con el visto bueno de un Decano, Director de Centro o de Departamento de la Universidad de Murcia (carné de investigador). Se debe atender además a cualquier persona que solicite asistencia en la búsqueda en el catálogo y/o información en sala sobre los fondos de la Biblioteca.



3. VOCABULARIO

Biblioteca Digital	Sección de la página Web de la Biblioteca, que da acceso a los recursos electrónicos: OPAC, Bases de datos, Revistas electrónicas, sumarios electrónicos, libros electrónicos, etc.
DIALNET	Base de datos de sumarios y textos completos de revistas y otros materiales, desarrollada y mantenida por la Universidad de la Rioja y otras universidades españolas.
ALBA	Catálogo automatizado de la Biblioteca de la UMU, que se puede consultar a través de la Web de la Biblioteca.
Documento	Se considera documento a cualquier unidad de información perteneciente a la colección de la Biblioteca Universitaria, independientemente del soporte en el que esté contenida y de la ubicación en la que se encuentre.
Lista A/Z	Producto de la empresa EBSCO, en el que se presenta un listado de todas las revistas electrónicas suscritas por la BUMU de las que existe acceso a la suscripción electrónica
Pregunte al Bibliotecario	Es un servicio de información pensado para resolver cualquier cuestión sobre la biblioteca, el funcionamiento de sus servicios y la búsqueda bibliográfica y documental. Los mensajes llegan directamente a la Jefa de la Sección de Automatización, que las contesta o desvía a quien pueda contestar de modo más pertinente.
Recurso	Un instrumento que nos permite localizar u obtener documentos.
Respuestas de Información	Base de datos en el que se registran todas las respuestas dadas a los usuarios por el personal de la Biblioteca.
Revistas electrónicas	Cuando hablamos de informar a los usuarios de las revistas electrónicas nos referimos al conjunto de revistas electrónicas accesible desde la página Web de la Biblioteca, sección Biblioteca Digital, Revistas electrónicas.
Sesión de formación de usuarios	Cursos de formación, de una a dos horas de duración, para usuarios de la Biblioteca, que se programan con antelación, en los que se presentan y explican diversos recursos de la Biblioteca. Sería deseable que se hicieran a demanda de los usuarios, por eso se les debe sugerir.



4. PROCESO

Insistimos en que en este procedimiento se describe el nivel mínimo de servicio, en ningún caso se pretende poner límites a los responsables.

4.1. CONSULTAS PRESENCIALES CURSADAS EN LOS MOSTRADORES DE ATENCIÓN A USUARIOS

4.1.2. El usuario se dirige al mostrador de atención a usuarios y solicita información sobre la localización de un documento concreto o sobre un dato, si lo tenemos, y dónde.

- a. Ya ha buscado en ALBA. Si los datos que presenta indican que ya lo ha buscado en ALBA, le explicamos la sala y el lugar en el que está colocado.
- b. No ha buscado en ALBA. Si los datos que presenta indican que **no** lo ha buscado en ALBA, le mostramos los ordenadores de consulta pública, nos ofrecemos a ayudarle a buscar y le explicamos la descripción de los ejemplares: Sucursal, Localización, Signatura.
- c. Ofertamos formación de usuarios. Le ofrecemos inscribirse a una sesión de formación de usuarios del Catálogo de la BUMU.

4.1.3. El usuario solicita documentos de ciertas características (tema, autor, etc.).

- a. No ha explotado suficientemente ALBA. Nos debemos asegurar de que ha hecho una búsqueda más o menos exhaustiva en ALBA, para ello nos ofrecemos a ayudarle a hacer tal búsqueda. **No le preguntamos si la ha hecho, sino que nos ofrecemos a ayudarle a hacerla, el usuario no debe pensar que lo tomamos por tonto...** si vemos que no ha buscado en ALBA o que no ha hecho una búsqueda exhaustiva, le mostramos los ordenadores de consulta pública, nos ofrecemos a ayudarle a buscar y le explicamos la descripción de los ejemplares: Sucursal, Localización, Signatura y le preguntamos si tiene suficiente.
- b. Necesita más de lo que ALBA ofrece. Si vemos que ya tiene los documentos que ALBA ofrece, es porque se supone que necesita buscar en otros recursos. Por eso le informamos de la existencia de bases de datos y revistas electrónicas. Utilizamos los folletos de Bases de Datos y Revistas Electrónicas para explicarle los recursos electrónicos disponibles. Como norma general nos brindamos a darle una primera explicación de la Lista A/Z y de la Base de datos DIALNET o CSIC. (En algunos puntos de servicio los recursos básicos podrán ser otros).



PC09 Difusión e Información Bibliográfica 2ª ed. 1ª revisión, Junio de 2008

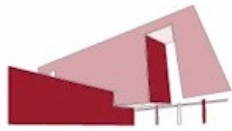
- c. Necesita información más especializada. Si nos parece que el usuario necesita materiales más específicos, lo ponemos en contacto con la Responsable de Colección o la Responsable de Hemeroteca, dependiendo de dónde se haya hecho la consulta.
- d. Entrevista con Responsable de Colección o Hemeroteca. La Responsable de Colección o Hemeroteca, siendo consciente de que el usuario ya ha explotado ALBA, Dialnet y Lista A/Z, tratará de centrar más el objeto de la investigación del usuario y le ofertará bases de datos más específicas y paquetes de revistas electrónicas en las que se pueda buscar por artículos, como ScienceDirect, EbscoHost, u otros, dependiendo de la temática.
- e. Ofertamos formación de usuarios. Le ofrecemos inscribirse a una sesión de formación usuarios de Introducción a los Recursos Electrónicos.

4.1.3. El usuario pregunta por un recurso concreto (base de datos, portal de revistas electrónicas...)

- a. Pregunta por Dialnet o lista A/Z. Nos brindamos a darle una primera explicación de la Lista A/Z y de la Base de datos DIALNET. Si el usuario busca un recurso más especializado, que no conocemos bien, le ponemos en contacto con la Responsable.
- b. Entrevista con Responsable de Colección o Hemeroteca. La Responsable de Colección o Hemeroteca, informará al usuario de las características del recurso por el que pregunta, y en lo posible le explicará las funcionalidades básicas del mismo. Si no lo conoce suficientemente o no dispone de tiempo, concertará una entrevista unos días después, o si está prevista la realización de un curso de formación de usuarios sobre el recurso demandado, le invitará a inscribirse.
- c. Ofertamos formación de usuarios. Le ofrecemos inscribirse a una sesión de formación usuarios del recurso correspondiente.

4.2. CONSULTAS A TRAVÉS DE LA BIBLIOTECA DIGITAL (CATÁLOGO DE LA BIBLIOTECA, REVISTAS ELECTRÓNICAS, BASES DE DATOS, SUMARIOS, TESIS DOCTORALES, ETC).

- Estas consultas se gestionan desde la página Web de la Biblioteca, en donde se disponen guías de uso para que el usuario pueda aprender por sí solo.



- En cada punto de servicio se deberá publicitar suficientemente desde qué ordenadores se puede acceder a los servicios de la Biblioteca Digital, y se dispondrá de guías de uso en papel.

4.3. BOLETINES DE NOVEDADES.

Corresponde a las Responsables de colección elaborar mensualmente boletines electrónicos con los documentos ingresados en la biblioteca en el último mes, y enviarlos por correo electrónico a los grupos de usuarios interesados.

¿Cómo se elaboran?

Vamos a verlo con un ejemplo:

Boletín de Novedades ENERO 2004 en Luis Vives:

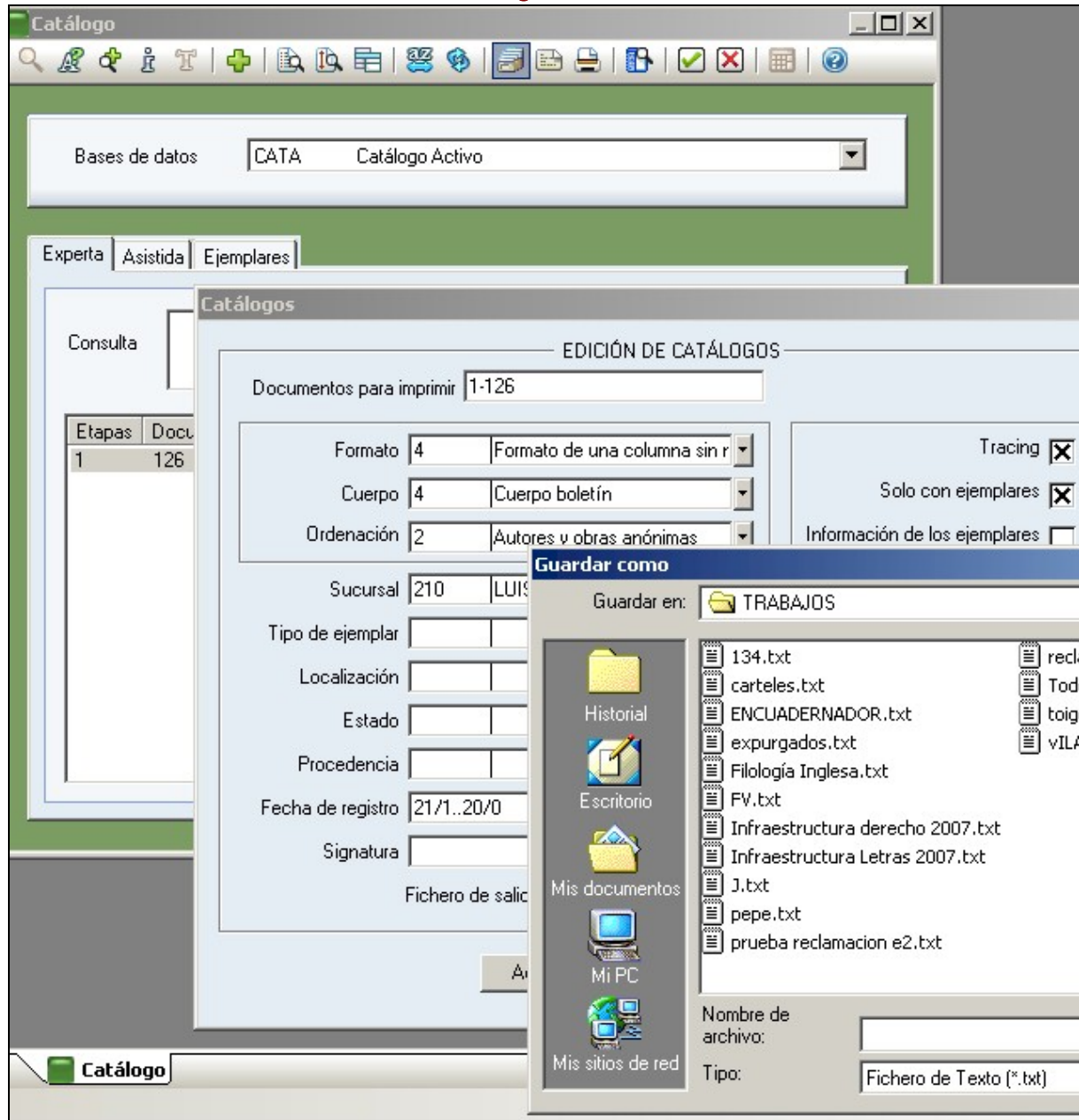
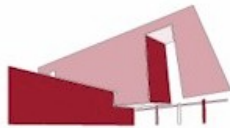
1. Nos situamos en catálogo, búsqueda experta, e introducimos:
(@fein>=20031221 y @fein<=20040120) y s-210.copi.

Febrero 2004, sería: (@fein<=20040121 y @fein<=20040220) y s-210.copi.

Marzo 2004, sería : (@fein<=20040221 y @fein<=20040320) y s-210.copi.

y así sucesivamente.

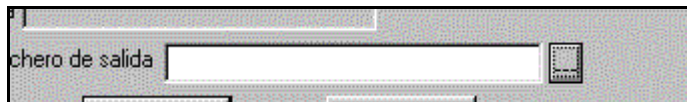
2. Se visualiza la consulta y se hace click en edición de catálogos y se cumplimenta como sigue:



Formato: columna sin páginas
Cuerpo: boletín
Ordenación: autores y obras anónimas
Tracing: X
Solo ejemplares: X
Información sobre ejemplares: X
Sucursal: 210
Fecha de registro: 21/12/03 a 20/01/04



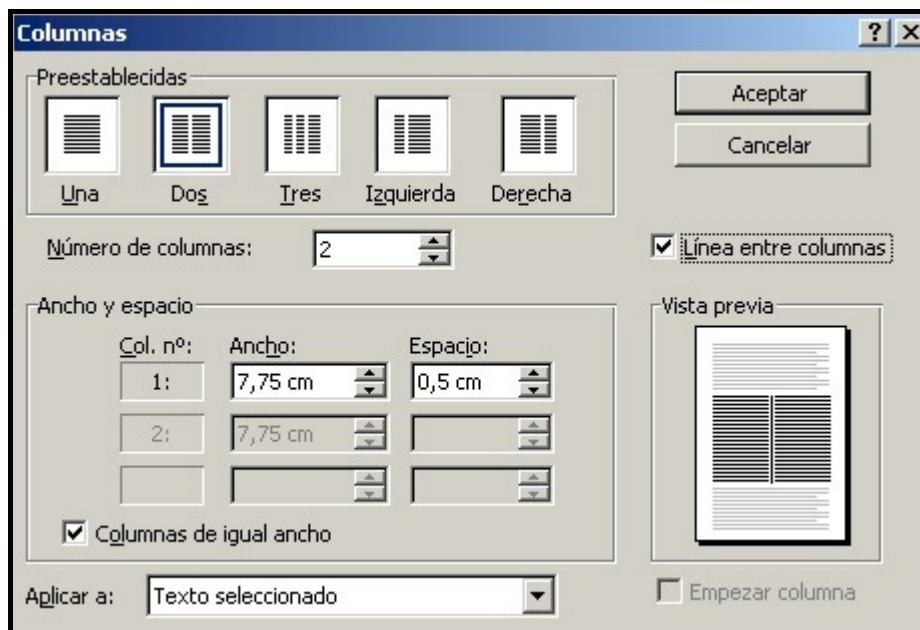
3. El fichero, cuya extensión tiene que ser .txt, se debe grabar en C:/TRABAJOS, pinchamos en el botón que tiene los puntitos sin poner nombre de fichero y se nos abre el directorio de nuestro ordenador, lo guardamos donde queramos y le ponemos el nombre al fichero con extensión txt.



4. Se abre desde Word el fichero “boletíneneroLuisVives.txt”
5. Se le pone nombre de títulos: BOLETIN DE ADQUISICIONES LUIS VIVES ENERO 2004.
6. Se selecciona todo el texto y se formatea de la siguiente manera:

Letra: Times New roman
Tamaño Letra: 8

Se entra en Formato y se selecciona **Columnas**.
Se anota nº columnas 2
Línea entre columnas X, Espacio 0'5



6. Después “guardar como” y se pone la extensión doc.
7. Se envía como anexo en un correo electrónico a la dirección genérica o alias de la Facultad o Escuela o grupo de varias con el asunto:



PC09 Difusión e Información Bibliográfica 2ª ed. 1ª revisión, Junio de 2008
"Boletín de Adquisiciones Biblioteca Luis Vives Enero 2004."

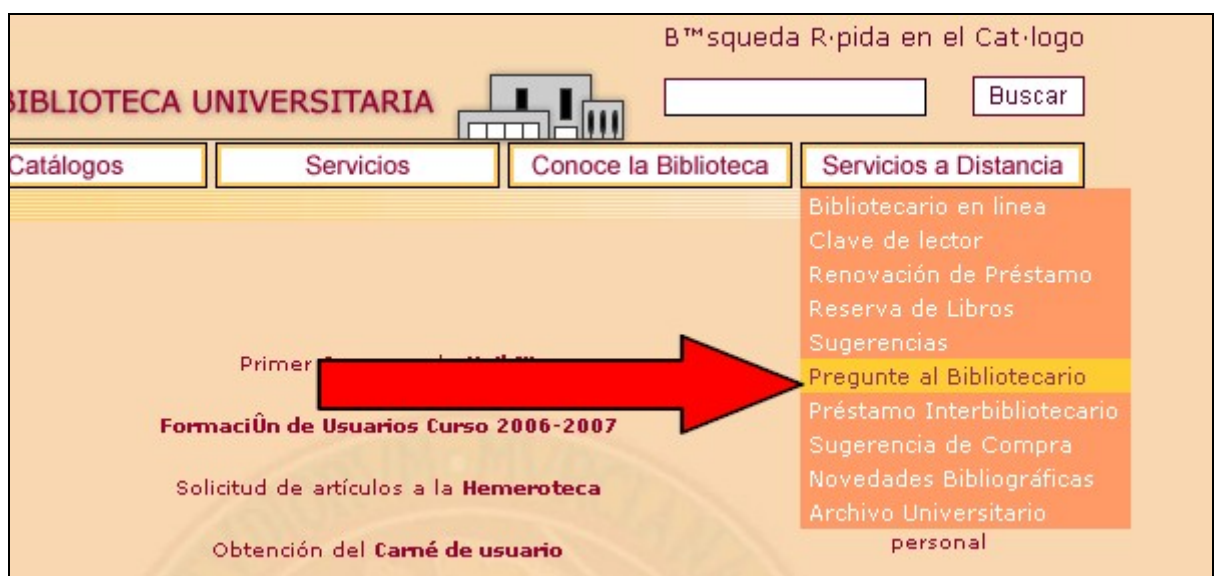
Para enviar por correo electrónico el boletín usaremos la siguiente plantilla:

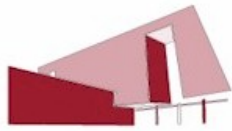
BOLETÍN DE NUEVAS ADQUISICIONES DE (MES)	
Se adjunta en anexo el Boletín de Nuevas Adquisiciones de la Biblioteca (X). correspondiente al mes de (X).	
Esperando que esta información le sea de utilidad, reciba un cordial saludo.	
NOMBRE Responsable de la Colección	

4.4. CONSULTA EN LÍNEA : PREGUNTE AL BIBLIOTECARIO.

Es un servicio de información pensado para resolver cualquier cuestión sobre la biblioteca, el funcionamiento de sus servicios y la búsqueda bibliográfica y documental.

El usuario realiza sus consultas desde el menú "Servicios a Distancia" de la página Web de la BUMU:





Los mensajes llegan directamente a la Jefa de la Sección de Automatización, que las contesta o desvía a quien pueda contestar de modo más pertinente.

Aunque este servicio no se mencione en los compromisos de la Carta de Servicios de la BUMU, cada consulta debe de atenderse dentro de los mismos plazos que las respuestas a Quejas y Sugerencias, esto es, una semana.

4.5. CONTROL DE RESPUESTAS DE INFORMACIÓN

Después de cada consulta o grupo de consultas, es preceptivo registrar su número y tipo en la base de datos “Respuestas de Información”.

4.5.1. Base de datos “Respuestas de Información”.

Esta aplicación está pensada para ser usada de modo flexible, principalmente para poder responder a la petición del dato “respuestas de Información” para el anuario estadístico de REBIUN. Por eso, aunque exista la posibilidad de clasificar tipos de respuesta y puntos de servicio desde donde la respuesta se ha proporcionado, lo más importante es, en principio, obtener el nº total de respuestas.

Permite registrar las respuestas de información que el personal de la biblioteca proporciona a cualquier usuario en el momento en que sea más fácil entrar a la misma, y en la frecuencia que el personal prefiera. Es posible tener abierta la aplicación e ir consignando las respuestas conforme se van proporcionando a los usuarios, o entrar una o varias veces dentro de la jornada de trabajo y consignarlas todas de una vez.

4.5.1. Entrada a la Base de datos “Respuestas de Información”.

El acceso está en la esquina superior derecha de la página de inicio de la Intranet.



itaria

LA BIBLIOTECA Buscar

ppb Salir

Ver Editar Índice

Navegación básica

Servicios

- ❖ [Circulación](#)
- ❖ [Carnets usuarios \(Formularios\)](#)

Respuestas de información

Nº respuestas:

Ámbito:

Consulta:

enviar

Últimos registros

- [3 / hemeroteca / fondo](#)
- [2 / biblioteca / general](#)
- [7 / biblioteca / general](#)
- [4 / hemeroteca / fondo](#)
- [2 / hemeroteca / fondo](#)

4.5.2. Registro de las respuestas.

1. Seleccionamos el nº de respuestas que queremos registrar.
2. Elegimos el ámbito: tipo de punto de servicio: "Biblioteca" o "Hemeroteca".
3. Elegimos la consulta: el tipo de respuesta, preguntas sobre el funcionamiento de la Biblioteca o sobre consulta de Fondos.
4. Pinchamos en **Enviar**, y las respuestas se habrán grabado.

Las últimas respuestas que vamos grabando quedan registradas debajo del botón Enviar:



Respuestas de información

Nº respuestas:

Ámbito:

Consulta:

Últimos registros

- [4 / biblioteca / fondo](#)
- [3 / biblioteca / general](#)
- [3 / hemeroteca / fondo](#)
- [2 / biblioteca / general](#)
- [7 / biblioteca / general](#)

[Mis respuestas](#)

4.5.3. Mis respuestas

Debajo de las últimas 5 respuestas que hayamos enviado podemos encontrar el enlace “Mis respuestas”, donde podemos encontrar :

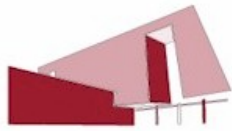
- ◆ Datos personales
 - Nombre de conexión
 - Nombre y apellidos
 - Campus
 - Punto de servicio
 - Categoría profesional

Es importante revisar nuestros datos, porque se pueden utilizar para obtener totales por Campus, puntos de servicio, etc.

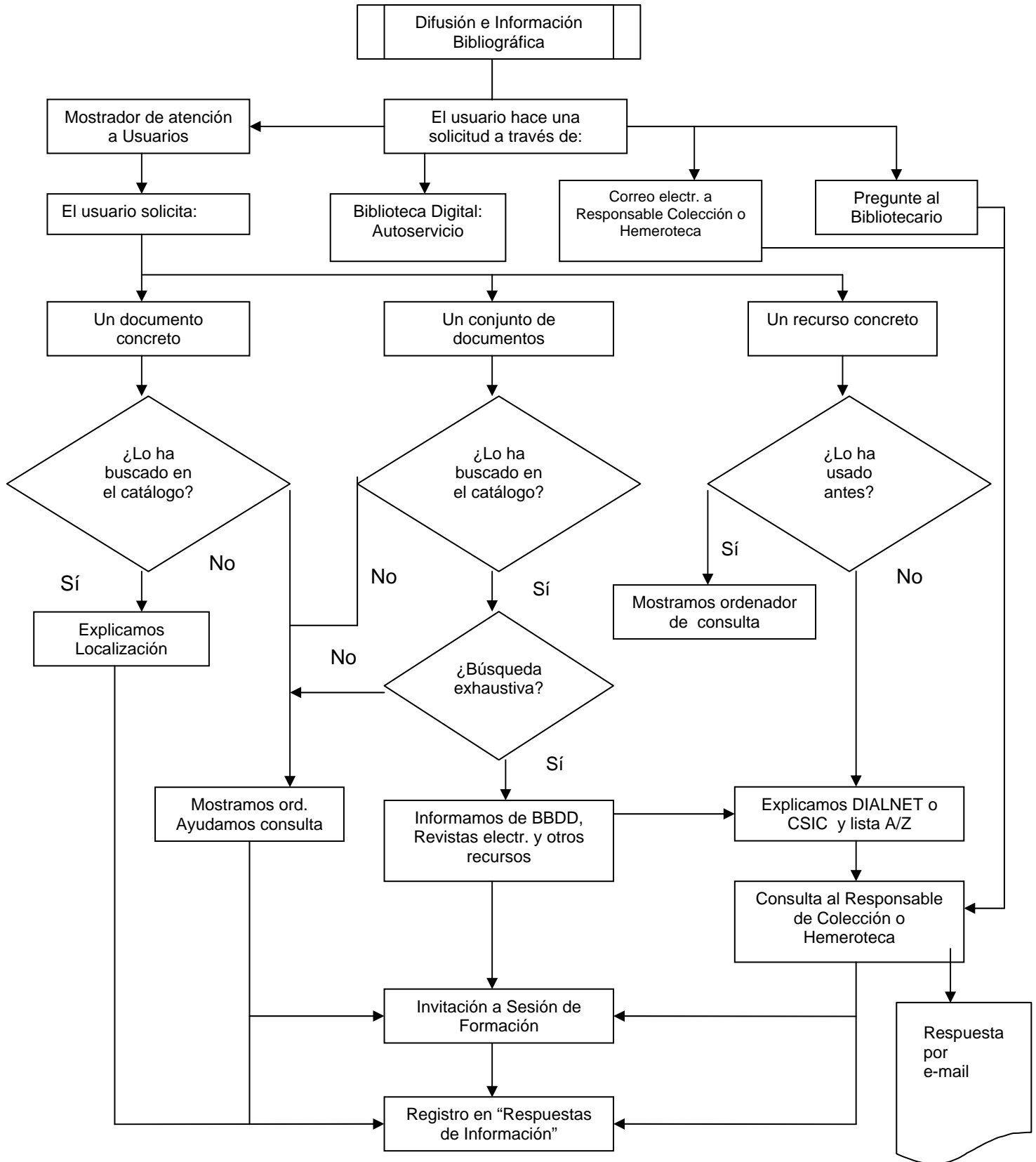
- ◆ Gestión de los últimos registros de respuestas, con la posibilidad de modificar los datos en caso de error.
- ◆ Resumen de estadísticas personales:

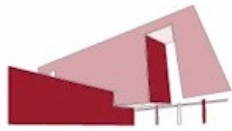
Resumen global de nuestras respuestas de los últimos 6 meses

Datos mensuales de los últimos 6 meses



5. DIAGRAMA DE FLUJO





6. RESPONSABLES

Este manual está dirigido a:

- Auxiliares de Biblioteca en Atención al Público.
- Responsable de Colección
- Responsable de Hemeroteca

7. INDICADORES

Indicador: PC10-IN1. Nº de Respuestas de Información al año.

- **Modo de obtener los datos:** Base de datos "Respuestas de Información".
- **Objetivo:** Medir la cantidad de respuestas de información que el personal de la Biblioteca proporciona.
- **Responsable:** Pablo Pérez.
- **Momento del cálculo:** 31 de marzo.