

I Jornadas Nacionales PROED

**III Jornadas de Experiencias e Investigación en Educación a Distancia y
Tecnología Educativa, Córdoba Argentina**

**PROED. (Programa de Educación a Distancia). Secretaría de Asuntos
Académicos, Universidad Nacional de Córdoba**

14 y 15 de marzo de 2013

LA BIBLIOTECA UBICUA: SERVICIOS EN CUALQUIER MOMENTO Y EN CUALQUIER LUGAR

Autor: Sandra Gisela Martín

Correo electrónico: sandragmartin@gmail.com

Unidad Académica: Escuela de Bibliotecología. Facultad de Filosofía y
Humanidades. UNC

Resumen

Las nuevas tecnologías de la información han modificado las formas de comunicación y el acceso a la información en la web. Las bibliotecas universitarias no han estado ajenas a estos cambios y han tenido que adaptar sus usos, servicios y tecnologías al servicio de la docencia y la investigación. El concepto de biblioteca ubicua con servicios en cualquier momento y en cualquier lugar se impone en la era digital.

Se presenta un panorama y una reflexión teórica a través de una investigación bibliográfica y revisión de Webs de bibliotecas universitarias sobre las tendencias tecnológicas en base a tres ejes: a) el desarrollo de nuevos servicios mediados por TICs, b) el acceso a las colecciones digitales (acceso abierto, repositorios institucionales, bibliotecas digitales) y c) la aplicación de tecnologías emergentes, tales como la web móvil, datos enlazados, servicios en la nube, metabuscadores, servicios de descubrimiento, identificadores digitales, metadatos, web semántica, etc., que constituyen entre otros, los nuevos desafíos de las bibliotecas.

Se concluye que el concepto de biblioteca ubicua con servicios en cualquier momento y en cualquier lugar se impone en la era digital. Las bibliotecas

virtuales no sustituyen a las bibliotecas físicas, sino que amplían su horizonte. Las conexiones que se establezcan entre el aula virtual de la plataforma educativa y los servicios de la biblioteca serán aprovechadas y sumamente beneficiosas para los alumnos remotos.

Palabras clave: Tecnologías de la información – Bibliotecas universitarias – Biblioteca ubicua – Servicios digitales de información

Introducción

La **biblioteca universitaria** forma parte de la institución a la que sirve y constituye un servicio básico y relevante para el desarrollo de las funciones fundamentales de la universidad: la docencia, la investigación y la extensión. La función de la biblioteca universitaria, ya no sólo es apoyar, sino ser parte de los programas educativos, de investigación y demás servicios que ofrece la universidad. Si bien la labor de la biblioteca dentro de los procesos educativos presenciales ha sido clave a través del tiempo, hoy con el surgimiento de las tecnologías de la información y las propuestas educativas a distancia, la labor de las bibliotecas ha cambiado para adaptarse a los nuevos tiempos.

Hace ya varios años que Gelfand (1968:28) afirmaba que el papel fundamental de la biblioteca universitaria es el educativo, y no debe considerarse como un mero depósito de libros unido a una sala de lectura, sino como un **instrumento dinámico de educación**.

Reitz (2004) en su obra *ODLIS — Online Dictionary for Library and Information Science* define a la biblioteca universitaria como una biblioteca o sistema de éstas establecida, gestionada y creada por una universidad con el objetivo de satisfacer las necesidades de información de sus estudiantes, profesores y personal administrativo.

Por su parte, Gómez Hernández (1997:266) cuando habla de las funciones de la biblioteca universitaria incluye, entre otras: “favorecer el acceso a la cultura del entorno y la época, a través de una colección documental diversa

relacionada con las manifestaciones espirituales, y de la programación de actividades de difusión de la ciencia y la cultura “.

Las nuevas propuestas educativas a distancia han generado nuevas tendencias tecnológicas en las bibliotecas universitarias, por un lado el desarrollo de nuevos servicios mediados por TICs, por otro, el acceso a las colecciones digitales y por último la aplicación de tecnologías emergentes en el acceso y recuperación de la información. Estos cambios han generado que la biblioteca ubicua, servicios en cualquier momento y en cualquier lugar, ya sea una realidad.

Según la RAE el término **ubicuo, cua.** (Del lat. *ubique*, en todas partes) significa que está presente a un mismo tiempo en todas partes. Para Nicholas Burbules "El **aprendizaje ubicuo** es hacer que el aprendizaje sea una experiencia más distribuida en el tiempo y el espacio". De allí que la experiencia de un aprendizaje ubicuo conlleva al desarrollo de una biblioteca ubicua donde de conjugan: **espacios virtuales + colecciones virtuales + servicios virtuales.**

El diccionario ODLIS define a la biblioteca virtual como "una biblioteca sin paredes" donde las colecciones no existen en papel, microfilm u otras formas tangibles en un lugar físico, sino que están accesibles electrónicamente en formato digital a través de las redes informáticas. Los servicios digitales están íntimamente vinculados con la aplicación de nuevas tecnologías y las bibliotecas cada día desarrollan más sus **servicios de referencia virtual** para brindar respuestas remotas a las necesidades de información.

Martínez Sousa (1993) define el servicio de referencia como el encargado de prestar ayuda intelectual a los usuarios, con el objeto de que éstos puedan de la forma más ventajosa para ellos localizar los fondos disponibles en las unidades de información.

Magán Wals (1998) resume de la siguiente manera las tres clases principales de servicios de información y referencia que expone Bopp (1991):

- **Servicios de Información:** resuelven consultas de los usuarios, como preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas, alerta informativa, diseminación selectiva de la información, obtención de un documento.
- **Servicios de Formación:** tratan de educar al usuario en el uso del centro de información y de la colección de referencia, ej. cursos de formación de usuarios, visitas guiadas.
- **Servicios de Orientación:** asesoran al usuario en la elección de una obra o de una fuente de información, como guías de lectura, novedades bibliográficas.

El diccionario ODLIS define al servicio de referencia digital como aquel que es requerido a través de Internet, generalmente a través de correo electrónico, chat o formularios web generalmente respondidos por bibliotecarios del departamento de referencia de una biblioteca o por servicios cooperativos de referencia que sirven a más de una institución.

Merlo Vega (2008) define el servicio de referencia digital o virtual como: “el servicio bibliotecario que atiende peticiones de información de forma telemática, empleando tecnologías digitales para la comunicación con los usuarios”. Y OCLC (2007) a su vez define referencia virtual, como: “Uso del computador y las tecnologías de comunicaciones para proporcionar servicios de referencia a usuarios en cualquier momento y en cualquier lugar”.

Tendencias tecnológicas en bibliotecas

a) El desarrollo de nuevos servicios mediados por TICs

Se pueden distinguir dos formas de servicios de acuerdo a los sistemas de comunicación:

1.- Servicios digitales asíncronos: en los cuales el transmisor puede enviar datos sin previo aviso. El usuario realiza la consulta y la biblioteca responde en diferido. Por ejemplo:

- **Consultas por correo electrónico:** constituye uno de los servicios más simples y más difundidos que no tiene restricciones de espacio ni de tiempo.
- **Consultas, sugerencias y/o pedidos a través de formularios Web:** en general las bibliotecas ofrecen distintos formularios de consulta: sobre la existencia y ubicación de recursos y bases de datos en la biblioteca y de pedidos: obtención de documentos, préstamos interbibliotecarios, pedido de claves remotas para acceso a recursos digitales, etc. Normalmente la respuesta es enviada luego por correo electrónico o en el caso de envíos de documentos electrónicos el usuario debe recogerlos en un servidor o página Web a través de un *password*.
- **Mensajes de texto SMS:** El usuario puede enviar un mensaje de texto (desde cualquier lugar) al bibliotecario y obtener la respuesta en pocos minutos. Una de las ventajas de este tipo de mensajería, es que permiten al usuario recibir ayuda sin abandonar la actividad o el entorno en el que está trabajando. Por ejemplo, alguien que esté aprendiendo a utilizar el catálogo y tiene dificultades podrá enviar un mensaje al bibliotecario y recibir la información que le permita superar el problema en unos instantes (Angelozzi, 2012). Ejemplos de aplicaciones: Myinfoquest o MOSIO.
- **Servicios en redes sociales:** las bibliotecas interactúan con sus usuarios a través del muro para publicar noticias pero también, para dar a los miembros la posibilidad de dejar sus comentarios, opiniones, preguntas y notas. Las redes sociales permiten llegar una amplia comunidad de usuarios para: promover actividades de la biblioteca, anunciar eventos, difundir servicios y productos, dar a conocer las colecciones, etc.
- **Otros servicios web 2.0:**
 - *Catálogo 2.0:* donde puede dejar comentarios (solicitudes o propuestas), puntuaciones sobre los materiales y donde puede tener posibilidad de acceder a texto de documento.
 - *Sitios para compartir imágenes o galerías de fotos:* los álbumes de fotos son buena forma de propagar los eventos, hacer una promoción de exposiciones, etc. Ejemplo: Flickr
 - *Sitios para compartir vídeos:* generalmente las bibliotecas utilizan estos servicios para subir vídeos de la biblioteca donde se

promocionan sus servicios o tutoriales de uso de las distintas herramientas, como por ejemplo los gestores bibliográficos o las bases de datos.

2.- Servicios digitales síncronos: el transmisor debe coordinar con el receptor antes del envío de datos. El usuario realiza la consulta y la biblioteca responde en tiempo real. Ejemplos de estos servicios son:

- **Chat:** Los programas informáticos disponibles en el mercado pueden proporcionar utilidades diversas: autenticación de usuarios, conversaciones públicas o privadas, particulares o en grupo, envío automático y por correo electrónico de transcripciones de las sesiones, producción de informes estadísticos, gestión de la cola de espera, personalización de herramientas y entornos de trabajo, canales para la charla con otro bibliotecario mientras se atiende una consulta (*back channel*), envío automático de cuestionarios de satisfacción al acabar la sesión, etc.

Como señala Angelozzi (2012) tal vez la más llamativa sea la navegación compartida o *co-browsing*. Ésta permite que el navegador del usuario muestre todos los movimientos que sigue el profesional referencista durante el proceso de búsqueda. El principal problema, sin embargo, se plantea cuando el usuario debe acompañar al bibliotecario al interior de bases de datos que requieren identificación IP. En algunos casos y para superar esta limitación, los programas permiten al profesional el envío de capturas de pantalla al usuario. En otros, la navegación compartida es posible gracias a un servidor intermediario al que se conectan ambas PCs. De este modo, cuando se requiere una identificación IP, es la del servidor intermediario la que se reconoce, permitiendo así superar el problema. En los sistemas más avanzados de *co-browsing* la PC del profesional controla totalmente la del usuario y el permiso de acceso de la PC del referencista será suficiente para que la navegación conjunta sea factible.

Por lo general, las bibliotecas ofrecen el servicio de chat durante un número limitado de horas al día, aunque en algunos proyectos cooperativos la atención puede extenderse a las 24 horas los 7 días de la semana.

- **Voz sobre IP:** el proceso de transmisión de conversaciones de voz a través de la red de datos por usando el protocolo IP puede ser aprovechado por las bibliotecas para comunicarse con sus usuarios a través de sus servicios de referencia. Ejemplo: el software Skype.
- **Servicios de referencia cooperativos 24/7:** que posibilitan brindar el servicio las 24 hs. del día, los 7 días de la semana. Ejemplos: *QuestionPoint*, de OCLC o *Ask a librarian*, de la Library of Congress, donde el usuario y el bibliotecario se comunican en tiempo real.
- **Videoconferencia:** implica la comunicación en tiempo real de audio y vídeo. Permite mayor interactividad con el usuario, y permite que usuario y bibliotecario puedan verse cara a cara simulando una entrevista presencial. Ejemplo: el software Skype, el plug-in para instalar en el servicio de chat con voz y vídeo de gmail o Google Talk para el escritorio.

b) El acceso a las colecciones digitales

Las bibliotecas ya no sólo ofrecen al usuario las colecciones que tienen sino también las colecciones que acceden, de allí que han surgido en los últimos años las nuevas plataformas de servicios digitales. Las propuestas educativas a distancia mediadas por tecnologías inevitablemente deben ofrecer a sus alumnos el acceso a recursos digitales.

Contenidos digitales: la cantidad y variedad de contenidos y recursos van desde los libros y revistas electrónicas hasta el audio, vídeo, simulaciones, etc. La aparición de los libros electrónicos ha revolucionado en ámbito bibliotecológico y el entorno educativo. La convergencia entre el papel y lo electrónico, entre la industria editorial y las bibliotecas universitarias han generado en estos últimos tiempos un nuevo ecosistema del libro. Los libros electrónicos se insertan cada día más en las aulas virtuales y los distintos formatos, modelos (acceso abierto o de negocios), plataformas de préstamos y hábitos de los lectores digitales hacen necesario un trabajo conjunto entre bibliotecarios y educadores en la selección, uso y aplicación de este tipo de soportes.

Acceso abierto (AA): constituye la disponibilidad gratuita de la literatura en Internet que permite que cualquier usuario pueda leer, descargar, copiar, imprimir, distribuir, buscar y enlazar información sin barreras financieras, legales o técnicas. Los autores son quienes definen los derechos que otorgan a sus trabajos que generalmente se realizan a través de licencias *creative commons*. Existen dos vías de acceso abierto:

1. Vía dorada: revistas.
2. Vía verde: repositorios institucionales (RI) o temáticos. Un RI se define como un sistema de información que reúne, preserva, divulga y da acceso a la producción intelectual y académica de la institución. Mientras que un repositorio temático se limita a una temática en particular y los documentos pueden ser de distinta procedencia.

Las propuestas educativas a distancia por lo general hacen mucho uso de los documentos electrónicos de acceso abierto para brindar a sus alumnos remotos el acceso a los contenidos y bibliografía del programa. Sin embargo, no debe olvidarse que gran parte de los contenidos educativos, científicos y académicos también circulan por el modelo comercial y en formato impreso y es aquí donde la biblioteca juega un rol clave a través de sus servicios. Se calcula, por ejemplo, que hoy las revistas de acceso abierto representan el 10% del total de revistas científicas arbitradas en el mundo.

Bibliotecas digitales y bases de datos: existen numerosas bases de datos bibliográficas y/o en texto completo con material científico y académico especializado en una determinada disciplina o multidisciplinarias. Algunas son de acceso abierto, como por ejemplo PubMed y Scielo y otras comerciales, como por ejemplo: JSTOR o SAGE journals.

El uso y aprovechamiento de estos recursos depende mucho de la coordinación que se haga desde la biblioteca con las propuestas educativas.

c) La aplicación de tecnologías emergentes

Breeding (2011), especialista y referente mundial en el ámbito de tecnologías en bibliotecas, expresa que está emergiendo una **nueva generación de plataformas de servicios digitales para bibliotecas**, diseñadas para

proporcionar un apoyo integral a la gestión y al acceso de todo tipo de materiales de la biblioteca: impresos, electrónicos y digitales (p.9).

En su trabajo describe las siguientes tendencias tecnológicas en unidades de información:

1. Supuestos relativos a las colecciones bibliotecarias
2. Impacto en los sistemas de gestión bibliotecarios
3. Computación en la nube
4. Software de código abierto
5. Servicios de descubrimiento (o de localización)
6. Metadatos y progreso hacia la web semántica
7. Previsiones generales
8. Conectividad e interacción (convergencia tecnológica, emergencia de redes sociales)
9. Ubicuidad
10. Producción de contenidos digitales

Sólo a modo de ejemplo, se describen a continuación algunas tecnologías que se están empezando a aplicar en los servicios bibliotecarios y especialmente útiles para las propuestas de educación a distancia.

Web móvil: está presente en nuestras vidas y las bibliotecas no están ajenas a ello. La W3C al hablar de Web móvil hace referencia a una web en la que el usuario puede acceder a la información desde cualquier lugar, independientemente del tipo de dispositivo que utilice para ello. Los usuarios cada vez demandan más servicios móviles, por lo que las herramientas y los servicios son cada vez más numerosos.

Códigos QR (*Quick Response Barcode*): constituyen un sistema para almacenar información en una matriz de puntos de dos dimensiones (2D). También se lo considera como un código de barras de bidimensional con mayor capacidad, debido a que almacena información tanto en forma horizontal como vertical. Los códigos QR pueden leerse desde una PC, un smartphone o una tablet mediante dispositivos de captura de imagen (escáner o cámara de

fotos), un programa lector de datos QR y una conexión a Internet para las direcciones web.

El código puede almacenar información sobre: enlaces a páginas web, textos breves, mensajes de texto (SMS), correo electrónico, números (de teléfono, de reservas, etc.)

En las bibliotecas, las aplicaciones más comunes son: en los registros del catálogo para facilitar el copiar los datos básicos y la localización física; en las estanterías; en tapas de revistas o libros; enlace a tutoriales; enlace desde las estanterías a recursos electrónicos; acceso rápido a las versión móvil de la web; perfiles sociales de la biblioteca (blog, Twitter, Facebook) ; información complementaria en carteles, paneles explicativos, directorios; ayuda o referencia bibliográfica mediante SMS; libro físico para ver desde el móvil toda la información añadida de que dispone en el catálogo sobre esa obra; para descargar *podcasts* con *audio-tours* de cada planta de la biblioteca; como recordatorio de una reserva de una sala de trabajo en grupo, para lo cual se puede mostrar un código QR que contiene los datos de la misma; sugerencias, para acceder al formulario de la web móvil; enlace a la versión electrónica de un documento en papel; acceso a normativas en ciertas zonas de la biblioteca, por ejemplo en el mostrador de circulación, zona de lockers o box de estudio mediante el enlace a los respectivos reglamentos; a través de un DVD de una película, para visualizar el trailer.

Metabuscadores: son sistemas que localizan información en los motores de búsqueda más usados. Carecen de base de datos propia y, en su lugar, usan las de otros buscadores y muestran una combinación de las mejores páginas que ha devuelto cada uno. Una definición simple es considerar que un metabuscador es un buscador en buscadores.

Servicios de descubrimiento: los software de descubrimiento se integran en los catálogos de las bibliotecas (OPACs) y permiten realizar búsquedas en múltiples bases de datos y repositorios. Los resultados de las búsquedas se presentan por facetas (tipos de documentos, años, idiomas, etc.) y ofrecen opciones tales como "Buscar otros parecidos". Los servicios de descubrimiento de las bibliotecas están basados en índices derivados de revistas, libros

electrónicos y otra información electrónica de naturaleza académica. El contenido se indexa por adelantado, por lo cual el acceso es más rápido. El contenido proviene de proveedores comerciales, de acceso abierto, de instituciones, etc. Recopila los metadatos de fuentes internas y externas creando un servicio centralizado y preindexado de tamaño y velocidad sin precedentes.

Web semántica o Web 3.0: añade significado, identidad a los datos. El concepto de web semántica hace referencia a una web extendida, es decir, dotada de mayor significado (más semántica), en la que cualquier usuario podrá encontrar respuestas a sus preguntas de forma más rápida y sencilla gracias a una información mejor definida. Los buscadores semánticos comprenden el contexto en el cual las palabras están siendo usadas y ofrecen resultados más relevantes. La web semántica brindan a las bibliotecas innumerables oportunidades para integrar sus datos a la web. Una de estas iniciativas se la conoce como datos abiertos enlazados.

Datos abiertos enlazados (*Linked open data LOD*)

Los datos abiertos permiten enlazar datos que antes no estaban conectados. Constituye una nueva forma de publicar, compartir y conectar datos, información y conocimiento en la web semántica utilizando URIs y RDF. Para Peset, Ferrer-Sapena y Subirats-Coll (2011) datos abiertos es un movimiento que promueve la liberación de datos, generalmente no textuales y en formatos reutilizables como CSV (*comma separated values*), procedentes de organizaciones. De acuerdo con la organización sin fines de lucro [Open Knowledge Foundation](#) datos abiertos (*open data*) son datos que pueden ser libremente utilizados, reutilizados y redistribuidos por cualquier persona.

Los datos abiertos pueden utilizarse para creación e intercambio de datos de bibliotecas, museos y archivos, y también para datos de gobierno, geográficos, meteorológicos, científicos, etc. Constituyen una extensión a los modelos de intercambio y colaboración utilizados por bibliotecas y especialmente útiles para enlazar datos de bibliotecas a través de plataformas virtuales de aprendizaje.

Servicios en la nube: constituyen un nuevo modelo de servicios TICs basados en los protocolos de Internet.

De acuerdo a Oppenheim (2012) los servicios de *cloud computing* o de computación en la nube proporcionan potencia de cálculo sin que el usuario tenga que tener hardware, software o contenido instalado en su lugar de trabajo local. Los proveedores de *cloud computing* ofrecen programas a través de internet, a los cuales se accede desde un navegador web, y todo el software necesario y los datos de la empresa se almacenan en servidores ubicados en un lugar remoto.

Las bibliotecas están comenzando a utilizar estos servicios para el alojamiento de los sistemas integrados de gestión bibliotecaria o las actualmente denominadas plataformas de servicios bibliotecarios. Las ventajas que se obtienen son, entre otras, el ahorro de costos y la simplificación de procesos de trabajo.

Conclusión

La gran variedad de formas de comunicación mediadas por TICs permiten hoy que las bibliotecas tengan un mayor acercamiento a los usuarios, conociendo sus necesidades y sus demandas. Muchas veces las propuestas educativas de educación a distancia trabajan en forma disociada con las bibliotecas universitarias.

El grado de aplicación de los servicios y tecnologías anteriormente descritas dependen del tamaño y las características instituciones de cada biblioteca. Muchas han comenzado a desarrollar nuevos servicios mientras que otras aún no iniciaron el camino.

Así como históricamente las bibliotecas han acompañado a los procesos educativos presenciales, hoy más que nunca a través de las nuevas tecnologías la biblioteca universitaria ubicada con servicios en cualquier momento y en cualquier lugar debe ser un componente esencial en el diseño de entornos digitales. Las bibliotecas virtuales no sustituyen a las bibliotecas físicas, sino que amplían su horizonte. Las conexiones que se establezcan entre el aula virtual de la plataforma educativa y los servicios de la biblioteca serán aprovechadas y sumamente beneficiosas para los alumnos remotos.

Bibliografía

Angelozzi, Silvina. (2012). *Servicio de referencia virtual*. Manuscrito inédito. Escuela de Bibliotecología, Universidad Nacional de Córdoba¹

Breeding, Marshall. (2011). Current and future trends in information technologies for information units. En: *El Profesional de la Información*, 21(1), 9-15.

<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/breeding-espanol.pdf>

García Delgado, P. (2003) El servicio de referencia digital. En: *El Profesional de la información* 12 (4), 320-330

Gelfand, M.A. (1968). *Las bibliotecas universitarias en los países en vías de Desarrollo*. Paris: Unesco.

Glosario ALA: de bibliotecología y ciencias de la información. (1988). Madrid: Díaz de Santos.

Gómez Hernández, José A. (1997). *Biblioteconomía general y aplicada: conceptos básicos de gestión de bibliotecas*. 1ª. ed. Murcia: Librero Editor

Jiménez López, A. (2004) *Servicios de referencia virtuales: consideraciones generales y estado de desarrollo en las bibliotecas universitarias españolas*. Recuperado el 18 de noviembre de 2012 de http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect_eventos/index_assoc/HASH01cf/af0b3543.dir/doc.pdf

López Yepes, José. (2004). *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación*. Madrid: Síntesis. 2 v.

Magán Wals, José Antonio. (1998) *Los servicios de información y referencia. Situación actual y aprovechamiento de los recursos*. En: Magán Wals, J.A. (Coord). *Tratado Básico de biblioteconomía*. Madrid: Complutense.

¹ Original facilitado por la autora

Martínez Sousa, J. (1993). *Diccionario de bibliotecología y ciencias afines*. 2da. ed. Aum. y act. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Merlo Vega, J.A. (2008). *Referencia digital y servicios electrónicos de información*. Recuperado el 22 de noviembre de 2012 de:
<http://www.thinkepi.net/referencia-digital-y-servicios-electronicos-de-informacion/>

OCLC (2007). *QuestionPoint glossary*. Recuperado el 22 de noviembre de 2012 de
<http://www.oclc.org/support/documentation/glossary/questionpoint/>

Oppenheim, Charles. (2012). Legislación sobre computación en la nube y negociación de contratos. En: *El Profesional de la Información*, 21(5), 453-457
http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2012/septiembre/02_es.pdf

Peset, Fernanda, Ferrer-Sapena, Antonia y Subirats-Coll, Imma. (2011). Open data y linked open data: su impacto en el área de bibliotecas y documentación. En: *El Profesional de la Información*, 20(2).
<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2011/marzo/06.pdf>

Reitz, Joan J. (2004) *ODLIS — Online Dictionary for Library and Information Science*. Libraries Unlimited. <http://dx.doi.org/10.1336/1591580757>.