



INFORMACIÓN Y REFERENCIA EN ENTORNOS DIGITALES

DESARROLLO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE CONSULTA

José Antonio Merlo Vega

Información y referencia
en entornos digitales
Desarrollo de servicios
bibliotecarios de consulta

José Antonio Merlo Vega

Información y referencia
en entornos digitales
Desarrollo de servicios
bibliotecarios de consulta



UNIVERSIDAD
DE MURCIA
SERVICIO DE PUBLICACIONES

2009

Editum. Ediciones de la Universidad de Murcia

Colección Editum Media



Los contenidos de esta publicación han sido sometidos a una revisión por pares *doble ciego*, como se indica en [Editum Media. Evaluación](#)

Cómo citar esta obra:

Merlo Vega, J. A. (2010). *Información y referencia en entornos digitales*. Editum. Ediciones de la Universidad de Murcia.

DOI: [10.618/editum/1070](https://doi.org/10.618/editum/1070)

ISBN: 978-84-8371-918-3 (versión impresa)

Si el lector detecta algún error en el libro o bien quiere contactar con el autor, puede enviar un correo a publicaciones@um.es



Merlo Vega, J. A. (2010). *Información y referencia en entornos digitales*. Editum. Ediciones de la Universidad de Murcia.

Se permite la reutilización y redistribución de los contenidos siempre que se reconozca la autoría y se cite con la información bibliográfica completa.

Índice

Introducción	13
1 El servicio de referencia en la biblioteca	17
1.1. La información en la biblioteca	18
1.2. Fundamentos del servicio de referencia	22
1.3. Un servicio para los usuarios	24
1.4. Tipología de los servicios de información	27
2 Organización del servicio de referencia	31
2.1. Perfil profesional del referencista	31
2.2. El entorno espacial en los servicios de referencia.....	34
2.3. Instrumentos para la prestación del servicio de referencia	37
2.4. Competencias informacionales en referencia.....	38
3 Las demandas de información	43
3.1. Tipología de las demandas de información	44
3.2. Consultas de información general.....	50
3.3. Consultas de información de respuesta rápida	55
3.4. Consultas de información bibliográfica.....	59
4 El proceso de referencia	65
4.1. La recepción de las consultas	66
4.2. La entrevista de referencia	67
4.3. La resolución de las consultas	72
4.4. Productos informativos elaborados por la biblioteca	76

5 La colección de referencia.....	79
5.1. Las fuentes de información.....	80
5.2. Tipología de los recursos de referencia.....	84
5.3. Clasificación Funcional/Formal	109
5.4. Internet como recurso para la referencia	114
6 Evaluación de los servicios de referencia.....	127
6.1. Características de la evaluación.....	128
6.2. Evaluación de las consultas	131
6.3. Evaluación de la colección de referencia	135
6.4. Indicadores de evaluación	138
6.5. Métodos de evaluación	150
7 El servicio bibliotecario de referencia digital.....	161
7.1 Contexto conceptual de la referencia digital.....	162
7.2. Tipología de los servicios de referencia digital.....	179
7.3. Tecnologías de comunicación para la referencia digital	195
8 Desarrollo de servicios de referencia digital	233
8.1. Planificación y creación de un servicio de referencia digital	234
8.2. Competencias profesionales para la referencia digital	247
8.3. Servicios públicos de referencia digital	259
8.4. Servicios de referencia digital en España	288
9 Pautas y normas para el ejercicio de la referencia digital... 	297
9.1. Recomendaciones de la IFLA	298
9.2. Pautas de la RUSA / ALA	301
9.3. Normas de la Virtual Reference Desk Network	309

10 La calidad de la referencia digital.....	315
10.1. Evaluación de la información telemática.....	316
10.2. Metodologías de evaluación de la referencia digital ...	330
10.3. Propuestas para la evaluación de servicios públicos de referencia digital	353
11 Presente y futuro de los servicios de referencia.....	367
11.1. Referencia y cultura digital.....	368
11.2. Referencia y posibilidades tecnológicas.....	370
11.3. Referencia y servicios bibliotecarios.....	374
12 Recursos bibliográficos	379
12.1. Servicios de referencia: recursos bibliográficos	380
12.2. Fuentes de información: recursos bibliográficos	389
12.3. Referencia digital: recursos bibliográficos.....	396

Introducción

Las bibliotecas son organizaciones con una indiscutible función informadora. Entre los objetivos de cualquier biblioteca se contempla el facilitar información a sus usuarios. Asesoramiento bibliográfico, información especializada, ayuda a la formación, resolución de dudas, apoyo laboral,... los porqués y los cómo son diferentes, como diferentes son las personas y sus necesidades de información. Un investigador necesita datos y artículos científicos, un estudiante necesita contenidos para un ejercicio de clase, un ciudadano necesita información administrativa, un empresario necesita datos para un posible negocio, un usuario necesita alojamientos para un viaje, ¿quién no necesita información?

La Sociedad de la Información se inició cuando los datos, los contenidos, los documentos se hicieron inabarcables. Desde finales del siglo XIX, las bibliotecas amplían su misión de proveedoras y guardianas de libros y comienzan a ayudar a sus usuarios a localizar la información que necesitan. Paulatinamente, a lo largo del siglo XX hasta la actualidad, se desarrollan los servicios de información en las bibliotecas, concebidos para ayudar a resolver dudas y para facilitar los recursos bibliográficos que fueran demandados por sus usuarios.

Bibliotecas de todo tipo prestan servicios de información. Las tecnologías han influido de manera profunda en las formas de ofrecer este servicio bibliotecario y en los recursos empleados como base de conocimientos a través de la cual obtener la información demandada. El desarrollo tecnológico, la producción de recursos informativos y los sistemas de comunicación han perfilado unos nuevos servicios bibliotecarios de información, en los que la colección es esencialmente digital, donde los usuarios pueden hacer sus consultas sin desplazarse a la biblioteca o a través de los que se di-

funde información a la carta. La referencia tradicional y la digital conviven fluidamente. Las bibliotecas, preocupadas por las personas, las atienden presencial o telemáticamente, empleando la Espasa o la Wikipedia, ayudando a un doctorando o a quien resuelve un pasatiempos. Los servicios bibliotecarios de información, de referencia o de consulta, como se prefieran denominar, resuelven dudas, ofrecen datos o aportan documentos, sirven información, una de las razones de ser de cualquier biblioteca.

El objetivo primordial de esta obra es reflejar la evolución de los servicios de información en las bibliotecas. Para ello, se parte de la descripción de los servicios de referencia, desde una perspectiva tradicional, ya que los fundamentos son idénticos, independientemente de que este servicio se ofrezca en línea o presencialmente. Cómo organizar un servicio de referencia, qué tipos de preguntas se reciben en una biblioteca, cuál es el proceso de resolución de una consulta o cómo se evalúa la referencia son aspectos tratados en esta monografía. La colección de referencia es uno de los capítulos esenciales de este estudio, ya que se parte de que un servicio de información sólo será útil si se dispone de las fuentes de información necesarias. No es éste un manual de recursos de información, por lo que no se ofrece una exhaustiva selección de fuentes; pero sí se ha querido sistematizar los tipos de recursos que son útiles como fuente de información, por lo que se ha establecido una clasificación que parte de la función y de la forma de los productos y medios informativos, a fin de que se pueda disponer de una completa descripción de los tipos de recursos de información que puedan ser útiles en una biblioteca o en un servicio de información.

Los servicios de información han evolucionado al mismo tiempo que lo han hecho las tecnologías. En esta obra se enmarcan los servicios de referencia digital, definiéndolos, analizándolos e informando de las herramientas que se están empleando en la actualidad para ofrecer información a los usuarios a través de sistemas de telecomunicaciones. De igual forma, se aportan las pautas que

permitirán diseñar servicios telemáticos de información, así como los criterios en los que basarse en el momento de realizar la evaluación de estos servicios.

De esta forma, la presente obra quiere mostrar todos los aspectos de interés relacionados con los servicios de información y referencia en una biblioteca, sea cual sea el tipo de información facilitada y el medio por el que se preste este servicio. Para ello, se parte necesariamente de trabajos previos del autor, que han sido tomados teniendo en cuenta el enfoque de conjunto de esta obra. Los contenidos de los primeros capítulos están muy vinculados a la experiencia docente del autor, quien enseña la asignatura *Servicio de referencia e información bibliográfica*, la cual se ofreció durante varios cursos dentro de la Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Salamanca. Asimismo, parte del programa impartido en la materia mencionada fue publicado como artículo científico en la revista *Anales de Documentación*¹, siendo una de las escasas aportaciones teóricas sobre el tema existentes en español. El autor es también responsable de diferentes artículos sobre servicios y colecciones de referencia digital. De igual forma, imparte o ha impartido materias relacionadas con las fuentes de información, que han permitido disponer de los conocimientos y experiencia necesarios para sistematizar los recursos de información, de la forma en que se presentan en esta monografía.

Artículos y materiales docentes han servido como base para diferentes aspectos tratados en esta obra, que se han completado y actualizando con los conocimientos aprehendidos de las distintas monografías y documentos que se han ido publicando sucesivamente sobre los temas tratados en los párrafos que se ofrecen a continuación, además de las propias reflexiones y teorías que el autor ha

1 Merlo Vega, José Antonio. El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de documentación*, 2000, vol. 3, p. 93-126. Disponible también en línea: <<http://www.um.es/fccd/anales/ad03/ad0300.html>>. [Consulta 13 julio 2009].

ido desarrollado desde que comenzó a impartir e investigar materias relativas a los servicios y las fuentes de información. De hecho, gran parte de los contenidos aquí editados forman parte de la tesis doctoral del autor², que se orientó hacia el análisis de los servicios públicos de referencia digital y en la que se realizó un estudio del desarrollo de los servicios de información. Todo ello se ofrece con un nuevo enfoque, con el que se pretende aportar a la bibliografía profesional en español una monografía en la que se contemplen todos los aspectos relacionados con los servicios de referencia que se prestan en las bibliotecas, desde una perspectiva integradora e híbrida, en la que los modelos presenciales y telemáticos, así como los recursos impresos, audiovisuales o digitales, son tratados con idéntico valor y función.

2 Merlo Vega, José Antonio. *La calidad de la información telemática: evaluación de servicios públicos de referencia digital*. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2008. La tesis obtuvo la calificación de Sobresaliente cum laude y el Premio Extraordinario de Doctorado. Se encuentra disponible en el repositorio institucional de la Universidad de Salamanca: <<http://gredos.usal.es>>.

1

El servicio de referencia en la biblioteca

Los servicios de referencia son aquéllos que ofrecen las bibliotecas para atender las necesidades de información de los usuarios. En este capítulo se delimita la terminología relativa a este servicio y se analizan los objetivos que debe perseguir la sección de referencia de una entidad bibliotecaria. No todas las bibliotecas son iguales, por lo que tampoco lo serán sus servicios de información. Es necesario adecuar los servicios de referencia a los diferentes tipos de usuarios, lo cual también se estudia en esta parte de la obra. Además, se recogen diferentes teorías sobre la tipología de los servicios de información, realizando una síntesis de las distintas formas en las que se materializan los servicios de referencia.

Los servicios tradicionales de información o consulta que se están llevando a cabo en las bibliotecas son los protagonistas de este capítulo. Se ha considerado necesario ofrecer las bases acerca de cómo deben ser los servicios informativos en una biblioteca, por qué la biblioteca debe ser activa como proveedora de información, cómo

deben adaptarse estos servicios en función del tipo de biblioteca, los fundamentos de este servicio o los diferentes elementos que integran un servicio de información bibliotecario son aspectos tratados en esta sección, que se asienta en un enfoque contextual, de marco de situación, necesario para posicionar a la biblioteca como proveedora de información.

1.1. La información en la biblioteca

Todos los teóricos de la Biblioteconomía coinciden en que las principales funciones de la biblioteca son formar, informar y entretener. Estos tres objetivos se desarrollarán de manera distinta en virtud de los tipos de bibliotecas existentes. Lógicamente, las bibliotecas de centros de enseñanza (escolares y universitarias) deberán centrar su actividad en la formación, mientras que otras bibliotecas, como las públicas o las especiales (hospitales, prisiones, etc.), se preocupan más del ocio de sus usuarios. Pero todas las bibliotecas, sea cual sea su tipología, cuentan con un servicio de información que atiende las consultas de los usuarios, aunque el grado de importancia de este servicio dependerá del modelo de biblioteca, de la política bibliotecaria seguida y de los objetivos de la misma.

Las colecciones bibliotecarias están formadas por fondos de distintas características, soportes y temáticas, siempre orientados a satisfacer los tres objetivos mencionados: formación, información y entretenimiento. Por ello, en una biblioteca pueden encontrarse documentos útiles para la formación académica y profesional de los usuarios, así como obras de consulta. Del mismo modo, se incluyen obras de esparcimiento. La distribución de la colección dependerá del tipo de biblioteca: en bibliotecas universitarias primará la colección de formación, en las especializadas la de información y en las públicas la de ocio, por ejemplo.

Aunque pueden encontrarse muestras de actividades de información en las bibliotecas desde que éstas existen, lo cierto es que el servicio de información, tal y como hoy se concibe, nace a finales del

siglo XIX³ y se generaliza a mediados del siglo XX. La propia evolución de la educación y la cultura ha convertido a la biblioteca en un centro dinámico, más preocupado por la difusión de sus fondos y de la información en ellos contenida, que por la conservación y el almacenamiento de los mismos. Esta concepción de la biblioteca como centro difusor de documentos ha provocado el aumento de acciones dirigidas a informar al usuario y el afianzamiento de los servicios de información como parte indispensable del trabajo bibliotecario.

Janes⁴ ofrece una breve historia de la referencia en una de las pocas monografías sobre referencia digital que se han considerado fundamentales en esta monografía. En todo caso, el autor se centra excesivamente en la trayectoria de las bibliotecas estadounidenses, ignorando la realidad europea. De igual forma, la trayectoria histórica de los servicios bibliotecarios de referencia se recoge en el capítulo primero del excelente manual de Bopp y Smith⁵.

Los distintos servicios de información que prestan las bibliotecas varían según las informaciones que se ofrezcan. Por este motivo, se emplean diferentes términos para denominar la actividad consistente en facilitar información a los usuarios. Así, se habla de *servicio de referencia*, *servicio de información bibliográfica*, *servicio de orientación*, *de consulta*, *de búsquedas documentales*, etc. Por ejemplo, las Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas⁶ incluyen dentro de

3 Son muchos los teóricos que mencionan a Samuel Swett Green como el primer autor que habla de los servicios bibliotecarios de información para ayudar a los usuarios. Green publicó en 1876 en *Library Journal* un artículo titulado *Personal relations between librarians and readers* en el que defendía esta idea. Véase Tyckoson, David A. What is the best model of reference service? *Library trends*, 2001, vol. 50, n. 2, p. 183-196.

4 Janes, Joseph. *Introduction to reference work in the digital age*. New York: Neal-Schuman, 2003, p. 6-19.

5 Bunge, Charles A.; Bopp, Richard E. History and varieties of reference services. En Bopp, Richard E.; Smith, Linda C. (eds.). *Reference and information services: an introduction*. 3th ed. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 2000, .p. 3-27.

6 *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002, p. 15-16.

los que se consideran esenciales el Servicio de *información general y de orientación e información bibliográfica*.

Sobre todas las denominaciones empleadas se ha impuesto el término «referencia», neologismo aceptado por el uso entre los profesionales bibliotecarios, aunque no oficialmente, ya que no ha recibido aún el beneplácito de la Real Academia Española. La acepción bibliotecaria de la palabra referencia procede del inglés *reference*, que se emplea como sinónimo de «consulta». El peso de la tradición biblioteconómica anglosajona es el causante de que se haya realizado una traducción impropia. No obstante, el término «referencia» está plenamente admitido dentro de la terminología bibliotecaria en lengua española y, del mismo modo, la denominación «Servicio de referencia» es la que se ha impuesto para mencionar a la sección de la biblioteca encargada de informar al usuario sobre cuestiones diversas. No obstante, en el dominio hispanoamericano sí es habitual que se emplee «Servicio de consulta» con la misma frecuencia que «Servicio de referencia».

En algunos manuales de Biblioteconomía se hace una diferencia entre el servicio de referencia y el de información bibliográfica. La explicación común es que en estos servicios se atienden consultas distintas. Mientras que el servicio de referencia resuelve cuestiones de respuesta inmediata y sencilla, el servicio de información bibliográfica está especializado en ofrecer información más compleja y elaborada, como relaciones bibliográficas o búsquedas en bases de datos. Esta diferenciación, que apenas se utiliza en la actualidad, puesto que todo tipo de consultas son resueltas por el mismo servicio, es la causa de que todavía hoy se utilice la denominación «Servicio de referencia e información bibliográfica».

La definición de «Servicio de referencia» es la siguiente: la unidad de la biblioteca que da respuesta a las consultas de los usuarios, resolviendo cuestiones inmediatas (pregunta/respuesta), ofreciendo información bibliográfica específica, suministrando documentos externos y orientando acerca de fuentes de información y sistemas de interrogación de los recursos informativos.

Los aspectos que se tienen que estudiar en relación al servicio de referencia deben girar en torno a los agentes que intervienen en el mismo: usuarios y bibliotecarios, así como a las técnicas específicas que se emplean en el servicio. Del mismo modo, en sus contenidos habrá que incluir los recursos de información que se manejan, tanto la colección de referencia como los productos informativos elaborados por la biblioteca u otras instituciones. Además, será necesario analizar también los aspectos relativos a la gestión del servicio: diseño, planificación, evaluación, etc. De forma gráfica los elementos integrantes de un servicio de referencia pueden ser expresados de esta manera:

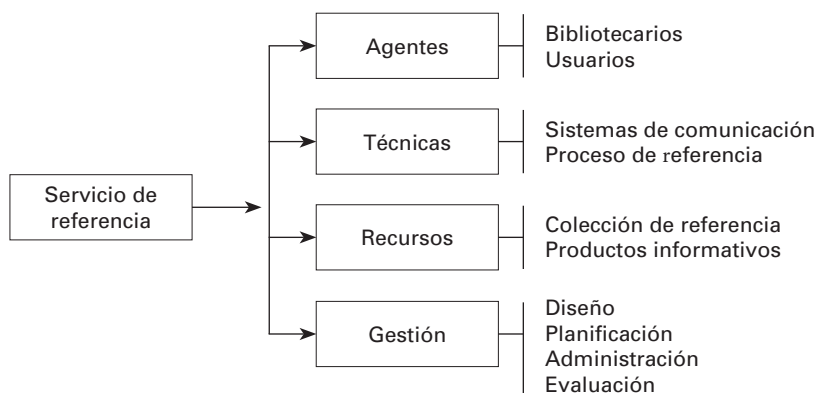


Fig. 1. Elementos de un servicio de referencia.

Partiendo de este esquema pueden desarrollarse los elementos definitorios del servicio de información de una biblioteca. El estudio global de los servicios de referencia, presenciales o digitales, deberá incluir los siguientes ámbitos:

1. **Bibliotecarios.** Perfil del bibliotecario de referencia. Características profesionales y personales. Formación continua.
2. **Usuarios.** Necesidades de información de los usuarios. Adecuación a los usuarios en virtud de determinadas características como la edad o el tipo de biblioteca a la que acuden. Actividades de instrucción en información de los usuarios.

3. **Sistemas de comunicación.** Recepción de las consultas. Atención al usuario. Tipos de consultas. Sistemas de información. Entrevista de referencia. Tecnologías de comunicación para la referencia. Aplicaciones informáticas para el servicio de referencia.
4. **Proceso de referencia.** Fases por las que pasa una demanda de información desde que se realiza hasta que se solventa. Técnicas de búsqueda. Habilidades de información. Destrezas de comunicación.
5. **Colección de referencia.** Fuentes de información de que dispone la biblioteca para la resolución de las consultas. Desarrollo de colecciones. Valoración de obras de referencia. Fuentes automatizadas y electrónicas. Recursos de información en entornos telemáticos.
6. **Productos informativos.** Materiales elaborados por la biblioteca para informar a los usuarios incluso adelantándose a sus peticiones. Tutoriales y guías de recursos. Servicios de alerta y difusión selectiva de la información.
7. **Diseño.** Aspectos relacionados con la infraestructura y el mobiliario del servicio, así como con la distribución de las áreas de trabajo y las condiciones físicas y ambientales. Selección del modelo de servicio.
8. **Planificación.** Distribución de los recursos económicos, documentales y de personal. Organización de los servicios y actividades informativas. Desarrollo de las políticas específicas.
9. **Administración.** Control de la planificación. Gestión económica y de los recursos humanos. Automatización de los servicios. Cooperación interbibliotecaria en materia de referencia. Redes y consorcios.
10. **Evaluación.** Análisis del rendimiento del servicio. Valor y uso de la colección. Satisfacción de los usuarios. Calidad de la información. Gestión del cambio.

1.2. Fundamentos del servicio de referencia

Si una de la funciones de la biblioteca es informar, el principal objetivo del servicio de referencia será conseguir que todas las infor-

maciones requeridas sean satisfechas. Por este motivo, la biblioteca deberá contar con una sección específica, con personal especializado en la búsqueda de información y con una colección de consulta útil. Además, deberá desarrollar las iniciativas y procedimientos que considere necesarios para facilitar al usuario el acceso a la información.

La IFLA ya mencionaba en sus *Pautas para bibliotecas públicas*⁷ una serie de aspectos relativos a la oferta de información, entre los que sobresalían los siguientes:

- Aceptar la responsabilidad de dar respuestas precisas actualizadas de manera rápida e imparcial.
- Estar preparada para buscar fuera de la biblioteca cuando sea necesario, así como para 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.
- Proporcionar información mediante tabloneros de anuncios.
- Compilar bibliografías y guías de lectura.
- Ofrecer servicios de actualización.

En la nueva edición de estas pautas⁸, la IFLA continúa incluyendo la oferta informativa entre los servicios básicos a los usuarios:

- Servicios de información con medios impresos y electrónicos.
- Servicios de asesoramiento a los lectores.
- Servicios de información a la comunidad.

Es posible establecer unas bases sobre qué metas debe cumplir el servicio de información de cualquier biblioteca, sea del tipo que sea. En resumen, un servicio de referencia debe partir de los siguientes objetivos:

⁷ IFLA. *Pautas para bibliotecas públicas*. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1988, p. 20-21.

⁸ IFLA/UNESCO. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de bibliotecas públicas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2001, p. 28.

1. El servicio debe ser empleado por los usuarios, lo que se puede conseguir a través de sistemas publicitarios y de formación de usuarios. Para alcanzar este objetivo la biblioteca debe contar con espacios e infraestructuras adecuados y desarrollar sistemas sencillos para la recepción de las consultas.
2. Todas las consultas deben ser solucionadas satisfactoriamente, lo cual implica la posesión de una buena colección de referencia y el dominio de los sistemas de consulta de cada fuente de información. Además, será necesario desarrollar sistemas de acceso al documento cuando la información requerida no se encuentre en la colección propia.
3. La colección de consulta debe ser empleada directamente por los usuarios, por lo que será necesario organizar actividades específicas de formación de usuarios en el manejo de las obras de referencia y demás fuentes de información.

1.3. Un servicio para los usuarios

Los usuarios determinan, además de otros aspectos, las diferencias tipológicas entre las bibliotecas. Cada grupo de usuarios tiene sus necesidades informativas específicas, lo que implica una colección distinta y unos servicios bibliotecarios diferentes. Por este motivo, el servicio de referencia variará según las características particulares de los usuarios, estando la biblioteca obligada a adecuar su colección y sus servicios informativos según la tipología bibliotecaria.

Así, el servicio de información de las bibliotecas nacionales debe constituirse en un centro nacional de información bibliográfica, produciendo bases de datos, elaborando repertorios, catálogos y productos similares, tanto de sus fondos como de colecciones externas. El servicio de información de una biblioteca nacional debe poseer una colección especializada en la producción artística e intelectual nacional, ya que sus usuarios serán, en un alto porcentaje, investigadores.

En las bibliotecas universitarias el servicio de referencia deberá adecuarse a varios tipos de usuarios. En primer lugar al estudian-

te, que requerirá sus servicios para completar los contenidos de las asignaturas y para realizar los trabajos encomendados por los profesores. Para atender a este tipo de usuario el personal encargado de la referencia debe conocer la colección propia para orientar al usuario en el uso de las mismas. Otros tipos de usuarios de las bibliotecas universitarias son los docentes e investigadores, quienes no requieren información concreta sino información bibliográfica sobre sus campos de investigación o docencia. La adecuación en este caso será facilitar información propia y ajena y posibilitar el acceso a documentos externos.

Los servicios de información más variados se encuentran en las bibliotecas públicas. Este tipo de centros bibliotecarios atiende a usuarios de características muy distintas y de necesidades de información muy dispares. Por una parte, se encuentra el usuario en edad escolar, quien solicita información de utilidad para su formación. Por otro lado, están los estudiantes superiores, que requieren informaciones más elaboradas. Además, la biblioteca pública atiende a usuarios adultos que consultan informaciones de muy diferente tipología. Por ello, la colección de referencia y los servicios de información de una biblioteca pública deben ser muy variados, de carácter enciclopédico y genéricos. La IFLA recomienda que en bibliotecas que atiendan a poblaciones mayores de 5.000 habitantes la colección de referencia sea el 10% del total⁹.

En cuanto a las bibliotecas escolares, sus servicios de referencia deben apoyar la función educativa, de ahí que su colección se divida entre un 70% de obras de formación e información y un 30% de obras de ficción¹⁰. En todo momento, la sección de referencia de las bibliotecas escolares se planteará desde una perspectiva pedagógi-

9 IFLA. *Pautas para bibliotecas públicas*. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1988.

10 Baró, M.; Mañá, T, *Formarse para informarse*. Madrid: Celeste, M.E.C., 1996. Este porcentaje se recoge asimismo en las *Directrices IFLA/UNESCO para la biblioteca escolar*, de 2002, disponibles en <http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/sguide02-s.pdf>.

ca, como complemento de las enseñanzas recibidas en las aulas¹¹. En muchos casos, el servicio de referencia participará también en la formación de los estudiantes, prestando sus instalaciones y fondos para la explicación de ciertos temas.

El servicio de referencia de las bibliotecas especiales apenas difiere del que se realiza en las bibliotecas públicas. En todo caso, la tipología de las informaciones requeridas estará en función de los usuarios concretos de cada biblioteca especial. En las bibliotecas de centros hospitalarios no es necesario destinar muchos fondos a la referencia, ya que los usuarios prefieren utilizar la colección de ocio. En otros tipos de bibliotecas, como son las bibliotecas de prisiones, la colección de referencia sí es importante, ya que estos centros desarrollan una actividad educativa y cultural, que debe verse apoyada por la biblioteca.

El servicio de referencia más exhaustivo se lleva a cabo en las bibliotecas especializadas. Dado el perfil de los usuarios y la función de suministro de información de estas bibliotecas, será necesario disponer de múltiples servicios de información para atender las consultas y para facilitar documentación de interés antes de que ésta sea requerida. El personal de referencia de las bibliotecas especializadas debe dominar las fuentes de información sobre el campo temático de la biblioteca, ya que es habitual que las informaciones solicitadas por los usuarios no se encuentren en la propia biblioteca sino en colecciones externas. El responsable del servicio de información de bibliotecas especializadas deberá conocer qué fuentes existen en su disciplina, cuáles son las estrategias de consulta de cada recurso, dónde están los servicios de suministro de documentos más ágiles en su campo y cuáles son las bibliotecas o centros de orientación similar que puedan cooperar con las mismas.

11 Torres Ramírez, Isabel de; Montes Montes, M. José. El servicio de referencia en la biblioteca escolar. *Educación y biblioteca*, feb. 1991, n. 14, p. 57-60.

1.4. Tipología de los servicios de información

Uno de los estudios de sistematización más completos acerca de los distintos servicios de información es el realizado por Bunge y Bopp¹², cuyas teorías fueron resumidas por Magán¹³. Estos autores dividen los servicios de referencia en tres bloques: servicios de información, servicios de formación y servicios de orientación. En la siguiente tabla se reflejan las teorías de estos autores estadounidenses, empleando una traducción propia:

Tipo de servicios	Descripción	Ejemplos
<i>Información</i>	Resuelven las consultas de los usuarios	Preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas, obtención de un documento
<i>Formación</i>	Tratan de educar al usuario en el uso de la biblioteca y de la colección de referencia	Formación de usuarios
<i>Orientación</i>	Asesoran al usuario en la elección de una obra o de una fuente de información	Actividades llevadas a cabo por la biblioteca para recomendar o dar a conocer documentos

Fig. 2. Tipología de los servicios de referencia (Bunge; Bopp).

Una teoría coherente y bien argumentada sobre la tipología de los servicios de consulta bibliotecarios es la que defiende Bertrand Calenge¹⁴. El autor francés opina que los servicios de información en la biblioteca están relacionados con las actividades desarrolladas para acoger al usuario y por las iniciativas que se plantean para orientar-

12 Bunge, Charles A.; Bopp, Richard E. History and varieties of reference services. En Bopp, Richard E.; Smith, Linda C. (eds.). *Reference and information: an introduction*. 3rd ed. Englewood: Libraries Unlimited, 2001, p. 3-27.

13 Magán Wals, José Antonio. Los servicios de información y referencia bibliográfica: situación actual y aprovechamiento de los recursos. En *Tratado básico de biblioteconomía*. 2ª ed. Madrid: Editorial Complutense, 1996, p. 343-366. Magán toma la referencia de la segunda edición: Bopp, Richard E. History and varieties of reference services. En *Reference and information services: an introduction*. 2nd ed. Englewood: Libraries Unlimited, 1995, p. 3-35.

14 Calenge, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris: Cercle de la Librairie, 1996.

le en el espacio, en las técnicas bibliotecarias y en el uso de la colección. Acoger, orientar e informar son los tres pilares de los servicios al público en las bibliotecas según este autor. Para él, la concepción habitual de los servicios de información no es válida, por lo que relaciona la información al usuario, con la recepción y la orientación en la biblioteca. Probablemente por expresar sus argumentos en una lengua diferente de la inglesa las teorías de Calenge no han sido excesivamente recogidas por los teóricos. Se quiere dejar constancia del valor de la monografía de este reputado bibliotecario francés, de la solidez de su enfoque y del práctico desarrollo que hace de las diferentes tipologías de servicios informativos bibliotecarios.

Teniendo en cuenta éstas y otras aportaciones de los diferentes teóricos que han expuesto su categorización de los servicios de consulta, es posible agrupar lo distintos servicios de información que se desarrollan en las bibliotecas en virtud de factores diversos. Una propuesta de sistematización de las distintas formas en las que se traduce la información al usuario es la siguiente:

Servicio de información	Descripción
Consultas de respuesta rápida	Resolución de cuestiones sencillas utilizando obras de consulta de/desde la biblioteca
Consultas bibliográficas	Elaboración de repertorios bibliográficos sobre temas específicos y comprobaciones bibliográficas
Acceso al documento	Préstamo interbibliotecario, fotodocumentación, envío electrónico, etc.
Información sobre novedades	Boletines informativos, de adquisiciones, novedades editoriales, etc.
Difusión Selectiva de la Información	Entrega de información sobre novedades según los temas elegidos por los usuarios
Orientación bibliográfica y documental	Guías de lectura, selecciones de documentos, asesoramiento bibliográfico, etc.
Asesoramiento técnico	Preparación de informes y recopilación de información sobre un tema
Alfabetización informacional	Formación de usuarios en el uso del servicio, de la colección, etc.

Fig. 3. Tipología de los servicios de referencia (Merlo Vega)

La existencia de los anteriores tipos de servicios de información puede constarse en cualquier servicio de referencia. Por ejemplo, si se toma como ejemplo¹⁵ la base de datos de preguntas y respuestas de «Pregunte: las bibliotecas responden» sería posible localizar cuestiones planteadas en línea que se corresponden con los tipos anteriormente expuestos. Igualmente, se localizarían ejemplos de cada grupo en los servicios de referencia que tienen abiertas su base de datos de cuestiones satisfechas, como ocurre con la red global de Question Point o los servicios públicos de Finlandia o Gales, por ejemplo. A continuación, se muestran algunos ejemplos de preguntas que se corresponden con los grupos que se han descrito en párrafos anteriores.

Consultas de respuesta rápida:

- *Preguntas sobre el intérprete de la versión de la canción “La llorona” que aparece en la banda sonora de la película Frida.*
- *Teléfono de la estación de autobuses de Salamanca.*

Consultas bibliográficas:

- *Año en que se publicó la primera edición de “Cien años de soledad”.*
- *Traducciones de obras poéticas de Ben Clark.*

Acceso al documento:

- *Localización del artículo “Web social y educación” publicado en la revista Educación y biblioteca en octubre de 2007.*
- *El presidente de una comunidad de vecinos pide una copia de Ley de Propiedad Horizontal.*

Información sobre novedades:

- *Un usuario pregunta por las últimas novelas compradas por la biblioteca.*
- *Un usuario consulta si se ha adquirido el último premio Nadal.*

Difusión Selectiva de la Información:

- *Un opositor a cuerpos del Ministerio de Economía y Hacienda necesita información periódica sobre legislación tributaria.*

15 Los servicios de referencia citados en este párrafo serán comentados en el apartado dedicado a los servicios públicos de referencia digital.

- *Un profesor de filología requiere bibliografía actualizada de forma constante sobre didáctica del español como lengua extranjera.*

Orientación bibliográfica y documental:

- *Un estudiante de Psicología pregunta por títulos sobre trastornos emocionales.*
- *Un usuario solicita ayuda para localizar películas de directores del movimiento Dogma.*

Asesoramiento técnico:

- *Un empresario quiere abrir una papelería en una nueva zona residencial y necesita datos estadísticos sobre la población.*
- *Un representante sindical solicita información sobre condiciones laborales en países de la Unión Europea para una negociación.*

Alfabetización informacional:

- *Preguntas sobre el manejo del catálogo automatizado.*
- *Consultas sobre recuperación avanzada en buscadores.*

2

Organización del servicio de referencia

Los servicios de referencia –presenciales o telemáticos– deben contemplar una serie de elementos en su planificación y gestión para un correcto desarrollo de los mismos. En los apartados que se incluyen en esta sección se analizarán las competencias de los profesionales referencistas, así como los espacios que deben ocupar los servicios de consulta en las bibliotecas. Además, se describirán los instrumentos necesarios para que el personal dedicado a este servicio pueda desempeñar su trabajo con calidad y eficiencia. Por último, en este bloque se estudian también elementos relativos a la alfabetización informacional en relación a los servicios de referencia, basados en la adquisición de competencias informacionales, en la formación de usuarios en el uso de la colección informativa y en la instrucción en el manejo de los recursos electrónicos, catálogos y otras fuentes de información empleadas por la biblioteca.

2.1. Perfil profesional del referencista

Dadas las características de los servicios de información de una biblioteca, es necesario que éstos estén atendidos por profesionales

especializados en la atención y resolución de las demandas de información. Por ello, es más aconsejable que los servicios de referencia estén gestionados por personal específico, que se encargue de formar y mantener la colección de referencia, recibir las consultas, resolverlas y desarrollar los instrumentos que se consideren necesarios para informar a los usuarios. El personal referencista debe reunir una serie de características, como ser una persona con formación biblioteconómica, puesto que es necesario que se conozcan las técnicas y servicios bibliotecarios para informar adecuadamente sobre el uso de la biblioteca, los productos bibliotecarios y la colección, así como ser un profesional conocedor de la colección propia, tanto del fondo de referencia como del general, para saber donde encontrar la información buscada. Por otra parte, un bibliotecario referencista deberá estar informado de las fuentes de referencia externas, para obtener datos que no puedan extraerse de la colección de la biblioteca.

Es importante que los encargados de los servicios informativos de las bibliotecas¹⁶ tengan capacidad de análisis y síntesis, para delimitar las consultas de los usuarios y para que las respuestas se ajusten a las preguntas; además deben ser expertos en los sistemas de búsqueda y acceso a la información de las distintas fuentes empleadas para la referencia, para conseguir las respuestas pertinentes en el menor tiempo posible. Esto obliga a la familiarización con las nuevas tecnologías, para utilizar las fuentes de referencia electrónicas, para emplear procedimientos de información automatizados y para elaborar información electrónica (bases de datos, repertorios hipertextuales, herramientas de la web social, etc.).

Un referencista competente debe conocer las necesidades informativas de los usuarios, a fin de poder elaborar bibliografías, guías,

16 Simmonds analiza las formas más comunes de organización interna de los servicios de referencia y establece las responsabilidades de los coordinadores de estos departamentos. Véase Simmonds, Patience L. The 21st Century Reference Department: Working to Provide Quality: Service to Users. *The Reference Librarian*, 2003, vol. 39, n. 81, p. 89-103.

etc., con temas e informaciones de interés; además, debe ser activo, ya que será necesario desarrollar métodos de información adecuados a los usuarios: correo electrónico, actualización bibliográfica, bitácoras, etc.

Como características personales, es necesario que se demuestre objetividad, para utilizar todas las fuentes de información disponibles y responder verazmente a las consultas sin omisiones ni errores deliberados; otro requisito es un nivel cultural medio/alto, que permita poder atender y satisfacer todas las demandas de información que reciba el servicio. Por último, se requiere una personalidad afable, que posibilite relacionarse con usuarios de cualquier tipo. Para Gorman¹⁷, el referencista debe cumplir una serie de valores: administración, servicio, libertad intelectual, racionalismo, alfabetización y aprendizaje, igualdad de acceso, privacidad y democracia. De manera similar se expresan Hirko y Ross¹⁸, quienes tras realizar un estudio para la formación de los bibliotecarios del servicio de referencia digital de Washington, establecen catorce competencias básicas de los profesionales de los servicios digitales de referencia.

Mary M. Nofsinger ofreció en 1999¹⁹ una visión muy acertada de las competencias del personal referencista en el siglo XXI. Para esta autora, la formación de los bibliotecarios referencistas debe estar en constante desarrollo, debido sobre todo a los avances tecnológicos²⁰. Ella divide las nuevas competencias en varios grupos: habilidades

17 Gorman, Michael. Values for human-to-human reference. *Library trends*, 2001, vol. 50, n. 2, p. 168-182.

18 Hirko, Buff; Ross, Mary Bucher. *Virtual reference training: the complete guide to providing anytime, anywhere answers*. Chicago: American Library Association, 2004. 10-11.

19 Nofsinger, Mary M. Training and Retraining Reference Professionals: Core Competencies for the 21st Century. *The Reference Librarian*, 1999, no. 64, p. 9-19. También publicado en Zlatos, Christy (ed.). *Coming of Age in Reference Services: A Case History of the Washington State University Libraries*. New York: The Haworth Press, Inc., 1999, p. 9-19.

20 Kupersmith introduce el concepto de tecnoestrés en la profesión del referencista, enfermedad producida por las tecnologías y caracterizada por la ansiedad del servicio, el exceso de información, las situaciones conflictivas y motivos organizacionales. Véase Kupersmith, John. Technostress and the reference librarian. *Reference Services Review*, 1992, vol. 20, n. 2, p. 7-14,50.

para la referencia y conocimiento de esta materia, comunicación y habilidades interpersonales, destrezas tecnológicas, habilidades para el análisis y el pensamiento crítico, así como destrezas para la gestión y la supervisión. También es importante la visión de Osa²¹, quien establece una serie de competencias para los directivos de los actuales servicios de referencia, ya que los constantes cambios en los servicios de información requieren profesionales activos que sepan adaptarse a las nuevas circunstancias y organizar los equipos necesarios para la prestación de estos servicios en entornos digitales.

Los servicios de referencia están siguiendo modelos muy diversos, en función de las políticas generales que planteen las bibliotecas, así como a partir de las políticas concretas de información que persigan. Una buena sistematización de los modelos aplicados en los servicios de referencia es la que aportan Cassel e Hiremath²² en su excelente manual de 2006 sobre los servicios de información y referencia en el siglo XXI. En la siguiente tabla se describen los modelos de organización de los servicios de referencia en las bibliotecas, con especial atención a los aspectos relativos al personal que los atiende, indicando sus pros y contras, según los criterios de las autoras.

2.2. El entorno espacial en los servicios de referencia

El diseño de un servicio de referencia requiere delimitar claramente tres aspectos: localización, condiciones físicas y equipamiento. Los servicios de información de la biblioteca deben contar con un espacio específico para la sección de referencia. Este espacio debe estar bien señalizado y fácilmente localizable, por lo que se aconseja su ubicación cerca de la entrada principal de la biblioteca, así como de los catálogos y de la colección de referencia. La biblioteca debe tener un lugar para atender al usuario. Este punto se denomina mostrador

21 Osa, Justina O. Managing the 21st Century Reference Department: Competencies. *The Reference Librarian*, 2003, vol. 39, n. 81, p. 33-50.

22 Cassell, Kay Ann; Hiremath, Uma. *Reference and information services in the 21st century: an introduction*. London: Facet, 2006, p. 340.

Tipo	Descripción	Pros	Contras
Mostrador de referencia tradicional	El bibliotecario sirve al usuario desde el mostrador de referencia	Fácil para el personal: un punto de servicio	Sólo sirve a los usuarios que van al mostrador
Modelo de referencia de consulta	Las preguntas complejas son remitidas al servicio de consulta	Utiliza bibliotecarios para las cuestiones complejas	Limita el número de usuarios a los que puede servir
Servicio de referencia por niveles	Tres niveles de servicio: mostrador de información, mostrador de referencia general y servicios de consulta	Utiliza bibliotecarios para las cuestiones complejas	Debe preparar al personal para remitir adecuadamente y limita el número de usuarios a los que puede servir
Equipo de personal	Trabajo bibliotecario y paraprofesional juntos en el mostrador de referencia	El bibliotecario está disponible para contestar preguntas más difíciles	Los trabajadores paraprofesionales pueden remitir adecuadamente al bibliotecario
Concepto de punto de servicio integrado	Integración de los mostradores de referencia y circulación	Un punto único para atender a los usuarios	Requiere formación continua del personal
Itinerancia	Los bibliotecarios se mueven por todas las secciones del área de referencia	Se alcanza a usuarios que no se acercan al mostrador de referencia	Requiere personal adicional
Referencia virtual	Los bibliotecarios responden cuestiones por correo electrónico y chat	Usuarios ayudados sin visitar la biblioteca	Tecnología lenta y muy fría para comunicarse con los usuarios
Modelo de alcance externo	Los bibliotecarios salen de sus departamentos, grupos y organizaciones	Se puede llegar a nuevos destinatarios	Requiere personal adicional

Fig. 4. Modelos de los servicios de referencia (Cassel; Hiremath)

de referencia y deberá estar diseñado para que albergue de manera cómoda todo el equipamiento necesario para el funcionamiento de esta sección: mesas, sillas, ordenadores, etc. Por lo general, se opta por un mostrador para recibir las consultas rápidas y por una mesa con sus correspondientes sillas para recoger las preguntas más complejas, como las búsquedas bibliográficas.

Dadas las características de este servicio el espacio tendrá dos zonas con su respectivo equipamiento: la zona de atención al usuario, en la que se encuentra el mostrador de referencia y la zona de trabajo del personal, en la cual estará el mobiliario y los documentos utilizados por los bibliotecarios referencistas cuando no estén atendiendo al público. Este carácter mixto deberá ser tenido en cuenta por los arquitectos y diseñadores, dadas las particulares condiciones de comodidad, iluminación, temperatura, etc. Dependiendo de cómo esté orientado el servicio de referencia los espacios pueden estar unidos o ser independientes. Si la biblioteca considera oportuno separar la sección de atención al usuario de la unidad de información entonces habrá que situar un mostrador a la entrada, desde el cual se orientará al usuario sobre los requisitos para utilizar la biblioteca, sus secciones, servicios, etc. En este caso la sección de información podría ubicarse en otra parte de la biblioteca, a ser posible alejada de la sección de lectura en sala. El motivo es que la sección de referencia genera mucho tráfico, ya que los usuarios necesitan utilizar documentación constantemente y recibir indicaciones del personal referencista.

La colección de referencia estará dentro de esta sección o muy cerca de ella. Es importante que este fondo sea de libre acceso, para que los usuarios la utilicen de manera independiente según sus necesidades. De igual manera, es aconsejable que los terminales de consulta a los catálogos, a las fuentes de información en cederrón y en línea también sean de libre acceso, aunque, debido a las características de los equipos necesarios para su uso, es conveniente llevar un control de los ordenadores u otros equipos empleados en esta sección.

Una parte de la colección de referencia deberá ser custodiada por el personal bibliotecario: fondo antiguo, ejemplares raros, literatura

gris, folletos, etc. La causa de que estos documentos no sean de libre acceso es protegerlos de un eventual deterioro o daño que pudieran ocasionar su pérdida definitiva. La digitalización de este tipo de documentos y su correspondiente acceso telemático son la solución correcta para poder ofrecer libremente estas colecciones.

2.3. Instrumentos para la prestación del servicio de referencia

Para que el servicio de referencia pueda cumplir sus objetivos es necesario que la biblioteca disponga de determinados instrumentos, tanto para el trabajo interno como para la recogida de consultas, la resolución de las mismas y su posterior entrega.

En cuanto al trabajo interno el número de herramientas dependerá de la especialización del servicio. Un equipamiento completo estará formado por:

- Instrumentos de comunicación (teléfono, fax, correo electrónico, sistemas telemáticos de mensajería).
- Instrumentos de consulta (colección profesional y de referencia).
- Instrumentos de difusión (digitalización, correo electrónico, listas de distribución, sindicación, boletines electrónicos, etc.).

Por lo que respecta a los instrumentos necesarios para la atención al usuario, las herramientas más comunes son los formularios de toma de datos, en los cuales se consignarán las informaciones necesarias para que todos los aspectos de la consulta queden recogidos.

Generalmente, las preguntas de respuesta rápida no requieren ningún tipo de formulario, a no ser que se quiera llevar una estadística. El usuario formula su pregunta y el bibliotecario referencista la contesta. Sin embargo, este procedimiento es fundamental en las consultas bibliográficas, ya que es el mejor sistema para delimitar la demanda y poder resolverla correctamente.

Este tipo de formularios recogen los siguientes datos:

- Identificación del usuario: por si es necesario ponerse en contacto con el mismo para aclarar algún aspecto de la consulta o para cualquier otra cuestión.

- Datos temáticos: tema principal de la consulta y aspectos relacionados.
- Datos económicos: en el caso de que el servicio no sea gratuito será necesario indicar la forma de pago, número de cuenta, datos fiscales, etc.
- Datos complementarios: límites cronológicos, idiomas, número de referencias, aspectos que no interesan, etc.

Lógicamente, el instrumento fundamental en el servicio de referencia será la colección de referencia, concepto muy amplio que reúne a todas las fuentes de información que se empleen para responder las consultas de los usuarios. La colección de consulta será un tema tratado de forma específica en el capítulo quinto de esta obra.

2.4. Competencias informacionales en referencia

El fin último de toda biblioteca es que su colección se utilice. Para alcanzar este objetivo es necesario que los usuarios conozcan la oferta de servicios y la organización de la biblioteca. Por ello, se deben desarrollar acciones de alfabetización informacional en el uso de los servicios y colecciones de referencia²³; en primer lugar, se plantearán sistemas para informar a los usuarios sobre la propia biblioteca, tanto sobre sus características generales, como sobre sus servicios concretos. Además se organizarán otras actividades para informar acerca de servicios y colecciones específicas. Superando a la tradicional formación de usuarios, las bibliotecas tienen una función esencial en la enseñanza de habilidades de información. Se debe tener como objetivo que los usuarios adquieran competencias informacionales, es decir, que sean diestros en la búsqueda y selección de información. Es precisamente en las secciones de refe-

23 La importancia de la alfabetización informacional en los servicios de referencia es desarrollada por Rader. Véase Rader, Hannelore B. Information literacy in the reference environment: preparing for the future. *The Reference Librarian*, 2000, n. 71, p. 25-33. Esta autora realiza una recopilación de experiencias donde los servicios de referencia incluyen la instrucción dentro de su actividad.

rencia donde las bibliotecas tienen un función más destacada como agentes educadores en información.

El Grupo de Trabajo de Alfabetización Informativa del Consejo de Cooperación Bibliotecaria recoge las diferentes definiciones y ámbitos de la alfabetización informativa (Alfin)²⁴ Entre ellas, puede destacarse la concepción de la Alfin que recoge la Declaración de Praga²⁵: La Alfin abarca el conocimiento de las propias necesidades y problemas con la información, y la capacidad para identificar, localizar, evaluar, organizar y crear, utilizar y comunicar con eficacia la información para afrontar los problemas o cuestiones planteadas.

Todas las iniciativas que lleve a cabo la biblioteca para dar a conocer sus departamentos, su colección, sus instalaciones, etc., se engloban dentro de las acciones de alfabetización informativa, que puede plantearse de manera genérica, para dar a conocer la biblioteca: servicios, colección, etc. en sentido amplio. Las actividades más comunes desde esta perspectiva son:

- Folletos informativos: en los cuales se explicará los aspectos generales de la biblioteca: condiciones de acceso, localización, horarios, servicios, reglamentos, etc.
- Folletos específicos: para las distintas secciones o servicios: préstamos, colección local, información y referencia, fonoteca, etc., donde se expliquen los principales datos de las secciones o servicios.
- Visitas guiadas a la biblioteca: para conocer la disposición, los servicios y cualquier tema de interés para los usuarios.
- Vídeos: donde se expliquen los aspectos más interesantes de la biblioteca.

24 Grupo de Trabajo de Alfabetización Informativa. *Hacia la alfabetización informativa en las bibliotecas públicas españolas*. Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2009. Disponible en http://www.mcu.es/bibliotecas/MC/ConsejoCB/gt_alfin/ALFIN_en_BP_2009.pdf

25 Declaración de Praga: Hacia una sociedad alfabetizada en información. Reunión de Expertos en Alfabetización en Información celebrada en Praga entre el 20 y el 23 de Septiembre de 2003. Traducción de Cristóbal Pasadas disponible en http://www.melangeinfo.com/Doc/Declaraci_Praga_castellano.pdf

- Cursos de formación de usuarios: organización de cursos breves en los que se explique la organización de la biblioteca, las técnicas bibliotecarias, el uso de la colección, los servicios, etc.
- Campañas publicitarias: uso de técnicas de marketing: carteles, anuncios publicitarios, aparición en la prensa y medios de comunicación, etc.

De la misma manera, la alfabetización informacional se plantea para objetivos más concretos, como son el uso de determinados servicios o colecciones bibliotecarias. En este caso, se desarrollan actividades como las siguientes:

- Guías de la sección o servicio: donde se explique con detalle todo lo relativo a ese departamento: usuarios, normativa, colección, horarios, etc.
- Guías de uso de los productos bibliotecarios: catálogos, bases de datos propias, etc.
- Tutoriales de determinados documentos y recursos: obras de referencia, CD-ROM, Internet, etc.
- Boletines bibliográficos y guías de lectura: selecciones temáticas de obras extraídas de la colección, ofreciendo su referencia, localización y breves comentarios.
- Boletines de adquisiciones: recoger los fondos que se han incorporado recientemente para darlos a conocer.
- Selecciones de obras: ofrecer críticas de obras recomendadas, sobre todo de novedades editoriales, a fin de que los usuarios las conozcan y utilicen.
- Exposición de novedades: disponer en un expositor las últimas obras incorporadas al fondo.
- Exposiciones bibliográficas: extraer de las estanterías obras con una característica común (autor, tema, lengua, etc.) para difundirlas.
- Cursos especializados de formación de usuarios: aprendizaje de aspectos concretos: uso de obras de referencia, catálogos, manejo de herramientas automatizadas, etc.
- Dinamizaciones: animaciones a la lectura, organización de actividades en torno a una obra concreta.

- Extensión bibliotecaria: organización de actividades diversas: presentaciones de libros, encuentros con el autor, proyecciones, representaciones teatrales, etc. Todas ellas encaminadas a dar a conocer la colección de la biblioteca.

Estas actividades específicas de educación en información pueden aplicarse al servicio de referencia e información bibliográfica.

En concreto, las actividades de formación de usuarios más útiles y las más empleadas en el servicio de referencia son los folletos explicativos del servicio, las guías de uso de las herramientas bibliotecarias (catálogos, sistemas automatizados), los tutoriales de uso de fuentes de información, los boletines bibliográficos, guías de lectura y recomendaciones de documentos. No obstante, cualquiera de las actividades anteriores puede ser llevada a cabo por el servicio de referencia para difundir su colección y potenciar el uso de la misma.

En muchas ocasiones las actividades de alfabetización en información sirven, no sólo para difundir los fondos y servicios, sino también para mejorarlos, ya que se da la oportunidad al usuario para que opine sobre cualquier cuestión que afecte a la biblioteca. Por ello, es conveniente desarrollar sistemas de recepción de sugerencias, a fin de adaptar la biblioteca a las necesidades de los usuarios en cuanto a la disposición de las colecciones, la adquisición de obras, las normativas, la organización de actividades de formación, etc. La realización de actividades de alfabetización informacional debe plantearse de manera organizada, especificándose una serie de aspectos:

- Finalidad de la actividad: qué se pretende conseguir.
- Usuarios: a quién va dirigida.
- Circunstancias: aspectos que influirán en la actividad (medios, tiempo, número de personas, nivel académico, etc.)
- Actividades: acciones que se llevarán a cabo a partir de los criterios anteriores.

Es aconsejable informarse de qué actividades de formación de usuarios se han realizado en otras bibliotecas, para tomarlas como ejemplo o imitarlas. En Biblioteconomía es lícito, recomendable y

útil basarse en las experiencias positivas realizadas en otros centros para ser puestas en práctica de nuevo en otras bibliotecas. Por lo general, si una actividad de educación documental, en particular, o un plan de alfabetización informacional, en general, han tenido éxito en una biblioteca, puede asegurarse que, en condiciones similares, tendrá también buenos resultados en centros parecidos. Las buenas prácticas son modelos que se deben aplicar en bibliotecas que tengan espacios, colecciones, servicios y usuarios similares²⁶.

26 Una buena base de datos de prácticas ejemplares en alfabetización en información es *Information Literacy Resources Directory* consultable en <http://www.infolitglobal.info>.

3

Las demandas de información

Las consultas son la razón de ser del servicio de referencia. Las preguntas que los usuarios plantean al servicio de referencia son muy variadas en cuanto a su temática, motivación, nivel de profundidad, sencillez en la respuesta, etc. Independentemente del sistema de consulta, ya se traten de servicios presenciales o telemáticos las cuestiones que se reciben en una biblioteca son muy similares. En los subapartados de este capítulo se analizan los tipos de demanda de información, a partir de las sistematizaciones realizadas por los principales teóricos, además de incluir una aportación que sirve para clasificar todo tipo de consultas. Así, tal y como se desarrolla en esta sección, en un servicio bibliotecario de referencia se recibirán preguntas de información general, sobre todo relativas a la biblioteca y a los recursos de información, además de preguntas de respuesta rápida, que son en sentido estricto las que se responden con contestaciones concretas y delimitadas. Además, se expone un tercer tipo de preguntas, las bibliográficas, que tienen el denominador común de que la respuesta esperada está compuesta de do-

cumentos, ya sean a texto completo o referencias bibliográficas. En este capítulo de la monografía, se exponen los tipos de demandas de información, a las que se acompaña de ejemplos reales extraídos de «Pregunte: las bibliotecas responden», el servicio público de referencia digital español.

3.1. Tipología de las demandas de información

Las preguntas que los usuarios realizan en el servicio de referencia pueden ser de tipos muy diversos. Distintos autores han establecido categorías de demandas de información planteadas en las bibliotecas.

Para Josefa E. Sabor²⁷ las preguntas que el público formula son, en esencia, de seis clases:

1. Sobre condiciones de admisión en la biblioteca, préstamo, uso de formularios, (...) y, en general, la conducta a seguir y la manera de formular con corrección las demandas
2. Sobre el manejo de los catálogos
3. Sobre el uso de los materiales bibliográficos
4. Sobre datos concretos que necesita conocer, pertenecientes a las más diversas materias
5. Sobre lecturas que debe o quiere realizar, sean para el estudio de un tema de su interés, para el aumento de sus conocimientos, o de carácter formativo y recreativo
6. Sobre la forma de realizar tareas intelectuales: búsqueda de datos, investigaciones o tareas bibliográficas.

Otros autores, como Bunge y Bopp²⁸, reúnen las distintas demandas planteadas por los usuarios en tres grupos:

- a) Información: el usuario pregunta al personal referencista cuestiones variadas con la intención de obtener una información.

27 Sabor, J.E. Servicio de referencia. En Sabor, J.E. (ed.) *Manual de bibliotecología*. 2ª ed. México D.F.: Kapelusz, 1984, p. 191. Se trata de una obra clásica, cuyo contenido sigue muy vigente.

28 Bunge, Charles A.; Bopp, Richard E. History and varieties of reference services. En Bopp, Richard E.; Smith, Linda C. (eds.). *Reference and information: an introduction*. 3ª ed. Englewood: Libraries Unlimited, 2001, p. 3-27.

Las preguntas pueden ser: de respuesta rápida, consultas bibliográficas, solicitudes de préstamo interbibliotecario, servicios de información de entidades, preguntas de investigación, servicios de pago e información comercial.

- b) Orientación: recomendación de obras, biblioterapia, informes y asesoramiento documental, difusión selectiva de la información.
- c) Instrucción: formación individual, formación en grupos.

Otra tipología de las demandas que se plantean en un servicio de referencia es la que propone Grogan²⁹:

- Preguntas administrativas y de orientación: se trataría de cuestiones sobre la propia biblioteca, como el horario, el uso de determinados servicios, la localización de las secciones, etc.
- Preguntas de autor/título: los usuarios preguntan por si una determinada obra está en la biblioteca.
- Preguntas factuales: el usuario necesita conocer un dato o un hecho.
- Preguntas sobre determinadas materias: la consulta se centra en qué documentos posee la biblioteca sobre un tema de interés para el usuario.
- Preguntas mutables: se denominan así las cuestiones planteadas cuando el usuario no sabe exactamente lo que necesita, por lo que la pregunta irá transformándose o delimitándose a medida que el personal ofrezca documentos o respuestas.
- Preguntas de investigación: demandas especializadas que requieren una búsqueda exhaustiva para poder ser resueltas convenientemente.
- Otras preguntas: preguntas inconsistentes, ilógicas, absurdas, etc. Los usuarios pueden plantear preguntas a las cuales es imposible responder, aún contando con una buena colección de referencia, ya sea por el contenido de la consulta o porque la pregunta no tiene una respuesta sencilla.

29 Grogan, D. *Practical reference work*. 2nd ed. London: Library Association, 1992, p. 36-49.

- Preguntas sin respuesta: a pesar de que el servicio de referencia debe intentar contestar a todas las consultas que se formulen a veces no es posible resolverlas, ya sea por el carácter de la propia pregunta o porque no se poseen fuentes de información para responderlas.

Todas las teorías anteriormente expuestas se refieren a consultas muy parecidas, variando únicamente la sistematización de los tipos de preguntas que cada autor menciona. Se puede añadir una clasificación más actual, orientada específicamente a las preguntas que reciben los servicios de referencia digital. Fue establecida por Charles R. McClure y otros en su manual de evaluación de los servicios electrónicos de referencia³⁰. Divide en las siguientes categorías los tipos de preguntas que se reciben en un servicio de referencia digital³¹:

- Bibliográficas: preguntas relacionadas con cualquier aspecto sobre el autor o publicación de un trabajo. Puede incluir la verificación de una cita, nombres de autores, información sobre series, sobre una edición, copyright, etc.
- De instrucción: se trata de las cuestiones que se reciben para ayudar a usar recursos electrónicos, para usarlos o para encontrar la respuesta a una pregunta de referencia. Algunos ejemplos podrían ser aprender a buscar en una base de datos de publicaciones periódicas, emplear el OPAC, cómo pedir materiales localizados en el catálogo, cómo limitar búsquedas en un motor concreto, cómo emplear la lógica booleana, etc.

30 Mac Clure, Charles R.; Lankes, R. David; Gross, Melissa; Choltco-Devlin, Beverly. *Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services: Guidelines and Procedures*. Syracuse, New York: Information Institute of Syracuse; Tallahassee, Florida: School of Information Studies, 2002, p. 24-25.

31 La relación que se ofrece aquí se presenta en el mismo orden que en su fuente original, organizada alfabéticamente a partir del nombre de las categorías en inglés. Esta clasificación se empleará en la sección específica de la monografía en la que se analiza la evaluación, como uno de los documentos con estándares aplicables para evaluar servicios de referencia, aunque más adelante se variará el orden, para disponer en último lugar las categorías menos importantes.

- Búsquedas bibliográficas: consultas sobre publicaciones sobre un tema o de un autor. Puede ser limitada a un periodo, fecha, etc.
- Otras: preguntas que son válidas y que pueden ser atendidas por el servicio, pero que no se pueden clasificar en las diferentes categorías.
- Fuera de ámbito: preguntas que no se contestan porque no se ajustan a los criterios del servicio. A menudo son derivadas a otros servicios.
- Asesoramiento bibliográfico: consejos acerca de recursos que pueden ser útiles al usuario. A menudo consisten en sugerir otros títulos similares a uno ya conocido o leído, otros libros de una misma colección, disponibilidad de una publicación en diferentes formatos, obras en una lengua determinada o información sobre los contenidos de un libro determinado.
- Referencia rápida: preguntas con una respuesta sencilla y concreta. Es el tipo de preguntas que se responden con almanaques, enciclopedias, directorios, atlas, tesauros y anuarios de estados del mundo. Muchos servicios de referencia atienden únicamente este tipo de cuestiones.
- Búsquedas temáticas: investigaciones bibliográficas solicitadas por un usuario sobre un tema concreto. Este tipo de búsquedas requiere localizar información en fuentes muy diversas: publicaciones periódicas, libros, citas, ensayos, estadísticas, datos en bruto, etc. Asimismo, las respuestas serán de formatos diversos: correos electrónicos, textos completos de artículos, citas, sitios web, documentos, presentaciones, imágenes, vídeos, etc.
- Consultas técnicas: son preguntas relacionadas con la tecnología que permite emplear el servicio de referencia digital u otros aspectos acerca del acceso al sitio web de la biblioteca.

La biblioteca de la Penn State University realizó un estudio³² sobre el tipo de demandas de información que recibía, ya fuera de forma

32 Fennewald, Joseph. Same Questions, Different Venue: An Analysis of In-Person and Online Questions. *The Reference Librarian*, 2006, no. 95/96, 2006, p. 21-35.

presencial o bien a través de medios electrónicos. Para esta evaluación dividió los tipos de consultas en diferentes grupos, que son los que se exponen a continuación:

- *¿Dónde está?* Ayuda en la localización de un servicio, instalaciones, personas o recursos dentro de la biblioteca; puede requerir el uso de recursos electrónicos. Algunos ejemplos: ¿me puede prestar una grapadora?, ¿dónde está el servicio más cercano?, tengo que ver a esta persona ¿dónde la puedo encontrar?, he recibido este aviso ¿dónde tengo que ir?
- *Políticas y procedimientos.* Explicaciones sobre los servicios disponibles en la biblioteca. Ejemplos de este tipo son: ¿cómo examino un libro?, ¿puedo pedir libros prestado aunque hace tiempo que me terminé mis estudios?, recibí un aviso de demora en un préstamo, pero ya lo devolví, ¿cómo puedo reservar un artículo?
- *Solución de problemas y equipamiento.* Demandas de ayuda para usar un equipo o resolver problemas con el mismo o bien con un recurso en red. Como ejemplos de preguntas de este tipo estarían: se ha atascado la fotocopidora, no puedo copiar estos archivos en un disco, ¿se puede imprimir a doble cara?
- *Consulta.* Preguntas que requieren conocimientos de las colecciones de la biblioteca o de sus servicios, especialización temática o de otro tipo. El tipo de preguntas pueden variar desde búsquedas básicas en el catálogo a necesidades más complejas que requieren desarrollar estrategias de búsquedas. Ejemplos: ¿cómo puedo acceder al catálogos desde casa?, ¿cómo encuentro un vídeo en el catálogo?, ¿tienen algún libro escrito por XX?, estoy realizando un trabajo sobre XX y necesito bibliografía sobre el tema, voy a realizar mi tesis y quiero información preliminar sobre XX.

En el caso de esta biblioteca, la distribución de las preguntas presenciales, por correo electrónico o mediante su sistema web de recogida de preguntas fue la siguiente³³:

33 Los datos corresponden a la semana del 3 al 9 de noviembre de 2002.

	Referencia presencial	Correo electrónico	Referencia digital
¿Dónde está?	42%	5%	13%
Políticas y procedimientos	14%	12%	6%
Solución de problemas	6%	16%	5%
Consulta	38%	60%	72%
Otros	NA	7%	4%

Fig. 5. Evaluación de la biblioteca de la Penn State University.

En este mismo grupo se puede incluir el estudio presentado por Diamond y Pease³⁴, realizado a partir de 450 transacciones de referencia digital realizadas entre 1997 y 1999 en la Biblioteca Meriam de la California State University. Las preguntas se recibieron por correo electrónico y fueron clasificadas en cuatro grandes grupos: uso de los catálogos; políticas de la biblioteca y alcance de las colecciones; cuestiones de conectividad o acceso a recursos; y mecánicas de las bases de datos. Lo interesante de este artículo es que ofrece una lista de frecuencia de los temas; curiosamente, las preguntas más demandadas (97) fueron aquellas cuya contestación requirieron recursos de referencia tradicionales, seguido de orientaciones de información (76) para comenzar trabajos.

Además de las aportaciones presentadas hasta el momento, puede establecerse una última división de las demandas de información que se reciben en una biblioteca, tomando como elemento de distinción el tipo de información demandada; de esta forma se podrían clasificar las consultas en:

- Consultas de información general.
- Consultas de información de respuesta rápida.
- Consultas de información bibliográfica.

En los siguientes apartados se desarrolla esta triple clasificación.

34 Diamond, Wendy; Pease, Barbara. Digital reference: a case study of question types in an academic library. *Reference Services Review*, 2001, vol. 29, n. 3, p. 210-219.

3.2. Consultas de información general

Todas las cuestiones que se reciban acerca de la biblioteca pueden incluirse dentro del apartado de información general. Como se ha mencionado anteriormente, la información que los usuarios requieren acerca de la biblioteca suelen tratar de:

- Organización de la biblioteca: horarios, secciones, condiciones, etc.
- Uso de los productos bibliotecarios: catálogos, bases de datos, CD ROM, etc.
- Sistemas de consulta de la colección de referencia
- Localización de la colección: disposición de los fondos, signaturas, centros de interés, etc.

Este tipo de preguntas son muy habituales en cualquier biblioteca. Deben ser atendidas con diligencia, para conseguir que el usuario utilice la biblioteca y consulte los fondos. Como ejemplo de este tipo de preguntas pueden ponerse los siguientes:

¿Tienen folletos de la biblioteca?

¿A qué edad puedo hacerme socio?

¿Puedo usar el carné de mi hermano?

¿Cierran a mediodía?

¿Dónde están los servicios de caballeros?

¿Cuántas obras se prestan simultáneamente?

¿Cómo se busca un autor en el catálogo?

¿Cómo se consulta esta enciclopedia?

¿Cómo se visualizan los registros en el OPAC?

¿Dónde están las guías turísticas?

¿Coloco las obras después de consultarlas?

A continuación se presentan ejemplos extraídos del archivo de consultas del servicio «Pregunte: las bibliotecas responden».

Información general: Ejemplo 1

Me gustaría conocer si existen bibliotecas con Wifi en la comunidad de Madrid

Respuesta:

Buenos días.

Estimado usuario:

Actualmente las bibliotecas de la Comunidad de Madrid que disponen de conexión Wifi son las universitarias (Univ. Complutense, Univ. Autónoma, Univ. Politécnica, Univ. Carlos III...) donde ofrecen además, en la mayoría de los casos, el préstamo de ordenadores portátiles para su uso en las salas de la biblioteca correspondiente.

En las bibliotecas dependientes del Ayuntamiento de Madrid no existe acceso hasta el momento. En la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunidad se encuentra en fase de proyecto y experimentación, y es probable que a medio plazo pueda ofrecerse también este servicio a nuestros usuarios.

Fuentes utilizadas en la respuesta: http://www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas/biblio_portatil.pdf

<http://www.ucm.es/BUCM/servicios/5841.php>

<http://asyc.uc3m.es/index.php?Id=68>

http://www.uam.es/innovacion/zonas_inalamblicas.htm

Fig. 6. Ejemplo de Pregunta/Respuesta: Información general

Información general: Ejemplo 2

Soy investigador del fútbol modesto en el periodo alrededor de la guerra. Mucha de la información la saco a través del préstamo interbibliotecario pero la BPE Santander no presta ciertas obras que podrían darme esta información que busco. Deseo saber las clasificaciones de la Primera Regional de fútbol de Cantabria en las temporadas 4041 y 4142. Esta información se encuentra muy probablemente en este libro que tienen ustedes en su Biblioteca:

Gómez Samperio, Raúl

19262001 Rayo Cantabria / Raúl Gómez Samperio.
— [S.l.] : [s.n.], D.L. 2002 (Santander : Calima)

200 p.: il., fot. ; 30 cm

D.L. SA 1952002 ISBN 8460749673 Rayo Cantabria
Historia Mil novecientos veintiseis Dos mil uno Rayo Cantabria

796.332 Rayo Cantabria (091) Código Barras Sucursal
Localización Signatura 1060360 B.P.E. CANTABRIA
DEPOSITO LEGAL DL 3 1366/A NO SE PRESTA
Disponible 1060361 B.P.E. CANTABRIA DEPOSITO
LEGAL DL 3 1366/B NO SE PRESTA Disponible Mu-
chas gracias por su esfuerzo y quedo a la espera de su
respuesta Respuesta: La BPE en Santander si realiza
préstamo interbibliotecario de la mayoría de

sus fondos, con ciertas excepciones como documen-
tos de difícil adquisición

o de referencia. Es posible que usted haya sacado la
conclusión de que

o de referencia. Es posible que usted haya sacado la conclusión de que

no se presta la obra que necesita al interpretar la información 'NO SE PRESTA' hace referencia al préstamo a domicilio no al préstamo interbibliotecario ya que este ultimo se realiza entre bibliotecas.

En cuanto a la información que usted necesita, puede consultar los siguientes libros por préstamo interbibliotecario:

8440425880 Racing de Santander /Alba Ingelmo, Teodosio Gumersindo; 1998

849505485X Hacia el centenario de la Real Gimnástica de Torrelavega / Gómez Samperio, Raúl Tantín ; 1998

8460749673 Rayo Cantabria, 75 Aniversario, vivero Real Racing Club /Gómez Samperio, Raúl Rayo Cantabria; 2002

8492005114 Archivo deportivo de Santander / Fermín Sánchez González

75 aniversario Cultural Deportiva Guarnizo / Jose Manuel Ruamayor Guarnizo : Cultural Deportiva Guarnizo, 1997

Fuentes para ampliar: El diario montañés C La Prensa s/n 39012 Santander (www.eldiariomontanes.es/)

FEDERACION CANTABRA DE FUTBOL Dirección: Marqués Hermida 14 1º Tlf.: 942 21.63.50 Fax: 942 31.31.47 C.P.: 39009 Santander

Fig. 7. Ejemplo de Pregunta/Respuesta: Información general

Información general: Ejemplo 3

Mi consulta va dirigida a los responsables de la Biblioteca. Soy responsable de la Biblioteca del I.E.S. Vega del Prado de Valladolid y dinamizo un grupo de lectura de padres. Las cuestiones que quiero plantear vienen a resumirse en una: si realizan préstamos colectivos. Me explico:

Mensualmente leemos una obra en el grupo de padres (15 personas), intentamos comprar alguno ejemplares que nos vamos pasando, pero nos vendría muy bien disponer en préstamos de los dos o tres ejemplares que a veces tienen Vds. Se prestarían a un responsable, por ejemplo a mi, y yo me encargaría de buscarlos y devolverlos en perfecto estado.

Estamos intentando erradicar la política de fotocopias en nuestro Centro, e intentamos que nuestros alumnos manejen las obras directamente, pero no siempre disponemos de suficientes ejemplares. ¿Se podría hacer algo parecido a lo que propongo para el punto anterior?

Gracias, anticipadamente, por su respuesta

Respuesta:

La Biblioteca Pública de Valladolid realiza préstamos colectivos, dentro de las posibilidades de su colección, a aquellas entidades o grupos que lo soliciten. Con respecto a sus necesidades concretas y puesto que el número de ejemplares al que se refiere no supera el límite establecido para el préstamo personal, el responsable o cualquier otro miembro del grupo de lectura podría llevarse en préstamo los libros que necesitasen.

Fuentes utilizadas en la respuesta: Normas de la biblioteca. Fuentes para ampliar: <http://bpval.bcl.jcyl.es>

Fig. 8. Ejemplo de Pregunta/Respuesta: Información general

3.3. Consultas de información de respuesta rápida

Como demandas de respuesta rápida se conocen aquellas preguntas planteadas sobre temas ajenos a la biblioteca, que solicitan datos concretos, los cuales pueden ofrecerse de inmediato consultando una fuente de información.

Por lo general, corresponden a un esquema sencillo de interrogación (quién, qué, dónde, cuál, cómo, etc.). Incluso, muchas de ellas se responden simplemente con un sí o un no. Lo habitual es que estas preguntas sean formuladas por estudiantes, quienes las necesitan para sus trabajos; aunque pueden ser planteadas por cualquier usuario de la biblioteca. Ejemplos de este tipo de demandas son:

- ¿Quién pisó la luna por primera vez?*
- ¿Qué significa RFID?*
- ¿Dónde desemboca el Tormes?*
- ¿Cuál es el animal que corre más rápido?*
- ¿Se puede traducir “notice” como “noticia”?*
- ¿Quién inventó el lapicero?*
- ¿Cuáles son las farmacias de guardia de hoy?*

Este tipo de consultas son las estrictamente consideradas como de referencia y son las que abundan en los servicios presenciales y en los digitales, como es el caso de «Pregunte: las bibliotecas responden», de donde se han extraído los siguientes ejemplos:

Información de respuesta rápida: Ejemplo 1

Estoy preparando la biografía del actor irlandés Stephen Boyd.

Desearía saber qué películas rodó en Almería, y si tienen algún dato más. Muy agradecida se despide.

Información de respuesta rápida: Ejemplo 1

Respuesta:

Estimada usuaria, Sobre el actor que nos indica, le recomendamos que visite la base de

datos 'The Internet MOvie Database' en la página Web: <http://www.imdb.com/name/nm0000963/> Donde encontrará toda la información sobre su biofilmografía. Por otro lado, también puede consultar enciclopedias especializadas en

biofilmografías como la que le indicamos a continuación, donde hemos

encontrado que rodaron las siguientes películas en Almería: Shalako: Western rodado en Almería en 1968 bajo la dirección de Edward Dmytryk.

Los cuatro de Fort Apache (Campa cerogna, la taglia crece). Dirigida por Giuseppe Rosati, 1973.

Western rodado en Almería. Un hombre llamado Noon. Western rodado en Granada. Dirigida por Meter Collinson en 1973.

Libro de interés, que podrá encontrar en nuestra biblioteca en Madrid y

en otras bibliotecas: Diccionario mundial de actores / Juan José Bonilla...[et al.]. — Madrid : J.C., D.L.1998

847 p. : fot. ; 24 cm En cub.: 1.300 biofilmografías completas de los más importantes actores de la historia del cine

D.L. M 283271998 ISBN 8489564191 Esperando le sea de utilidad esta información, le saluda atentamente. Fuentes utilizadas en la respuesta: Diccionario mundial de actores / Juan

José Bonilla...[et al.]. — Madrid : J.C., D.L.1998

847 p. : fot. ; 24 cm

En cub.: 1.300 biofilmografías completas de los más importantes actores de la historia del cine

D.L. M 283271998 ISBN 8489564191 Fuentes para ampliar: <http://www.imdb.com/name/nm0000963/>

Fig. 9. Ejemplo de Pregunta/Respuesta: Información de respuesta rápida

Información de respuesta rápida: Ejemplo 2

La administración de la iglesia del santo sepulcro de Jerusalem pertenece a varias congregaciones o ramas entre los cristianos, creo que seis, me podrías decir el nombre . gracias

Respuesta:

Las iglesias que administran el templo del Santo Sepulcro son: Católica, Griega Ortodoxa, Armenia, Siria, Copta, Etiope.

Fuentes utilizadas en la respuesta: Bathendier, S., Israel. Salvat, 1994

Fig. 10. Ejemplo de Pregunta/Respuesta: Información de respuesta rápida

Información de respuesta rápida: Ejemplo 3

Hola, me gustaria saber donde tengo que dirigirme para informarme de las posibles subvenciones para la creación de una casa rural en Salamanca. Gracias.Un saludo.

Respuesta:

La página web de la Consjería de Fomento de la Junta de Castilla y León ofrece toda la información para las ayudas de las viviendas rurales para el año 2006 en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León.

La dirección es:

http://www.jcyl.es/jcylclient/jcylcfdgvuot/tkContent?idContent=65963&locale=es_ES&textOnly=true.

Necesita el programa adobe acrobat para poder leer los documentos ; si no dispone del mismo se lo puede bajar gratuitamente en : <http://www.adobe.com/es/products/acrobat/readstep2.html>

Fuentes utilizadas en la respuesta: Página web de la Junta de Castilla y León: http://www.jcyl.es/jcylclient/jcyl/jcyl?locale=es_ES&textOnly=true

Fuentes para ampliar: Servicio Territorial de Fomento de Salamanca

Pº Torres Villarroel, 2125 37006 SALAMANCA Teléfono 923296020

Fig. 11. Ejemplo de Pregunta/Respuesta: Información de respuesta rápida

3.4. Consultas de información bibliográfica

En el tercer tipo, la información bibliográfica, se incluyen todas las preguntas que requieran una información más elaborada y el uso de distintas fuentes de información para poder contestar al usuario. La información bibliográfica es un servicio bibliotecario muy arraigado, consistente en ofrecer al usuario relaciones de documentos acerca del tema de su consulta. Tradicionalmente, estas relaciones son bibliografías en las que se recogen monografías, artículos de publicaciones periódicas, etc.

En la actualidad, esta información se debe completar con informaciones extraídas de bases de datos y recursos web. Las consultas de información bibliográfica requieren una entrevista con el usuario, como se trató en un apartado anterior, para delimitar la consulta al máximo, a fin de ofrecer información de utilidad para el mismo.

La información bibliográfica suele plantearse por motivos académicos o profesionales. Algunos ejemplos de este tipo de demandas son:

Información sobre Internet y bibliotecas

Obras sobre la vida social de Cuenca en el siglo XVI

Estudios sobre Augusto Roa Bastos

Artículos y libros sobre fútbol y psicología de masas

Bibliografía sobre el mercado hipotecario

A continuación se ofrecen algunos ejemplos reales, también extraídos de «Pregunte: las bibliotecas responden», que sirven para ilustrar este apartado.

Información bibliográfica: Ejemplo 1

Realizo un trabajo de investigación sobre la historia del movimiento feminista en Euskal Herria. Me gustaría saber donde puedo encontrar información que me permita elaborar un catálogo de las publicaciones periódicas de/sobre la mujer publicadas en la CAPV, Navarra e Iparralde. Ezkerrikasko!

Respuesta: Puede ponerse en contacto con la siguiente institución que posee una biblioteca dedicada a la mujer donde le podrán orientar: 'IPES Instituto

de Promoción de Estudios Sociales' C/ San Miguel, 8 2º. Telf. 948225991 Fax. 948213279 Pamplona Email: ipesnavarra@nodo50.org También puede buscar información en los siguientes catálogos: Fundación Sancho el Sabio: <http://www.fsanchosabio.es/inicio.htm> Koldo Mitxelena <http://www.gipuzkoa.net/Koldo-Mitxelena/01.htm> Bibliotecas del Sistema Nacional de Euskadi: [\[rea.org\]\(http://www.rea.org\) Universidad del País Vasco <http://www.ehu.es> Universidad de Deusto <http://www.deusto.es> Universidad Pública de Navarra. <http://www.unavarra.es> Red de Bibliotecas Universitarias \[\\[top/X16253/ID56781922/NT7?ACC=101\\]\\(http://top/X16253/ID56781922/NT7?ACC=101\\)\]\(http://rebiun.crue.org/cgi-bin/abne</p></div><div data-bbox=\)](http://www.kulturaonda</p></div><div data-bbox=)

Le enviamos algunos títulos de publicaciones periódicas sobre feminismo:

Aizan!. [S.l. : s.n., 198?199?] Andra :emakumeon ahotsa. Durango : Txinparta, 20002003 <http://www.andra-periodico.com/>

Berriak / Alderdi Feminista Partido. Bilbao : Alderdi Feminista, [200?]

Emakunde. VitoriaGasteiz : Emakunde (Instituto Vasco de la Mujer = Emakumearen Euskal Erakundea), 1989FuturA . Navarra : Instituto Navarro de la Mujer : [1996] Lanbroa. Bilbao : Lanbroa, 1987Mar-txoak 8. Donostia : Donostiako Udala, Emakumearen Bulegoa, [1998]Ño! emeki : erresistentzia feministaren barne komunikatua. [Bilbao] :

Ño! Emeki, [1999?]

Fuentes utilizadas en la respuesta: Catálogo de las Bibliotecas Públicas de Navarra. Catálogo de la Fundación Sancho el Sabio Internet

Fig. 12. Ejemplo de Pregunta/Respuesta: Información bibliográfica

Información bibliográfica: Ejemplo 2

Buenas tardes. Soy un estudiante de psicología y estoy elaborando un trabajo sobre sectas tratando de centrarme en su faceta más psicológica. Me gustaría pedirles ayuda a la hora de buscar libros pues he intentado hacer la búsqueda desde el catalogo de mcu.es y me da error continuamente.

Más concretamente busco información sobre dos sectas, a saber: Movimiento 'Raelien' y Nueva Acropolis.

Información bibliográfica: Ejemplo 2

Si es posible les agradecería una cierta ayuda para encontrar una bibliografía sobre estas dos sectas en concreto, aunque soy consciente de que la información puede ser muy escasa, tan solo necesito unas ciertas nociones sobre su organización (y todo lo que conlleva, es decir: captación, dinámicas de grupo etc) y sobre su historia para posteriormente hacer un estudio de las mismas desde el punto de vista psicológico.

Muchas gracias.

Atentamente:

Respuesta:

Las sectas hoy y aquí / Pepe Rodríguez. — Barcelona: Tibidabo, 1993 (Nueva Acrópolis)

L'Ombra de les sectes : guia bàsica de grups de manipulació mental / Roger Pacual. — Barcelona: Llibres de l'índex, 2003 (está en catalán pero habla de las dos sectas que buscas y es bastante actual)

El autor Pepe Rodriguez tiene bastante bibliografía sobre sectas y mucha información y enlaces a otras páginas desde su propia web, a partir de la cual podrás ampliar o pedir información.

Nueva Acrópolis también tiene web

Fuentes utilizadas en la respuesta: <http://cultura.gencat.net/bpt/>

Fuentes para ampliar: http://www.peperodriguez.com/Sectas/Sectas_menu.htm

<http://www.nuevaacropolis.es>

Fig. 13. Ejemplo de Pregunta/Respuesta: Información bibliográfica

También pueden ser consideradas como información bibliográfica las preguntas que los usuarios realizan con la intención de recibir asesoramiento a la hora de seleccionar documentos entre la colección de la biblioteca. En este caso la consulta puede ser genérica, es decir, para solicitar la recomendación de una obra sin especificar preferencias, o bien más concreta, detallando las materias u otros elementos sobre los que se quiere recibir asesoramiento. Ejemplos de estos tipos de preguntas son:

¿Y qué libro leo ahora?

¿Qué discos tenéis de música brasileña que estén bien?

¿Merece la pena algún otro libro de esta colección?

¿Cuáles son las mejores bases de datos legislativas?

¿En qué revistas encontraré algo sobre poesía española actual?

Información bibliográfica: Ejemplo 3

Me podéis dar una relación de unos 20 títulos/ autores de literatura infantil que aborden el tema de la guerra?

Respuesta:

BATTUT, E. Los niños no quieren la guerra. Juventud

BRUCKNER, K. Sadako quiere vivir. Noguer

CARRANZA, M. El topo Timoteo y Pedro Nodisparo.

SM

ELZBIETA. FlonFlon y Musina. SM

ENDE, M. La sopera y el cazo. SM

GUARESCHI, G. Cuento de Navidad. El Arca de Junior

Información bibliográfica: Ejemplo 3

HARTLING, P. Muletas. Alfaguara
INNOCENTI, R. Rosa Blanca. Lóguez
JANER MANILA, G. Han quemado el mar. Edebé+
KASTNER, E. La conferencia de los animales. Alfaguara
LALANA, F. La bomba. Bruño
LOWRY, L. ¿Quién cuenta las estrellas? Espasa Calpe
MARTÍN, A. La guerra de los minúsculos. Anaya
MATTINGLEY, C. Asmir no quiere pistolas. Alfaguara
ORLEV, U. Una isla entre las ruinas. Alfaguara
PAUSEWANG, G. La traidora. Anaya
RAYÓ, M. El camino del faro. Edebé
SIERRA I FABRA, J. En un lugar llamado guerra. Ed. asociados
TURÍN, A. Cañones y manzanas. Lumen
VAUGELADE, A. De cómo Fabián acabó con la guerra. Corimbo Fuentes utilizadas en la respuesta: Catálogo de las Bibliotecas Públicas del estado

Fig. 14. Ejemplo de Pregunta/Respuesta: Información bibliográfica

4

El proceso de referencia

La práctica del servicio de referencia conlleva un proceso que comienza en el momento que se plantea una pregunta y que finaliza cuando se ha entregado la resolución de la misma. La biblioteca debe disponer de un manual de procedimiento para guiarse en este proceso, tanto si se trata de un servicio presencial, como si se ofrece de forma telemática. Para ello, serán de gran utilidad las pautas y directrices que se presentan en el capítulo 9 de esta obra, que pueden ser adaptadas por las bibliotecas a partir de sus circunstancias particulares. En este proceso, es esencial la entrevista de referencia, que se constituye en el guión de la comunicación con el usuario para delimitar qué información se necesita. En este cuarto capítulo también se estudiarán los medios de que dispone una biblioteca para resolver las consultas, que han sido sistematizados según la visión del autor. Por último, se expondrán una serie de productos informativos que las bibliotecas pueden elaborar para completar el trabajo de referencia, adelantándose a las consultas que los usuarios quieran plantear.

4.1. La recepción de las consultas

La biblioteca debe garantizar que cualquier consulta o duda de los usuarios sea recogida. No todas se reciben de la misma manera, ya que, dependiendo de la demanda de información, se atenderá al usuario en un espacio u otro, se empleará más o menos tiempo y serán necesarios útiles diferentes para la resolución de las preguntas.

Las preguntas generales sobre el uso de la biblioteca (horarios, reglamento, sistema de inscripción, etc.) se suelen atender en el mostrador de recepción de la biblioteca. Son preguntas de fácil resolución, por lo que no es necesario utilizar formularios para recogerlas ni emplear fuentes de información para responderlas.

Se trata de cuestiones que se reciben de manera oral y se contestan de igual forma, aunque en ocasiones vayan acompañadas de folletos explicativos. Por ejemplo:

¿A qué hora cierra la biblioteca?

¿Abren los sábados por la mañana?

¿A qué edad puedo ser socio?

Las cuestiones que se planteen sobre la colección, el catálogo, etc. se reciben generalmente cerca de los fondos, los catálogos o los servicios bibliotecarios. Los usuarios interrogan al personal sobre el sistema de búsqueda del catálogo, la ubicación de los fondos, el método de consulta de una obra, las normas de préstamo, etc. cuando están al lado de los objetos o servicios que provocan la consulta.

En estos casos a veces es el personal quien debe preguntar sutilmente a los usuarios si necesitan información. Como los anteriores, este tipo de preguntas suelen realizarse oralmente y responderse de la misma manera. Ejemplo son:

¿Dónde están las obras de gastronomía?

¿Cómo se busca una obra?

¿Cuántas obras se prestan a la vez?

Cuando las preguntas son más complejas se debe poner especial atención en la recepción de la consulta. Las demandas de información que no tengan por objeto la biblioteca, su colección o sus servicios deben ser atendidas en la sección de referencia. Allí se pregun-

tará al usuario por su consulta mediante la denominada entrevista de referencia. Si las demandas son de respuesta rápida no será necesario emplear formularios para recoger las preguntas, a no ser que se quiera llevar un control o una estadística del tipo de demandas de información que se reciben en el servicio.

Las cuestiones más elaboradas requieren un formulario específico donde el personal irá anotando los distintos aspectos que delimiten el tema de la consulta. En muchas ocasiones las consultas especializadas pueden hacerse a distancia: correo postal, fax, teléfono, correo electrónico, formulario web o cualquiera de los sistemas digitales que la biblioteca decida emplear. Algunos ejemplos de demandas de información elaboradas son la petición de bibliografías, datos estadísticos o factuales o la solicitud de Difusión Selectiva de la Información.

4.2. La entrevista de referencia

La mejor manera de recoger las consultas es mediante la entrevista de referencia; se trata de la conversación que el personal referencista mantiene con el usuario con la intención de delimitar y clarificar las demandas de información de éste³⁵. En esta entrevista, el referencista va anotando las distintas facetas del tema de interés para que la respuesta se ajuste al tema de la consulta. El grado de profundidad de la entrevista de referencia dependerá de la consulta. Cuanto más especializado sea el tema planteado por el usuario más detallada será la entrevista.

Una entrevista de referencia completa deberá incluir las siguientes cuestiones:

- Tema principal de la búsqueda y tema relacionados con el mismo. El tema debe ser delimitado al máximo, excluyendo todos

35 Curry hace un completo repaso a la literatura profesional sobre la entrevista de referencia desde 1995 a 2005, periodo en el que este proceso se ha modificando debido a las tecnologías. En su estudio incluye autores, años y aportaciones más significativas. Véase Curry, Evelyn L. The reference interview revisited: Librarian-patron interaction in the virtual environment. *SIMILE: Studies in Media & Information Literacy Education*, 2005, vol. 5, n. 1.

aquellos sobre los que el usuario no muestre interés. Es muy común que el usuario no tenga una idea clara acerca de qué es lo que le interesa y qué no, por lo que el personal debe hacer todas las preguntas necesarias hasta que la consulta esté perfectamente especificada.

- Información que ya conoce el usuario. Es importante saber qué datos, obras o autores ha manejado el usuario, ya que de lo contrario la biblioteca podría darle información redundante.
- Objeto de la demanda. Saber para qué quiere el usuario la información será útil para determinar el grado de especialización y en qué fuentes se realizará la búsqueda.
- Profundidad o nivel de la información. Hay que preguntar qué tipo de información va a ser útil para el usuario, a fin de eliminar aquella que por defecto o por exceso no se ajuste a las necesidades del usuario, ya sea por su nivel científico, por la exhaustividad de los datos, el grado de especialización o por cualquier otro motivo.
- Cantidad de información. En este punto se demandará sobre el número de respuestas que requiere el usuario. En unas ocasiones simplemente bastará con un número limitado de documentos, mientras que en otras se necesitarán todas las referencias o datos que se encuentren.
- Idiomas de la información. En las búsquedas que se realicen aparecerán documentos en varias lenguas, por lo que habrá que preguntar al usuario qué idiomas quiere y cuáles no, a fin de eliminar directamente aquellas referencias que no va a emplear.
- Límites cronológicos. Dependiendo del tema de la búsqueda la fecha de la información será útil o no, por lo que habrá que establecer a partir de qué año quiere el usuario que se haga la búsqueda.
- Formato de las respuestas y modo de recepción. Preguntar si la respuesta se entregará en papel o en disquete y si el usuario la recogerá en la biblioteca o se le enviará por correo postal, fax o correo electrónico.

- Importe económico. Muchas consultas se resuelven únicamente en bases de datos o en servicios de información de pago, por ello hay que preguntar al usuario cuánto está dispuesto a gastar para la resolución de su consulta.
- Tiempo de repuesta. Urgencia del usuario por recibir la información y disponibilidad de la biblioteca para entregarla.

En la mayoría de estos apartados pueden ser empleadas dos tipos de preguntas: abiertas y cerradas. Las abiertas son aquellas en las que el usuario puede expresarse libremente para comunicar sus necesidades de información; mientras que en las cerradas únicamente podrá contestar a una de las opciones que le plantee como alternativa el personal referencista.

Ejemplos de preguntas abiertas son las siguientes:

¿Qué tema le interesa?

¿Qué autores conoce?

¿Para qué necesita la información?

Ejemplos de respuestas cerradas serían:

Objeto de la consulta (personal / estudios / profesional)

Número de referencias (1 a 10 / 10 a 50 / más de 50)

Forma de recepción (biblioteca / envío postal / correo electrónico).

No todas las entrevistas de referencia deben realizarse de la misma manera, ya que las consultas que se reciben son muy distintas entre sí. La entrevista debe adecuarse a la demanda de información³⁶:

- Consulta rápida: la entrevista se centrará en delimitar con la mayor precisión la consulta. Al tratarse de datos concretos se puede prescindir de formularios complejos, empleándose otros más

³⁶ Puede ampliarse información en Sutton, E. D.; Holt, L. E. The reference interview. En *Reference and information services*. 2nd ed. Englewood: Libraries Unlimited, 1995, p. 36-54. En la tercera edición de este manual, el capítulo dedicado a la entrevista de referencia fue abordado directamente por uno de los dos editores de la obra: Bopp, Richard E. The reference interview. En Bopp, Richard E.; Smith, Linda C. (eds.). *Reference and information: an introduction*. 3rd ed. Englewood: Libraries Unlimited, 2001, p. 47-68.

sencillos en los que se anote un breve resumen de la consulta, si se cree necesario.

- Búsquedas especializadas: en muchos casos las consultas requieren realizar una búsqueda compleja para localizar la información demandada. Este tipo de consulta necesita de una entrevista exhaustiva, en la que se delimiten todos los aspectos de la misma.
- Difusión selectiva de la información: la entrevista de referencia para la recogida de un perfil para difusión selectiva de la información debe ser realizada con detalle, ya que los datos aportados por el usuario serán utilizados con frecuencia. Para establecer los temas de interés es necesario emplear los mismos tesauros o listas de encabezamientos de materias con los que se trabaje en la biblioteca para la descripción de los documentos, a fin de garantizar que se envía la información sobre temas que realmente interesan al usuario.
- Orientación bibliográfica: la entrevista de referencia que tiene por finalidad orientar al usuario sobre títulos concretos debe centrarse en conocer los gustos de los usuarios y sus criterios de evaluación. En estos casos es útil preguntar por lecturas anteriores o autores predilectos. Si la orientación bibliográfica se realiza sobre obras que no son de ficción entonces será necesario conocer, además, el objeto de la consulta: lectura personal, trabajo, investigación, etc.
- Información a la comunidad: los servicios de referencia atienden frecuentemente consultas sobre la vida administrativa, económica o sociocultural de la localidad³⁷. En estos casos es importante clarificar qué información se pretende, para evitar confundirse

37 Un buen ejemplo es el servicio de estadísticas locales Colorado Statistical Abstracts, que se describe en Hollis, Deborah R.; Jobe, Margaret M. Publishing on the Web: creating a local reference tool. *Library Hi Tech*, 1999, vol. 17, n. 1, p. 63-74. En España, son buenos ejemplos los del servicio de información comunitaria de la Biblioteca Pública de Tarragona y el *Servidor de Información Local (SILO)* que ofrece la Biblioteca Municipal de Peñaranda de Bracamonte (Salamanca) y donde se han reunido estadísticas relacionadas a la comarca producidas por organismos diversos para que se puedan consultar mediante una única interfaz. Más información en <http://www.fundaciongsr.es/silo>.

de entidad. La entrevista de referencia dejará claro qué organismo es el que se busca y que datos se requieren sobre el mismo: dirección, horarios, gestiones, etc.

- Alfabetización informacional: cuando la entrevista de referencia se realiza para enseñar al usuario los servicios y técnicas bibliotecarios se partirá de una explicación del personal para, a continuación, responder las cuestiones que les vayan planteando los usuarios.
- Búsqueda en bases de datos: la principal cuestión en la entrevista de referencia que se realice para consultar una base de datos es traducir el tema de la consulta a descriptores, empleando el lenguaje controlado de la base de datos que se esté interrogando. Además, se preguntarán todos los datos que delimiten la consulta: lenguas, periodo cronológico, número de referencias, etc. En el caso de que sea el usuario quien realice la búsqueda, la entrevista se orientará hacia aspectos técnicos y los sistemas de recuperación de la información.
- Atención telefónica y referencia sincrónica: cuando la consulta se realiza por teléfono, chat³⁸ o procedimientos similares la entrevista de referencia se debe comenzar por la identificación del usuario. Es preferible que, cuando sea posible, las preguntas sean cerradas, para delimitar cuanto antes las consultas. La estructura de este tipo de entrevista no difiere demasiado de las que se hacen en persona. Dado que pocas veces la consulta puede ser respondida en el momento, habrá que preguntar al usuario cómo se entrega la respuesta: con una nueva comunicación, por fax, correo electrónico, etc.
- Atención mediante referencia asincrónica: los usuarios tienen la posibilidad de comunicarse con la biblioteca mediante procedi-

38 Westbrook analiza las fórmulas de cortesía en las entrevistas de referencia realizadas a través de chat. Véase Westbrook, Lynn. Chat reference communication patterns and implications: applying politeness theory. *Journal of Documentation*, 2007, vol. 63, n. 5, p. 638-658.

mientos telemáticos, ya sea a través del correo electrónico o mediante formularios en páginas web. Si la información se solicita por correo electrónico, entonces la biblioteca sólo debe esperar a que el usuario haga su consulta. Si su mensaje no es lo suficientemente claro entonces la biblioteca preguntará todas aquellas cuestiones que necesite aclarar. En esta entrevista se debe determinar también cómo se entregarán las respuestas en caso de que sean voluminosas o de que la búsqueda requiera tiempo. Cuando la biblioteca pone en línea formularios para que el usuario realice sus preguntas, la formulación de la consulta se llevará a cabo rellenando cada uno de los apartados del formulario. A diferencia de los formularios impresos, los electrónicos son completados por los usuarios, por lo que es necesario que indiquen su dirección de correo electrónico o teléfono, por si se necesitase solicitar datos complementarios o especificar los que introdujo el usuario. Como en otras ocasiones, además del tema de la búsqueda, se deberá preguntar por el modo de recepción de la respuesta.

4.3. La resolución de las consultas

Una vez recogida la consulta a través de la entrevista de referencia se deberá proceder a su resolución. El sistema elegido para solventar la pregunta dependerá de la intensidad de la misma. No obstante se pueden marcar una serie de etapas en todo el proceso de consulta. De esta forma, el periodo que transcurre desde que el usuario plantea su pregunta hasta que ésta es respondida, aunque puede haber excepciones, pasa generalmente por las fases que se describen en la figura 15.

En todo este proceso juegan un papel fundamental las fuentes de información de que disponga la biblioteca. Para que la sección de referencia sea eficiente se debe contar con una completa colección de referencia, además de tener destreza en el manejo de las mismas. Los útiles y procedimientos que habitualmente se emplean para resolver las preguntas de los usuarios son:

1. Productos de la propia biblioteca. Los catálogos, boletines informativos, bibliografías, guías de lectura y cualquier otro produc-

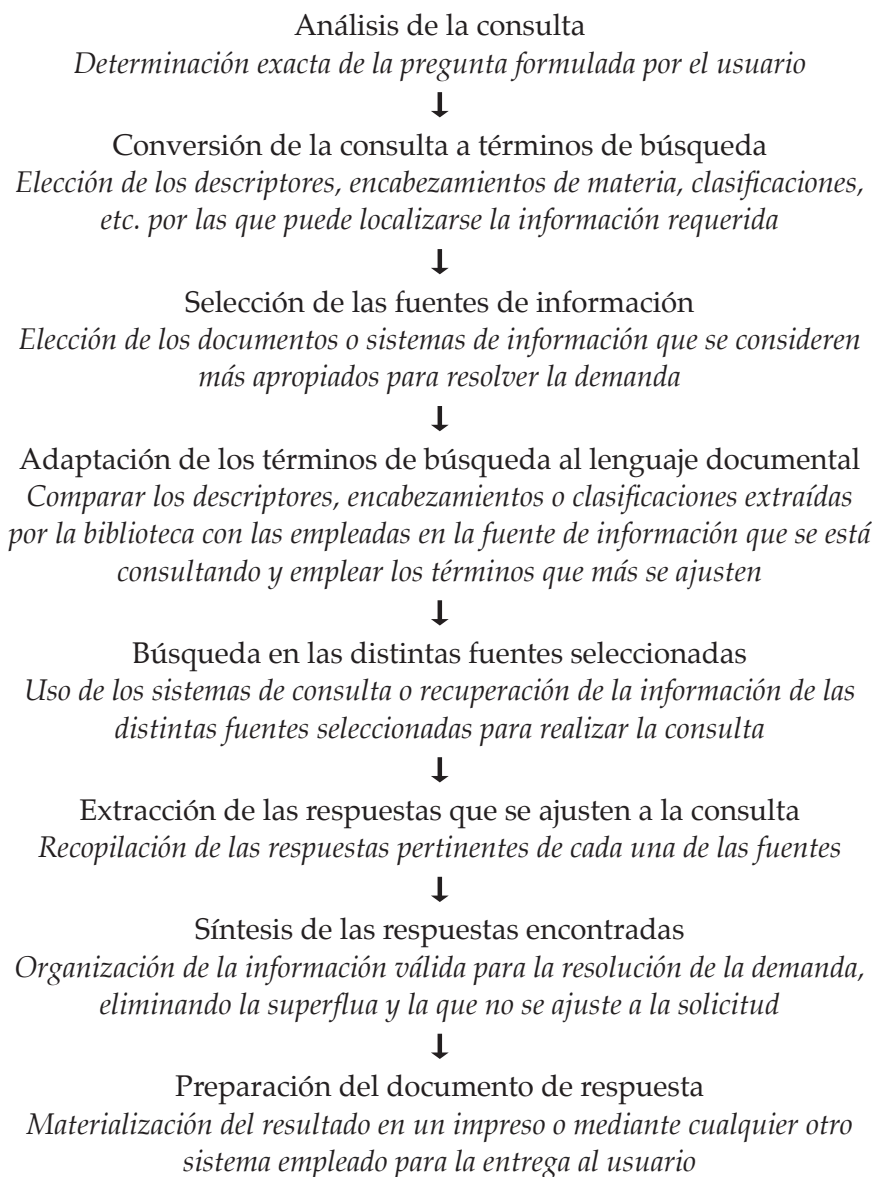


Fig. 15. Proceso de resolución de una pregunta

to elaborado por la biblioteca serán de utilidad para resolver cuestiones planteadas por los usuarios. El archivo de las consultas que ya fueron respondidas será empleado para ofrecer esas respuestas a nuevos usuarios y para planificar actividades de formación de usuarios. Cuando las consultas versen sobre alguno de los productos bibliotecarios (catálogo, por ejemplo) el proceso de resolución consistirá en la formación en el uso de dicho producto o en la elaboración de materiales explicativos para el manejo de los mismos.

2. Colección de referencia impresa. Enciclopedias, diccionarios, anuarios, etc. son fundamentales para resolver cuestiones concretas (datos o hechos). Dependiendo de la especialización de la pregunta se utilizarán otras fuentes de información como las bibliografías o los índices. En todos estos casos los sistemas de consulta dependerán de la obra en cuestión y de la forma en que se tenga organizada la información. Será necesario conocer todos los aspectos relativos al uso de estos documentos y familiarizarse con el manejo de los mismos.

3. Colección electrónica. Las fuentes de información electrónicas, sobre todo aquellas que utilizan soportes ópticos y los libros electrónicos³⁹, son de especial interés en los centros de información, debido a su capacidad de almacenamiento y a la facilidad para la recuperación de la información. Este tipo de fuentes de información son válidas sobre todo en las consultas especializadas, particularmente en las bibliográficas. Los sistemas automatizados de recuperación son cada vez más sencillos de manejar. Por lo general, emplean sistemas de consulta intuitivos y permiten el uso de técnicas avanzadas de búsqueda, como los operadores booleanos o el truncamiento. Dada la variedad de software de recuperación existentes es necesario que el personal referencista conozca los que se utilicen en el centro, a fin de encontrar la información más útil en el menor tiempo posible.

³⁹ La edición electrónica de productos para la referencia es amplia, ya que, por su contenido y finalidad, las obras de consulta en formato de libro electrónico presentan muchas ventajas para los usuarios. Se pueden ver ejemplo en Bronshteyn, Karen. Using NetLibrary eBooks at the reference desk. *Reference Services Review*, 2007, vol. 35, n. 4, p. 560-570.

4. Sistemas basados en las telecomunicaciones. Si la pregunta planteada por el usuario puede ser resuelta con una llamada de teléfono, el envío de un fax o un correo electrónico y la biblioteca no posee en su colección ninguna obra con la que responder la demanda, entonces se aconseja el empleo de estos sistemas de comunicación como una herramienta del servicio de referencia. Estos procedimientos se utilizarán para trasladar preguntas a organismos, servicios de información, empresas, etc. cuando el usuario requiera de ellos poca información: dirección, gestiones, productos informativos, etc.

5. Sistemas basados en Internet. Internet es una gran fuente de información, de la que el personal referencista podrá valerse a menudo. En la actualidad hay millones de páginas web con información de utilidad. Las bibliotecas están utilizando esta información como parte de su colección, ya que es de acceso libre y universal en su gran mayoría. Entre las aplicaciones de Internet al servicio de referencia destacan la web y las listas de distribución.

La web es un sistema de acceso a la información muy simple que posibilita que cualquier persona u organismo introduzca documentos (páginas web) en Internet y que los mismos estén enlazados con otros documentos. La WWW está convirtiendo a Internet en un gran catálogo de recursos enciclopédicos donde encontrar información de cualquier tipo sobre cualquier tema. Por otra parte, las listas de distribución (también llamadas listas de discusión y listas de correo) se basan en la suscripción a un mismo grupo temático de varios usuarios de correo electrónico. Cada vez que alguno de esos usuarios mande un mensaje a la lista lo recibirán todos los demás. Al tratarse de listas centradas en un tema éstas se convierten en un buen lugar al que acudir cuando se quiera obtener información sobre el tema que ha provocado la lista.

Para obtener mejor provecho de estos métodos de información por procedimientos telemáticos es necesario conocer los sistemas de uso de los mismos. En el caso de la consulta de páginas web habrá que saber manejar un navegador, emplear los sistemas de búsqueda y los principales directorios y recursos. Para participar en las listas

de distribución es necesario conocer el sistema de suscripción a la lista, de envío de mensajes y las distintas opciones que se ofrecen en estos servicios.

6. Sistemas informales. Cualquier fuente de información es válida para responder una consulta. Es posible que el personal prefiera emplear métodos menos profesionales pero igualmente efectivos para obtener la información demandada. Toda fuente de información no incluida en los apartados anteriores podría considerarse como informal: preguntas a otros profesionales o a otras personas ajenas a la profesión, ingreso en redes sociales presentes en

Internet, archivo de folletos y publicidad, etc. La información encontrada de esta manera es válida, aunque deberá ser contrastada para evitar ofrecer al usuario una respuesta equivocada.

4.4. Productos informativos elaborados por la biblioteca

La biblioteca debe adelantarse a las consultas de los usuarios. Para ello se elaborarán una serie de productos informativos que se ajusten a las demandas recibidas en el servicio de referencia. El tipo de productos dependerá del grado de especialización de la biblioteca y, por tanto, de las necesidades informativas de los usuarios. Los productos que se pueden elaborar en este sentido son:

- Boletines de novedades y/o adquisiciones: listados de los últimos documentos incorporados a la biblioteca y/o aparecidos en el mercado. La diferencia consiste en que los boletines de adquisiciones recogen únicamente documentos que están en la biblioteca, mientras que en los de novedades no tiene por qué, ya que puede tratarse de recomendaciones u orientaciones bibliográficas sobre obras que aún no han sido adquiridas por la biblioteca. La web de la biblioteca debe permitir la sindicación a sus novedades.
- Bibliografías impresas y guías de lectura: realización de repertorios bibliográficos sobre temas de interés para los usuarios o de actualidad (conmemoraciones, acontecimientos históricos, científicos o literarios, etc.). Estas bibliografías pueden realizar-

se por indicación de los usuarios o por propia iniciativa del personal. Las guías de lectura suelen ser más informales, recogiendo sólo obras seleccionadas, mientras que las bibliografías son más exhaustivas y especializadas.

- Dossiers documentales: recopilación de noticias sobre un tema. Son de gran utilidad cuando tratan temas de actualidad, sobre los cuales no hay producción bibliográfica.
- Tablones de anuncios: información local, institucional, cultural, etc. Este sistema de suministro de información tiene muy buena acogida, ya que suele ser un medio útil para ofrecer informaciones muy demandadas por los usuarios.
- Difusión selectiva de la información: la biblioteca puede comprometerse a ofrecer periódicamente información sobre distintos temas a los usuarios que estén interesados. Para ello, se recogerán los perfiles informativos del usuario, en los cuales se expondrán cuáles son los aspectos de los que quiere ser informado.
- Folletos de la biblioteca: la propia biblioteca suele ser un tema de los más demandados por los usuarios, por lo que es conveniente realizar folletos explicativos sobre la misma, sus servicios, el uso de los catálogos, etc.
- Preguntas frecuentes: la biblioteca puede ofrecer al usuario un archivo de FAQ (*Frequently Asked Questions*) o preguntas frecuentemente planteadas. La función de las FAQ es informar sobre temas muy diversos ofreciendo preguntas planteadas por distintos usuarios, pero que pueden ser útiles para todos. Las FAQ pueden realizarse por escrito o bien ofrecerse dentro de la información web de la biblioteca.
- Selección de recursos web: con la implantación del acceso a Internet como un servicio bibliotecario más se ha hecho necesario recopilar las páginas y servicios de mayor interés para los usuarios, ya sea por su contenido o porque desde las mismas se pueda localizar otras informaciones. Es importante que este tipo de selecciones se comporta a través de servicios de favoritos de la web social.

- Sistemas de comunicación: si la biblioteca dispone de correo electrónico para comunicarse con sus usuarios, como ocurre en las bibliotecas universitarias, otro medio de ofrecer información son las listas de distribución o de correo. Los usuarios suscritos a estas listas recibirían la información que la biblioteca quisiese enviar: novedades, información bibliográfica, búsquedas temáticas, direcciones web de interés, etc. Asimismo, la presencia en redes sociales⁴⁰ y el establecimiento de canales profesionales de chat y mensajería instantánea son soluciones prácticas.

40 Las redes sociales están siendo utilizadas por los profesionales de las bibliotecas como herramienta de comunicación e intercambio de información. Para conocer el funcionamiento de este tipo de servicios será útil la lectura del siguiente documento: Moral, José Antonio del. Redes sociales y wikis. En Rojas Orduña, Octavio Isaac (coord.). *Web 2.0: manual (no oficial) de uso*. Madrid: ESIC, 2007, p. 17-59. Desde una perspectiva más bibliotecaria es recomendable: En Mathews, Brian S. Online social networking. En Courtney, Nancy (ed.). *Library 2.0 and beyond: innovative technologies and tomorrow's user*. Westport: Libraries Unlimited, 2007, p. 75-89. Por último, se recomienda la lectura de los capítulos sexto (comunidades en línea) y séptimo (redes sociales) de Farkas, Meredith G. *Social software in libraries*. Medford: Informarion Today, 2007, p. 85-124.

5

La colección de referencia

Los servicios de referencia emplean fuentes de información de todo tipo para resolver la variedad de consultas que recibe. Como se ha visto en los apartados anteriores, la información requerida en un servicio de referencia bibliotecario es tan variada que el profesional referencista necesita realizar un gran esfuerzo para conocer la oferta de recursos existentes, la información contenida en los mismos, así como los sistemas de interrogación específicos para cada fuente⁴¹. En este capítulo, se hace un análisis de las fuentes de información, ofreciendo una tipología de los recursos de referencia que se adapta a la oferta informativa que se puede encontrar un profesional de la

41 Landesman opina que, a pesar de que los presupuestos de adquisiciones en colecciones de referencia siguen siendo elevados, no obstante, cada vez es más frecuente que se empleen recursos distintos de las colecciones propias para resolver las demandas de información. Véase Landesman, Margaret. Getting it right: the evolution of reference collections. *The Reference Librarian*, 2005, vol. 44, n. 91 / 92, p. 5-22. La autora está en lo cierto estableciendo la necesidad de ampliar el concepto de colección de referencia.

información. Para ello se parte de una clasificación propia, basada en dos grandes criterios: la función de una fuente de información, es decir, qué tipo de dudas resuelve, y la forma de la misma, esto es, cómo se materializa en un producto informativo concreto. En este capítulo se detalla esta clasificación funcional/formal, exponiendo sus características y aportando ejemplos. También se incluye en esta sección de la monografía un apartado para analizar la importancia de Internet como recurso para la referencia, que se centra exclusivamente en la aplicación de la red como recurso informativo, aportando una introductoria selección de recursos, que sirvan de ejemplo a esta concepción de Internet como herramienta para la referencia, tanto presencial como digital.

5.1. Las fuentes de información

La expresión «fuentes de información» es empleada comúnmente en la literatura profesional, a pesar de que no existe coincidencia sobre su sentido exacto. Isabel de Torres opina que «con el término fuente tomado en sentido amplio puede nombrarse cualquier material o producto, ya sea original o elaborado, que tenga potencialidad para aportar noticias o informaciones o que pueda usarse como testimonio para acceder al conocimiento⁴². En un sentido más estricto, Isabel Villaseñor, partiendo de la definición de «fuente» que se realiza en el Diccionario de autoridades de la Real Academia Española, indica que el término «fuentes de información» se identifica con el concepto de principio, fundamento y origen de la información, es decir, el punto del que se parte y al que se accede para conseguirla⁴³.

42 Torres Ramírez, Isabel de. Las fuentes de información: metodología del repertorio bibliográfico. En López Yepes, José (coord.). *Manual de Ciencias de la Documentación*. Madrid: Pirámide, 2002, p. 317.

43 Villaseñor, Isabel. Las fuentes de información. En López Yepes, José (ed.). *Manual de información y documentación*. Madrid: Pirámide, 1996, p. 201.

Tomando las opiniones de estas dos autoras, es posible entender «fuentes de información», en un sentido amplio, como cualquier recurso empleado para satisfacer una demanda de información. No obstante, es necesario matizar este concepto, ya que, a partir de esta definición tan amplia, podrían entenderse como fuentes tanto determinados documentos, como personas o instituciones. Por este motivo, y partiendo de una perspectiva restringida a la ciencia bibliográfica, habría que describir el concepto de «fuentes de información», en un sentido estricto, como los recursos informativos creados para facilitar datos sobre un persona, institución, documento o asunto.

Según José Antonio Cordón (y otros) es preciso diferenciar entre «obra de referencia», cuyo concepto nos remite a una obra concebida con el exclusivo fin de proporcionar unas informaciones específicas de la manera más eficaz posible, y «fuente de referencia», que son distintos elementos que sin haber sido concebidos para suministrar una información específica pueden, en un determinado momento, constituirse en instrumentos fundamentales para responder una consulta⁴⁴. Esta idea equivale a la definición que se hizo en el párrafo anterior de fuentes de información en sentido amplio (fuentes de referencia) y en sentido estricto (obra de referencia).

Los autores anteriores⁴⁵ realizan una clasificación de las obras de referencia basándose en la información que proporcionan:

- Obras de referencia de información directa o inmediata: son aquellas que proporcionan directamente la información sin necesidad de tener que recurrir a otra fuente.
- Obras de referencia de información indirecta o diferida: no proporcionan directamente la información, sino la descripción de los documentos susceptibles de contenerla.

⁴⁴ Cordón García, José Antonio (et al.). Las obras de referencia. En Cordón García, José Antonio (et al.). *Manual de investigación bibliográfica y documental: teoría y práctica*. Madrid: Pirámide, 2001, p. 27.

⁴⁵ Cordón García, José Antonio (et al.). *op. cit.*, p. 28-32.

Para Cordón (y otros), las obras de referencia de información directa son: enciclopedias, diccionarios, fuentes de información biográfica, directorios (listas de personas o instituciones), guías (fondos de archivos); mientras que en las obras de referencia de información indirecta se incluyen los siguientes tipos: repertorios bibliográficos, catálogos (de bibliotecas), boletines de sumarios, índices (de descriptores).

Isabel de Torres ofrece una sistematización más amplia de las fuentes de información⁴⁶: Entre las obras de referencia de carácter inmediato o directo es preciso mencionar: enciclopedias, diccionarios enciclopédicos, diccionarios de la lengua, repertorios biográficos, anuarios, almanaques, guías o directorios, cronologías, atlas y otras fuentes de información geográfica, diccionarios varios (frases famosas, hechos curiosos), manuales y tratados. Dentro de las obras referenciales o indirectas se integran: bibliografías, catálogos de bibliotecas, catálogos colectivos, índices de artículos de publicaciones periódicas, revistas de resúmenes, índices de citas, boletines de sumarios y bibliografías de bibliografías .

También es necesario reflejar la diferencia entre fuentes de información y servicios de información, ya que aunque los servicios pueden ser también considerados como recursos de información es preferible entenderlos de forma diferente. Así, para el autor, estos dos conceptos pueden definirse de la siguiente forma:

- Fuentes de información: los recursos que se emplean para localizar datos de cualquier tipo, ya sea para cuestiones personales, formativas, administrativas u otra finalidad.
- Servicios de información: los sistemas que ofrecen determinados organismos para resolver consultas de los usuarios a los que atiende en función de su actividad.

Es difícil realizar clasificaciones a partir de los distintos tipos de fuentes de información existentes. Son muchos los autores que se

46 Torres Ramírez, Isabel de. *op. cit.*, p. 320.

han atrevido a sistematizar las obras y las fuentes de referencia, siempre partiendo de criterios específicos: temática, estructura, soporte, sistemas de acceso, etc., pero no existe una clasificación definitiva, debido a la heterogeneidad de los recursos de información disponibles, de los procedimientos y medios surgidos con la difusión de la redes y las nuevas tecnologías y, además, a causa del carácter híbrido de muchas fuentes de información, ya que es frecuente que los recursos informativos pueden adscribirse a varias categorías simultáneamente.

Las teorías tradicionales sobre fuentes de información –las existentes antes del desarrollo de Internet– han comenzado a dejar de ser útiles, dada la variedad de recursos de información existentes y la constante aparición de productos basados en las tecnologías que pueden ser empleados como recursos informativos. Por este motivo, se propone en esta obra una nueva clasificación de los productos que se emplean en las secciones de referencia con fines informativos. Dicha clasificación se desarrolla en el apartado siguiente y está basada en el establecimiento de dos grandes categorías para clasificar los diferentes recursos de información. El primer grupo que se hace tiene en cuenta la función de la fuente de información, es decir, el tipo de demanda informativa que resuelve. El segundo grupo que se establece es a partir de la forma del documento, de su presentación como producto informativo. De esta manera, existen quince grandes categorías de fuentes de información, a partir de la función de las mismas, las cuales se subdividen en productos con distintas formas, a menudo coincidentes, tal y como se expone en los epígrafes siguientes. Para establecer claramente los conceptos, se ofrecen a continuación las definiciones en las que se asienta las tipologías que se desarrollan en el apartado 5.2. y que se sintetizan en el esquema del apartado 5.3.

- Recursos de referencia: producto informativo de utilidad para resolver una consulta u ofrecer una información.
- Fuentes de información: de forma general, es un sinónimo tanto de recursos de información, como de recursos u obras de refe-

rencia; de forma estricta, es el producto concebido para facilitar datos.

- Clasificación funcional de los recursos de información: sistematización de las fuentes de información a partir del tipo de consulta que resuelvan.
- Clasificación formal de los recursos de información: sistematización de las fuentes de información a partir de la estructura del producto informativo.

5.2. Tipología de los recursos de referencia

Los recursos de información pueden clasificarse a partir de diversos criterios. De forma genérica, las fuentes pueden estructurarse en función del tipo de información que recogen, es decir, de la clase de demandas informativas que resuelven. Se trataría de una clasificación que parte de la función del recurso de información, es decir, de qué tipo de necesidad de información cubre. Desde esta perspectiva, existirían los siguientes tipos de fuentes de información:

Informativas:	Información sobre recursos de información
Personales:	Información sobre personas
Institucionales:	Información sobre empresas, organismos, asociaciones, etc.
Bibliográficas:	Información sobre monografías, publicaciones seriadas y otros documentos editados
Documentales:	Información sobre documentos con acceso a su texto completo
Terminológicas:	Información lexicográfica y sobre palabras
Geográficas:	Información sobre lugares
Históricas:	Información sobre acontecimientos
Estadísticas:	Información estadística
Normativas:	Información legislativa, jurídica y normativa
Temáticas:	Información sobre cualquier rama del conocimiento
Técnicas:	Información sobre documentos técnicos

Inéditas:	Información sobre documentos no publicados
Multimedia:	Información sobre documentos audiovisuales
Telemáticas:	Información sobre sitios web y otros recursos accesibles en línea

Muchas fuentes de información son híbridas, es decir, que podrían clasificarse en dos o más categorías de las que se acaban de exponer. Partiendo de la clasificación anterior de las fuentes de fuentes de información es posible desglosar los distintos tipos pertenecientes a cada una de las categorías.

Fuentes informativas

Se emplean para localizar otras fuentes de información. Sirven, por tanto, para saber en qué obra o recurso puede ser localizado determinado dato o información necesitada. En esta categoría se encuentran los manuales y repertorios de obras de referencia, las bibliografías de bibliografías, los repertorios de bases de datos, los directorios de buscadores y los directorios analíticos de documentos web.

En los manuales y repertorios de obras de referencia se comentan las diferentes enciclopedias, diccionarios, manuales, etc., que existen sobre un tema. La diferencia consiste en que en los manuales se dan explicaciones acerca de cada tipología de fuentes de información, aparte de recopilar y comentar las existentes. En este tipo de fuentes de información destacan en el ámbito anglosajón *Reference and information services in the 21st century: an introduction*⁴⁷, *Reference and information services: an introduction*⁴⁸, *Introduction to reference work*⁴⁹. El repertorio de obras de referencia más importante por su actualización y contenidos es *New Walfords Guide to Reference*

47 Cassell, Kay Ann; Hiremath, Uma. *Reference and information services in the 21st century: an introduction*. London: Facet, 2006.

48 Bopp, Richard E.; Smith, Linda C. (eds.). *Reference and information services: an introduction*. 4th ed. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 2007.

49 Katz, William A. *Introduction to reference work*. 8th ed. New York: McGraw-Hill, 2002.

*Sources*⁵⁰. También es de actualidad *Reference sources for small and medium-sized libraries*⁵¹. Por lo que respecta a obras de este tipo sobre documentos en áreas de lengua francesa son interesantes *Ouvrages de référence pour les bibliothèques*⁵² y más recientemente *Développer un fonds de référence en bibliothèque: imprimés, cédéroms, sites Internet*⁵³.

En España son pocas las obras que pueden considerarse dentro de esta categoría de información; entre las mismas destacan *Obras de referencia: repertorio bibliográfico para bibliotecas públicas*⁵⁴. No obstante, sí existen algunos manuales de fuentes de información, como son: *Las fuentes de información*⁵⁵ (Síntesis), *Manual de fuentes de información*⁵⁶ (CEGAL) o *Fuentes de información general*⁵⁷ (Trea).

También pueden considerarse como repertorios de obras de referencia las recopilaciones de fuentes de información presentes en Internet. En este caso, se reúnen enciclopedias, diccionarios, directorios, etc., que son de libre acceso a través de Internet. Entre los distintos ejemplos existentes se pueden mencionar la selección que realiza la UNED en la denominada Biblioteca de referencia en línea: <<http://www.uned.es/biblioteca/referencia/PAGINAINICIO.H TML>>

Las bibliografías de bibliografías son repertorios en los que se recopilan listados de bibliografías, por lo general ordenadas por temas. Un ejemplo es *The bibliographic index: a cumulative bibliography of bibliographies*, que publicó la editorial estadounidense Wilson y

50 Lester, Ray (ed.). *New Walfords Guide to Reference Sources*. London: Facet, 2005-.

51 O'Gorman, Jack (ed.). *Reference sources for small and medium-sized libraries*. 7th ed. Chicago: ALA, 2008.

52 Beaudiquez, Marcelle; Béthery, Annie; Albaric, Michel. *Ouvrages de référence pour les bibliothèques: répertoire bibliographique*. 4eme ed. Paris: Cercle de la Librairie, 1995.

53 Béthery, Annie (dir.). *Développer un fonds de référence en bibliothèque: imprimés, cédéroms, sites Internet*. 5eme. Paris: Cercle de la librairie, 2001.

54 Asociación Educación y Bibliotecas. *Obras de referencia: repertorio bibliográfico para bibliotecas públicas*. 2ª ed. Madrid: Tilde Servicios Editoriales, 1996.

55 Torres, Isabel de (dir.). *Las fuentes de Información: estudios teórico-prácticos*. Madrid: Síntesis, 1998.

56 Carrizo, Gloria; Irureta-Goyena, Pilar; López de Quintana, Eugenio. *Manual de Fuentes de Información*. Madrid: CEGAL, 1994.

57 Martín Vega, Arturo. *Fuentes de información general*. Gijón: Trea, 1995.

que ahora se comercializa como la base de datos *Bibliographic Index Plus*, con más de millón de bibliografías.

Los repertorios de bases de datos son una buena fuente de información en la que se pueden encontrar las bases de datos públicas y comerciales que pueden consultarse sobre distintos temas. El más conocido a nivel internacional es *Gale's directory of databases*. Para las bases de datos accesibles en Internet es de gran utilidad *Internet invisible*, accesible desde <<http://www.internetinvisible.com>>. Otro repertorio de bases de datos gratuitas disponibles en Internet DADI, que se puede consultar en <<http://dadi.univ-lyon1.fr>>.

Los directorios de buscadores son una excelente herramienta para localizar fuentes de información disponibles en Internet. Son recopilaciones que dan acceso a sistemas de búsqueda de Internet, por lo general, buscadores. Entre ellos destaca *Buscopio*, el cual se puede consultar en <<http://www.buscopio.net>>.

Los directorios analíticos son otra importante fuente de información para la localización de páginas web de interés sobre un tema. Consisten en selecciones comentadas de sitios web, ordenados de forma temática. Existen múltiples ejemplos, entre los cuales destacan *Internet Public Library* <<http://www.ipl.org>>, *Intute* <<http://www.intute.ac.uk>> o *BUBL* <<http://bubl.ac.uk/link>>.

Fuentes personales

Este tipo de recursos se utilizarán para conocer datos referentes a personas: vida, obra, información laboral, etc. En este grupo pueden incluirse las biografías, las enciclopedias y diccionarios biográficos, las enciclopedias generales y especializadas, las bases de datos de biografías, los denominados «Quién es quién» y los directorios de personas.

Las biografías son las monografías en las que se estudia la vida de una persona. Al tratarse de obras especializadas se convierten en las mejores fuentes de información sobre un determinado autor o personaje. En muchos casos, las biografías aparecen en obras conjuntas; es lo que conoce como *enciclopedias y diccionarios biográ-*

ficas, dependiendo de si la ordenación es sistemática o alfabética, respectivamente. Uno de los mejores ejemplos de este tipo de obras es el *Diccionario biográfico de autores Bompiani*. También pueden ser incluidas en esta categoría las *enciclopedias*, tanto las generales como las especializadas, que se explicarán más adelante, ya que todas incluyen información biográfica, además de temática.

Las bases de datos de biografías también pueden ser consideradas, de alguna forma, como diccionarios o repertorios biográficos, ya que el contenido es el mismo que en las fuentes mencionadas en el párrafo anterior; la única diferencia es que en las bases de datos la información es electrónica, y no está impresa, como ocurre con las enciclopedias y diccionarios biográficos. Como ejemplos pueden mencionarse algunas de las más significativas accesibles desde Internet: *Biography* <<http://www.biography.com>>, *Busca biografías* <<http://buscabiografias.com>> o *Biographical dictionary* <<http://www.s9.com/biography>>.

Los **Quién es quién** son una fuente de información similar a los diccionarios biográficos. Por lo general recogen información biográfica y datos de localización de personas. Los datos se estructuran por disciplinas o áreas geográficas. Entre los múltiples ejemplos de directorios de este tipo que existen se pueden citar *International Who's who* <<http://www.internationalwhoswho.com>> o *EUwhoiswho* <<http://europa.eu/whoiswho/whoiswho.html>>. Además, hay obras dedicadas a colectivos concretos, como por ejemplo el *Directorio de Expertos en el Tratamiento de la Información (EXIT)* <<http://www.directorioexit.info>>.

Por último, hay que mencionar los directorios de personas, también llamados «páginas blancas». Estas fuentes se distinguen por facilitar los datos de las personas que están vinculadas a una determinada institución o empresa. Un ejemplo es el directorio de la Universidad de Salamanca, que puede ser consultado desde la página principal de esta entidad <<http://www.usal.es>>, y que ofrece los datos de localización y puesto de trabajo del personal de esta universidad.

Fuentes institucionales

Las fuentes de información institucionales son aquéllas que aportan datos sobre empresas y entidades, ya sean históricos, de localización, de estructura, de su actividad o de cualquier otro tipo. Pueden considerarse pertenecientes a esta categoría los directorios de instituciones, las memorias, las guías institucionales y los anuarios.

Los directorios de instituciones, también llamados «páginas amarillas», son aquellos recursos en los que se facilitan datos de diversas empresas o entidades, sean del tipo que sean. Por lo general, son informaciones para la localización, como la dirección, el teléfono o el correo electrónico, aunque también se pueden incluir aquí las que tratan de su actividad, organización, etc. La forma de presentación de este tipo de fuentes varía entre las impresas, como *The world of learning*, directorio de centros educativos y de investigación de todo el mundo; las electrónicas, como el CD-ROM *Directorio de telecomunicaciones e informática: empresas proveedoras*; o a las que se accede en línea, como las *Páginas Amarillas* <<http://www.paginasamarillas.es>> o el directorio de administraciones *Admiweb* <<http://www.admiweb.org>>.

Otras fuentes de información sobre entidades son las memorias institucionales, en las que se explica la actividad desarrollada por las mismas en un período determinado, generalmente durante un año. Por ejemplo, *Memoria del Ministerio de Cultura*. También, las guías institucionales, publicaciones en cualquier soporte, en las que a grandes rasgos se presenta una entidad: historia, organización, actividades, etc. En muchos casos son folletos que aportan la información básica sobre la institución.

También se pueden incluir como fuentes de este tipo los anuarios institucionales, aunque en muchos casos son fuentes temáticas. Consisten en publicaciones que ofrecen datos sobre empresas o actividades económicas en un determinado año. Cuando se trata de los datos de una empresa, habría que hablar de memorias, pero si es de un colectivo, entonces se suelen presentar como anuarios. Un ejemplo es el *Anuario de empresas agrícolas de Andalucía*.

Fuentes bibliográficas

Todo recurso que ofrezca información acerca de una publicación puede ser considerado como fuente de información bibliográfica. En sentido estricto se incluyen en esta categoría las fuentes que facilitan descripciones o referencias de monografías, partes de monografías, contribuciones a congresos, artículos de publicaciones periódicas, etc. No obstante, estas fuentes deben extenderse a cualquier tipo de documento en cualquier soporte. Partiendo de esta idea, es posible encontrarse con bases de datos bibliográficas, bibliografías, bibliografías analíticas, boletines de sumarios, boletines de resúmenes, índices acumulativos, repertorios de publicaciones periódicas, índices de citas, catálogos de bibliotecas, catálogos comerciales, boletines de críticas y reseñas, guías de archivos y catálogos de archivos.

Las bases de datos bibliográficas permiten obtener información sobre monografías, artículos de publicaciones periódicas, etc. Las de mayor interés son las que realizan las agencias del ISBN, responsables del control de las publicaciones en venta en un país. Es importante la base *Global books in print*, que recoge información bibliográfica del ámbito anglosajón. España es uno de los pocos países donde el acceso a la base de datos ISBN es gratuito; puede ser consultada desde <http://www.mcu.es/comun/bases/isbn/ISBN.htm>. Las bases de datos bibliográficas pueden ser identificadas a menudo con las bibliografías, ya que el contenido es el mismo, lo que difiere es la forma de acceso a la información.

Las bibliografías son repertorios de referencias bibliográficas. Existen diversos tipos, dependiendo de su contenido (generales y especializadas), del ámbito geográfico (nacionales, internacionales), de la fecha de publicación de los documentos incluidos (retrospectivas, corrientes), etc. Existen múltiples ejemplos de bibliografías, como es el caso de la *Bibliografía española*, una buena muestra del concepto de bibliografía nacional, que es aquella que se elabora para recoger toda la producción bibliográfica de un país o en una lengua. Está producida por la Biblioteca Nacional e in-

tegrada por los registros bibliográficos que han sido entregados a través del depósito legal.

También es importante destacar la existencia de las **bibliografías analíticas**. Se denomina así a una serie de fuentes de información en las que se puede encontrar de forma periódica los resúmenes de artículos aparecidos en revistas de todo el mundo. Por lo general, se agrupan por temas, así lo demuestran ejemplos como *Translation Studies Abstracts*, *Chemical abstracts*, *Historical abstracts*, etc. También se pueden incluir aquí los *Current contents*, que recogen referencias y resúmenes de artículos de publicaciones periódicas.

En cuanto a las fuentes bibliográficas relativas a las publicaciones periódicas hay que destacar los **boletines de sumarios**, como aquella fuente que recoge los índices de varias revistas; los **boletines de resúmenes**, que consisten en repertorios en los que se pueden consultar el contenido de publicaciones periódicas, junto con un resumen de los artículos en ellas publicados; y los **índices acumulativos**, como un buen recurso para conocer en un solo documento qué artículos se han publicado en una determinada revista.

Por otra parte, para encontrar datos sobre publicaciones seriadas, la mejor fuente son las **bases de datos y repertorios de publicaciones periódicas**, en los que se organizan y describen los diarios, revistas y las restantes publicaciones en serie existentes. Estos repertorios se pueden presentar, una vez más, en forma impresa o electrónica. El repertorio impreso más famoso es el *Ulrich's international periodicals directory*, que también tiene versión en CD-ROM y en web. En formato electrónico destaca la base de datos ISSN, publicada en soporte óptico y en línea <<http://www.issn.org>>. En esta categoría habría que incluir a los directorios de revistas electrónicas, como *Latindex* <<http://www.latindex.unam.mx>>, *Directory of Open Access Journals (DOAJ)* <<http://www.doaj.org>> o *la Red de Revistas Científicas Españolas* <<http://www.revicien.net>>.

Los **índices de citas** también sirven para la recuperación de información bibliográfica, aunque su principal función es reunir en un mismo repertorio a los autores de los artículos publicados en

revistas científicas con los autores que son citados por los mismos. Saber qué autor cita a quién y en qué artículo se produce la cita es un excelente recurso de información. Los índices de citas más destacados los realiza el Institute for Scientific Information, responsable del *Social Science Citation Index*, del *Science Citation Index* y del *Art & Humanities Citation Index*, entre otros, accesibles desde *Web of Knowledge* <<http://www.accesowok.fecyt.es>>.

A diferencia de las bibliografías, los **catálogos de bibliotecas** presentan la localización de las publicaciones que describen. De esta forma, además de disponer de información bibliográfica, se puede saber qué biblioteca tiene una obra. De especial valor son los catálogos colectivos, ya que reúnen colecciones de varias bibliotecas, indicando siempre, junto a los datos de un documento, en qué centro está y cuál es su signatura, es decir, la identificación de su localización. Catálogos de bibliotecas de todo el mundo pueden ser localizados desde *Libdex* <<http://www.libdex.com>>. Para España puede ser útil el directorio *Bibliotecas españolas y de todo el mundo* <<http://exlibris.usal.es/bibesp>>, desde el que se indica qué bibliotecas tienen su catálogo en Internet.

Otras fuentes de información bibliográfica de gran interés son los **catálogos comerciales**, que editan librerías, editoriales y distribuidores y los boletines y servicios de reseñas. Por lo general, son recursos publicados por iniciativa privada y comercial, por lo que la información contenida en los mismos debe ser analizada. Estos boletines se realizan en papel o bien se ponen en línea a través de los webs de estas empresas, como ocurre, por ejemplo, con *Amazon* <<http://www.amazon.com>>. Son interesantes los servicios de alerta, a través de los cuales se envía por correo electrónico las reseñas de las novedades editoriales. Un buen ejemplo es el servicio de actualización bibliográfica de la empresa *Díaz de Santos* <<http://www.diazdesantos.es>>. Un tipo de servicios de reseñas muy extendido en el ámbito bibliotecarios son los denominados *Reader's advisory*, entre los que destaca el que presta la ALA, la asociación de bibliotecarios de Estados Unidos, denominado *Reader's advisory* <<http://www.ala.org>>.

rainfo.lu.com>. Ejemplos similares son los boletines de reseñas de editoriales, librerías o empresas distribuidoras, como *Mercurio*, de la Fundación José Manuel Lara, o *Unelibros*, que publica la Unión de Editoriales Universitarias Españolas.

Para obtener información bibliográfica de fondos archivísticos existen fuentes de información muy valiosas, como son las guías de archivos, también denominadas guías del investigador. Se trata de una herramienta para conocer qué documentos están depositados en los mismos. Entre los múltiples ejemplos se pueden mencionar algunos importantes como el *Censo-Guía de Archivos de España e Iberoamérica* <http://aer.mcu.es/sgae/index_censo_guia.jsp>. Junto a estas guías están los catálogos de archivos, en los que se ofrece un mayor nivel de descripción de los documentos albergados en un archivo. En muchos casos los catálogos de archivos se diferencian de los catálogos bibliotecarios en que no recogen toda la colección, sino una determinada sección del archivo. Ejemplos de catálogos de archivos son el Catálogo del Archivo Histórico de la Universidad de Sevilla, accesible desde <<http://publius.cica.es/manuscrito/fconsulta.catalogo.html>> o el *Catálogo de mapas y planos de la Sección Nobleza del Archivo Histórico Nacional*.

Fuentes documentales

En determinados casos, sobre todo para investigaciones de carácter científico, es necesario informarse acerca de un documento concreto, pero también poder consultarlo. Para esto sirven las fuentes documentales: antologías, catálogos o colecciones documentales y bibliotecas digitales. Desde ellas se podrán conocer datos de diferentes escritos y, además, examinar su contenido.

Las antologías son un recurso de información consistente en la recopilación de textos seleccionados de un autor, época, género, tema, etc. Un ejemplo es la obra *Teoría y crítica de la traducción: antología*, con unos cien textos sobre traductología.

Por otra parte, los catálogos documentales o colecciones documentales recopilan también textos, ya sean facsímiles o no, de los

documentos de uno o varios archivos. Un ejemplo es el *Catálogo documental del Archivo de la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Valencia 1877-1940*. En este tipo de obras, a diferencia de los catálogos de archivos tradicionales, no sólo se recoge la descripción de un documento, sino también su texto íntegro.

Habría que incluir también en este apartado a las bibliotecas digitales, que suponen una forma sencilla de poder acceder en línea al texto completo de determinadas obras del pensamiento universal. Se trata de colecciones de documentos en formato digital, descritos a partir de técnicas documentales y disponibles para su consulta. Destacan en el ámbito internacional el *Proyecto Gutenberg* <<http://www.gutenberg.org>> y en el nacional la *Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes* <<http://www.cervantesvirtual.com>>, entre las decenas existentes en Internet. En cuanto a productos relacionados con patrimonio histórico, en España son muy útiles algunas bibliotecas digitales como las accesibles en el *Portal de Archivos Españoles (PARES)* <<http://pares.mcu.es>>, la *Biblioteca Virtual del Patrimonio Bibliográfico* <<http://bvpb.mcu.es>> o la *Biblioteca Virtual de Prensa Histórica* <<http://prensahistorica.mcu.es>>.

Por último, los repositorios también son una fuente de información documental, ya que alojan en servidores de uso compartido, textos electrónicos, artículos, informes, actas de congreso, etc., generalmente especializados en un tema. Los repositorios pueden ser localizados desde recursos como *The Directory of Open Access Repositories (OpenDOAR)* <<http://www.opendoar.org>> o el *Registry of Open Access Repositories (ROAR)* <<http://roar.eprints.org>>.

La consulta a los documentos almacenados en repositorios y bibliotecas digitales puede hacerse a través de buscadores específicos, denominados recolectores (*harvesters*), entre los que destacan OAIster <<http://www.oaister.org>> y *Scientific Commons* <<http://en.scientificcommons.org>>, a nivel internacional, así como Hispana: *Recolector y Directorio de Colecciones Digitales* <<http://hispana.mcu.es>> y Recolecta: *Recolector de Ciencia Abierta* <<http://www.recolecta.net>>, en el ámbito del estado español.

Fuentes terminológicas

Los diccionarios son las fuentes de información lexicográfica por excelencia. Pueden ser considerados como tales aquellas obras en las que se da información sobre las voces o expresiones de una determinada lengua, ya sea para definir las o para ofrecer su traducción a otros idiomas.. Existen numerosas clasificaciones de los tipos de diccionarios existentes. Todas ellas parten de divisiones similares a las que desarrolla José Martínez de Sousa, quien en uno de sus diccionarios técnicos⁵⁸, sistematiza las tipologías de los diccionarios a partir de criterios léxicos (generales, normativos, de autoridades, etimológicos, de argot, etc.), sintagmáticos (de construcción, de modismos, de refranes, de citas, etc.), paradigmáticos (onomasiológicos, ideológicos, de sinónimos, etc.), terminológicos (especializados, tecnológicos, de abreviaciones, de dudas, de incorrecciones, de topónimos, etc.) y enciclopédicos (de materias, regionales, etc.). Además, este autor incluye otras clasificaciones de los diccionarios basadas en aspectos históricos (diacrónicos y sincrónicos), de la lengua (monolingües, bilingües, multilingües), de la presentación (alfabéticos, sistemáticos, etc.), de la forma (abreviados, básicos, escolares, etc.), de la edición (actuales, prácticos, razonados, etc.), formato (breve, bolsillo, etc.) y de la publicación (por entregas, informático, etc.).

En la actualidad los diccionarios se presentan en diversos soportes: impresos, CD-ROM, en línea, etc. Una buena fuente de información es *La página de los diccionarios* alojada en <<http://www.jamillan.com/diccions.htm>>. Como directorio de diccionarios en línea destaca *Your dictionary* <<http://www.yourdictionary.com>>, que ofrece múltiples enlaces a diccionarios de la lengua, especializados, vocabularios, etc.

También las enciclopedias pueden ser consideradas como fuentes de información terminológicas, ya que suelen describir los términos

58 Martínez de Sousa, J. *Diccionario de lexicografía práctica*. Barcelona: Bibliograf, 1995, p. 116-117.

contenidos en las mismas. De igual forma podrían ser incluidos aquí los **tesauros**, entendidos como vocabularios o listados de términos agrupados por familias semánticas, empleados para el análisis documental y la recuperación de la información, y los **glosarios**, que son relaciones de palabras seleccionadas ya sea por su tema, origen o cualquier otra circunstancia y que están acompañadas de breves descripciones de su significado, uso, historia, etc. Muchos de los tesauros y vocabularios empleados para el análisis de contenido y la recuperación de información pueden ser localizados y consultados desde el directorio especializado en clasificación y tesauros *Controlled vocabularies* <<http://www.imresources.fit.qut.edu.au/vocab/>>.

Los **corpus lingüísticos** pueden incluirse dentro de las fuentes de información sobre términos. Son colecciones de textos que se reúnen para disponer de ejemplos reales del uso de una lengua. En español destacan el *Corpus de Referencia del Español Actual* (CREA) y el *Corpus Diacrónico del Español* (CORDE) que mantiene la Real Academia Española y que se pueden consultar desde <<http://www.rae.es>>. Se puede acceder a varios corpus, sobre todo del inglés, desde *Online corpora* <<http://corpus.byu.edu>>.

Fuentes geográficas

Las fuentes de información geográficas se emplean para obtener datos acerca de un lugar determinado: país, región, localidad, etc. Las obras más habituales de este tipo de fuentes son los mapas, planos y callejeros, los atlas, las guías geográficas, los denominados estado del mundo, los diccionarios geográficos y las enciclopedias generales. También hay que incluir como una fuente de información de reciente aparición los servidores de información geográfica. Por lo general, en todos estos tipos de fuentes son muy importantes las imágenes; en muchos casos, más que los textos, dada la información que facilitan.

Las fuentes de información geográficas básicas son los **mapas**, representaciones más o menos detalladas de un área. Por lo general, los **planos** son equivalentes a los mapas, pero con una do-

ble acepción. Por una parte, pueden ser considerados mapas con un mayor nivel de detalle o escala y, por otra parte, se entiende también como plano la imagen esquematizada de un lugar, ya sea para destacar su relieve, hidrografía, comunicaciones o cualquier otro aspecto.

Además, los callejeros son mapas o planos en los que se representa la ordenación urbana de una determinada localidad. Sin embargo, la fuente de información geográfica más común son los atlas, obras formadas por conjuntos de mapas, planos e, incluso, callejeros. El contenido y la precisión de los atlas dependerán de la intención de sus editores, ya que pueden abarcar toda la tierra, un determinado continente, país, región, etc., así como ser más generales u ofrecer escalas muy detalladas de las diferentes áreas recogidas.

Una fuente importante para obtener información sobre un país o área son las guías geográficas. Son monografías en las que se estudia todo lo referente a una zona: historia, geografía, costumbres, accesos, cultura y turismo, etc. Al tratarse de fuentes editoriales, la calidad de las mismas dependerá de la institución que las publica y de la orientación bajo la que se haya redactado la obra: turística, divulgativa, académica, ... La presentación de estas guías puede realizarse por procedimientos muy diferentes, ya que pueden difundirse bajo la forma de libros, folletos, CD-ROM o como páginas web.

Los estados del mundo, también llamados «*facts*», son fuentes de información que recogen todos los datos relativos a un país en un momento concreto. Son de sumo interés porque reúnen información histórica (acontecimientos principales, bandera, himno, etc.) y geográfica (extensión, clima, etc.), junto a datos de actualidad (gobierno, población, economía, etc.). En español se publica de forma regular la obra *El estado del mundo* de la editorial Akal, que supone un buen ejemplo de este tipo de obras de referencia. En el ámbito internacional destaca *CIA world fact book*, accesible desde <http://www.theodora.com/wfb/>.

Los diccionarios geográficos o “gazetteers” son obras en las que se disponen los topónimos en orden alfabético. Ofrecen informa-

ción de cada uno de los lugares incluidos e, incluso, mapas o ilustraciones. En muchas ocasiones se ofrecen bajo la forma de bases de datos de lugares, donde la información se consulta de forma automática y también como tesauros geográficos, donde los nombres de las localidades aparecen relacionados según su dependencia (países, regiones, e tc.) y ofreciendo el equivalente del nombre de la población o área geográfica en diferentes lenguas. El principal tesoro de este tipo, con cerca de un millón de nombres de lugar, es el *Getty Thesaurus of Geographic Names*, disponible desde la dirección: <http://www.getty.edu/research/conducting_research/vocabularies/tgn/>.

También las enciclopedias generales pueden ser consideradas fuentes de referencia geográficas, ya que, junto a las entradas temáticas y a las lingüísticas, se incluyen en las mismas informaciones sobre lugares.

Los servidores de información geográfica son otro excelente recurso para recuperar datos o imágenes sobre un país o área determinada. Por lo general, presentan diferentes categorías: información sobre lugares, mapas, datos turísticos, etc. Como ejemplos destacados están *Mapquest* <<http://www.mapquest.com>>, *Google Maps* <<http://maps.google.es>> o *Geographic* <<http://www.geographic.org>>.

Fuentes históricas

Las fuentes de información histórica sirven para conocer los acontecimientos sucedidos a lo largo del tiempo. Aunque podrían ser consideradas fuentes temáticas, es preferible contemplarlas como una tipología independiente, ya que las fuentes históricas pueden referirse a cualquier disciplina, aparte de la historia, como una de las ciencias sociales. Pueden considerarse dentro de este grupo de obras de referencia las cronologías, los anuarios, los almanaques, los atlas históricos, las enciclopedias generales y las monografías especializadas.

Las cronologías son obras en las que se recogen los datos históricos ocurridos durante un período de tiempo determinado. Su principal

característica es que la información se dispone cronológicamente, desde la fecha de partida de la obra hasta los acontecimientos más recientes. Si la obra trata de un único año, entonces se denominan **anuarios**. Existen muchas obras que utilizan estas formas para presentar la historia internacional, local, de una disciplina, etc. En España son famosas las distintas obras editadas por Plaza & Janés, como *Crónica del siglo XX*, *Crónica de la Humanidad* o *Crónica de España*; también hay que destacar otros anuarios como los editados por diarios como *El País* y *El Mundo* o el *Anuario de los hechos*, de la editorial Difusora Internacional.

Los **almanaques** son obras de contenido similar; se presentan bajo la forma de calendarios e incluyen datos meteorológicos, astronómicos, religiosos, además de las efemérides históricas. Un ejemplo es *The Hispanic American Almanac*, de la editorial Gale.

Sin duda, los **atlas históricos** también son una excelente fuente de referencia histórica. Se distinguen porque explican la historia mediante mapas y gráficos, algo que es de mayor utilidad para comprender el desarrollo de batallas, migraciones, procesos de colonización y descolonización, etc. Un buen ejemplo es el servidor *Atlas historique* <<http://www.atlas-historique.net>>.

Como fuentes de información amplias también útiles como recurso histórico hay que considerar a las **enciclopedias** generales y a las **monografías especializadas**, redactadas desde una perspectiva histórica.

Fuentes estadísticas

Las estadísticas son indispensables para conocer datos numéricos correspondientes a una actividad o institución. Si la presentación se realiza de forma anual, entonces se denominan **anuarios estadísticos**. Un ejemplo es el *Anuario estadístico de Castilla y León*, que edita la Junta de Castilla y León. Las estadísticas pueden estar elaboradas por empresas especializadas o por organismos públicos, como ocurre en España con el Instituto Nacional de Estadística, que difunde sus estadísticas a través de los servicios denominados *Banco de datos*

Tempus e *INEbase*, ambos accesibles desde <<http://www.ine.es>> y en la Unión Europea con *Eurostat*, oficina de la Comisión Europea para la realización de informes estadísticos, siendo muchos de ellos de pago: <<http://www.europa.eu.int/comm/eurostat>>. Sus estudios son los principales recursos para conocer estadísticas en España y Europa, respectivamente.

Fuentes normativas

Las publicaciones generadas por los órganos legislativos y judiciales son de gran valor e interés. Existen múltiples recursos para localizar este tipo de información. Como fuentes primarias o directas destacan los boletines oficiales y los textos legislativos y, entre las fuentes de información secundarias o indirectas, se incluirían las bases de datos jurídicas y los repertorios legislativos. También hay que considerar como una fuente de información normativa los portales jurídicos, accesibles en Internet.

Los **boletines oficiales** son las publicaciones que editan las distintas administraciones para difundir las normas y decisiones aprobadas por las mismas. Se editan en papel, aunque también existen versiones de muchos de ellos en soporte óptico (CD-ROM) y telemático (Internet). Un buen directorio de boletines oficiales está accesible desde <<http://www.internenes.com/boletines>>.

Los **textos legales** también son una fuente de información de primer orden, ya que recogen la legislación en vigor en un país o área geográfica. Existen muchas editoriales especializadas en estas materias. En España sobresalen Tecnos, La Ley y Civitas.

Las referencias de las leyes, normas y sentencias, e incluso sus textos completos, se recogen en las **bases de datos jurídicas** y en los **repertorios legislativos**. Una vez más, las diferencias estriban en la forma de acceso a la información recopilada en estas fuentes. Mientras que las bases están automatizadas, los repertorios se editan en papel. No obstante, son las mismas empresas las que se dedican a la información legal y a la edición de las mismas fuentes en formato impreso (repertorios) y automatizado (bases de datos). En España

destacan las bases de datos y repertorios *Aranzadi* (ahora Westlaw), *La Ley* y *El Derecho*. También hay que destacar en cuanto a las bases de datos legislativas, aquellas que son editadas por el Boletín Oficial del Estado, sobre todo Iberlex <<http://www.boe.es/g/es/iberlex/>>, que contiene la legislación española. Además hay que mencionar como una importante fuente normativa a Eurlex, base de datos que realiza la Unión Europea con las normas en vigor en los estados pertenecientes a la Unión Europea <<http://eur-lex.europa.eu/es/index.htm>>.

Han aparecido en Internet muchos portales jurídicos gratuitos. Actúan por una parte como bases de datos, desde las que localizar las referencias de normas legales y/o de sentencias; pero, por otra parte, facilitan el acceso a los textos íntegros de las leyes, decretos, normas, etc., recogidos en los mismos. Se denominan portales porque, además de la información legal, ofrecen servicios complementarios: directorios de personas e instituciones, información bibliográfica especializada, etc. Sin duda, son una buena muestra de fuente de información híbrida. En España existen distintos portales de este tipo, entre los que pueden citarse algunos del tipo de Todalaley <<http://www.todalaley.com>> o Jurisweb <<http://www.jurisweb.com>>.

Fuentes temáticas

Las informaciones sobre un tema o disciplina se podrán encontrar en enciclopedias, manuales y tratados, monografías especializadas y recursos web.

Las enciclopedias son los compendios del saber por definición, ya que acumulan el conocimiento y lo presentan de forma sistematizada. Es posible encontrar diferente tipos de enciclopedias, según se atienda a su ordenación (alfabética, por materias), su contenido (generales, especializadas), su formato (impresas, CD-ROM, Internet) o en virtud de otros criterios (cobertura cronológica, destinatarios, área geográfica, etc.). No obstante, lo que identifica a cualquier enciclopedia es el objetivo de ofrecer de forma organizada el saber

acerca de un tema o sobre múltiples temas. Ejemplos de enciclopedias universales o generales son la *Britannica*, la *Espasa* y la *Larousse*. En cuanto a las enciclopedias en CD-ROM, tienen una gran difusión Encarta y Enciclopedia Universal Micronet. Esta última tiene su correlato en Internet bajo el nombre de *Enciclonet* <<http://www.enciclonet.com>>. El mejor ejemplo de enciclopedia accesible en Internet es *Wikipedia* <<http://www.wikipedia.org>>.

Los **manuales** y **tratados** son otra excelente fuente de información sobre un tema. Se denominan así a las monografías que tratan de recoger todo el conocimiento sobre un tema. Los tratados se diferencian por su carácter exhaustivo, ya que intentan recoger todos los conocimientos habidos sobre una materia; mientras que los manuales parten de una intención más didáctica.

Por otra parte, las **monografías especializadas**, que muchas veces pueden confundirse con los manuales y los tratados, son las obras que tratan aspectos concretos de un tema, pero desde una visión limitada del mismo, ya que las monografías estudian un tema, pero parcialmente, sin intención de estudiar todo sobre el mismo (tratados) ni de explicar los diferentes aspectos relativos a esa materia (manuales). Del mismo modo, una fuente temática pueden ser las **publicaciones periódicas**, sobre todo si son de tipo especializado.

En las fuentes de información temáticas cabrían muchas variantes, ya que existen multitud de posibilidades para informarse sobre un asunto o disciplina. Además de las anteriormente citadas, habría que incluir a los recursos web, englobando bajo esta denominación a cualquier documento accesible en línea en el que se encuentre información sobre un tema.

Fuentes técnicas

Existen diferentes tipos de información especializada, necesaria sobre todo con fines tecnológicos y empresariales. Se trata de las patentes, marcas y las normas técnicas. Las patentes son los documentos que dan derecho a la explotación de un invento; las marcas adjudican la propiedad del uso del nombre de un producto o servicio y las

normas son las especificaciones de tipo nacional o internacional que regulan de forma oficial la realización de una determinada actividad o producto. Junto a este tipo de documentos hay que estudiar las fuentes inéditas, ya que a menudo son recogidas de forma conjunta en bases de datos y repertorios. Existen diferentes bases de datos y repertorios de patentes, marcas y normas. La información que facilitan es la misma, pero no la forma de acceso a los datos. Las bases de datos emplean procedimientos automatizados, mientras que los repertorios son obras impresas. No obstante, estos dos tipos de fuentes pueden ser considerados como una misma, ya que en ambas se recopila información similar. Para la patentes existen fuentes internacionales, muchas de ellas accesibles en línea, como las que selecciona la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual en su *Intellectual Property Digital Library* <<http://ipdl.wipo.int>> o las de la base de datos *Questel-Orbit*. En España, son esenciales las bases de datos de la Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM) <<http://www.oepm.es>>, sobre todo *Oepmpat*, en la cual se encuentran las patentes y los modelos de utilidad españoles. Para conocer qué normas existen lo mejor es consultar los catálogos de normas y bases de datos elaborados por los distintos organismos responsables, como son el *ISO Catalogue*, de la International Organization for Standardization (ISO) <<http://www.iso.ch>>, en el ámbito internacional, y el *Catálogo de Normas UNE*, de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) <<http://www.aenor.es>>, en el terreno nacional.

Fuentes inéditas

Las fuentes de información inéditas son aquellas que ofrecen datos acerca de la denominada «literatura gris», es decir, documentos que no han sido publicados y que, por tanto, no han sido distribuidos por los canales editoriales tradicionales. Como literatura gris se conocen los informes, actas de congresos, proyectos de investigación y las traducciones no editadas. Además, se incluyen otras categorías vistas en el apartado anterior, como son las patentes y las normas.

La mejor fuente de información de este género son las bases de datos y repertorios de literatura gris, ya sean generales o por tipos de documentos (actas, tesis, traducciones, etc.).

Entre las principales bases de datos de literatura gris destacó *SIGLE (System for Information on Grey Literature in Europe)*, realizada de forma cooperativa por varias entidades europeas, coordinadas por The European Association for Grey Literature in Europe (EAGLE) y que tiene información sobre informes, comunicaciones a congresos, tesis doctorales y estadísticas. En la actualidad se consulta con el nombre de *OpenSIGLE* en <<http://opensigle.inist.fr>>. Entre las fuentes especializadas en alguna de las tipologías de los documentos inéditos, es necesario destacar la *Base de Datos de Transferencia de Resultados de Investigación (DATRI)*, donde se pueden conocer los grupos de investigación españoles y sus líneas de trabajo. La base de datos del *National Technical Information Service (NTIS)* <<http://www.ntis.gov>> es un buen recurso para localizar informes técnicos, sobre todo elaborados en Estados Unidos. De igual forma existen importantes fuentes para localizar actas de congresos; entre ellas sobresalen los *ISI Proceedings*, elaborados por el Institute for Scientific Information (ISI).

Para la localización de tesis doctorales leídas en universidades españolas es fundamental la base de datos *Teseo*, elaborada por el Ministerio de Educación y Ciencia y accesible desde <<http://www.micinn.es/teseo/login.jsp>>. Las bases de datos más importantes para la localización de tesis doctorales y otros trabajos de investigación son las que desarrolla la empresa UMI, hoy perteneciente al grupo ProQuest, <<http://www.umi.com/hp/Products/Dissertations.html>>. Se trata de las bases de datos *Dissertation Express* y *ProQuest Digital Dissertations*, que, además de dar las informaciones básicas de los documentos, ofrecen la posibilidad de acceder al texto completo de los mismos. En España, destaca la base *Tesis Doctorales en Red* <<http://www.tdcat.cbuc.es>>, desde donde se puede acceder al texto completo de tesis doctorales leídas en una veintena de universidades españolas.

En los repertorios y bases de datos de literatura gris también se recogen traducciones de documentos técnicos. No obstante, existen fuentes de referencia específicas, como es el caso de la base de traducciones literarias *Index Translationum* <<http://www.unesco.org/culture/xtrans/>>, de la Unesco, que hay que clasificar como una fuente de información bibliográfica, o el repertorio *World translation index*, del International Translation Centre (ITC). Como fuentes de información de traducciones también están los catálogos y bases de datos en línea de centros de suministro de documentos, como el del British Library Document Supply Service o el del Institut de l'Information Scientifique et Technique (INIST).

Existen varios tipos de documentos monográficos que se pueden considerar como fuentes de información inéditas, aunque, por su contenido, podrían incluirse dentro de las fuentes temáticas. No obstante, el hecho de no estar publicadas dentro de los canales comerciales de la edición, hace preferible incluirlas dentro de las fuentes de información inéditas. Se trata de informes, tesis doctorales y trabajos de investigación, proyectos de investigación y ponencias y comunicaciones a reuniones científicas.

Los **informes** son estudios que tratan sobre un tema concreto; normalmente son encargados por una organización para conocer la situación de un campo en el que trabaja dicha entidad: estudios de mercado, sociológicos, estadísticos, diagnósticos, estados de la cuestión, etc. Suelen ofrecer información actual y completa sobre el tema analizado. Las **tesis doctorales** y los trabajos académicos son investigaciones que se realizan para la consecución de un título académico, como el de doctor o el de licenciado. Los **proyectos de investigación** son estudios especializados que se presentan como resultado de una investigación avalada por un organismo de apoyo a la investigación. Las **ponencias y comunicaciones** son textos presentados a congresos y reuniones científicas de cualquier tipo. Las ponencias son de mayor extensión y más generales, mientras que las comunicaciones desarrollan experiencias o temas concretos. En ocasiones, todos estos tipos de publicaciones acaban siendo

editadas, por lo que entonces se las debe incluir dentro de las fuentes de información temáticas, como monografías especializadas.

Fuentes multimedia

En muchas ocasiones será necesario localizar documentos de imagen y/o sonido. Cuando ocurra esto se deberán emplear fuentes de información similares a las anteriormente vistas, en cuanto a la descripción y sistema de acceso a la información, pero especializadas en documentos audiovisuales. Las fuentes de información multimedia son muy similares entre sí, por lo que pueden englobarse en las bases de datos y repertorios de documentos multimedia, aunque también se pueden incluir los buscadores especializados, como un tipo de base de datos de documentos audiovisuales disponibles en Internet.

Las **bases de datos y repertorios de documentos multimedia** identifican documentos de imagen, sonido, etc. En muchos casos forman parte de las fuentes de información bibliográfica, por lo que es habitual que las bases de datos bibliográficas o los catálogos de bibliotecas, por ejemplo, incluyan entre sus documentos a los vídeos, CD-ROM, DVD y demás documentos multimedia. No obstante, existen fuentes desde las que se pueden localizar de forma independiente estos tipos de documentos, como, por ejemplo, *The multimedia and CD-ROM directory*, que edita TFPL Publishing, *La Guía del vídeo-cine*, de la editorial Cátedra o la *Base de datos Cederrón*, de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez <<http://www.fundaciongsr.es/cdrom>>.

Entre este tipo de fuentes de información se pueden incluir los **buscadores especializados**. Esta denominación se aplicaría a las fuentes de recuperación telemática desde las que se localizan documentos multimedia accesibles en Internet. Algunos ejemplos son *Google* <<http://images.google.es>>, *Altavista* <<http://www.altavista.com/image>>, *Panoramio* <<http://www.panoramio.com>> o *Flickr* <<http://www.flickr.com>>, para imágenes; *The classical music archives* <<http://www.classicalarchives.com>> o el *Directorio de podcast en*

español <<http://www.podcastellano.com/directorio>> para archivos de audio, *YouTube* <<http://www.youtube.com>> o *Blip.tv* <<http://blip.tv>>, para vídeo o la web *OjoTV* <<http://www.ojotv.com>>, para cámaras web que transmiten directo vía Internet.

Fuentes telemáticas

Las fuentes de información telemáticas se emplean recuperar documentos presentes en Internet, ya sean páginas web o de otro tipo. Es importante dejar constancia de que estos recursos son complementarios a muchos de los analizados anteriormente, pero que se diferencian de ellos porque las telemáticas son fuentes que están en Internet y que han sido creadas para localizar documentos que también están en la red. Las categorías de las fuentes que pueden ser consideradas telemáticas son los buscadores, los índices, los portales, los repertorios de recursos telemáticos, los servidores y sitios web en sus múltiples formatos y los sistemas de mensajería.

Los **buscadores** son bases de datos de documentos existentes en Internet, sobre todo páginas web. Dado su carácter de bases de datos, se trata de un recurso donde la información se recupera de forma automatizada, partiendo de búsquedas por términos. Pero, lo habitual es que vayan acompañados de índices, en los cuales se parte de grandes categorías temáticas que se irán delimitando hasta encontrar las informaciones que más se ajusten al tema de la búsqueda. Los mejores ejemplos de buscadores, que a su vez incorporan índices temáticos, son los de *Google* <<http://www.google.com>> y *Yahoo* <<http://www.yahoo.com>>.

Junto a estas dos fuentes hay que mencionar a los portales, que son fuentes telemáticas que cuentan con buscadores e índices, pero a los que añaden otros recursos de información: noticias, servicios de comunicaciones, directorios de personas e instituciones, traductores, etc. Un ejemplo de portal horizontal, es decir, el que trata de todo tipo de disciplinas, es *Terra* <<http://www.terra.es>> y, como portal vertical o especializado, en este caso en veterinaria, puede ponerse como ejemplo *Portal Veterinaria* <<http://www.portalveterinaria.com>>.

Los repertorios de recursos telemáticos son selecciones de documentos en línea sobre un tema. Por lo general, los realizan personas muy relacionadas con la materia objeto de la selección. Son muy importantes las recopilaciones que junto a los enlaces incluyen información acerca de la autoría, del contenido y sobre su calidad. Como muestra de los repertorios de recursos telemáticos pueden citarse los que elaboran los servicios bibliotecarios de las universidades, por ejemplo el que realiza la Universidad Complutense de Madrid <<http://www.ucm.es/BUCM/frames07.htm>>.

En muchas ocasiones la mejor fuente de información sobre tema son los sitios web especializados en esa materia. A través de los buscadores e índices se pueden localizar centenares de sitios en Internet que recopilan toda la información posible sobre un tema. Este tipo de recursos no sólo ofrecen enlaces a otros recursos, sino que destacan por la gran cantidad de información que ponen a disposición de cualquier usuario de Internet. Como un ejemplo significativo puede considerarse el servidor del Ministerio de Administraciones Públicas <<http://www.map.es>>, útil para localizar todo lo relacionado con información administrativa en España. Dentro de los sitios web se incluyen múltiples recursos: bitácoras o weblogs, wikis, páginas personales, etc. Todos se ellos se presentan bajo tecnología HTML o similar, por lo que se incluyen en esta gran categoría.

Otro recurso telemático son los sistemas de mensajería, entendiéndose por tales los servicios que permiten enviar un mensaje para que lo reciban de forma simultánea un conjunto de usuarios. Entre estos sistemas destacan los grupos de noticias y las listas de distribución, en ambos casos compuestos por usuarios interesados en intercambiar información sobre un tema. En las listas de distribución, el usuario se suscribe mediante correo electrónico a una lista determinada y, cada vez que un miembro de la misma envíe un mensaje, éste será reenviado de forma automática a todos los integrantes de la lista de distribución. Como ejemplos pueden mencionarse las listas de distribución españolas que aloja

RedIRIS, red científica y académica española y que pueden ser localizadas desde su directorio: <<http://www.rediris.es/list/tema/tematic.es.html>>.

5.3. Clasificación Funcional/Formal

Para disponer de una presentación más gráfica y sintética de los distintos tipos de fuentes de información tratados en el apartado anterior, se ofrece la siguiente tabla, como sinopsis de las diferentes fuentes de información existentes a partir de la **función** que desempeñan, junto a las diversas tipologías documentales en las que se pueden consultar, según la **forma** en la que se han editado o se presentan.

Función	Forma
Fuentes informativas	Manuales de obras de referencia Repertorios de obras de referencia Bibliografías de bibliografías Repertorios de bases de datos Directorios de buscadores Directorios analíticos
Fuentes personales	Biografías Enciclopedias biográficas Diccionarios biográficos Enciclopedias Bases de datos de biografías Quién es quién Directorios de personas
Fuentes institucionales	Directorios de instituciones Memorias institucionales Guías institucionales Anuarios institucionales
Fuentes bibliográficas	Bases de datos bibliográficas Bibliografías Bibliografías analíticas Boletines de sumarios Boletines de resúmenes Índices acumulativos Repertorios de publicaciones periódicas Bases de datos de publicaciones periódicas Índices de citas Catálogos de bibliotecas Catálogos comerciales

Función	Forma
Fuentes bibliográficas	Boletines y servicios de reseñas Guías de archivos Catálogos de archivos
Fuentes documentales	Antologías Catálogos documentales Bibliotecas digitales Repositorios
Fuentes terminológicas	Diccionarios Enciclopedias Tesauros Glosarios Corpus lingüísticos
Fuentes geográficas	Mapas Planos Callejeros Atlas Guías geográficas Estados del mundo Diccionarios geográficos Bases de datos de lugares Tesauros geográficos Enciclopedias Servidores de información geográfica
Fuentes históricas	Cronologías Anuarios Almanagues Atlas históricos Enciclopedias Monografías especializadas
Fuentes estadísticas	Estadísticas Anuarios estadísticos
Fuentes normativas	Boletines oficiales Textos legales Bases de datos jurídicas Repertorios legislativos Portales jurídicos
Fuentes temáticas	Enciclopedias Manuales Tratados Monografías especializadas Publicaciones periódicas Recursos web
Fuentes técnicas	Bases de datos de patentes, marcas y normas Repertorios de patentes, marcas y normas

Función	Forma
Fuentes inéditas	Bases de datos de literatura gris Repertorios de literatura gris Informes Tesis doctorales Proyectos de investigación Ponencias y comunicaciones
Fuentes multimedia	Bases de datos de documentos multimedia Repertorios de documentos multimedia Buscadores especializados
Fuentes telemáticas	Buscadores Índices Portales Repertorios de recursos telemáticos Sitios web Sistemas de mensajería

Asimismo, esta clasificación se puede ofrecer de forma inversa, partiendo de la forma de las fuentes de información. En este caso, la relación de tipos de recursos de información sería la siguiente:

Forma	Función
Almanaques	Fuentes históricas
Antologías	Fuentes documentales
Anuarios	Fuentes históricas
Anuarios estadísticos	Fuentes estadísticas
Anuarios institucionales	Fuentes institucionales
Atlas	Fuentes geográficas
Atlas históricos	Fuentes históricas
Bases de datos bibliográficas	Fuentes bibliográficas
Bases de datos de biografías	Fuentes personales
Bases de datos de documentos multimedia	Fuentes multimedia
Bases de datos de literatura gris	Fuentes inéditas
Bases de datos de lugares	Fuentes geográficas
Bases de datos de patentes, marcas y normas	Fuentes técnicas

Forma	Función
Bases de datos de publicaciones periódicas	Fuentes bibliográficas
Bases de datos jurídicas	Fuentes normativas
Bibliografías	Fuentes bibliográficas
Bibliografías analíticas	Fuentes bibliográficas
Bibliografías de bibliografías	Fuentes informativas
Bibliotecas digitales	Fuentes documentales
Biografías	Fuentes personales
Boletines de críticas y reseñas	Fuentes bibliográficas
Boletines de resúmenes	Fuentes bibliográficas
Boletines de sumarios	Fuentes bibliográficas
Boletines oficiales	Fuentes normativas
Buscadores	Fuentes telemáticas
Buscadores especializados	Fuentes multimedia
Callejeros	Fuentes geográficas
Catálogos comerciales	Fuentes bibliográficas
Catálogos de archivos	Fuentes bibliográficas
Catálogos de bibliotecas	Fuentes bibliográficas
Catálogos documentales	Fuentes documentales
Corpus lingüísticos	Fuentes terminológicas
Cronologías	Fuentes históricas
Diccionarios	Fuentes terminológicas
Diccionarios biográficos	Fuentes personales
Diccionarios geográficos	Fuentes geográficas
Directorios analíticos	Fuentes informativas
Directorios de buscadores	Fuentes informativas
Directorios de instituciones	Fuentes institucionales
Directorios de personas	Fuentes personales
Enciclopedias	Fuentes temáticas Fuentes personales Fuentes geográficas Fuentes históricas Fuentes terminológicas
Enciclopedias biográficas	Fuentes personales

Forma	Función
Estadísticas	Fuentes estadísticas
Estados del mundo	Fuentes geográficas
Glosarios	Fuentes terminológicas
Guías de archivos	Fuentes bibliográficas
Guías geográficas	Fuentes geográficas
Guías institucionales	Fuentes institucionales
Índices	Fuentes telemáticas
Índices acumulativos	Fuentes bibliográficas
Índices de citas	Fuentes bibliográficas
Informes	Fuentes inéditas
Manuales	Fuentes temáticas
Manuales de obras de referencia	Fuentes informativas
Mapas	Fuentes geográficas
Memorias institucionales	Fuentes institucionales
Monografías especializadas	Fuentes temáticas
Monografías especializadas	Fuentes históricas
Planos	Fuentes geográficas
Ponencias y comunicaciones	Fuentes inéditas
Portales	Fuentes telemáticas
Portales jurídicos	Fuentes normativas
Proyectos de investigación	Fuentes inéditas
Publicaciones periódicas	Fuentes temáticas
Quién es quién	Fuentes personales
Recursos web	Fuentes temáticas
Repertorios de bases de datos	Fuentes informativas
Repertorios de documentos multimedia	Fuentes multimedia
Repertorios de literatura gris	Fuentes inéditas
Repertorios de obras de referencia	Fuentes informativas
Repertorios de patentes, marcas y normas	Fuentes técnicas
Repertorios de publicaciones periódicas	Fuentes bibliográficas
Repertorios de recursos telemáticos	Fuentes telemáticas
Repertorios legislativos	Fuentes normativas
Repositorios	Fuentes documentales

Forma	Función
Servidores de información geográfica	Fuentes geográficas
Servidores web	Fuentes telemáticas
Sistemas de mensajería	Fuentes telemáticas
Tesauros	Fuentes terminológicas
Tesauros geográficos	Fuentes geográficas
Tesis doctorales	Fuentes inéditas
Textos legales	Fuentes normativas
Tratados	Fuentes temáticas

5.4. Internet como recurso para la referencia

Internet es el medio que hace posible la referencia digital. A través de sus servicios las bibliotecas y los usuarios pueden comunicarse e intercambiarse datos y documentos. Pero Internet también es la gran base de consulta a la que acudirán constantemente los profesionales referencistas⁵⁹, incluso antes a que a sus propias obras de referencia. Los recursos gratuitos se entremezclan con los comerciales; los recursos propios y los externos se unen; los centros y las personas están relacionados entre sí. Todo parece estar al alcance del ratón, sobre todo en la actualidad, donde la web social está convirtiendo Internet en una plataforma en constante crecimiento, donde los conocimientos se comparten, a menudo desinteresadamente⁶⁰.

Desde los orígenes de Internet, muchos fueron los que percibieron su potencial como herramienta para los servicios bibliotecarios de re-

59 En un estudio realizado en la Stetson University se constató que la ratio entre fuentes en línea e impresas empleadas por los bibliotecarios referencistas era de 6 a 1, en favor de las digitales. Véase: Bradford, Jane T.; Costello, Barbara; Lenholt, Robert. Reference service in the digital age: an analysis of sources used to answer reference questions. *The Journal of Academic Librarianship*, 2005, vol. 31, n. 3, p. 263-272.

60 Mizzy y Mahoney realizaron un estudio sobre los recursos de Internet de utilidad para la referencia, en el que ofrecen tanto criterios de evaluación, como selecciones de sitios de interés. Véase Mizzy, Dianne; Mahoney, Elizabeth Tillapaugh. Stocking the Virtual Ready Reference Collection. *The Reference Librarian*, 2002, vol. 38, n. 79-80, p. 67-99. En los apéndices de este artículo se podrán encontrar otros estudios similares, así como directorios de recursos de referencia en Internet, índices de recursos seleccionados y servicios de información.

ferencia⁶¹, aunque en un principio se encontraran reticencias sobre el valor de la información disponible en Internet⁶². Pero rápidamente Internet se convierte en la primera fuente de información de la referencia y así se aprecia en la abundante bibliografía sobre el tema publicada en revistas profesionales. Prueba del rápido reconocimiento del uso de Internet en la referencia es la obra coordinada por Kinder⁶³, que ya recopilaba en 1994 opiniones y experiencias de profesionales que estaban comenzando a trabajar con Internet en los servicios de referencia. Esta obra, que fue publicada simultáneamente como el número 41/42 de la revista *The Reference Librarian*, sirve ahora como fuente para la historia de la referencia digital, ya que en ella se trata de sistemas ya desaparecidos o en desuso. Poco después, en 1996, se edita otra obra que quiere ofrecer las pautas para integrar Internet en el trabajo de referencia. Se trata del manual de Thomsen⁶⁴, de corte práctico y centrada en la explicación de tecnologías como las listas de correo y grupos de noticias, las FAQ o los incipientes OPAC en línea. En 1997 Díaz⁶⁵ coordina otro número de la productiva revista *The Reference Librarian* sobre fuentes de información en Internet, que también se convierte en monografía. De ese mismo año es *Biblioteconomía y Documentación en Internet*⁶⁶, dedicada exclusivamente a los recursos telemáticos de interés para los profesionales de la informa-

61 Cannon realiza una buena síntesis de los servicios de Internet más útiles para la referencia en Cannon, Nancy. Yahoo! Do you Google? Virtual reference overview. *The Reference Librarian*, 2002, vol. 38, n. 77, p. 31-37. En este artículo realiza un panorámica de buscadores, directorios temáticos, web invisible, servicios de referencia digital, etc.

62 Zumalt, Joseph R.; Pasicznyuk, Robert W. The Internet and reference services: a real-world test of Internet utility. *Reference and User Services Quarterly*, 1998, vol. 38, n. 2, p. 165-172.

63 Kinder, Robin (ed.). *Librarians on the Internet: impact on reference services*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1994.

64 Thomsen, Elizabeth. *Reference collection development on the Internet: A how-to-do-it manual*. New York: Neal-Schuman, 1996.

65 Díaz, Karen R. (ed.). *Reference sources on the Internet: off the shelf and onto the Web*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1997.

66 Merlo Vega, José Antonio; Sorli Rojo, ngela. *Biblioteconomía y Documentación en Internet*. Madrid: CSIC, CINDOC, 1997.

ción. Más reciente es la monografía de Sauers⁶⁷, donde se recogen aspectos como la evaluación de recursos web para la referencia, la elaboración de estrategias de consulta, el estudio de directorios y motores de búsqueda o la aplicación de la red al servicio de referencia⁶⁸. Entre las últimas monografías dedicadas a Internet como recurso para la referencia están las obras de Frost⁶⁹ (2005), Miller y Pellen⁷⁰ (2006) y la excelente *La información especializada en Internet*⁷¹ (2006).

Como es lógico, los principales manuales de referencia editados de forma internacional ofrecen multitud de recursos de referencia presentes en Internet. Se trata de manuales teórico-prácticos, en los que las descripciones teóricas de los tipos de fuentes de información son acompañadas de relaciones de los recursos más útiles para cada categoría. En otros casos, se trata de repertorios, en los que ofrecen de forma sistemática las reseñas de las fuentes de información más valiosas. Son especialmente recomendables los siguientes manuales y repertorios⁷²:

- Bopp, Richard E.; Smith, Linda C. (eds.). *Reference and information services: an introduction*. 4th ed. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 2006.
- Cassell, Kay Ann; Hiremath, Uma. *Reference and information services in the 21st century: an introduction*. London: Facet, 2006.
- Katz, William A. *Introduction to reference work*. 8th ed. New York: McGraw-Hill, 2002.

67 Sauers, Michael P. *Using the internet as a reference tool: a how-to-do-it manual for librarians*. New York: Neal-Schuman, 2001.

68 Véase, por ejemplo, Hundie, Kebede. Library operations and Internet resources. *The Electronic Library*, 2003, vol. 21, n. 6, p. 555-564.

69 Frost, William J. (ed.). *The reference collection: from the shelf to the Web*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 2005.

70 Miller, William; Pellen, Rita M. (eds.). *Evolving Internet Reference Resources*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 2006.

71 Maldonado Martínez, ngeles; Rodríguez Yunta, Luis (coords.). *La información especializada en Internet: directorio de recursos de interés académico y profesional*. 2^a ed. corr. y aum. Madrid: CSIC, 2006.

72 Sólo se mencionan los manuales y repertorio más actuales y de mayor calidad, en los que se puedan conocer recursos web de utilidad para la referencia.

- Lester, Ray (ed.). *New Walfords Guide to Reference Sources*. London: Facet, 2005-.
- Maldonado Martínez, Ángeles; Rodríguez Yunta, Luis (coords.). *La información especializada en Internet: directorio de recursos de interés académico y profesional*. 2ª ed. corr. y aum. Madrid: CSIC,

2006

Los profesionales de la referencia están comenzando a emplear aplicaciones informáticas específicas para la recuperación de información. Se trata de diferentes modalidades de herramientas que, bien se utilizan de forma independiente, bien se integran en los navegadores web, ya sea como barras complementarias o como ventanas desde las que se puede acceder directamente a recursos de referencia. Los programas diseñados para el acceso a la información a través de Internet son motores de búsqueda que actúan como metabuscadores y que permiten consultas avanzadas para conseguir resultados precisos. Uno de los ejemplos más empleados en bibliotecas es Copernic, programa que ha perdido terreno ante la eficacia de barras de herramientas como *Google Toolbar*, *MSM Toolbar* o *Yahoo Toolbar*⁷³. Se trata de complementos que se integran en el navegador y que permiten realizar consultas en uno o varios buscadores. Otros programas de localización de información, tanto en ordenadores locales o en Internet son Google Desktop y Microsoft Windows Desktop.

Una excelente opción para la recuperación de información en Internet son las extensiones que ofrecen navegadores como *Mozilla Firefox*, que cuenta con una casilla de búsqueda para acceder directamente a los recursos que se seleccionen. En estos momentos, además de los grandes buscadores, se pueden integrar en el navegador recursos como enciclopedias, diccionarios, bases de datos bibliográficas, de imágenes o factuales, así como cientos de

⁷³ Un estudio sobre el tema, con selección de herramientas y comentario de las mismas puede ser realizada en Brown, Mitchell. Library toolbars for use and development. *Library Hi Tech News*, 2007, n. 8, p. 33-35.

sistemas⁷⁴ que se pueden interrogar directamente desde la ventana del navegador. Junto a estas aplicaciones hay que mencionar los servicios externos que permiten personalizar los recursos que un usuario desea consultar de forma frecuente, como noticias y bitácoras, diccionarios y enciclopedias o utilidades para la referencia rápida: conversores, localizadores de mapas, efemérides, etc. El usuario selecciona sus recursos preferidos, que quedarán almacenados en el servidor del servicio que se esté empleado. Es lo que se denominan aplicaciones de escritorio o páginas de inicio personalizadas, entre las que destacan *Netvibes*, *iGoogle* y *Windows Live*⁷⁵.

También son muchos los sitios de Internet, concebidos especialmente como directorios de recursos para la referencia⁷⁶, desde lo que se pueden localizar fuentes específicas para la referencia factual, bibliográfica o documental⁷⁷. En la siguiente relación se mencionan aquellos directorios que se consideran más útiles en función de su trayectoria (permanencia en Internet), mantenimiento (actualizaciones) y contenidos para la referencia (variedad y gratuidad)⁷⁸.

74 Mozdev, comunidad de desarrolladores de Mozilla, mantiene un directorio de las extensiones posibles en la dirección <http://mycroft.mozdev.org>.

75 Este tipo de herramientas se inscriben dentro del denominado software social, que es estudiado con detalle en el dossier que la revista *Educación y biblioteca* dedicó a la web social y sus aplicaciones en las bibliotecas: Merlo Vega, José Antonio (coor.). *Bibliotecas y web social*. *Educación y biblioteca*, sept./oct. 2007, n. 161, p. 62-124.

76 Adamson, Shaun; Weingart, Sandra. Creation and evolution of a Web-based reference collection for an academic community. *Campus-Wide Information Systems*, 1999, vol. 16, n. 5, p. 157-161. En este artículo se ofrece un modelo de cómo desarrollar un sitio web específico para la referencia para atender a una comunidad universitaria.

77 Véase Morse, Lori. 100 best free reference websites: a selected list. *The Reference Librarian*, 2005, vol. 44, n. 91/92, p. 279-295.

78 Sowards analiza la calidad de cien sitios web de referencia gratuitos, a partir de una veintena de criterios. Véase Sowards, Steven W. Structures and Choices for Ready Reference Web Sites. *The Reference Librarian*, 2005, vol. 44, n. 91/92, p. 117-138.

- Alcove 9: <http://www.loc.gov/rr/main/alcove9/>
- Best Free Reference Web Sites⁷⁹: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaourassoc/rusasections/mars/marspubs/MARSBESTIndex.htm>
- Biblioteca de Referencia en Línea: <http://www.uned.es/biblioteca/referencia/PAGINAINICIO.HTML>
- Internet Library for Librarians: <http://www.itcompany.com/inforetriever/>
- Librarians Internet Index: <http://lii.org/pub/topic/reference>
- Libray Spot: <http://www.libraryspot.com>
- Refdesk: <http://www.refdesk.com>
- The Internet Public Library / Ready Reference: <http://www.ipl.org/div/subject/browse/ref00.00.00>
- Virtual Reference Shelf: <http://www.loc.gov/rr/askalib/virtualref.html>

Como recursos generales para la obtención de información en Internet también habría que mencionar a los directorios analíticos, entiendo como tales los índices temáticos de sitios web, que han sido seleccionados por especialistas partir de determinados criterios de evaluación. Algunos ejemplos significativos y de probada utilidad son:

- BUBL LINK: <http://bubl.ac.uk/link>
- Ciberoteca: <http://www.ciberoteca.com>
- Intute: <http://www.intute.ac.uk>
- Librarians index to the Internet: <http://lii.org>
- Tecnociencia: <http://www.tecnociencia.es>
- The Internet Public Library: <http://www.ipl.org>
- The Open Directory Project: <http://dmoz.org>
- The WWW Virtual Library: <http://vlib.org>

⁷⁹ La RUSA realiza anualmente su lista de los mejores recursos gratuitos de referencia, que publica en su revista y que reúne en su web. La lista número ocho corresponde a 2006. Véase, por ejemplo, RUSA, Machine-Assisted Reference Section. Best free reference Web sites: eighth annual list. *Reference and User Services Quarterly*, 2006, vol. 46, n. 1, p. 34-39.

Los recursos web son herramientas informativas de primer orden para los servicios de referencia. Navarrete-Cortés y otros⁸⁰ han aplicado métodos bibliométricos para la creación de directorios electrónicos de recursos informativos externos. Los recursos de Internet que pueden ser de utilidad para el trabajo de la referencia digital se pueden agrupar en cuatro categorías: recursos para la referencia factual, recursos para referencia bibliográfica, recursos para el acceso al documento y recursos para la comunicación. En los siguientes párrafos se describirán las aplicaciones de cada uno de estos grupos y se ofrecerán algunas direcciones de servidores que destacan en sus diferentes categorías.

a) Recursos para la referencia factual. Son las fuentes de información por excelencia, a las que se acude para conseguir datos concretos, ya sean históricos, biográficos, estadísticos o terminológicos. Son los recursos tradicionales de la referencia rápida, pero ofrecidos a través de Internet. Corresponden a categorías como acrónimos, atlas, biografías, diccionarios, enciclopedias, estadísticas, etc. Algunas muestras de este tipo de recursos de referencia son:

- Acronym finder: <http://www.acronymfinder.com>
- Acronym search: <http://acronymsearch.com>
- Biography Center: <http://www.biography-center.com/>
- Biography.com: <http://www.biography.com>
- Born Today: <http://www.born-today.com>
- Busca biografias: <http://buscabiografias.com>
- Conversion and Calculation Center: <http://www.convertit.com/Go/ConvertIt/>
- Martindale s Calculators on-line Center: <http://www.martindalecenter.com/Calculators.html>

80 Navarrete-Cortés, José; Fernández López, Juan Antonio; Chaichio, Juan Antonio. Recursos informativos en la web: aplicación de técnicas bibliométricas para medir su uso. *Revista española de documentación científica*, 2007, vol. 30, n. 4, p. 492-502.

- Calendar Zone: <http://www.calendarzone.com>
- Davidson Web Conversion Utility: <http://www.davidson.com.au/tools/convert/>
- Xe.com: Conversor universal de divisas: <http://www.xe.com/ucc/es/>
- Demographic and Social Statistics: <http://unstats.un.org/unsd/demographic/default.htm>
- Diccionarios.com: <http://www.diccionarios.com>
- DictSearch: <http://www.foreignword.com/es/Tools/dictsrch.htm>
- Lexicool: <http://www.lexicool.com>
- One look: <http://www.onelook.com>
- Real Academia Española: <http://www.rae.es>
- Your dictionary: <http://www.yourdictionary.com>
- Earth calendar: <http://www.earthcalendar.net>
- Efemerides: <http://www.educar.org/comun/efemerides/>
- Columbia Encyclopedia: <http://www.bartleby.com/65/>
- Encarta: <http://es.encarta.msn.com>
- Enciclonet: <http://www.enciclonet.com>
- Enciclopedia Libre Universal: <http://enciclopedia.us.es>
- Encyclopedia Britannica: <http://www.britannica.com>
- Wikipedia: <http://www.wikipedia.org>
- Servidores estadísticos: <http://www.ine.es/serv/estadist.htm>
- Eurostat: <http://europa.eu.int/comm/eurostat/>
- GeoHive: Global data: <http://www.geohive.com>
- Heraldaria: <http://www.heraldaria.com>
- Heráldica de apellidos: <http://www.heraldicadeapellidos.com>
- World Genealogy Portal: <http://www.dieminger.com/genealogy/index.html>
- Time and Date: <http://www.timeanddate.com>
- Perry-Castañeda Library Map Collection: <http://www.lib.utexas.edu/maps/index.html>
- Maps of the World: <http://www.theodora.com/maps/>
- Map machine: <http://plasma.nationalgeographic.com/mapmachine/>

- Guía del mundo: <http://www.guiadelmundo.org.uy>
- The World Fact Book: <http://www.cia.gov/cia/publications/factbook/index.html>

b) Recursos para la referencia bibliográfica. La orientación bibliográfica, la búsqueda de información sobre monografías, artículos de revistas, tesis doctorales, etc. es frecuente en los servicios de referencia, por lo que entre el personal referencista tienen que realizar una buena selección entre aquellos que ofrezcan catálogos de editoriales, librerías y bibliotecas, directorios de revistas, bases de datos bibliográficas, servidores comerciales, etc., como los que se relacionan a continuación.

- Portal de archivos españoles (PARES): <http://pares.mcu.es>
- CompletePlanet (bases de datos): <http://www.completeplanet.com>
- Internet invisible: <http://www.internetinvisible.com>
- Repertoire de bases de données gratuites disponibles sur Internet: <http://dadi.enssib.fr>
- Bibliotecas españolas y de todo el mundo: <http://exlibris.usal.es/bibesp>
- Libdex: <http://www.libdex.com>
- Unesco Libraries Portal: <http://www.unesco.org/webworld>
- CBUC: <http://www.cbuc.es>
- REBIUN -catálogos colectivos: <http://rebiun.crue.org>
- WorldCat: <http://www.worldcat.org>
- Buscaeditorial: <http://www.bibliotecagodella.com/buscaeditorial/>
- Guía de Editores de España: <http://www.guia-editores.org>
- ISBN editoriales: <http://www.mcu.es/comun/bases/isbn/EDIT.html>
- Publishers catalogues: <http://www.lights.com/publisher>
- Amazon: <http://www.amazon.com>
- Books of the World: <http://www.booksfactory.com>
- Casa del Libro: <http://www.casadellibro.com>

- FNAC: <http://www.fnac.es>
- Iberlibro: <http://www.iberlibro.com>
- ISBN: <http://www.mcu.es/comun/bases/isbn/ISBN.html>
- Isbn.nu: <http://www.isbn.nu>
- Isbndb: <http://isbndb.com>
- Repertorio Integrado de Libros en Venta en Iberoamérica (RILVI):
<http://www.cerlalc.org/rilvi/index.php>
- SOL: <http://www.sol-e.com>
- Directory of Open Access Journals (DOAJ): <http://www.doaj.org>
- Latindex: <http://www.latindex.org>
- News directory: <http://www.newsdirectory.com>
- Revicien: <http://www.revicien.net>
- Tecnociencia: revistas electrónicas: <http://www.tecnociencia.es/e-revistas/>

c) Recursos para el acceso al documento. Las consultas que se reciben en el servicio de referencia se refieren en muchos casos al suministro de documentos concretos que necesitan los usuarios. Por tanto, el personal debe conocer con soltura las diferentes posibilidades y servicios disponibles para este fin, tanto desde recursos comerciales, como desde centros de suministro de documentos. Además, en la actualidad existen muchos servidores que almacenan documentos en diversos formatos para su consulta y descarga de forma libre; las bibliotecas tienen que conocer y saber consultar estas bibliotecas digitales y repositorios⁸¹, ya que serán de gran ayuda en un servicio de referencia digital. A continuación, se recogen algunas direcciones de servicios comerciales, centros de suministro de documentos, bibliotecas digitales y repositorios, a fin de mostrar ejemplos de este tipo de recursos de utilidad para la referencia.

⁸¹ Véase, por ejemplo, Jacsó, Péter. Open access ready reference suites. *Online Information Review*, 2006, vol. 30, n. 6, p. 737-743.

- Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes: <http://www.cervantesvirtual.com>
- Digital libraries: resources and projects: <http://www.ifla.org/II/diglib.htm>
- El Aleph: <http://elaleph.com>
- The European Library: <http://www.theeuropeanlibrary.org>
- Project Gutenberg: <http://www.gutenberg.org>
- Directorio/Recolector de colecciones digitales: <http://www.mcu.es/roai/es/inicio/inicio.cmd>
- Directory of Open Access Repositories: <http://www.openoar.org>
- Registry of Open Access Repositories: <http://archives.eprints.org>
- Metalist: <http://metalis.cilea.it>
- OAIster: <http://www.oaister.org>
- Ebsco: <http://ejournals.ebsco.com>
- Emerald Fulltext: <http://www.emeraldinsight.com/ft/>
- Ovid: <https://gateway.ovid.com>
- Science Direct: <http://www.sciencedirect.com>
- Swetwise: <https://www.swetswise.com>
- Ingenta Connect: <http://www.ingentaconnect.com>
- CINDOC-Servicio de Acceso al Documento: <http://marte.cindoc.csic.es/cindoc/servicios.htm>
- British Library s document supply service: <http://www.bl.uk/services/document/dsc.html>
- ArticleScience INIST: <http://articlesciences.inist.fr>
- FirstSearch: <http://www.oclc.org/firstsearch/>
- ProQuest Digital Dissertations: <http://wwwlib.umi.com/dissertations>
- Tesis doctorales en red: <http://www.tdr.cesca.es>

d) Recursos para la comunicación. Los referencistas deben acudir con frecuencia a otros profesionales para preguntar por la posible respuesta a una pregunta para cuya solución se tienen problemas. Por eso motivo, es importante que se conozcan las listas de distribución existentes y se participe en ellas. En muchos casos, hará falta

consultar directorios de personas o entidades, sobre todo de la administración, para ponerse en contacto con las mismas para resolver las cuestiones que se les plantee. También se pueden incluir aquí los servicios de referencia de otras bibliotecas y los web de expertos. En la siguiente lista se ofrece una breve selección de recursos centrados en la comunicación, sobre todo relativos a directorios de las administraciones y de empresas, así como recursos sobre listas de distribución, redes sociales, servicios de expertos y otras bibliotecas que ofrecen referencia digital.

- Admiweb: <http://www.admiweb.org>
- Canal Aytos: <http://www.aytos.org>
- El portal del ciudadano: <http://www.administracion.es>
- Agenda de la comunicación: <http://www.lamoncloa.es/ServiciosdePrensa/Agendadelacomunicacion/default.htm>
- EU Who is who: <http://europa.eu/whoiswho/>
- Governments on the WWW: <http://www.gksoft.com/govt/en/>
- Baintrack University Index: <http://www.braintrack.com>
- Universities Worldwide: <http://univ.cc/>
- Camerdata: <http://www.camerdata.es>
- Guías amarillas: <http://www.guiasamarillas.es/>
- Guías naranjas: empresas: <http://www.guiasnaranjas.com/es/>
- Logismarket: <http://www.logismarket.es>
- Páginas amarillas: <http://www.paginasamarillas.es>
- Páginas amarillas.com: <http://www.paginasamarillas.com>
- QDQ: <http://www.qdq.com>
- Infobel: <http://www.infobel.com/World/>
- RedIRIS: <http://www.rediris.es/list/>
- Tile.net: <http://tile.net>
- Topica: <http://lists.topica.com>
- Facebook: <http://www.facebook.com>
- LinkedIn: <http://www.linkedin.com>
- Neurona: <http://www.neurona.com>
- Xing: <http://www.xing.com>
- Pregunte: las bibliotecas responden: <http://www.pregunte.es>

- Información en vivo: <http://www.nypl.org/branch/questions/index2.html>
- Ask a librarian, Library of Congress: <http://www.loc.gov/rr/askalib/>
- Library Success: <http://www.libsuccess.org>
- LIS wiki: <http://liswiki.org>
- Yahoo Answers: <http://es.answers.yahoo.com>
- Answers.com: <http://www.answers.com>
- Xpertia: <http://www.xpertia.com>
- Todo Expertos: <http://uclue.com>
- Mis respuestas.com: <http://misrespuestas.com/>
- Te ayudo.es: <http://teayudo.es/Inicio.asp>
- Live QnA: <http://qna.live.com>
- Wiki answers: <http://wiki.answers.com>

6

Evaluación de los servicios de referencia

La evaluación de la información ofrecida por los servicios de referencia digital es un aspecto importante en esta monografía. No obstante, es necesario analizar primero las características de la evaluación de un servicio de referencia tradicional, ya que sobre los mismos se asientan los que se practican en entornos digitales. En este capítulo, por tanto, se analizarán los aspectos fundamentales de la evaluación que se deber realizar de un servicio bibliotecario de consulta, ya se ofrezca de forma presencial o en línea, para después estudiar la evaluación de las consultas y, a continuación de la colección de referencia. Los indicadores de evaluación ocupan otro apartado de este capítulo, dándole un espacio detallado a este punto, ya que se considera de esencial importancia. Por último, en este capítulo se examinan los diferentes métodos de evaluación que es posible aplicar en los servicios de referencia, incluyéndose las pautas que se comenzarán a aplicar en breve en las bibliotecas públicas españolas para recoger los datos cuantitativos para el análisis de los servicios de referencia. La evaluación

de los servicios de referencia digitales será objeto específico del capítulo 10, ya que se ha considerado conveniente reunir en los primeros capítulos todos los aspectos de los servicios de referencia más tradicionales, mientras que, a partir del capítulo 7, se estudian todas las circunstancias de la referencia digital, entre ellas las que rodean a los procesos de evaluación.

6.1. Características de la evaluación

Todos los servicios y actividades llevadas a cabo en una biblioteca pueden y deben ser evaluados. El servicio de referencia es uno de los que con mayor motivo debe someterse a constante evaluación, ya que así se podrán corregir los defectos y se conseguirá más eficacia en el servicio.

Existen varias razones por las cuales es aconsejable la evaluación del servicio de referencia.

- Asegurar que las tareas propias del servicio se están realizando correctamente
- Necesidad de obtener el máximo rendimiento del servicio, tanto de cara a la institución de la que se depende, como hacia el usuario
- Avance de las nuevas tecnologías, que provocan cambios en las formas de trabajar

Martín Vega, quien resume de esta manera la necesidad de la evaluación⁸²: La evaluación tiene como objetivos principales, desde el punto de vista científico, obtener un conocimiento del funcionamiento general del servicio (observar si los resultados de las búsquedas son positivos o negativos), medir el grado de satisfacción de los usuarios y, desde el punto de vista administrativo, justificar las actividades realizadas. Desde una perspectiva similar, Lamy⁸³ ofrece una metodología sencilla para la evaluación de los servicios de referencia, ofre-

⁸² Martín Vega, Arturo. La colección de referencia. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, sept. 1997, n. 48, p. 81.

⁸³ Lamy, Jean-Philippe. Evaluer un service de référence: quelques outils. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, vol. 46, n. 4, p. 82-88.

ciendo diecinueve medidas de análisis, que divide en cuatro grandes grupos: los fondos, los medios, los costes y los usos.

Se puede concluir, en definitiva, que la evaluación del servicio de referencia debe efectuarse, por una parte, para controlar la actividad que se está desarrollando en el servicio y, por otra, la utilidad de la colección de referencia. Una vez extraídos y analizados los datos que controlan estos dos ámbitos de evaluación se contará con elementos para tomar decisiones, modificar los puntos débiles y aumentar la calidad del servicio. Además de los elementos que van a ser evaluados (servicio y colección), la biblioteca debe establecer claramente quién realizará la evaluación y cuándo es conveniente que se lleve a cabo.

Para que la evaluación sea más efectiva debe ser coordinada por un equipo de trabajo, por lo que una de las primeras acciones de la evaluación es formar el equipo evaluador. Cuando puedan existir problemas de relaciones laborales o se quiera tener una evaluación más objetiva es conveniente contar con los servicios de profesionales externos, que tengan conocimientos demostrados sobre la materia. La dirección del servicio también juega un papel importante en la evaluación, ya que a la misma le corresponde la coordinación del proceso. Es habitual que los órganos de dirección sean ajenos a los equipos de evaluación, a fin de garantizar la objetividad y neutralidad en el trabajo realizado. No obstante, deben estar presentes en el proceso, mediante las labores de coordinación y supervisión de las diferentes etapas del análisis.

El momento de iniciar la evaluación dependerá de la biblioteca, de la actividad del servicio de referencia y del uso que se esté realizando de la colección de referencia. Es aconsejable llevar un control periódico de ciertas actividades, como el número de consultas, aunque otras no es necesario evaluarlas más que en momentos concretos. La evaluación debe ser planificada convenientemente, estableciendo un periodo de tiempo mínimo y máximo para llevarla a cabo. Esto es necesario para que el servicio esté más centrado en los objetivos que se pretenden conseguir y para que los datos obtenidos no pierdan actualidad.

Los ámbitos que deben ser evaluados en un servicio de referencia de forma preferente son:

- Servicio: espacio, infraestructura, atención en el mostrador, consultas recibidas por otros procedimientos, suministro de documentos, formación de usuarios, etc.
- Consultas: cantidad, pertinencia, satisfacción de los usuarios.
- Colección: calidad, actualidad, costes, soportes, etc.
- Personal: aptitud, actitud, interés, etc.

Todos estos campos pueden ser evaluados de forma independiente, para lo que habría que establecer planes de evaluación específicos. También cabe la posibilidad de realizar una evaluación general del servicio, donde se controlasen todos los aspectos anteriores, aunque esto, por el tiempo y la dedicación que exige, es sólo aconsejable cuando esté manifiestamente demostrado que el servicio de referencia necesita un cambio de orientación.

El servicio de referencia puede ser evaluado de forma genérica mediante parámetros como el número de usuarios que emplean el servicio, en relación al número de usuarios reales y del número de usuarios potenciales; el número de preguntas realizadas en un período de tiempo y el grado de satisfacción del usuario en cuanto a la actividad general del servicio.

Los autores del excelente manual *Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services: Guidelines and Procedures*⁸⁴ indican las causas por las que un servicio de referencia debe evaluarse, refiriéndose específicamente a los servicios de referencia digitales. En definitiva, un servicio de referencia digital debe ser evaluado por las siguientes causas:

- Determinar el grado en los objetivos de un servicio de referencia digital están siendo cumplidos.

⁸⁴ Mac Clure, Charles R.; Lankes, R. David; Gross, Melissa; Choltco-Devlin, Beverly. *Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services: Guidelines and Procedures*. Syracuse, New York: Information Institute of Syracuse; Tallahassee, Florida: School of Information Studies, 2002, p. 3.

- Evaluar de qué forma los servicios de la referencia digitales están apoyando los objetivos generales de la biblioteca u organismo.
- Supervisar el estado de los servicios y su funcionamiento para hacer mejoras constantemente y las modificaciones del servicio necesarias.
- Producir datos que describen el empleo, los usuarios y los usos de la referencia digital a lo largo del tiempo.
- Determinar el grado en que están satisfaciéndose las necesidades de información de un usuario a través del servicio.
- Justificar los costos y beneficios del servicio y demostrar la justificación general de las actividades de la referencia digital.
- Comparar los costos relativos y los beneficios de los servicios de referencia digitales con los servicios de referencia tradicionales.
- Proporcionar datos para una planificación continuada y el desarrollo de los servicios de referencia digitales.
- Determinar los tipos de personal de formación y apoyo que podría ser necesario.
- Informar a los directivos y organizaciones de la naturaleza y éxitos de los servicios de la referencia digitales.
- Identificar aquellos aspectos de los servicios de referencia digitales que necesitan ser revisados o mejorados.
- Animar al personal de la referencia digital piense en términos de resultados e impacto de los servicios de referencia digitales.

6.2. Evaluación de las consultas

Uno de los principales aspectos que se deben evaluar en los servicios de referencia son las demandas de información que los usuarios plantean. Según Lancaster⁸⁵ Dicha actividad se puede analizar de maneras distintas: número y tipo de preguntas recibidas; distribución de las preguntas por horas y días de la semana; tiempo empleado en proporcionar las respuestas; requisitos de personal para atender el servicio;

85 Lancaster, F. W. *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: ANABAD, 1996, p. 167.

fuentes utilizadas para responder las preguntas, etc. No obstante, una auténtica evaluación intentaría determinar el número de las preguntas que, entre las planteadas, se responden completa y correctamente.

En la evaluación de las consultas se valorarán una serie de aspectos cuantitativos:

- Número de preguntas recibidas
- Número de preguntas buscadas
- Número de preguntas que se contestan
- Número de preguntas que se contestan completa y correctamente

El control de estas cuestiones es complejo en algunas ocasiones, sobre todo en lo que respecta al grado de satisfacción del usuario. Para anotar estas informaciones se debe contar con un formulario en el que se constate rápida y claramente datos descriptivos de la consulta (fecha, hora, procedimiento, tema, fuentes, tiempo de respuesta) y del usuario (nivel académico y grado de satisfacción).

Los sistemas de evaluación mediante formularios plantean problemas como la actitud forzada del personal, que se sabe evaluado, o el tiempo que un usuario requiere para saber si la respuesta aportada es la que necesitaba. Por ello, se emplean otros sistemas como el estudio discreto. Se denomina así a la técnica que evalúa la capacidad de resolución de las preguntas por parte del personal y el grado de adecuación de las mismas a las expectativas de los usuarios. Este método parte del estudio previo de las consultas, contrastándolas con la colección, y con la participación de usuarios que, de acuerdo con los evaluadores, formulan las preguntas al personal, que desconoce que se le está evaluando, para después tomar nota de una serie de criterios de evaluación: rapidez en la respuesta, selección de las fuentes de información, adecuación de la respuesta, actitud y comportamiento, satisfacción del usuario, etc. Lógicamente, éste es un sistema que debe ser realizado con tacto, a fin de no provocar malestar entre el personal⁸⁶.

86 Una muestra es la evaluación que se realizó en la Universidad de California y que se puede consultar en Kawakami, Alice; Swartz, Pauline. Digital reference: training and assessment for service improvement. *Reference Services Review*, 2003, vol. 31, n. 3, p. 227-236.

Para la evaluación de las consultas contestadas correctamente por el servicio de referencia es muy útil el indicador que a tal efecto recoge la norma ISO 11620:1998(E) sobre indicadores de rendimiento en las bibliotecas⁸⁷. Entre los indicadores propuestos interesa el B.2.6, sobre las preguntas realizadas en el servicio de referencia. El objetivo de este sistema de evaluación es calcular si el personal es capaz de cumplir los requisitos básicos para un servicio de referencia, es decir, de dar respuestas correctas a las preguntas que se le plantea. El alcance de este indicador es general, aunque, dada su metodología y los requisitos que implica, se está limitando a grandes bibliotecas, bibliotecas universitarias y científicas y a sistemas bibliotecarios.

La norma ISO 11620 define⁸⁸ este indicador como el número de consultas contestadas correctamente divididas entre el total de las consultas planteadas. El método propuesto se basa en los denominados estudios discretos. Como ya se expuso, este sistema se articula en función de un grupo de usuarios instruidos por el equipo evaluador para que planteen una serie de cuestiones seleccionadas a los encargados del servicio de información, quienes no sabrán que las preguntas son simuladas. Esto tiene la ventaja de que las consultas se atenderán de la forma habitual, ya que el personal desconoce que está siendo probado. El método discreto obliga a que los usuarios sean elegidos en representación a la comunidad de usuarios de la biblioteca. Del mismo modo, las consultas también deben ser seleccionadas convenientemente, sobre todo porque en ocasiones es difícil determinar si una consulta ha sido respondida correctamente o no. Las preguntas que pueden provocar respuestas ambiguas no deben ser planteadas en este modelo de evaluación, ya que implicaría inexactitudes en la tasa final.

87 ISO. ISO 11620: *Information and documentation. Library performance indicators*. Genève: ISO, 1998. Esta norma tiene su correspondencia en España en la norma UNE 50137:2000 *Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario*. Se aprobaron como norma española UNE 50137:2000/1M:2005 los indicadores adicionales de la ISO 11620/A1.

88 ISO. *op. cit.*, p. 40.

La tasa de consultas contestadas correctamente se determina mediante la fórmula siguiente, redondeando la cifra final hacia el número más cercano:

$$\frac{\text{Número de consultas contestadas correctamente}}{\text{Número total de consultas planteadas}} \times 100\%$$

Existen una serie de parámetros para medir la efectividad de las respuestas⁸⁹:

- Tasa de acierto o exhaustividad: porcentaje de documentos pertinentes encontrados en relación al número de documentos existentes sobre esa consulta.
- Tasa de precisión o pertinencia: relación entre el número de respuestas ofrecidas y las que son válidas o pertinentes.
- Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido desde la formulación de la demanda hasta la resolución de la misma.
- Costes: valor de la información, tanto económico como temporal.
- Grado de eficiencia: calidad de la información ofrecida y su relación con los aspectos anteriores.

La norma ISO 11620 ha sido tomada como punto de partida para el establecimiento de indicadores de rendimiento para los servicios bibliotecarios electrónicos. El resultado ha sido la norma ISO/TR 20983: 2003 (E) cuyo título completo es *Información y Documentación. Indicadores de Rendimiento para Servicios Bibliotecarios Electrónicos*⁹⁰. En esta norma específica de servicios digitales también se incluyen algunos aspectos relacionados con las consultas, ya que se incluye el indicador *Porcentaje de peticiones de información realizadas de forma*

⁸⁹ Rimland realiza un exhaustivo análisis sobre la producción bibliográfica relativa a la efectividad de los servicios de referencia bibliotecarios. Véase Rimland, Emily L. Do We Do It Well? A Bibliographic Essay on the Evaluation of Reference Effectiveness. *The Reference Librarian*, 2007, vol. 47, n. 98, p. 41-55.

⁹⁰ Es la norma española UNE-ISO/TR 20983:2006 IN, vigente desde el 26 de julio de 2006. AENOR. UNE-ISO/TR 20983 IN: *Información y documentación: Indicadores para los servicios bibliotecarios electrónicos (ISO/TR 20983:2003)*. Madrid: AENOR, 2006.

electrónica. No obstante, no trata en ningún apartado sobre la calidad de las respuestas, por lo que el estudio de esta norma se realiza en el apartado 6.4 de esta obra, donde se describen los métodos de evaluación.

6.3. Evaluación de la colección de referencia

En buena parte, la calidad del servicio de referencia dependerá de su colección, entendida en sentido amplio, es decir, como la suma de las fuentes de información que el servicio puede utilizar para resolver una consulta. Por ello, la colección de referencia debe evaluarse a fin de conocer si el fondo de información es el adecuado en cuanto a su volumen, calidad, soportes y organización.

El volumen de la colección de referencia debe ser evaluado en relación al fondo total y al número de consultas recibidas. El porcentaje respecto al fondo total dependerá del tipo de biblioteca y del número de usuarios de la misma. Por ejemplo, en bibliotecas escolares se recomienda que los materiales de consulta asciendan al 70% de la colección⁹¹, mientras que en las bibliotecas públicas se recomienda que, en circunstancias generales, los libros de consulta sean el 10% de la colección total⁹².

Lo esencial en la evaluación de la colección de referencia es examinar la utilidad de los documentos con los que se cuenta para informar. Uno de los sistemas de análisis de las obras de referencia mejor estructurados es el que propone Marcelle Beaudiquez⁹³, quien divide el análisis en dos aspectos: análisis material y análisis intelectual. Se desarrollan a continuación los distintos aspectos relacionados con estos tipos de análisis.

91 IFLA. *Directrices IFLA/UNESCO para la biblioteca escolar*. The Hague: IFLA, 2002. Disponible en <<http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/sguide02-s.pdf>>.

92 IFLA/FIAB. *Pautas para bibliotecas públicas*. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1988, p. 70.

93 Beaudiquez, M. *Guide de bibliographie général: méthodologie et pratique*. München: Saur, 1989. Traducido en *Educación y biblioteca*, 1992, n. 30.

1. Análisis material de la obra

1.1. Encuadernación: seleccionar preferentemente las encuadernaciones en tapa dura.

1.2. Manejabilidad y peso: la obra no debe ser demasiado voluminosa (que se pueda coger bien en la mano), ni demasiado pesada (para evitar riesgos de caída), ni demasiado grande (necesitan una instalación particular o atriles).

1.3. Lomo legible: las obras en varios volúmenes deben llevar en el lomo indicaciones precisas sobre el corte de las palabras o las fechas.

1.4. Tipografía: comprobar la legibilidad de los caracteres, títulos de cabecera que faciliten la consulta, paginación, etc. Habrá que verificar las erratas tipográficas.

1.5. Puesta al día: problemas por la intercalación de las actualizaciones y por el espacio que ocuparán los posibles suplementos.

2. Análisis del contenido intelectual de la obra

2.1. Conocimiento del autor y del editor: analizar las informaciones biográficas que aparezcan; estudiar las funciones del autor y colaboradores; en especial de los capítulos de los que son responsables. Es recomendable que el editor sea especialista en la materia.

2.2. Examen de los elementos constitutivos de la obra: habrá que analizar el prefacio o introducción, las notas de utilización, los índices, anexos, fuentes, abreviaturas, ilustraciones, mapas, gráficos, notas a pie de página, bibliografía.

2.3. Conocimiento interno mediante la lectura de algunas partes de la obra:

2.3.1. Estilo: en relación al nivel de la obra y al público al que se dirige

2.3.2. Organización del contenido: lectura seguida o fragmentada; remisiones de sustitución o complemento; tipos de clasificación; índices (esenciales en obras no alfabéticas); notas bibliográficas y remisión a otras lecturas (en este caso hay que

examinar el número de citas, su actualidad, su lengua, ...); analizar las ilustraciones: número, tamaño, calidad documental, colocación y fiabilidad de las explicaciones.

2.3.3. Fiabilidad y exhaustividad del contenido: objetividad en el tono, en las omisiones y en las distorsiones de la información. Comprobar los errores.

2.3.4. Actualidad y puesta al día del contenido: indicación de las fechas de publicación de cada volumen; forma de la puesta al día: reediciones; suplementos aleatorios; complementos periódicos, hojas sueltas.

Estos criterios de análisis son muy útiles para conocer si una obra de referencia puede ser adquirida y si sigue siendo útil o, por el contrario, es susceptible de expurgo. Asimismo, los parámetros anteriores permitirán elegir entre distintas fuentes de información con contenidos similares y optar por el soporte más adecuado a las necesidades del servicio de referencia de la biblioteca⁹⁴.

Una interesante opinión acerca de la evaluación de la colección de referencia es la aportada por Nolan⁹⁵, quien propone una serie de sistemas para esta labor. En primer lugar, habla de la reacción del usuario de referencia, es decir, de si el usuario está contento con el fondo de este servicio. Otro sistema propuesto es la comparación de la colección que se posee con las listas de obras de referencia recomendadas por asociaciones e instituciones. Un tercer procedimiento es la comparación con la colección de referencia de otras bibliotecas. El último método de evaluación propuesto son los estudios de uso.

94 Stewart estudia los criterios de selección de la colección de referencia impresa y electrónica, ofreciendo indicaciones que permitan escoger entre unos y otros formatos. Véase Stewart, Lou Ann. *Choosing Between Print and Electronic Resources: The Selection Dilemma. The Reference Librarian*, 2000, vol. 34, n. 71, p. 79-97.

95 Nolan, C.W. *Managing the reference collection*. Chicago: American Library Association, 1999, p. 153-159.

6.4. Indicadores de evaluación

La evaluación del servicio de referencia puede basarse en indicadores, que pueden definirse como “un elemento informativo del control del funcionamiento de una actividad”⁹⁶. Los indicadores cumplen una doble función, ya que, de un lado, tienen un carácter descriptivo, pues permiten comprobar el estado y evolución de la actividad y, por otro lado, tienen un carácter evaluador, ya que permiten valorar las causas y efectos que de ellos se derivan.

Los indicadores son indispensables para evaluar el rendimiento de la biblioteca y, por tanto, para establecer planes de mejora. Por lo general, los indicadores proceden de medidas cuantitativas, que ayudan a establecer los elementos que indican la efectividad de la biblioteca. Los indicadores de rendimiento se obtienen a partir de las medidas, que en realidad son indicadores de número, calidad, uso, utilidad, etc. A grandes rasgos, las medidas del rendimiento que se pueden establecer son⁹⁷:

- Medidas del coste de inversión de servicios. Permiten medir cuánto cuesta ofrecer un determinado nivel de servicio: cantidad de recursos, cantidad de dinero, características relevantes de los recursos destinados a los servicios.

- Medidas de la producción de los servicios. Permiten medir la producción de un servicio: cantidad, calidad, oportunidad, disponibilidad, accesibilidad.

- Medidas de la efectividad de los servicios. Son formas de medir la efectividad de las producciones de la biblioteca desde la perspectiva de los usuarios: cantidad de uso, percepción por parte de los usuarios, satisfacción de los usuarios, importancia para el usuario, propósito de uso, consecuencias del uso.

96 Peón Pérez, J. L. Definición y planificación de la gestión bibliotecaria. En *Manual de biblioteconomía*, Madrid: Síntesis, 1996, p. 304.

97 *Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas*. Barcelona. Eumo, 1995. Se reproducen los tipos de medidas e indicadores de esta obra, cuyo capítulo de evaluación de servicios de referencia se considera de especial relevancia y utilidad.

· Medidas del ámbito de los servicios. Son formas de medir las dimensiones y características del área y de la población que sirve la biblioteca: población general, población usuaria, área geográfica, necesidades de información.

De estas medidas se extraen los indicadores de rendimiento:

1. Indicadores de rendimiento operacional: relacionan la inversión con la producción. Se emplean para la asignación de recursos a actividades, servicios y productos.

2. Indicadores de efectividad: relacionan la producción con el uso. Se utilizan para conocer el rendimiento de la biblioteca: satisfacción de los usuarios, volumen de uso, etc. desde la perspectiva de los usuarios.

3. Indicadores de coste efectividad: relacionan la inversión con el uso. Sirven para conocer en qué medida los recursos empleados en los servicios o usuarios están siendo efectivos.

4. Indicadores de impacto: relacionan el uso que se hace de la biblioteca, sus servicios o productos y el uso potencial que se puede hacer de ellos. Analizan el número de usuarios potenciales en comparación al de los reales y el grado de satisfacción de la comunidad a la que sirve.

En la mencionada obra⁹⁸ se recogen una serie de medidas e indicadores específicos para el servicio de consulta e información. En cuanto a las medidas se detallan la de coste de inversión en servicios, de la producción de servicios y de la efectividad de los servicios. Por lo que respecta a los indicadores se ofrecen ejemplos de los cuatro tipos anteriormente expuestos. A continuación, se reproducen los diferentes indicadores de rendimiento específicos para los servicios de consulta e información que se recogen en la mencionada obra, siempre teniendo presente que se están ofreciendo indicadores para la evaluación de estos servicios en las bibliotecas públicas.

98 Op. cit. p. 112-115. Las medidas e indicadores se reproducen textualmente

Medidas del coste de inversión en servicios

- Cantidad de recursos de servicios de consulta e información. Esta medida incluye el coste de ofrecer los servicios de consulta e información. Puede incluir una asignación de personal, espacio, equipamiento, existencias, etc. asociada con la oferta del servicio.
- Cantidad de recursos de las búsquedas en línea a bases de datos. ésta es una medida de los costes asociados a la búsqueda en línea, incluyendo el personal, el equipamiento, el precio de la suscripción, la consulta y el acceso a las bases de datos (telecomunicaciones), etc.

Medidas de la producción de servicios

- Número de demandas de consulta e información recibidas. Es una medida del número de demandas de consulta e información recibidas que se responden en un determinado período de tiempo.
- Número de demandas de consulta e información satisfechas. Es una medida del número de demandas de consulta e información que se contestan en un determinado período de tiempo.
- Número de búsquedas en línea realizadas. Es una medida del número de búsquedas en línea realizadas para satisfacer una demanda de consulta o de información. Puede darse el caso de que el usuario haya pedido la búsqueda, o bien que el personal de la biblioteca crea que es la mejor manera de tratar una demanda. Nótese que la definición de búsqueda en línea puede variar considerablemente. Las definiciones de búsqueda van desde la cantidad total de búsquedas que hay que hacer para responder a una demanda del usuario, hasta la aplicación de una estrategia de búsqueda para una sola base de datos.
- Número de referencias bibliográficas recuperadas mediante la búsqueda en línea. Es el total de referencias bibliográficas recuperadas mediante la búsqueda en línea. De nuevo, la definición de referencias recuperadas puede variar desde el número de referencias identificadas por medio de la búsqueda hasta el

número de referencias seleccionadas / vistas en pantalla / examinadas por el usuario.

- Precisión de la respuesta a la consulta. Esta medida corresponde a la exactitud de la respuesta que se ha dado a la demanda, se obtiene mediante la evaluación experta sobre una escala predefinida.
- Exhaustividad de la respuesta a la consulta. Mide el grado en que la respuesta que se ha dado a la demanda es completa. Se mide mediante la evaluación experta sobre una escala predeterminada.
- Nivel de complejidad de la respuesta a la consulta. Es una medida del nivel de complejidad / exhaustividad de la respuesta a la consulta. Algunos usuarios quieren respuestas muy simples, mientras que otros quieren respuestas muy técnicas a sus demandas. Eso se puede medir mediante la evaluación de un experto que compare la complejidad de las respuestas respecto a un estándar.
- Relevancia de la respuesta a la consulta. La adecuación de la respuesta dada a una demanda. A veces la información puede parecer relevante a una demanda, pero en realidad puede no serlo. Esta medida se puede obtener mediante la comparación respecto a un estándar por parte de expertos o de usuarios.
- Oportunidad de la respuesta a la consulta. Se puede medir de dos maneras. En primer lugar, mediante el tiempo transcurrido entre que un usuario hace una petición hasta que recibe una respuesta. En segundo lugar, mediante el tiempo que transcurre desde que el usuario indica para cuándo necesita una respuesta hasta que se recibe la respuesta.
- Disponibilidad de los servicios de consulta e información. Esta medida corresponde a las horas durante las que están disponibles los servicios de consulta e información.
- Accesibilidad de los servicios de consulta e información. Esta medida corresponde al período de tiempo durante el que los servicios de consulta e información son accesibles cuando se necesitan. También se puede medir como el tiempo medio que tiene que esperar un usuario para que sea atendido.

Medidas de la efectividad de los servicios

- Cantidad de uso de los servicios de consulta e información.
- Propósito de uso de los servicios de consulta e información.

Indicadores de rendimiento operacional

- Coste de cada demanda satisfecha.
- Coste de cada búsqueda en línea.
- Coste de cada referencia recuperada.
- Coste medio del nivel de oportunidad de la respuesta.
- Coste medio del nivel de precisión de la respuesta.
- Coste medio del nivel de exhaustividad de la respuesta.
- Coste medio del nivel de complejidad de la respuesta.
- Coste medio del nivel de relevancia de la respuesta.
- Coste medio del nivel de disponibilidad de los servicios de consulta e información.
- Coste medio del nivel de accesibilidad de los servicios de consulta e información.

Indicadores de efectividad

- Satisfacción del usuario con la oportunidad de la respuesta.
- Satisfacción del usuario con la precisión de la respuesta.
- Satisfacción del usuario con la exhaustividad de la respuesta.
- Satisfacción del usuario con el nivel de complejidad de la respuesta.
- Satisfacción del usuario con la relevancia de la respuesta.
- Satisfacción del usuario con el número de referencias recuperadas.
- Satisfacción del usuario con la disponibilidad de los servicios de consulta e información.
- Satisfacción del usuario con la accesibilidad de los servicios de consulta e información.
- Promedio de demandas de consulta hechas / nivel de satisfacción del usuario.
- Promedio de usuarios de los servicios de consulta e información / nivel de satisfacción del usuario.

- Frecuencia media de uso de los servicios de consulta e información/nivel de satisfacción del usuario.
- Promedio de demandas de consulta hechas/nivel de disponibilidad.
- Promedio de usuarios de los servicios de consulta e información/nivel de disponibilidad.
- Frecuencia media de uso de los servicios de consulta e información/nivel de disponibilidad.
- Promedio de demandas de consulta hechas/nivel de accesibilidad.
- Promedio de usuarios de los servicios de consulta e información/nivel de accesibilidad.
- Frecuencia media de uso de los servicios de consulta e información/nivel de accesibilidad.

Indicadores de coste-efectividad

- Coste de cada demanda recibida.
- Coste de cada uso del servicio de consulta e información.
- Coste de cada usuario del servicio de consulta e información.
- Coste per capita de los servicios de consulta e información.
- Coste medio/nivel de satisfacción del usuario.

Indicadores de impacto

- Número de demandas de consulta recibidas per capita.
- Número de demandas de consulta satisfechas per capita.
- Número de búsquedas en línea realizadas per capita.
- Número de demandas de consulta satisfechas/número de demandas de consulta recibidas.

Otros indicadores obtenidos

- Número de búsquedas en línea realizadas/número de demandas de consultas satisfechas.

Es importante comentar aquellas normas que afectan a la evaluación de los servicios de referencia y que establecen indicadores relacionados con el tema de esta monografía. Por ejemplo, en Estados

Unidos fue aprobada el 6 de octubre de 2004 la norma *ANSI/NISO Z39.7-2004: Information Services and Use: Metrics & statistics for libraries and information providers, a la que se ha dado en llamar E-metrics*⁹⁹. Esta norma fue publicada por primera vez en 1968, reconfirmada en 1974 y revisada en 1983 y 1995. El estándar de 2004 es, por tanto, la tercera revisión, que se debe en este caso a la necesidad de incluir aquellos aspectos del trabajo bibliotecario que se realiza a través de web. El objetivo principal de la norma, según se explica en su introducción, es ayudar a los bibliotecarios e investigadores, estableciendo y definiendo la información cuantificable más útil, para medir los recursos y el desarrollo de las bibliotecas, para proveerlas de un corpus de datos que permita la comparación.

La norma Z39.7-2004 incluye un práctico diccionario de datos, en los que se definen una gran cantidad de conceptos. La nueva estructura es realmente útil y en todos los casos la información se ofrece de esta forma:

- Elemento o ámbito que se va a medir
- Definición en la que se describe claramente de qué se trata
- Método aplicable para su medición
- Fuente de los datos, generalmente la propia biblioteca
- Ámbito geográfico de aplicación
- Tipo de biblioteca a la que afecta el indicador
- Indicación de si la cifra es un total

En relación a los recursos y servicios electrónicos, la NISO Z39.7-2004 establece cuatro grandes grupos de datos¹⁰⁰:

1. Número de sesiones.
2. Número de búsquedas (preguntas).
3. Número de unidades o registros examinados (incluidas descargas).
4. Número de visitas virtuales.

⁹⁹ E-metrics: <http://www.niso.org/emetrics>.

¹⁰⁰ Welch hace un estudio de la norma en el artículo: Welch, Jeanie M. Click and Be Counted: A New Standard for Reference Statistics. *The Reference Librarian*, 2007, vol. 47, n. 97, p. 95-104.

Además, se añaden una serie de elementos cuyo control se considera importante:

- Número de sesiones rechazadas¹⁰¹
- Número de selecciones del menú¹⁰²
- Número de transacciones de referencia virtual

Entre los elementos que se recogen en el desarrollo de los indicadores e-metrics se encuentra el número de transacciones de referencia digital, cuya información se reproduce a continuación¹⁰³:

7.3.1 Transacciones de referencia virtual

Transacciones de referencia virtual realizadas vía correo electrónico sitio web u otro medio en red diseñado para ayudar a la referencia virtual (ARL Emetrics; Bertot, McClure, Ryan). Nota: incluye preguntas tanto recibidas como contestadas.

Véase Apéndice A para Métodos de medida¹⁰⁴.

Fuente: biblioteca

Aplicación: internacional, local, nacional, estatal¹⁰⁵

Tipo de biblioteca: universitaria, cooperativa, red, pública, escolar, especializada, estatal¹⁰⁶

Agregado: sí¹⁰⁷

Fig. 17. Indicador para la referencia digital (NISO Z39.7-2004)

101 También denominados *turnaway*. Son los intentos fallidos de acceso a los lugares en los que es necesario entrar con identificación (login).

102 Número de usuarios que han realizado consultas a través de las opciones alfabéticas y sistemáticas del menú.

103 La traducción es del autor.

104 En este apéndice se incluye un método específico para la medición de la referencia digital: el número total de transacciones de referencia digital en una semana típica, es decir en periodos donde no haya sobreactividad ni escasez de visitas, por lo que deben evitarse periodos de vacaciones o en aquellos en los que la biblioteca no esté cumpliendo su horario completo.

105 Hay que tener en cuenta la división geográfica en estados de Estados Unidos.

106 Todas las tipologías están definidas en la propia norma.

107 *Agregado* se refiere a sí es un valor absoluto.

Este elemento es el único que trata de la referencia digital. Se inscribe en el bloque específico de la medición de los servicios, dentro de los indicadores que miden las peticiones de información. En la tabla que aparece a continuación se indican los datos que es útil recoger según esta norma en relación a los servicios electrónicos de información:

	Desde dentro de la biblioteca de la institución	Desde otra parte dentro	Desde fuera de la institución
Número de sesiones ¹⁰⁸ , OPAC	X	X	X
Número de sesiones, servicios comerciales	X	X	X
Número de sesiones rechazadas	X	X	X
Número de búsquedas (consultas) ¹⁰⁹ , colección de la biblioteca	X	X	X
Número de búsquedas (consultas), servicios comerciales	X	X	X
Número de búsquedas (consultas), OPAC	X	X	X
Número de unidades/registros examinados, total colección de la biblioteca-unidades de contenido	X	X	X
Número de unidades/registros examinados ¹¹⁰ , total servicios comerciales -unidades de contenido ¹¹¹	X	X	X
Número de unidades/registros examinados, registros descriptivos de la colección de la biblioteca	X	X	X
Número de unidades/registros examinados, registros descriptivos de servicios comerciales	X	X	X
Número de unidades/registros examinados, registros descriptivos del OPAC	X	X	X
Número de visitas virtuales		X	X
Número de selecciones de menú		X	X
Número de transacciones de referencia virtual	X	X	X

Fig. 18. Datos para la evaluación de servicios electrónicos (NISO Z39.7-2004)

108 Una sesión es una consulta exitosa a un catálogo o una base de datos.

109 Una búsqueda debe entender como la representación intelectual única de una consulta.

110 Registros en los que el usuario ha entrado realmente, a partir de los que ha localizado en su búsqueda.

111 Una unidad de contenido es un recurso electrónico: un título de revista, un libro, una obra de referencia, una imagen, etc.

Como se aprecia, la única medida específica es el número de transacciones de referencia digital habidas en una semana común. La transacción de referencia se define como un contacto informativo que incluye conocimiento, uso, recomendación, interpretación o instrucción en el uso de una o más fuentes de información por un miembro de la plantilla de la biblioteca. Las fuentes de información serán tanto impresas como no, bases de datos, catálogos, reenvíos o comunicación con otras bibliotecas, instituciones o personas, de dentro o fuera de la biblioteca. Las remisiones a otras fuentes también se deben considerar como transacciones de referencia. De igual forma, si el referencista emplea fuentes obtenidas en una sesión anterior, se deben contabilizar tantas veces como se haga de ellas para resolver nuevas consultas.

La ISO también ha aprobado una norma en la que se establecen métodos para la evaluación de servicios bibliotecarios que se ofrecen mediante dispositivos digitales. Se trata de la ISO 20983 sobre indicadores de rendimiento para servicios bibliotecarios electrónicos¹¹², que complementa a la ISO 11620:1998 sobre indicadores de rendimiento bibliotecario. En España fue aprobada por la AENOR y es la norma española UNE-ISO/TR 20983:2003¹¹³. Como se puede comprobar en la siguiente tabla, donde se recogen los servicios que se analizan y los indicadores específicos, se contemplan también los servicios de referencia digital, aunque sólo se mide el número de peticiones de información realizadas por medios telemáticos.

112 ISO/TR 20983:2003. Information and documentation - Performance indicators for electronic library services.

113 AENOR. UNE-ISO/TR 20983 IN: *Información y documentación: Indicadores para los servicios bibliotecarios electrónicos* (ISO/TR 20983:2003). Madrid: AENOR, 2006

Servicio, actividad o aspecto medido	Indicador de rendimiento
<i>Servicios al público</i>	
General	Porcentaje de población a la que llegan los servicios electrónicos
Oferta de servicios bibliotecarios electrónicos	Porcentaje de gastos en provisión de información asignados a la colección electrónica
Obtención de documentos	Número de documentos descargados por sesión
	Coste por sesión de base de datos
	Coste por documento descargado
	Porcentaje de sesiones rechazadas
	Porcentaje de sesiones remotas del OPAC
	Visitas virtuales como porcentaje sobre el total de visitas
Servicios de referencia y preguntas	Porcentaje de peticiones de información realizadas de forma electrónica
Formación de usuarios	Número de asistencias a sesiones de formación sobre servicios electrónicos per cápita
Equipamiento	Horas de estaciones de trabajo disponibles per cápita
	Población por estaciones de trabajo de acceso público
	Ratio de uso de las estaciones de trabajo
<i>Disponibilidad y uso de recursos humanos</i>	
Formación de personal	Número de asistencias a sesiones formales de formación sobre tecnologías de la información o relacionadas por miembro del personal
Formación de personal	Porcentaje de personal de la biblioteca que suministra y desarrolla servicios electrónicos

Fig. 19. Indicadores de servicios bibliotecarios electrónicos (UNE-ISO/TR 20983: 2003)

Esta norma recomienda medir el uso que hace de los medios electrónicos para realizar consultas, por lo que añade un indicador específico, basado en un dato porcentual. Las siguientes líneas pertenecen al anexo de la norma en el que se desarrolla este indicador.

Porcentaje de peticiones de información realizadas de forma electrónica

Objetivo

Establecer el uso hecho de medios electrónicos para realizar consultas.

Alcance

Todas las bibliotecas.

Definición del indicador

El número de peticiones de información realizadas de forma electrónica durante un período de tiempo determinado como porcentaje del número total de peticiones de información recibidas durante el mismo período.

Método

Se registran todas las peticiones de información recibidas por todo el personal de la biblioteca en un período de tiempo representativo (muestra), anotando los medios de presentación. Se cuenta, como una subdivisión, el número de peticiones de información realizadas electrónicamente, bien por correo electrónico a los puntos de servicio de la biblioteca, bien directamente al personal bibliotecario o a través de la Web.

El porcentaje de peticiones de información realizadas de forma electrónica es

$$A/B \times 100\%$$

donde

A es el número de peticiones de información realizadas electrónicamente durante un período de tiempo determinado

B es el número total de peticiones de información recibidas durante el mismo período de tiempo

Se redondea al número entero más cercano.

Interpretación y factores que afectan al indicador

El indicador es un número entero entre 0 y 100. Esta cifra da una indicación de hasta qué punto los usuarios están utilizando los medios electrónicos de comunicación. Un número alto puede indicar que una alta proporción de usuarios de la biblioteca están familiarizados con los medios electrónicos y los usan para acceder a los servicios de la biblioteca.

El nivel puede verse afectado por un bajo nivel de personal en el mostrador de consultas.

Un número bajo puede indicar la necesidad de formación de usuarios o de una mejor promoción de los servicios electrónicos de consulta. El resultado puede verse afectado por el nivel de uso del sitio Web de la biblioteca.

6.5. Métodos de evaluación

Dependiendo del tipo de evaluación que se esté llevando a cabo y del producto, servicio o aspecto que se esté controlando, la evaluación deberá seguir unos procedimientos más generales o, por el contrario, desarrollar sistemas más específicos. Kuruppu¹¹⁴ realizó en 2007 un análisis muy exhaustivo de las metodologías que se habían empleado para la evaluación de servicios de referencia, empleando la bibliografía profesional y haciendo una completa revisión de la misma, incluyendo los estudios sobre evaluación de servicios de referencia digital. Como métodos empleados para la evaluación cuantitativa incluye los siguientes: estadísticas de referencia y las encuestas y cuestionarios; en cuanto a los métodos de evaluación cualitativa menciona: observación, entrevistas, grupos de discusión y estudios de casos. Jia¹¹⁵ también sintetiza los métodos más empleados para la evaluación de los servicios de referencia, especialmente aquellos que se prestan a través de Internet. En su obra recoge que los métodos más frecuentemente mencionados por los teóricos e investigadores son las encuestas y cuestionarios, la observación, las entrevistas y los estudios de casos.

Todo proceso de evaluación comporta una serie de etapas que se establecerán en la planificación de la actividad¹¹⁶. Antes de iniciar el proceso será necesario crear el equipo de evaluación o bien contratar a quien se vaya a encargar de la misma. Aquí se iniciará un periodo de preparación, a fin de delimitar las características del servicio y acordar todos los pasos y acciones que se llevarán a cabo. En la siguiente etapa se definirán los aspectos que se van a evaluar y se establecerán las medidas e indicadores que se van a utilizar. A continuación, se estudiará el sistema más adecuado para la obtención

114 Kuruppu, Pali U. Evaluation of Reference Services: A Review. *The Journal of Academic Librarianship*, 2007, vol. 33, n. 3, p. 368-381

115 Jia, Liu. *The evaluation of worldwide digital reference services in libraries*. Oxford: Chandos Publishing, 2007, p. 58-59.

116 Massissimo, A. *op. cit.*, p. 111-113.

de los datos y se fijará un periodo de tiempo para la ejecución de la actividad evaluadora.

En la mayor parte de las evaluaciones se utilizan formularios para la toma de datos, tanto para los aspectos estrictamente cuantitativos como para las cuestiones que recogen las impresiones de los usuarios. En este caso habrá que adaptar los impresos al objeto de la evaluación. Los formularios son útiles cuando se quieren obtener datos numéricos como el número de usuarios que utilizan el servicio, el número de consultas o las bases de datos que se han empleado. La dificultad estriba en cómo plasmar las expectativas y la satisfacción del usuario. En este caso, las preguntas deben plantearse de forma sencilla y clara mediante respuestas cerradas, es decir, aportando variantes para que el usuario elija la que mejor se acomode a sus impresiones.

Los impresos que recogen información cualitativa (no numérica) pueden sustituirse por entrevistas directas con los usuarios, en los cuales se interrogará acerca de la colección, la organización del servicio, el personal, aspectos relativos a la situación del usuario, como su nivel académico, además de por las cuestiones relacionadas con el espacio y la infraestructura del servicio. En los servicios de referencia digital, esta evaluación puede realizarse al entregar la respuesta, ya sea mediante un texto que acompañe a la misma al final del mensaje, en caso de correo electrónico, o de una ventana o página web preparada para este fin. Por ejemplo, las bibliotecas que emplean el sistema Question Point disponen de una evaluación automática, en la que el usuario sólo debe seleccionar las sus opciones para pregunta: Negativa o No, Neutra o N/A, Positivo o Sí. Las preguntas que efectúan a sus usuarios a través del formulario automático aparecen en la figura 20.

Por lo general, la toma de datos para la posterior evaluación de los servicios de referencia se realiza a partir de plantillas, en las que el personal indica simplemente el número de usos del sistema, a veces especificando el tipo de consulta. Este método sólo es válido para una evaluación cuantitativa, para obtener datos en bruto acerca del número de consultas. Por ejemplo, el grupo de trabajo de estadísticas de

1. ¿Le satisfacen las horas del servicio?
2. ¿Tuvo problemas o dificultades al usar el servicio?
3. ¿Le fue fácil usar el servicio?
4. ¿Le fue fácil ubicar el servicio?
5. Prefiero hacer preguntas en línea, mediante correo electrónico o chat.
6. He usado antes recursos electrónicos de la biblioteca.
7. Uso primero mi biblioteca local.
8. El bibliotecario estaba informado.
9. El bibliotecario me ayudó.
10. El bibliotecario se mostró cortés.
11. Recibí una respuesta que me ayudó a localizar información con respecto a mi consulta.
12. Recibí la respuesta a tiempo para lo que la necesitaba.
13. Recibí suficiente información como respuesta a mi consulta.
14. Este recurso me dio una respuesta mejor que la que yo hubiera encontrado por mi cuenta.
15. Esta fue la primera vez que usé este servicio.

Fig. 20. Preguntas de la encuesta de satisfacción de Question Point.

las bibliotecas públicas españolas trabaja en un borrador de sistema de anotación de consultas, en el se trata de registrar diariamente el número y tipo de preguntas que se reciben en los servicios de referencia de una biblioteca pública. Las indicaciones que se hacen llegar al personal responsable del registro de datos son las siguientes:¹¹⁷

PETICIONES DE INFORMACIÓN

Se incluyen en la recogida de datos

1. Recuperación de documentos específicos (en la biblioteca o en catálogos, bases de datos o bibliografías)
2. Consultas de referencia : los usuarios solicitan datos concretos de su interés (búsqueda de datos realizada por el bibliotecario)

¹¹⁷ El Grupo de Trabajo de Estadísticas de Bibliotecas Públicas está integrado por personal de diferentes bibliotecas públicas españolas y coordinado por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura. Ha elaborado las recomendaciones para el control de las consultas de referencia que se reciben en una biblioteca, cuyas indicaciones se reproducen en este apartado de la obra. La versión que se ha empleado corresponde al documento que se presentó en las XI Jornadas de Cooperación Bibliotecaria, celebradas en Mérida en marzo de 2007. En estas jornadas se aprobó que las estadísticas generales de las bibliotecas españolas incluirán a partir de esa fecha el dato de consultas de referencia respondidas y no respondidas.

3. Demandas de información bibliográfica: elaboración de búsquedas bibliográficas sobre un tema determinado o la verificación de datos bibliográficos.
4. Servicios de formación: preguntas tendentes a educar a los usuarios en el uso de la biblioteca y de sus recursos.
5. Servicios de información de valor añadido (normalmente pago y que exceden un tiempo límite)
 - En caso de que se combinen varios de estos aspectos en la misma petición de información debería indicarse el principal y contabilizarse como una única petición de información.
 - Las bibliotecas que formen parte en el servicio Pregunte: la biblioteca responde, deberán reflejar estos datos.
 - Se contabilizarán todas las demandas recibidas: en la biblioteca, por teléfono, fax, correo electrónico, web,...)

No se incluyen en la recogida de datos

1. Demandas de orientación general: Consultas relativas a los servicios y horarios de la biblioteca, así como las relacionadas con la localización de salas y fondos.
2. Preguntas que se hacen con el objetivo de localizar obras de una colección que ya se han identificado bibliográficamente.
3. No se contabilizarán las peticiones de información inapropiadas, es decir, aquellas cuya resolución no es objetivo de la biblioteca pública: preguntas que requieren una investigación científica, solicitudes de opinión o consejo sobre cualquier tema, preguntas malintencionadas, etc.

TIPOS DE RESPUESTAS

1. Demanda de información resuelta. La que se ajusta a los requerimientos de la pregunta, es decir, cuando se ha resuelto la demanda de forma adecuada o bien aunque no se disponga de la información, se pueda enviar al usuario a otro centro donde la encontrará. En el caso de que se haya satisfecho parte de la demanda y se redirecciona después al usuario a otro centro especializado en el que podrá completar la información, también se contabilizará como resuelta.
2. Demanda de información no resuelta. Cuando no se ha podido proporcionar una respuesta o redireccionar al usuario a la fuente adecuada para encontrar su respuesta.

RECOGIDA DE DATOS

- Recogida diaria. Es la más fiable.
 - Muestreo. Aunque los datos estadísticos tradicionales de las bibliotecas se toman durante todo el período de recogida de datos, esto no es posible en todos los servicios de la biblioteca como, por ejemplo, el uso interno o preguntas de referencia. Por lo tanto se permite la aplicación de métodos de muestreo allí donde no se pueden recoger datos de los sistemas automatizados o donde la recogida de datos llevaría mucho tiempo. Para el cálculo del tamaño de la muestra se deberían consultar los manuales de procedimientos estadísticos. (ISO 2789:2003)
-

El formulario que se emplea recoge, a través de marcas manuales (una por consulta), el número de demandas que se reciben, separando las resueltas de las no resueltas. En otra sección se anotan las búsquedas bibliográficas, ya sea en el catálogo de la biblioteca o en otros catálogos, marcando también si han sido resueltas o no dichas peticiones de información. En resumen, los datos que se recomienda anotar en el sistema de control de consultas propuesto por el grupo de trabajo de estadísticas de bibliotecas públicas son los siguientes:

- Demandas de información
 - Resueltas
 - No resueltas
- Búsquedas bibliográficas
 - Catálogo
 - Resueltas
 - No resueltas
 - Otros catálogos
 - Resueltas
 - No resueltas

Existen diversas técnicas que se pueden utilizar para evaluar una biblioteca. En realidad, los diferentes métodos de investigación social son aplicables al análisis de la actividad bibliotecaria y del comportamiento de sus usuarios. Por lo que se refiere a la evaluación de los servicios bibliotecarios de referencia, en general, y del servicio de referencia digital, en particular, las técnicas pueden ser las mismas empleadas en Sociología y en otras disciplinas de las Ciencias Sociales; incluso, algunos de los sistemas empleados siguen criterios muy estrictos basados en métodos de organización empresarial.

No obstante, se ha considerado que se necesitan métodos complementarios y específicos para algunos servicios de referencia digital, especialmente para aquellos cuya población usuaria no está definida, como ocurre con los servicios públicos nacionales e internacionales, que se ofrecen de manera abierta, sin establecerse un colec-

tivo vinculado a una biblioteca o a una red bibliotecaria concretas, algo que dificulta los posibles estudios de usuarios. Por este motivo, se ofrecerán en el apartado 10.3. algunas propuestas para la evaluación de servicios públicos de referencia digital.

Por lo que respeta a los métodos que se están empleando para evaluar los servicios de referencia, y sin intención de detenerse detalladamente en los mismos, se enumeran en los siguientes párrafos las diferentes técnicas que se mencionan en la literatura profesional y que se han empleado en evaluaciones de bibliotecas, como se podrá comprobar en las referencias que se recogen en las diferentes bibliografías que se ofrecen al final de la obra.

En la actualidad, ya se dispone de una base bibliográfica a la que acudir para conocer las técnicas de investigación cuantitativas y cualitativas que se pueden aplicar en las bibliotecas¹¹⁸, aunque aquí se hace un resumen sucinto en función de su utilidad en la evaluación de servicios de referencia digital. Los métodos más frecuentes en evaluación cuantitativa y cualitativa son los siguientes:

- **Entrevistas.** Conjunto de preguntas que se realizan a los usuarios para conocer su opinión sobre determinadas cuestiones. En el caso de los servicios de referencia las encuestas suelen incidir en la satisfacción con la respuesta recibida, su conformidad con el trato recibido o el grado de cumplimiento de sus expectativas, por ejemplo. Se trata de una técnica muy desarrollada y empleada en un porcentaje muy alto de las evaluaciones realizadas en bibliotecas. Este método se ha empleado también para el análisis de los

118 Algunos ejemplos recientes de monografías sobre técnicas de investigación en biblioteconomía son: Pickard, Alison Jane. *Research methods in information*. London: Facet, 2007; Powell, Ronald R.; Connaway, Lynn Silipigni. *Basic research methods for librarians*. 4th ed. Westport (Connecticut); London: Libraries Unlimited, 2004; y Delgado López-Cózar, Emilio. *La investigación en biblioteconomía y documentación*. Gijón: Trea, 2002. En cuanto a técnicas específicas para la evaluación cualitativa son recomendables: Matus Sepúlveda, Gladys; Molina Luque, Fidel. *Metodología cualitativa: un aporte de la Sociología para investigar en Bibliotecología*. Valparaíso: Universidad de Playa Ancha, 2006; y Valentim, Marta Ligia Pomim. *Métodos cualitativos de pesquisa em Ciência da informação*. Sao Paulo: Polis, 2005.

Fig. 21. Preguntas de la encuesta de satisfacción de la Universitat de Barcelona

servicios de referencia digital, aunque no se puede aplicar apenas en los servicios públicos nacionales, ya que no se tiene información de los usuarios.

- **Cuestionarios electrónicos.** Método afín a las encuestas, pero con orientación plenamente evaluadora. El usuario responde a cuestiones cerradas sobre los servicios que acaba de recibir. Muchos servicios de referencia digital lo emplean, empleando ventanas emergentes en muchos casos, que contienen formularios en los que el usuario sólo tiene que elegir la opción de su respuesta y enviar los resultados. Es, como se vio unos párrafos antes, el método empleado por importantes servicios para recoger la satisfacción del usuario, como es el caso de Question Point o el ejemplo que se muestra en la figura 21.

- **Observación no participante.** Se trata de estudiar los hábitos de los usuarios: cuándo preguntan más, cómo utilizan la colección, cuánto tardan en encontrar un dato, etc. La observación ofrece pautas para conocer el comportamiento de los usuarios del servicio y, por tanto, para reenfozar aquellos procedimientos que no sean efec-

tivos. Esta técnica sólo servirá a efectos orientativos, ya que aporta pocos datos tangibles, además de requerir mucho tiempo y personal. No obstante, ofrece importante pautas de comportamiento acerca de los usuarios y su relación con la información: cómo, cuándo, dónde y qué buscan.

- **Observación participante.** Consisten en el uso de los servicios por parte del personal evaluador de forma anónima, sin que los profesionales sepan que están siendo evaluados. Los evaluadores pertenecen también a la biblioteca. En el caso de la referencia, el evaluador realiza diferentes consultas de forma intencionada, para analizar determinados factores de las respuestas, como la pertinencia o el tiempo transcurrido. Se trata de un método que hay que aplicar con precaución y que requiere una detallada planificación. En algunas obras sobre evaluación este método se denomina estudio discreto, que es una traducción de *unobtrusive study*.

- **Análisis de los registros del sistema (*logs*) o de las transcripciones de las sesiones.** Todos los sistemas automatizados registran internamente las operaciones que ejecutan. Es importante, a la hora de elegir o desarrollar un sistema automatizado de gestión de la referencia, que se conozcan las capacidades del mismo para registrar información, ya que de ello dependerá que se puedan extraer datos para la evaluación del servicio, tales como el número de preguntas, los tipos, las horas y días de consulta, etc. En el apartado 10.2 de esta obra se menciona con frecuencia el uso de los registros del sistema como medio para la obtención de datos para indicadores de rendimiento de los servicios de referencia digital. Se trata de un procedimiento esencial en los servicios de referencia digitales.

- **Grupos de discusión (*focus groups*).** Se trata de reunir a un grupo de personas para que debatan aspectos de la calidad del servicio, ya sea sobre el personal, la gestión, el sistema automatizado, las respuestas ofrecidas, etc. Los integrantes de estos grupos variarán en función de qué se quiera evaluar. En algunos casos, conviene que sean personas que trabajen en la biblioteca, a fin de evaluar cuestiones como la organización o la comunicación interna; en otros casos,

los grupos estarán formados por usuarios, que opinarán sobre las expectativas cumplidas, la satisfacción o la accesibilidad del servicio, por ejemplo. También se deberán formar grupos de ciudadanos poco o nada relacionados con la biblioteca, para debatir sobre el conocimiento del servicio o los ámbitos que cubre, por ejemplo. Son también una herramienta importante para la evaluación cualitativa de un servicio de referencia

- **Estudio de casos.** Recopilación y examen de prácticas ejemplares de servicios similares a los que se están ofreciendo. Los evaluadores recogen testimonios, documentación y datos de otras bibliotecas y servicios de orientación afín, que hayan demostrado un buen funcionamiento, y analizan los elementos que de su éxito, para trasladarlos a los servicios propios. Las historias de éxitos, buenas prácticas o cualquier terminología similar que se quiera emplear son una buena opción para iniciar servicios de información en una biblioteca, tomando como ejemplo experiencias destacables, basándose en el principio de que, en condiciones similares, un servicio con éxito en una biblioteca, también lo tendrá en otra parecida.

En ocasiones las bibliotecas optan por encargar la evaluación a personas o entidades externas, facilitando los recursos, pero no participando directamente en la recogida de datos ni en parte alguna del proceso de análisis. Las dos principales formas de materializar la evaluación independiente son la revisión por pares y los análisis externos, que se explican someramente en los párrafos siguientes.

- **Revisión por pares (*peer review*).** Técnica relacionada con los grupos de discusión. Se trata de seleccionar personas, ya sean profesionales de la biblioteca, usuarios o colaboradores externos, que realizarán las labores de análisis de aquellos elementos que se deseen evaluar: calidad de las respuestas, trato de los profesionales, fuentes empleadas, capacidad del sistema, etc. Ha demostrado ser un excelente método de evaluación aplicable a los servicios de referencia, tanto presenciales como telemáticos. Se deben normalizar algunas cuestiones de procedimiento y criterios de actuación ya que se trabajará de forma independiente, antes de la puesta en común defi-

nitiva, de la que se extraerán los resultados de la evaluación que se esté llevando a cabo.

- **Análisis externos**, encargados a personas o empresas especializados, es un método que tiene que tener en cuenta las bibliotecas para evaluar determinadas cuestiones. Por ejemplo, este sistema será muy útil para evaluar las especificaciones técnicas de una aplicación que se quiera emplear o esté usando para la referencia digital. De igual modo, el trabajo con consultores puede ser empleado para el análisis de la calidad de las respuestas.

Muchos de los criterios, indicadores y métodos expuestos en este apartado son de aplicación tanto en lo servicios de referencia tradicionales como en los digitales. No obstante, estos últimos servicios requieren, en muchos casos, una metodología particular, así como el empleo de indicadores específicos, incluso diferenciados en función del sistema o medio que se utilice para prestar los servicios de referencia sincrónicos y asincrónicos. Todos estos aspectos son examinados en el capítulo 10 de la obra, una vez analizados los diferentes elementos relativos a los servicios de referencia digital, que se describen en las páginas siguientes.

7

El servicio bibliotecario de referencia digital

Los servicios de referencia digital son una realidad reciente. Las primeras iniciativas de servicios de consulta ofrecidos por las bibliotecas a través de redes de telecomunicación tienen poco más veinte años. Desde entonces, la referencia digital se ha asentado, aunque todavía dista mucho de ser un servicio extendido y consolidado. En este capítulo, se desarrollarán los diferentes aspectos relativos a los servicios de referencia digital, analizando la literatura profesional, presentando el estado de la cuestión y aportando una definición de qué se debe entender en sentido estricto por un servicio bibliotecario de referencia digital. En el segundo apartado se realizará una extensa clasificación de las diferentes manifestaciones que es posible encontrarse dentro de las secciones de consulta en línea de las bibliotecas; se trata de una sistematización de los servicios de referencia digital en función de criterios y perspectivas diferentes. El capítulo finaliza con la descripción detallada de los sistemas que se emplean para la referencia digital. Se ofrece un análisis de los métodos que utilizan las bibliotecas para

que los usuarios les hagan llegar sus preguntas y los profesionales referencistas puedan devolverle la respuesta pertinente. Como se verá en este tercer apartado, hay una amplia gama de tecnologías y aplicaciones por las que pueden optar una biblioteca. De todas ellas se explican las características básicas y su utilidad para la práctica de la referencia digital, indicando sus ventajas y desventajas, así como sus tendencias, principales programas empleados y los aspectos que hay que tener en cuenta para su uso como herramienta en la que basar la referencia digital.

7.1 Contexto conceptual de la referencia digital

Aunque parezca obvio, es necesario dejar constancia de que los servicios bibliotecarios de referencia digital son, ante todo, servicios bibliotecarios de referencia, es decir, las secciones de las bibliotecas desde las que se atienden las consultas bibliográficas e informativas de los usuarios. A partir de aquí, sólo restaría completar la definición con el matiz semántico que añade el calificativo «digital».

El concepto de los servicios bibliotecarios de referencia no es homogéneo. Según autores, bibliotecas o áreas geográficas las secciones que las bibliotecas destinan a informar a sus usuarios tienen mayor o menor cobertura. En algunos casos, como ocurre fundamentalmente en las teorías y bibliotecas anglosajonas, los servicios de consulta responden a cuestiones cerradas, que se ajustan a un esquema estricto de pregunta-respuesta. En otros ámbitos, como en Francia¹¹⁹, tal como señala Nguyen¹²⁰, este tipo de servicios se iden-

119 Según Lamy los servicios bibliotecarios de referencia son de reciente aparición en Francia, al menos como servicios específicos. Solamente, a finales de los años 90 se comienzan a publicar obras dedicadas a estudiar la función informadora de la biblioteca. Véase Lamy, Jean-Philippe. Les espaces d'information: éléments de programmation. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2000, vol. 45, n. 3, p. 83-88.

120 Nguyen, Claire. *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif*. Villeurbanne: ENSSIB, 2006, p. 13. identifican con la búsqueda bibliográfica. Otros autores, entre los que se encuentra el autor de la presente obra, consideran más adecuado asignar a los servicios de referencia todas las cuestiones relacionadas con la provisión de información a los usuarios, como se ha visto en el apartado 1.4. de esta monografía.

tifican con la búsqueda bibliográfica. Otros autores, entre los que se encuentra el autor de la presente obra, consideran más adecuado asignar a los servicios de referencia todas las cuestiones relacionadas con la provisión de información a los usuarios, como se ha visto en el apartado 1.4. de esta monografía.

Por tanto, se pueden ofrecer varias definiciones de los servicios bibliotecarios de referencia –digital o no– ya sea partiendo de un sentido más amplio o más estricto. En todo caso, merece la pena insistir en que la incorporación de la etiqueta «digital», «electrónica» o «virtual», no cambia la función de los servicios bibliotecarios de consulta, simplemente afecta a los procedimientos de trabajo y a los medios de comunicación con los usuarios. Para la IFLA, la delimitación de los conceptos debe partir de las políticas que se establezcan en cada centro. En sus pautas coinciden con el servicio Virtual Reference Canada¹²¹, para quien “los términos *referencia virtual*, *referencia digital*, *servicios de información en Internet*, *referencia permanente* y *referencia en tiempo real* son intercambiables para describir los servicios de referencia que utilizan tecnología digital de una u otra forma”. Ciertamente, los sinónimos empleados para denominar este servicio son múltiples, tanto en español, como en otras lenguas próximas. Sirva de ejemplo, la relación que aparece en la figura 22.

Como puede apreciarse, es común el intercambio de los términos «virtual» y «digital», así como el empleo de denominaciones como «electrónico» o «en línea». Entre todas ellas, en esta obra se ha optado deliberadamente por emplear la expresión «referencia digital», como el concepto que ofrece una definición más afín a la realidad que representa, además de ser en estos momentos la forma más empleada en la literatura profesional. El calificativo «virtual»,

121 Virtual Reference Canada <<http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/s34150-e.html>> es un servicio que presta la Biblioteca Nacional de Canadá a las bibliotecas de este país, para resolver cuestiones de referencia de forma cooperativa.

Inglés	Español	Francés
24/7 Reference	Servicio de referencia digital	Référence numérique
Ask a librarian		Référence virtuel/le
AskA services	Servicio de referencia virtual	Guichet virtuel
Digital reference service		Bureau d'information
Electronic information service	Servicios de referencia en línea	Service de questions / réponses
Electronic reference	Servicios digitales de referencia	Services de réponse à distance
E-Reference	Servicios electrónicos de referencia	
Internet Information Services	Pregunte a un bibliotecario	Portugués
Live online reference service	Referencia en línea	Serviço de referência digital
Live reference		Serviço de referência virtual
Online reference	Italiano	Balcão de referência virtual
Q&A services	Reference digitale	
Question point	Servizi di consulenza online	Catalán
Virtual reference	Chiedi al bibliotecario	Servei de referència Virtual
Virtual reference desk		Servei de referència digital
Real time reference		

Fig. 22. Denominaciones de los servicios de referencia digital

tan empleado en Biblioteconomía en los primeros momentos de las aplicaciones de la telemática a las bibliotecas¹²², incluye acepciones ambiguas, que definen de manera poco limitada cualquier realidad a la que se quiere aplicar. De esta forma, «virtual» es aquello que no es real, algo que no es cierto en los servicios bibliotecarios de referencia, puesto que es palpable la existencia de unos agentes

122 Sigue siendo habitual encontrarse este calificativo como sinónimo de trabajo en línea. Algunos autores, como Lindblomm y otros, prefieren el concepto de referencia virtual para los servicios de información sincrónicos que se prestan a los usuarios. Véase Lindbloom, Mary-Carol; Yackle, Anna; Burhans, Skip; Peters, Tom; Bell, Lori. Virtual Reference: A Reference Question Is a Reference Question? Or Is Virtual Reference a New Reality? New Career Opportunities for Librarians. *The Reference Librarian*, 2006, vol. 45, n. 93, p. 3-22.

(usuarios y bibliotecarios), unos procesos (preguntas, búsquedas, respuestas) y unos medios (equipos, fuentes de información). En conjunto, implican la prestación de un servicio que, aunque se realice de forma telemática, es real¹²³.

De igual forma es impreciso el calificativo «electrónico», que tampoco se ajusta a las características definitorias de la referencia, ya que no todos los medios electrónicos son digitales. Referencia electrónica es el fax o el teléfono, que no se deben incluir, por lo general, como sistemas de la referencia digital¹²⁴. Por último, la expresión «en línea» (mucho menos el anglicismo «online») tampoco es certera para denominar al servicio remoto de consultas que prestan las bibliotecas. El uso ha hecho de la expresión «en línea» un sinónimo de «telemático», por lo que podría ser válido para la referencia digital; pero, por el mismo motivo que se descartaba el calificativo «electrónico», no parece precisa esta terminología, que puede aplicarse a cualquier sistema de telecomunicaciones. En definitiva, en esta monografía se ha considerado que la forma más adecuada es referencia digital, cuya descripción y características se comentan en los párrafos siguientes.

Una primera definición que merece la pena ser destacada es la que ofrece la RUSA en sus *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*¹²⁵, para quien «Referencia virtual» es el ser-

123 No obstante, muchos autores anglosajones defienden el calificativo virtual, ya que en inglés es sinónimo de telemático. Así ocurre con Moyo, quien considera que por el carácter de servicio desempeñado en línea es preferible emplear el denominación *virtual reference*. Véase Moyo, L. M. Reference anytime anywhere: towards virtual reference services at Penn State. *The Electronic Library*, 2002, vol. 20, n. 1, p. 22-28. No obstante, el autor considera que en español se trata de un caso de falsos amigos y que no es conveniente traducir este término de forma literal como *referencia virtual*.

124 Muchas bibliotecas ofrecen servicios de referencia digital combinados con los presenciales y digitales. Es interesante destacar servicios como *Page Us*, en la biblioteca de la Universidad de Carolina del Norte, donde los referencistas atienden llamadas telefónicas o responden a las consultas por mensajería instantánea, en función del método elegido por el usuario. Véase VanScoy, Amy. Page us: combining the best of in-person and virtual reference service to meet in-library patron needs. *Internet Reference Services Quarterly*, 2006, vol. 11, n. 2, p. 15-25.

125 Reference & User Services Association (RUSA). *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*. Chicago: ALA, RUSA, 2004. La traducción es del autor.

vicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, en el que los usuarios emplean ordenadores u otra tecnología de Internet para comunicarse con el personal de referencia, sin que exista presencia física. En este mismo sentido se dirige la definición aportada por Jamen McGranahan¹²⁶, para quien «Referencia virtual se refiere a la habilidad de los bibliotecarios para la provisión de consultas y búsquedas con la ayuda de Internet. En ambos casos, como se puede apreciar, se hace mención a Internet como medio de comunicación para la referencia. Una definición importante, es la que aporta Janes¹²⁷, para quien «Referencia digital es el uso de tecnologías y recursos digitales para proporcionar directamente ayuda profesional a las personas que buscan información, donde y cuando la necesiten¹²⁸.

Es posible definir «referencia digital» en sentido amplio, entendiendo por tal el servicio que una biblioteca presta a usuarios remotos para ofrecerles información. Desde esta perspectiva, es una condición que el servicio se preste desde una biblioteca, que atienda a usuarios que se hallan fuera del edificio y que se les informe de datos o documentos que sean de su interés. Esta concepción implica que un servicio como éste responde a las cuestiones que planteen los usuarios, además de realizar y ofrecer recursos de información que consideran que pueden ser útiles, sin esperar a que sean solicitados por los destinatarios del servicio. Así, las guías de fuentes de información, los tutoriales, actividades y materiales de alfabetización informacional, las selecciones de recursos web o los productos informativos impresos y electrónicos que elabore la biblioteca y que difunda por medios electrónicos podrían ser considerados como propios de un servicio de referencia digital.

126 McGranahan, Jamen. Virtual reference. *Library Mosaics*, 2005, vol. 16, n. 1, p. 16

127 Janes, Joseph. *Introduction to reference work in the digital age*. New York: Neal-Schuman, 2003, p. 29.

128 La traducción es del autor de esta monografía.

No obstante, se debe ser preciso a la hora de definir un servicio de referencia digital, por lo que se propone la siguiente definición, en sentido estricto, de referencia digital:

Servicio de referencia digital

El servicio bibliotecario que atiende peticiones de información de forma telemática, empleando tecnologías digitales para la comunicación con los usuarios.

La definición es pretendidamente sintética y contiene importantes elementos definitorios de un servicio de referencia digital:

- Es un servicio bibliotecario, prestado por las bibliotecas en el desempeño de sus objetivos básicos.
- Es un servicio que atiende consultas, es decir, que responde a cuestiones planteadas por los destinatarios del servicio.
- Es un servicio que se presta en línea, a partir de Internet.
- Es un servicio que emplea tecnologías de la información para la recepción de las consultas y el envío de las respuestas, así como para todas las comunicaciones necesarias para el proceso.

Esta definición está en sintonía con la opinión de García Delgado¹²⁹, autora de una de las escasas aportaciones teóricas sobre el tema escritas en castellano. Para ella, el servicio de referencia virtual está basado más en la forma que en el fondo, es decir, que toda la transacción de referencia es llevada a cabo de modo virtual siguiendo la máxima de Taylor en cualquier sitio, espacio, a cualquier ritmo y en cualquier momento. Aquí radica lo novedoso de este servicio: se ofrece total libertad de acceso al mismo. En el documento que se está citando, García hace una síntesis de las características de un servicio de este tipo, así como una tipología de los más empleados y una descripción de experiencias destacadas.

129 García Delgado, Purificación. El servicio de referencia digital. *El profesional de la información*, 2003, vol. 12, n. 4, p. 320-330.

La relación de los servicios de referencia con los medios electrónicos ha sido muy bien sintetizada por Straw¹³⁰, para quienes los referencistas han pasado de magos a maestros. Este autor realiza una aproximación histórica del desarrollo de la referencia electrónica desde las primeras iniciativas hasta la actualidad. Según Straw habría que hablar de una primera etapa, que oscila entre 1930 y 1970, donde tienen su aparición y consolidación las telecomunicaciones. Se trata de un periodo caracterizado por la experimentación y el diseño de prototipos de sistemas de recuperación automática de documentos. La llegada de los sistemas automatizados a las bibliotecas se produce en la segunda etapa de la que habla este investigador, situada entre 1970 y 1985. Las bases de datos tienen pleno desarrollo y se convierten en algo habitual en las grandes bibliotecas, formando parte de los recursos empleados por los referencistas para resolver demandas de información. La tercera etapa es la que se localiza entre 1985 y 1994, que está caracterizada por la expansión de la informática y por el desarrollo de los soportes ópticos. El cederrón se convertirá en el sistema de almacenamiento más útil para los profesionales de la referencia. Por último, hay que hablar de la etapa actual, iniciada en 1993 y que Straw limita al año 2000. Como era de esperar, esta fase se caracteriza por la aparición y propagación de Internet, que transforma la naturaleza del trabajo de referencia, además de modificar la relación entre bibliotecarios y usuarios¹³¹. Las bibliotecas se convierten en instructoras de información, en docentes especializados en enseñar dónde y cómo encontrar la información deseada. Los servicios de referencia comienzan a hacerse cargo de la necesaria alfabetización informacional. De ahí el cambio de perfil del referencista, que ha pasado de experto en localización de información a instructor en técnicas de documentación, de mago a maestro, en términos de Straw.

130 Straw, Joseph E. From magicians to teachers: The development of electronic reference in libraries: 1930-2000. *The Reference Librarian*, 2001, n. 74, p. 1-12.

131 Straw, op. cit., p. 9.

La rápida puesta en marcha de servicios de referencia digital en las bibliotecas, sobre todo en Estados Unidos, donde la cifra creció de forma exponencial en muy pocos años, ha hecho que algunos autores fueran muy escépticos en relación a estos servicios. Buena prueba de ello son McKinzie y Lauer, quienes en varios trabajos¹³² han puesto en duda la necesidad de la referencia digital, servicio que consideran sobreestimado. Su opinión sirvió de base a una profusa discusión que tuvo lugar en la lista de distribución Web4lib en diciembre de 2002 y cuyas intervenciones más significativas fueron reproducidas en el *Bulletin des Bibliothèques de France*¹³³.

Entre las opiniones sobresalieron algunas como la de Bernie Sloan, quien ha estudiado en diversas ocasiones aspectos de la referencia digital, para quien las bibliotecas deben saber dar prioridad a unos servicios u otros, ya que hay usuarios que prefieren desplazarse hasta el mostrador de referencia, otros que prefieren realizar la consulta por teléfono y otros que se deciden por el uso de su ordenador para plantear preguntas a la biblioteca. McKinzie y Lauer sugieren en varias ocasiones que la referencia digital es una cuestión de moda, que deslumbra a los bibliotecarios tecnófilos, algo que ha sido muy contestado por quienes intervinieron en la discusión que generó su artículo. La referencia digital no es un servicio innovador, aunque obliga a las bibliotecas a cambiar de metodología de trabajo. Se trata de ampliar los servicios de información que ya se ofrecían, para dar apoyo informativo –una razón de ser de toda biblioteca– a quienes no pueden o no quieren desplazarse hasta la sede física de la misma. La referencia digital es, pues, otro método para ofrecer servicios de

132 McKinzie, Steve; Lauer, Jonathan D. Virtual reference: overrated, inflated, and not even real. *Charleston Advisor*, 2002, vol. 4, n. 2, p. 56-57. Versión en francés: Le travail de référence virtuel: un service surestime, gonfle et pas même réel. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, vol. 48, n. 4, p. 63-65. Se recomienda también la lectura del artículo de los mismos autores: Digital reference: a new library paradigm or the emperor's new clothes. *Against the Grain*, 2002, vol. 14, n. 4, p. 34-38.

133 Tennant, Roy (et al.). Que reproche-t-on au travail de référence virtuel? *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, vol. 48, n. 4, p. 66-71.

información; se trata de emplear las posibilidades de la tecnología para poder informar a usuarios remotos.

Uno de los autores más productivos en relación a la referencia digital es R. David Lankes¹³⁴, quien ha sido responsable de importantes proyectos como el Virtual Reference Desk. Este investigador ha sido el autor de la redacción de la voz *Digital reference* de la *Encyclopedia of Library and Information Science*¹³⁵. En esta entrada Lankes ofrece el marco conceptual, así como el desarrollo histórico de la referencia digital y las tendencias actuales. Para él referencia digital se refiere a una red de especialización, intermediación y recursos puestos a disposición de personas que buscan respuestas en entornos telemáticos. También se conoce como referencia virtual (y a menudo referencia en chat o referencia en tiempo real) e incluye diversos procedimientos, incluyendo correo electrónico, formularios web, chat¹³⁶ y mensajería instantánea. Los programas informáticos de referencia más avanzados pueden incorporar videoconferencia, navegación web compartida e incluso que el bibliotecario de forma remota tome el control del ordenador de un usuario. Las tecnologías sirven al propósito fundamental de proveer intermediación humana a usuarios que están en línea. Para Lankes, los aspectos más relevantes que hay que tener presentes a la hora de afrontar servicios de referencia digital son: la elección del mejor método para interactuar con el usuario; el desarrollo de una política para la referencia digital; proveer de personal el mostrador virtual de referencia; integrar la referencia digital en las iniciativas generales de la biblioteca; pro-

134 La trayectoria de este autor y muchas de sus publicaciones pueden ser consultadas en su sitio web *Virtual Dave Lankes*, disponible en <<http://quartz.syr.edu/rdlankes>> [consulta 14 de julio de 2009]. También se da acceso a su bitácora personal y profesional.

135 Lankes, R. David. Digital Reference. En Miriam Drake (Ed.). *Encyclopedia of Library and Information Science*. 2nd ed. New York: Marcel Dekker, 2003.

136 Pomerantz ha realizado un estudio sobre las cuestiones más importantes que debe afrontar la investigación biblioteconómica en relación a la referencia vía chat. Véase Pomerantz, Jeffrey. A conceptual framework and open research questions for chat-based reference service. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 2005, vol. 56, n. 12, p. 1288-1302.

gramas informáticos y estándares para facilitar la referencia digital; y evaluación de costes y beneficios de la referencia digital.

Como se decía unas líneas antes, Lankes es uno de los autores que más han aportado a la referencia digital, su experiencia como investigador, director del Information Institute of Syracuse y responsable de importantes proyectos de referencia digital, lo convierten en un referente en este campo. Entre sus trabajos cobra especial importancia el denominado *The Digital Reference Research Agenda*¹³⁷, puesto que en el mismo define la referencia digital y ofrece un modelo para su prestación. En esta *agenda* se entiende como referencia digital el uso de intermediación humana para responder preguntas en un entorno digital. Además, el autor ofrece otras definiciones significativas, como la de Pomerantz¹³⁸, otro gran experto en referencia digital, cuyo enfoque es prácticamente idéntico: referencia digital es el servicio que se presta a los usuarios mediante respuesta a preguntas en un medio automatizado¹³⁹. Lankes, entre otros investigadores, participó en un seminario celebrado en la Universidad de Harvard en agosto de 2002 en el que se quería asentar las bases de la referencia digital¹⁴⁰, donde se aportó un modelo que ha sido defendido por diversos autores, como Pomerantz¹⁴¹, quien también participó en su elaboración. Lankes construye su *Modelo general de referencia digital* a partir de este seminario. El modelo de Lankes se basa en cinco componentes:

137 Lankes, R. David. The digital reference research agenda. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 2004, vol. 55, n. 4, p. 301-311.

138 Pomerantz, Jeffrey. Integrating Digital Reference Service into the Digital Library Environment. En Lankes, R. D.; Nicholson, S.; Goodrum, A. (eds.). *The Digital Reference Research Agenda*. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2003, p. 23-47.

139 La traducción es del autor.

139 La traducción es del autor.

140 Puede consultarse el informe final en Lankes, R. D.; Nicholson, S.; Goodrum, A. (eds.). *The Digital Reference Research Agenda*. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2003. Además, está en línea un resumen de dicho simposio, al que se puede acceder desde la dirección <<http://quartz.syr.edu/symposium/agenda.html>> [consulta 24 de junio de 2009].

141 Pomerantz, Jeffrey; Nicholson, Scott; Belanger, Yvonne; Lankes, David R. The current state of digital reference: validation of a general digital reference model through a survey of digital reference services. *Information Processing and Management*, 2004, vol. 40, n. 2, p. 347-363.

conocimientos humanos; eficiencia y efectividad, sistemas de información, preguntas; y respuestas. El autor estadounidense desarrolla su modelo de forma esquemática en las diferentes versiones de su *Agenda*¹⁴². El proceso comienza cuando el usuario (*User*) realiza una consulta (*Question Acquisition*) a un centro de información (*Triage Center*). Es interesante el término empleado por Lankes, ya que triage pertenece al vocabulario médico y suele corresponden al proceso de selección, de separación, de examen, que se realiza antes de atender a un paciente. En el sentido empleado en este modelo, el siguiente paso sería el examen (*Triage*) de la pregunta por el personal referencista especializado (*Experts*), quien, por una parte, enviará al usuario la respuesta (*Answer Formulation*) y, por otra parte, la archivará (*Q&A Archive*), para que pueda ser empleada como fuente de información interna o como recurso informativo a través de Internet (*Web Resources*). El esquema aportado por Lankes es el siguiente:

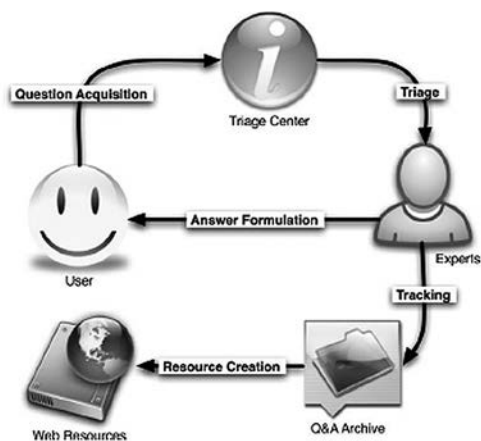


Fig. 23. Modelo General de la Referencia Digital (Lankes)

142 La traducción y la adaptación son del autor. Véase Lankes, R. D.; Nicholson, S.; Godrum, A. (eds.). *The Digital Reference Research Agenda*. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2003; Lankes, R. David. The digital reference research agenda. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 2004, vol. 55, n. 4, p. 301-311; y Lankes, R. D. Digital Reference Research -Fusing Research and Practice. *Reference and User Services Quarterly*, 2005, vol. 44, n. 4, p. 320-326.

El modelo parte de dos presupuestos: 1) es útil incorporar la experiencia humana en los sistemas de información y 2) la naturaleza digital de los sistemas de referencia digital proporcionan un contexto significativamente diferente. El marco de la investigación en referencia digital supone asumir estos presupuesto de partida y enfocar su trabajo hacia los siguientes focos: políticas, sistemas, evaluación y conocimiento. Además, la referencia digital no puede ignorar que tiene unos precedentes (la referencia bibliotecaria y los servicios de preguntas o *Ask A*) y que tiene relación estrecha con seis ámbitos de la información: bibliotecas digitales, recuperación de información, referencia y biblioteconomía, comunicación por medios electrónicos, teoría de sistemas y educación. A partir de estas bases, Lankes desarrolla la agenda o marco conceptual y ejecutivo que fundamenta la referencia digital. Además, desarrolla una matriz en la que contempla las cuestiones que hay que desarrollar en la investigación en este ámbito, que es una excelente base para el diseño de sistemas de referencia digital. Las diferentes ramas y focos de atención de la referencia digital, a partir de las teorías de Lankes, fueron representadas de forma gráfica por este autor estadounidense:

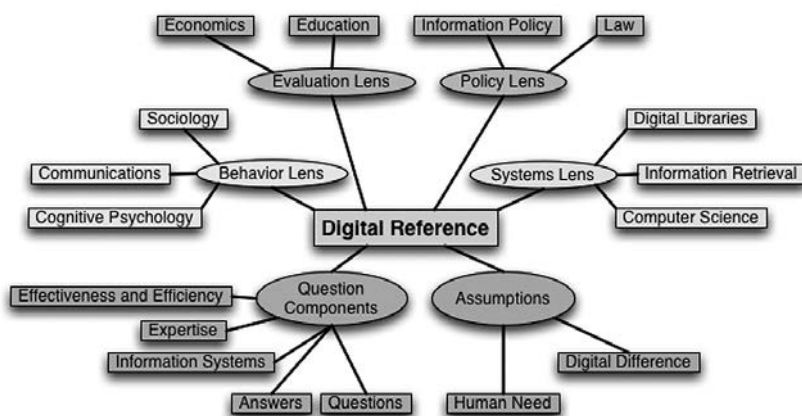


Fig. 24. Focos del Modelo general de la referencia digital (Lankes)

Lankes, partiendo de la teoría de sistemas, entiende que en la referencia digital intervienen diferentes elementos que hay que tener en cuenta para su análisis y desarrollo. Por una parte, establece una serie de objetivos o focos (*Lens*), como son los relacionados con el comportamiento (*Behavior Lens*), en donde intervienen disciplinas como la sociología, la comunicación y la psicología cognitiva. El siguiente elemento es el relativo a la evaluación (*Evaluation Lens*), en este caso atendiendo a factores económicos y educativos. El tercer objetivo es el de las normas (*Politics Lens*), que incluyen los aspectos de las políticas de información y los jurídicos. A continuación, se reúnen los aspectos que atañen a los sistemas de información (*Systems Lens*) y que reúnen materias, como bibliotecas digitales, recuperación de información e informática. Por otra parte, el modelo incluye una serie de presupuestos de partida (*Assumptions*), con los que es necesario estar de acuerdo para comprender la referencia digital, como son el hecho diferencial que supone el trabajo digital y la necesidad de intervención humana en los servicios de consulta. Pero, para Lankes¹⁴³, la cuestión central de la referencia digital es el grado de participación humana en el servicio. Este eje de la referencia digital se puede desgranar en una serie de elementos (*Question Components*), como son la eficiencia y la efectividad del servicio, la habilidad del referencista, las tecnologías empleadas, el tipo de preguntas atendidas y la calidad de las respuestas entregadas.

Para otros autores, como Alves y Meneses¹⁴⁴, el concepto de servicio de referencia e información es una fusión de todos los sectores, servicios y recursos humanos existentes en una biblioteca, para atender las necesidades informacionales de los usuarios. Para estas autoras, los servicios de referencia digital surgen como

143 Lankes, R.D. Op. cit., p. 303.

144 Alves, Ana Paula Meneses; Vidotti, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de refer_ncia e informaç_o digital. *Biblionline*, 2006, vol. 2, n. 2.

una alternativa a los medios y necesidades actuales. Según las mismas, la palabra cambio es la que mejor define a la biblioteconomía actual.

Por otra parte, Lauer y McKinzie¹⁴⁵ insisten en que los cambios tecnológicos no se deben sobrevalorar ni infraestimar el factor humano de los bibliotecarios y su experiencia. De igual forma, Anderson¹⁴⁶ ofrece su visión acerca de cuáles son los principales cambios que ha experimentado la profesión de referencista, para él centrados en el desarrollo del trabajo en red y de las redes neuronales, la realidad virtual y la inteligencia artificial, así como la nanotecnología. Se trata de nuevas tecnologías que inciden en las estructuras organizativas de los servicios de referencia y en las formas de prestar dichos servicios.

Es útil el documento que la Public Library Association, adscrita a la ALA, dedicó a la referencia digital, que fue redactado por Richard W. Boss¹⁴⁷. Para este autor¹⁴⁸, referencia virtual, también conocida como e-referencia, es el servicio de referencia en línea, que ayuda a los usuarios ofreciendo respuestas a las preguntas más frecuentes (FAQs) en el sitio web de una biblioteca, montando herramientas seleccionadas para la referencia, facilitando un correo electrónico o un formulario web para que los usuarios planteen sus preguntas de referencia y/o proveyendo asistencia en tiempo real usando programas de chat o mensajería instantánea. Boss considera que uno de los primeros hitos de la referencia digital fue en 1995, cuando se puso en marcha *Internet Public Library*, siendo a finales de los años 90 cuando muchas bibliotecas lanzan sus servicios de referencia en

145 Lauer, Jonathan D.; McKinzie, Steve. Bad Moon Rising: A Candid Examination of Digital Reference and What It Means to the Profession. *The Reference Librarian*, 2002-2003, vol. 38, n. 79-80, p. 45-56.

146 Anderson, Charles R. Reference librarianship: a guides for the 21st Century. *The Reference Librarian*, 2006, vol. 34, n. 72, p. 5-19.

147 Boss, Richard W. Virtual Reference. *Public Library Association Tech Notes*, 2004, n. 30 dec.

148 La traducción es del autor

línea, ya sea de forma individual o cooperativa¹⁴⁹. Las teorías de Boss se pueden resumir, de forma general, sintetizando qué se puede entender por referencia digital según este autor:

- La información estática que, a modo de FAQ, ofrecen las bibliotecas en sus páginas web
- Las selecciones de recursos de referencia realizadas por bibliotecas
- Los servicios bibliotecarios que atienden las consultas de los usuarios ya sea de forma asíncrona o en tiempo real.

Fritch y Mandernack¹⁵⁰ opinan que se está asistiendo a la emergencia de un nuevo paradigma¹⁵¹, en el medio informativo en general y en los servicios de referencia en particular. Ambos realizan una revisión histórica del servicio de referencia hasta llegar al momento actual de la información, para ellos caracterizado por el uso de las tecnologías, el acceso a Internet, los medios de comunicación electrónicos y otros aspectos similares que están llevando hacia un nuevo paradigma en la referencia, en el cual ya se está viviendo. Ofrecen una serie de indicaciones acerca de los nuevos ámbitos informacionales. Entre los temas que componen el nuevo marco de la referencia estarían: servicios de referencia digital, portales web, bases de datos de FAQ, tutoriales en línea, referencia distribuida (*roving reference*), sesiones de orientación

149 Las teorías de Boss se ven apoyadas por el resultado de la investigación de Tenopir en la que analiza la creación de servicios electrónicos de información en las bibliotecas pertenecientes a las Association of Research Libraries (ARL). En su estudio Tenopir refleja cómo la década de los 90 fue en la que se popularizaron los servicios de referencia digital en las bibliotecas académicas y de investigación. Véase Tenopir, Carol. Electronic reference and reference librarians: a look through the 1990s. *Reference Services Review*, 1999, vol. 27, n. 3, p. 276-280.

150 Fritch, John W.; Mandernack, Scott B. The emerging reference paradigm: a vision of reference services in a complex information environment. *Library trends*, 2001, vol. 50, n. 2, p. 286-305.

151 La mención a un cambio de paradigma en la referencia digital en relación a los servicios tradicionales de referencia en bibliotecas es un hecho común en la bibliografía profesional. Véase, por ejemplo, Moyo, L. M. Electronic Libraries and the Emergence of New Service Paradigms. *The Electronic Library*, 2004, vol. 22, n. 3, p. 220-230; y Reenstjerna, Frederick R. Thinking About Reference Service Paradigms and Metaphors. *The Reference Librarian*, 2001, vol. 34, n. 72, p. 97-111, además de la referencia anterior.

para investigadores, revisiones por pares, programas cooperativos, personal, etc.

Entre los autores que están exponiendo sus teorías sobre el futuro de la referencia y la llegada de la referencia digital es necesario mencionar a Janes¹⁵². En un breve artículo resume las tendencias en las que se encuentra el trabajo de referencia desde finales de los 90 y principios del siglo XXI. Para él, ha habido un incremento en el número y variedad de recursos de información disponibles, incluyendo, aunque no exclusivamente, a los que se ofrecen en las bibliotecas; además, estos recursos se han hecho más complejos y, por tanto, más difíciles de manejar para localizar una información. Otra característica es el aumento de las personas que usan las bibliotecas, que tienen perfiles muy diversos y que solicitan una amplia gama de servicios de información. Janes considera que las bibliotecas deben ofrecer un mix de servicios, diversos en contenidos y en sistemas, conteniendo servicios sincrónicos (en persona, por teléfono, mediante tecnologías), así como asincrónicos (correo postal y electrónico y web).

En este mismo sentido, Katz¹⁵³, en el artículo que enmarca el número especial dedicado a referencia digital en *The Reference Librarian*, también analiza los principales aspectos que están marcando los actuales servicios de referencia. Los tipos de preguntas que se están recibiendo, la disponibilidad de los servicios durante 24 horas al día y 7 días a la semana, la necesidad de adaptar las metodologías de evaluación o la aparición de los servicios comerciales son los principales ámbitos de desarrollo de la referencia digital,

152 Janes, Joseph. What is reference for? *Reference Services Review*, 2003, vol. 31, n. 1, p. 22-25.

153 Katz, Bill. Digital reference: an overview. *The Reference Librarian*, 2002-2003, vol. 38, n. 79/80, p. 1-17. Este importante autor también aborda las tendencias en referencia digital en Katz, Bill. Long live old reference services and new technologies. *Libraries trends*, 2001, vol. 50, n. 2, p. 263-285.

según este autor. En esta misma línea se sitúa LaGuardia¹⁵⁴, para quien el bibliotecario referencista debe hacer énfasis en el uso de las tecnologías como fin para conseguir las necesidades, en lugar de como un juguete o un fin en sí mismo. Para esta autora, hay cinco ámbitos a los que la referencia actual debe prestar especial atención: diseño de los sistemas correctos; mantener una visión local de las necesidades de los usuarios; obtener una perspectiva realista en la instrucción bibliotecaria; reconocer un cambio de paradigma en la complejidad de las demandas de información; y los aspectos relativos a las relaciones públicas de los servicios de referencia.

Diane Kresh, responsable de una de las primeras redes cooperativas de referencia creadas, el Collaborative Digital Reference Service (CDRS), realizó una sintética historia de este tipo de servicios de información¹⁵⁵, partiendo de sus datos y de las aportaciones de diversos investigadores. En su artículo se menciona al Electronic Access to Reference Service (EARS) de la Maryland's Health Services Library como el primer servicio de referencia digital, ya que se inicia en 1984. El servicio se ofrecía a través de la compañía Telebase. Los servicios de referencia mediante correo electrónico arrancan en los primeros años 90, en algunas bibliotecas universitarias y públicas. En muchos casos se trataba de servicios especializados, como Joan of Art (1993) en arte o Ask Eric (1992), en educación. El primer servicio de referencia a través de chat datado es el de la biblioteca Bill Drew en Suny Morrisville, Nueva York, que se comenzó a ofrecer en otoño de 1998 y que sirvió de modelo al que arrancó la Temple University en noviembre de ese mismo año. A finales de los años 90 comienzan a crearse consorcios para

154 LaGuardia, Cheryl. The future of reference: get real! *Reference Services Review*, 2003, vol. 31, n. 1, p. 39-42.

155 Kresh, Diane. Virtually yours: thoughts on where we have been and where we are going with virtual reference services in libraries. *The Reference Librarian*, 2002-2003, vol. 38, n. 79/80, p. 19-34.

la prestación conjunta de este servicio mediante chat. Entre los primeros grupos destaca el *Metropolitan Cooperative Library System* de California, que se inició el 1 de julio de 2000. Antes, en 1999, la Biblioteca del Congreso había puesto en marcha el CDRS, que en 2001 pasa a ser QuestionPoint, a partir de un acuerdo con OCLC. En enero de 2003 nace *Virtual Reference Canada*, otro de los grandes servicios de referencia digital. Ese mismo año nace Ask Us en Australia¹⁵⁶.

7.2. Tipología de los servicios de referencia digital

Los servicios bibliotecarios de referencia digital se pueden clasificar en función de diversos criterios, como son la tipología de las bibliotecas que responden a los usuarios, el tipo de consultas que atienden, los medios tecnológicos que emplean, la especialización temática, etc. Autores, como Manso¹⁵⁷, han aportado su clasificación de los servicios de referencia digital. Este autor cubano realiza una aproximación bibliográfica al concepto de la referencia digital, analizando los elementos que intervienen en su proceso, así como otros aspectos relacionados: modelos, organización, tecnología y evaluación. Asimismo, ofrece una clasificación de los servicios que él denomina de referencia virtual, que presenta en función de diferentes criterios:

- Empleo de tecnologías de la información:
 - Asincrónicas: correo electrónico; formularios web.
 - Sincrónicas: chat; videoconferencia.
- Presentación de la información:
 - Servicios de información: listas de links.

156 La autora omite que desde agosto de 2002 el servicio australiano ya estaba operativo, aunque de forma experimental. Asimismo, ignora servicios europeos más antiguos, como el inglés, de 1997, los de Finlandia o Dinamarca, de 1999 o el español, que nació en junio de 2000.

157 Manso Rodríguez, RamónAlberto. Del escritorio tradicional al virtual: nuevas posibilidades para el servicio de referencia. ACIMED [en línea], febrero 2007, vol. 15, n. 2. Disponible en <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_02_07/aci08207.htm> [consulta 12 junio 2009].

Valor agregado: instrucción; buscadores; links agrupados por materias.

Comunicación: foros de discusión; chat; correo electrónico.

Transacción: reservación de préstamos; desiderata; registro de datos; transferencia de ficheros.

· Alcance:

Local

Global

· Gestión o administración:

Individual

Cooperativo

Los servicios bibliotecarios de referencia digital se pueden clasificar en función de diversos criterios. En este apartado, se quiere ofrecer una sistematización de los servicios de referencia digital, partiendo de puntos de vista diferentes y siempre intentando reflejar la diversidad de servicios de este tipo que se pueden encontrar en estos momentos en todo el mundo. La siguiente estructuración parte, por tanto, de servicios de referencia digital reales, los cuales se agrupan a partir de criterios diversos, por lo que esta clasificación no implica incompatibilidad entre unas categorías y otras, sino que quiere ofrecer la suma de las distintas vertientes a partir de las que se pueden clasificar los servicios bibliotecarios de referencia digital.

Los servicios de referencia digital existentes se pueden clasificar en los tipos que a continuación se relacionan (ordenación alfabética), partiendo de los criterios que se exponen en los grupos que se detallan en los siguientes párrafos (ordenación alfanumérica). Tras la descripción de las tipologías de servicios bibliotecarios de referencia digital, se aporta un esquema a modo de resumen.

A. Según la **tipología bibliotecaria**, sobre todo partiendo de los usuarios a los que se atiende y/o de las colecciones que se posean, es posible encontrarse con los siguientes servicios de referencia digital:

- A1. Servicios de referencia de bibliotecas nacionales: aquellos que ofrecen las bibliotecas nacionales, regionales o centrales de un país o demarcación geográfica. Suelen atender exclusivamente cuestiones sobre la cultura de la zona sobre la que tienen jurisdicción bibliográfica. Un buen ejemplo es el *Service d'Information des Bibliothécaires a Distance* (SINDBAD)¹⁵⁸ de la Biblioteca Nacional de Francia, que ofrece tanto datos de sus colecciones, como informaciones factuales.
- A2. Servicios de referencia de bibliotecas públicas: los que prestan las bibliotecas que tienen fondo enciclopédico y que están abiertas a cualquier tipo de usuario¹⁵⁹. Sus servicios de referencia digital son genéricos, ya que atienden consultas de cualquier temática, aunque no suelen ser exhaustivos, ya que no realizan búsquedas bibliográficas complejas o especializadas. El servicio de referencia digital de la Biblioteca Pública de Nueva York¹⁶⁰ o el de Biblioteca Municipal de Lyon¹⁶¹ son dos buenos ejemplos. Muchos de estos servicios se ofrecen desde entidades de coordinación de bibliotecas públicas en un estado o región, como es el caso del servicio australiano VISioN¹⁶² en Victoria.

158 *Service d'Information des Bibliothécaires a Distance* (SINDBAD) http://www.bnf.fr/PAGES/zNavigat/frame/version_espagnole.htm?ancre=espagnol.htm

159 Un ejemplo de implantación de servicio de referencia en línea en una biblioteca pública de una localidad pequeña es el de la Winter Park Public Library, que inició su servicio de referencia vía chat en febrero de 2002. Véase Ward, Joyce; Mervar, Dana; Loving, Matthew; Kronen, Steve. *Going It Alone: can a small/medium-sized library manage live online reference?* *The Reference Librarian*, 2002-2003, vol. 38, n. 79-80, p. 311-322.

160 New York Public Library: Ask librarians online: <http://www.nypl.org/questions>. 161 Bibliothèque municipale de Lyon: <http://www.bm-lyon.fr>.

161 Bibliothèque municipale de Lyon: <http://www.bm-lyon.fr>.

162 *Victorian Information Service Network*, ahora denominado *Information Victoria*: http://www.information.vic.gov.au/info_serv/index.html. Se puede obtener más información sobre este servicio en Murray, Janet; Tschernitz, Cindy. *The impact of electronic information delivery on reference enquiries*. *Online Information Review*, 2005, vol. 29, n. 2, p. 157-167. En este artículo se ofrece además una evaluación del impacto del servicio en su comunidad y un estudio de los presupuestos asignados.

- A3. Servicios de referencia de bibliotecas universitarias: los servicios que ofrecen las entidades de enseñanza superior a su comunidad de estudiantes, profesores, investigadores y trabajadores¹⁶³. Suelen ser avanzados y están muy centrados en el uso de las colecciones especializadas, recursos electrónicos o apoyo a la enseñanza en línea. Como una excelente muestra está el servicio de referencia digital creado por la CREPUQ¹⁶⁴, la institución que agrupa a los rectores de las universidades del Canadá francófono.
- A4. Servicios de referencia de bibliotecas escolares: son los servicios de referencia digital que prestan los colegios de enseñanza primaria y los centros de enseñanza secundaria. Están muy centrados en el apoyo a los currículos de sus respectivos centros, por lo que se ofrecen solamente a sus estudiantes. Suelen estar acompañados de puede localizar las respuestas a sus consultas de forma independiente. En Estados Unidos, gracias a la red Virtual Reference Desk se crearon un gran número de servicios de referencia digital en escuelas, que trabajaban de forma cooperativa. Un ejemplo en España es el servicio de referencia a través de formulario web que ofrece el Instituto de Educación Secundaria El Escorial¹⁶⁵.
- A5. Servicios de referencia de bibliotecas especializadas: aquellos que ofrecen las bibliotecas de centros de investigación y las pertenecientes a organismos públicos o privados que sólo atienden al personal vinculados a sus respectivas institucio-

163 Véase Nguyen, Claire. Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire: Enjeux, perspectives, débats. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, vol. 51, n. 3, p. 54-57. También será útil consultar la experiencia de InfoPoint, el sistema de referencia digital de la University of Minnesota Twin Cities Libraries, que se describe detalladamente en Stemper, James A.; Butler, John T. Developing a model to provide digital reference services. *Reference Services Review*, 2001, vol. 29, n. 3, p. 172-189.

164 CREPUQ. Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec: <http://www.crepuq.qc.ca>.

165 Instituto de Educación Secundaria El Escorial: <http://www.educa.madrid.org/web/ies.elescorial.elescorial/webbiblio/bibliotecario.html>

nes: administraciones públicas, empresas, colegios profesionales, organismos científicos, hospitales, parlamentos, etc. Sus colecciones son especializadas, de igual forma que lo son sus servicios de referencia digital. Una muestra es el Agriculture Network Information Center¹⁶⁶ (AgNIC), cuyo servicio de referencia digital está especializado en ciencias agrarias.

- A6. Servicios de referencia de bibliotecas especiales: los servicios que se ofrecen en bibliotecas de centros hospitalarios, penitenciarios o los destinados a usuarios en condiciones particulares (discapacitados, ancianos, inmigrantes, colectivos sociales). Son bibliotecas con colecciones de tipo general, similar a las de una biblioteca pública, pero que atiende sólo a los usuarios vinculados a ese centro. Los servicios de referencia digital en este tipo de bibliotecas son muy escasos, excepto en aquellas que también cumplen con funciones educativas, como son las bibliotecas de cárceles o las que tienen programas de formación de adultos. Un excelente ejemplo es el servicio Infoeyes¹⁶⁷, que ofrece información y referencia para ciegos.
- A7. Servicios de referencia de bibliotecas digitales. Algunas bibliotecas no tienen sede física, pero prestan igualmente servicios de información y acceso a colecciones documentales¹⁶⁸. Se puede entender como biblioteca digital aquella que reúne colecciones en formatos electrónicos, las organiza a partir de

166 Agriculture Network Information Center: <http://www.agnic.org>.

167 Infoeyes: <http://www.infoeyes.org>. Este servicio nació en 2004 y es ofrecido de forma conjunta por una quincena de servicios de referencia estadounidenses. Desde su nacimiento hasta agosto de 2007 había atendido un millar de cuestiones planteadas tanto a través de Question Point como del software de reconocimiento de voz *tcConference*, que también permite la conavegación.

168 Véase Choi, Youngok. Reference services in digital collections and projects. *Reference Services Review*, 2006, vol. 34, n. 1, p. 129-147. El autor realizó un estudio sobre los servicios ofrecidos en 60 bibliotecas digitales, de los que un 75% (40) disponían de referencia digital, fundamentalmente a través de correo electrónico. Es interesante también Chowdhury, Gobinda G. Digital libraries and reference services: present and future. *Journal of Documentation*, 2002, vol. 58, n. 3, p. 258-283. En este artículo la autora analiza los servicios personalizados de las bibliotecas digitales, incluyendo los de referencia.

normas biblioteconómicas y las difunde a través de servicios dirigidos a usuarios. Es habitual que las bibliotecas digitales incluyan servicios de referencia. Un ejemplo de este modelo es la Biblioteca Virtual Cervantes, que dispone de un servicio de referencia en línea, denominado *El bibliotecario*¹⁶⁹, que atiende las consultas de los usuarios.

B. A partir de la existencia o no de cooperación se pueden distinguir dos tipos de servicios de referencia digital:

B1. Servicios individuales: aquellos servicios de referencia digital que presta una biblioteca de forma independiente, tomando como base sus propias colecciones y personal. En las bibliotecas públicas, cumplen una función relevante como servicio de información local y, en las universitarias, son un importante apoyo para los estudiantes, para su orientación bibliográfica y la alfabetización informacional¹⁷⁰.

B2. Servicios cooperativos: los servicios de referencia digital en los que intervienen diferentes bibliotecas, ya sean del mismo organismo y tipología o de otras instituciones¹⁷¹. Este grupo de servicios de referencia digital son los más frecuentes, sobre todo los que pertenecen a un tipo de bibliotecas similar, como son, por

169 Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, El bibliotecario: <http://www.cervantesvirtual.com/bibliotecario/index.jsp>.

170 Un excelente ejemplo de biblioteca que emplea los servicios de referencia digital para el apoyo educativo es la Brooklyn Public Library, cuyo servicio *Live Homework Help* <http://www.brooklynpubliclibrary.org/homework_help.jsp> ofrece ayuda en línea para la realización de trabajos para estudiantes que sean usuarios de la biblioteca. Otro ejemplo similar es *Homework Help*, de las bibliotecas públicas de Arlington <<http://www.arlingtonva.us/Departments/Libraries/LibrariesMain.aspx>>, que también atiende en español.

171 Un interesante estudio sobre la mejora del rendimiento en la pertenencia a un servicio cooperativo es: Breidenbaugh, Andrew. Budget planning and performance measures for virtual reference services. *The Reference Librarian*, 2006, vol. 46, n. 95/96, p. 113-124. Informa de la evaluación realizada por la Tampa-Hillsborough County Public Library comparando sus estadísticas de referencia digital en solitario y desde su pertenencia al *Ask a Librarian* de Florida El aumento de su efectividad tuvo relación directa en la asignación de presupuestos para el servicio de referencia digital.

ejemplo, las redes de bibliotecas públicas. También son abundantes las muestras de servicios cooperativos entre campus, en las bibliotecas universitarias, y los que afectan a los consorcios de bibliotecas especializadas, sobre todo en salud¹⁷².

C. La temática sirve también como un criterio de distinción de los servicios de referencia digitales, ya que es posible localizar:

C1. Servicios generales: que atienden a consultas de cualquier disciplina, como suele ocurrir en los servicios públicos de referencia digital, es decir, los que ofrecen los sistemas bibliotecarios públicos de un estado para todos sus ciudadanos. Son los servicios de referencia digital más comunes, sobre todo cuando son ofertados por bibliotecas públicas. En el apartado 8.3. se ofrece un extensa muestra de los servicios de este tipología.

C2. Servicios especializados: los que sólo responden consultas sobre una materia específica¹⁷³. Esto ocurre en todas las bibliotecas especializadas y en muchas bibliotecas universitarias, que restringen las temáticas a las materias que se imparten en sus facultades de influencia. También se pueden incluir aquí los servicios de referencia no bibliotecarios, que son atendidos por expertos en diferentes asuntos. Los servicios de referencia temática de la Universidad de Sevilla¹⁷⁴ son una muestra de este tipo de referencia digital.

172 La cooperación es la base de la referencia digital, como opina Pomerantz, uno de los teóricos más prestigiosos en esta disciplina. Véase Pomerantz, Jeffrey. *Collaboration as the Norm in Reference Work*. *Reference and User Services Quarterly*, 2006, vol. 46, n. 1, p. 45-55. En este artículo analiza los diferentes ámbitos y procedimientos relacionados con la referencia digital en los la colaboración entre bibliotecas y profesionales es esencial.

173 Lankes ofrece una descripción de los primeros servicios de este tipo que existieron en Estados Unidos, como *Ask a Volcanologist*, *Ask Shamu*, *Dr. Math* o el *National Museum of American Art Reference Desk*. Véase Lankes, R. David. *Building and maintaining Internet information services*. Syracuse, New York: Syracuse University, 1998.

174 Universidad de Sevilla. Pregunte a un bibliotecario: <http://bib.us.es/servicios/pregunte/index-ides-idweb.html>.

D. Los destinatarios de los servicios de información ofrecen una división de los servicios de referencia digital en dos grupos:

D1. Servicios abiertos: los que atienden a cualquier usuario, sea miembro o no de la biblioteca o red de bibliotecas que da el servicio. Los servicios públicos de referencia en línea que ofrecen las responsables de un estado o región suelen pertenecer a esta categoría, ya que suelen poner como única norma que se empleen las lenguas oficiales de ese área geográfica. Este tipo de servicios públicos son los más destacados sistemas de referencia digital, al no restringir su actividad a destinatario alguno.

D2. Servicios restringidos: los que sólo atienden consultas de los usuarios vinculados a sus bibliotecas. Esto plantea problemas añadidos de autenticación y autorización, ya que son necesarios sistemas de reconocimiento de direcciones IP, para permitir la consulta sólo desde terminales de una red institucional o a través de procedimientos de identificación, como los números que acompañan al código de barras del carnet de usuario de una biblioteca. Son servicios habituales en bibliotecas especializadas y universitarias. Los sistemas de referencia digital de muchas redes públicas estadounidenses también restringen el uso a quienes tengan un número de usuarios o vivan en su área de influencia.

E. Desde la perspectiva del modelo del servicio que se presta, es posible encontrarse con las siguientes realidades en los servicios de información:

E1. Servicios de bibliotecas: los servicios de referencia digital que prestan las bibliotecas, sean del tipo que sea. Son los servicios de referencia propiamente dichos, los que deben ser considerados así en sentido estricto. También son los más abundantes, ya que es habitual que los ofrezcan las bibliotecas universitarias y las públicas. Es importante insistir en la idea de que deben ser considerados como los verdaderos servicios de referencia digital.

- E2. Servicios de información: aquellos que facilitan centros de documentación, archivos o servicios de información, habitualmente pertenecientes a organismos de la administración pública. Son habituales los servicios de información al ciudadano, a los consumidores o colectivos específicos. Un buen ejemplo es *Europe Direct*¹⁷⁵, servicio de consultas de la Comisión Europea, que ofrece información sobre la Unión Europea, especialmente sobre sus webs, y que se presta por teléfono, correo electrónico o mediante conversación vía chat con conavegación.
- E3. Servicios de expertos: tipología de servicios de información en la que diferentes personas, especialistas en una materia, se agrupan en torno a un servicio o plataforma web. En muchos casos son independientes y gratuitos para el usuario, pero en otros casos conllevan el pago de una cantidad. No son servicios de referencia en sentido estricto¹⁷⁶. Algunos ejemplos son los servicios españoles Todo expertos¹⁷⁷ o Xpertia¹⁷⁸. También se incluyen aquí los directorios de expertos de determinadas instituciones, sobre todo científicas, como es el caso de RedIRIS¹⁷⁹.
- E4. Servicios de respuestas: módulos o servicios que ofrecen algunos buscadores para que los usuarios realicen consultas y éstas sean atendidas, bien por personal vinculado a la empresa dueña del buscador, bien por otros usuarios. Algunos de estos sistemas no prosperaron, como el puesto en marcha por Google bajo el nombre de *Google Answers*¹⁸⁰, aunque éste mantiene

175 Europe Direct: <http://ec.europa.eu/europedirect>

176 Lochore realiza una interesante comparación entre servicios bibliotecarios y servicios de expertos. Véase Lochore, Stephen. How good are the free digital reference services? A comparison of library-based and expert services. *Library Review*, 2004, vol. 53, n. 1, p. 24-29. Otra evaluación similar es la que se describe en McCrea, Richard. Evaluation of two library-based and one expert reference service on the Web. *Library Review*, 2004, vol. 53, n. 1, p. 11-16.

177 Todo expertos: <http://www.todoexpertos.com>

178 Xpertia: <http://www.xpertia.com>

179 Guía de expertos de RedIris: <http://expertos.rediris.es>

180 Yahoo Answers: <http://es.answers.yahoo.com>

su archivo de respuestas; pero otros, como *Yahoo Answers*¹⁸¹ o *Live QnA*¹⁸² siguen en activo, siendo los usuarios los que atienden las consultas.

E5. Buscadores inteligentes: programas de recuperación de información en Internet que poseen un desarrollo informático que les permite interpretar el lenguaje natural y ofrecer resultados afines a los temas demandados por el usuario. En algunos casos se emplean robots con capacidad de diálogo (*verbs*), que actúan como asistentes virtuales en la consultas de los usuarios, orientándoles en sus búsquedas y ofreciéndoles resultados que consideran ajustados a sus peticiones¹⁸³. Algunos buscadores que actúan de forma similar a los servicios de información atendidos por humanos son *Chacha*¹⁸⁴, *Answers.com*¹⁸⁵ o *Hakia*¹⁸⁶.

F. Tomando como elemento diferenciador la **dependencia institucional** existen dos tipos de servicios de información:

F1. Servicios públicos: los que prestan entidades dependientes de las diferentes administraciones públicas, normalmente ofrecidos por bibliotecas, pero también por centros de documentación y servicios de información. Su principal característica definitoria es la gratuidad por el uso del servicio, ya que son servicios al ciudadano. Solamente se consideran servicios bibliotecarios de referencia digital los que ofrezcan las bibliotecas de cualquier tipo, no los que faciliten los servicios de documentación o de información de las administraciones locales, regionales, estatales o supranacionales.

181 Yahoo Answers: <http://es.answers.yahoo.com>

182 Live QnA: <http://qna.live.com>

183 Uno de los mejores ejemplos de verbot es *Pregúntale a Ana*, asistente virtual de la empresa Ikea: <http://www.ikea.es>.

184 Chacha: <http://www.chacha.com>

185 Answers.com: <http://www.answers.com/bb/>

186 Hakia: <http://www.hakia.com>

F2. Servicios comerciales: aquellos que ofrecen empresas u entidades privadas, no pertenecientes a organismos de la administración; conllevan un beneficio económico, a veces a cambio de las respuestas y otras veces, a través de la publicidad que aparece en las páginas del servicio o en la respuesta que se envía al usuario, no teniendo éste que abonar cantidad alguna por la respuesta. Suele tratarse de servicios que ofrecen las grandes empresas de contenidos de Internet, como Yahoo, o servicios que atiende expertos. No pueden considerarse servicios bibliotecarios de referencia digital.

G. Una división empleada con frecuencia es la que se basa en la tecnología que se usa para la prestación del servicio de referencia digital; en este caso, es posible encontrar dos grandes tipos de sistemas¹⁸⁷:

G1. Servicios sincrónicos: los que se comunican con el usuario en tiempo real, estableciéndose una interacción en vivo, en donde el usuario realiza su consulta, que es atendida en el momento por el personal de la biblioteca¹⁸⁸. Son los servicios de referencia digital que se realizan por chat, telefonía IP, videoconferencia, sistemas de mensajería instantánea o a través de plataformas o aplicaciones informáticas que contemplan alguna de estas posibilidades.

G2. Servicios asincrónicos: aquellos servicios de referencia que emplean tecnología de la información pero donde la comuni-

187 Para Lankes es un error concebir de forma diferente los servicios de referencia asíncronos y los sincrónicos. Propone un modelo general único teniendo en cuenta el tiempo de retraso. Véase Lankes, R. David. The digital reference fallacy. *The Reference Librarian*, 2002-2003, vol. 38, n. 79/80, p. 35-44.

188 Martseller y Schmitt-Martseller ofrecen un amplio conjunto de aplicaciones específicas de la referencia en tiempo real para organizaciones bibliotecarias, sobre todo de tipo académico. Véase Marsteller, Matthew R.; Schmitt-Marsteller, Jackie. Opportunities for real-time digital reference service. *The Reference Librarian*, 2002, vol. 38, n. 79/80, p. 163-181. También, en este sentido, es importante consultar Marsteller, Matthew R.; Mizzy, Dianne. Exploring the synchronous digital reference interaction for query types, question negotiation, and patron response. *Internet Reference Services Quarterly*, 2003, vol. 8, n. 1/2, p. 149-165.

cación se hace de forma diferida, no en tiempo real. El usuario envía la consulta, sobre todo a través de correo electrónico, formularios web o mensaje corto de teléfono móvil y la biblioteca le ofrece la respuesta por los mismos medios. Los programas informáticos para la referencia digital sincrónica pueden actuar también de forma asíncrona, recogiendo las consultas y almacenando las respuestas y los materiales complementarios para el acceso posterior por parte del demandante.

- G3. Servicios mixtos: sistemas que permiten la comunicación sincrónica o asincrónica en función de la elección del usuario. Se trata de las aplicaciones informáticas diseñadas para la prestación de la referencia digital, en las que el usuario puede emplear la plataforma para dejar su consulta y esperar la respuesta por correo electrónico o entablar una entrevista de referencia en tiempo real. A menudo, este tipo de servicios se inician de forma sincrónica, a través de sus módulos de chat o mensajería instantánea, pero se resuelven de manera asíncrona, a través de correo electrónico, ya que se necesita algún tiempo para la localización de la información solicitada.

H. Se puede establecer otra clasificación en virtud del área geográfica sobre la que se informa o desde la que se informa. En este caso se hablaría de:

- H1. Servicios internacionales: no restringidos a ningún país o procedencia geográfica de los usuarios. Suelen trabajar en inglés o en la lengua común de los países a los que pertenezcan las bibliotecas participantes. Un ejemplo es el servicio *Ask a librarian* de la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos¹⁸⁹, que atiende a usuarios de todo el mundo y que también se ofrece en español, desde la División Hispánica.

189 Library of Congress: Ask a librarian: <http://www.loc.gov/rr/askalib>.

- H2. Servicios nacionales: aquéllos que sólo dan información sobre un estado concreto; son habituales en las bibliotecas nacionales, donde informan de la cultura, lengua, producción bibliográfica, etc. de sus respectivos países. Esto ocurre, por ejemplo, con el servicio *Pregunte al bibliotecario* de la Biblioteca Nacional de España¹⁹⁰, aunque su enfoque es sobre todo relativo a las colecciones y servicios de esta biblioteca nacional.
- H3. Servicios regionales: son los servicios de referencia digital que atienden preguntas sobre un área geográfica menor que un estado y mayor que una provincia o una ciudad. Están especializados en autores, cultura e información de esa zona. Un ejemplo perfecto es el servicio *La biblioteca responde*, que ofrece la Biblioteca de Andalucía¹⁹¹ y que atiende consultas sobre esta Comunidad Autónoma.
- H4. Servicios locales: aquellos que ofrecen información sobre una localidad o una provincia. Habitualmente están gestionados por las bibliotecas públicas de esta localidad o provincia y, en muchos casos, trabajan en red, contestando de forma colectiva a preguntas de disciplinas de todo tipo y de forma individual para las cuestiones locales, que suelen ser tipo histórico, turístico, administrativo o cultural. Una muestra es el Servicio de Información Local de la Biblioteca Pública de Tarragona¹⁹².

I. Otra clasificación que se puede realizar en relación a los servicios de información es en función del sistema de atención al usuario, es decir, de quién y cómo se responda a las cuestiones planteadas por los usuarios. Existen dos procedimientos en este sentido:

190 Biblioteca Nacional de España: Pregunte al Bibliotecario: <http://www.bne.es/esp/servicios/pregunte.htm>.

191 Biblioteca de Andalucía: La biblioteca responde: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba>.

192 Biblioteca Pública de Tarragona: <http://cultura.gencat.net/BPT>.

- I1. Personal o atención intelectual, por parte de personas. Las demandas son recibidas por profesionales, que reciben al usuario, le realizan las preguntas necesarias para matizar la cuestión y asegurarse de que se va a responder aquello que de verdad se está requiriendo. Son los verdaderos servicios bibliotecarios de referencia y como ejemplo se podrían poner la inmensa mayoría de los comentados en las notas a pie de página.
- I2. Automática o atención por parte de sistemas automatizados. Los usuarios realizan sus consultas en formularios disponibles en la web del servicio de información. Las cuestiones son analizadas mediante sistemas de procesamiento del lenguaje natural y son respondidas también empleando una sintaxis humana. Se utilizan sobre todo para informar acerca de los contenidos de un sitio web, como medio para localizar páginas o información de interés para el usuario. Suelen emplear algún icono o imagen humana, pero no pueden ser considerados servicios de referencia, sino herramientas de apoyo para la localización de la información¹⁹³.

J. Un último criterio de clasificación posible es a partir del medio empleado para el envío de la consulta y la recepción de la misma¹⁹⁴. Es posible utilizar los siguientes sistemas:

- J1. Ordenador personal: las transacciones de referencia digital que se realizan empleando computadores, los cuales dispondrán de las aplicaciones necesarias para comunicarse con la biblioteca, realizar la consulta, realizar la entrevista de referencia y recibir la respuesta. Es el medio más empleado en referencia digital.

¹⁹³ Un buen ejemplo es el Asistente virtual del Ministerio de Cultura español, que se emplea para las búsquedas en sus páginas: <http://www.mcu.es>.

¹⁹⁴ Sobre los dispositivos electrónicos de bolsillo de utilidad en bibliotecas es interesante: Strauber, Christopher. *Handhled computers in libraries*. En Courtney, Nancy (ed.). *Library 2.0 and beyond: innovative technologies and tomorrow's user*. Westport: Libraries Unlimited, 2007, p. 49-61.

- J2. *Tablet PC* o pizarras digitales. Ordenadores portátiles inalámbricos de pequeñas dimensiones, que se sitúan entre un ordenador personal y una PDA. Su principal característica es que permite la escritura a través de una pantalla táctil. Su diseño está muy orientado hacia la educación, donde profesores y alumnos comparten servidor, siendo los *tablet PC* los terminales con los que se trabaja. Las bibliotecas que están empleando esta herramienta prestan a los usuarios los PC para darles información y comunicarse con ellos¹⁹⁵.
- J3. PDA o *Personal Digital Assistant*: ordenadores de dimensiones reducidas, que actúan como agendas electrónicas, pero que tienen las funcionalidades básicas de un ordenador personal. Algunas bibliotecas ofrecen servicios para enviar información directamente a los PDA de los usuarios¹⁹⁶. Se trata de un servicio apenas desarrollado por las bibliotecas, aunque sí es frecuente entre los proveedores de información electrónica.
- J4. Teléfono móvil: empleo del servicio de mensajes cortos o *Short Message Service* (SMS) para la referencia digital. Normalmente se combina con el uso de ordenadores personales, desde donde se realizan las consultas. No obstante, las bibliotecas que ofrecen este servicio permiten que se les interroge a través de un SMS y se reciba la respuesta de la misma forma. Un ejemplo pionero en ese sentido es *Biblioteksvar*¹⁹⁷, el servicio público de referencia en línea de Noruega.

En la siguiente relación se muestra un resumen de la clasificación que se acaba de desarrollar y que puede servir para representar la variedad de los servicios de información que se prestan por medios

195 Un ejemplo de su uso está descrito en Hibner, Holly. The Wireless Librarian: Using Tablet PCs for Ultimate Reference and Customer Service: A Case Study. *Library Hi Tech News*, 2005, vol. 22, n. 5, p. 19-22.

196 Ríos, Gabriel R. PDA librarian. *Reference Services Review*, 2004. vol. 32, n. 1, p. 16-20.

197 Biblioteksvar: <http://biblioteksvar.no>.

telemáticos en la actualidad, ya sean bibliotecarios o no. En este curso, interesan los servicios bibliotecarios de referencia digital, particularmente los servicios públicos, aunque en este apartado se ha querido ofrecer una amplia panorámica, que permita distinguir las diferencias entre las diferentes ofertas que un usuario se puede encontrar a la hora de plantear una pregunta a una institución por medios digitales. En resumen, el cuadro clasificatorio es el siguiente:

Servicios de referencia y consulta por medios digitales	
<p>Tipología bibliotecaria Bibliotecas nacionales Bibliotecas públicas Bibliotecas universitarias Bibliotecas escolares Bibliotecas especializadas Bibliotecas especiales Bibliotecas digitales</p> <p>Temática Servicios generales Servicios especializados</p> <p>Modelo del servicio Servicios de bibliotecas Servicios de información Servicios de expertos Servicios de respuestas Buscadores inteligentes</p> <p>Tecnología Servicios sincrónicos Servicios asincrónicos Servicios mixtos</p> <p>Atención Personal Automática</p>	<p>Cooperación Servicios individuales Servicios cooperativos</p> <p>Destinatarios Servicios abiertos Servicios restringidos</p> <p>Dependencia institucional Servicios públicos Servicios comerciales</p> <p>Área geográfica Servicios internacionales Servicios nacionales Servicios regionales Servicios locales</p> <p>Medio Ordenador personal Tablet PC PDA Teléfono móvil</p>

Fig. 25. Clasificación de los tipos de servicios de referencia digital.

7.3. Tecnologías de comunicación para la referencia digital

La referencia digital, por el hecho de ser electrónica, basa su existencia en las distintas herramientas informáticas existentes para poder operar en red. Además de los sistemas de telecomunicaciones, que no se van a desarrollar de forma exhaustiva en esta obra, por no ser un aspecto específico de la misma, será necesario disponer de equipos informáticos y de aplicaciones que permitan la comunicación entre el usuario y la biblioteca. Los medios técnicos fueron comentados de forma somera en el apartado anterior: ordenadores personales, PDA y teléfonos móviles, pero en este apartado se describirán de forma más precisa las diferentes sistemas empleados por las bibliotecas para ofrecer sus servicios de referencia digital. Hay que tener presente que esta relación está basada en los medios que se están utilizando en la realidad, aunque puedan existir otras formas de comunicación.

Se trata de ofrecer una panorámica sobre las aplicaciones que se usan para la referencia digital; además, de cada una de ellas se ofrecerán algunas informaciones definitorias y los programas más comunes entre los empleados por las bibliotecas. Se comentan también aquí las aplicaciones informáticas comerciales especialmente diseñadas para la referencia en línea. Para este aspecto han sido muy enriquecedoras las aportaciones de Fagan¹⁹⁸, Hirko¹⁹⁹ y Roberts²⁰⁰, entre otros autores. También son recomendables las columnas de Steven Bell²⁰¹ en *The reference librarian* donde, bajo el título común de Pencils never crash, ofrece sus impresiones sobre el desarrollo tecnológico aplicable en los servicios de referencia digital.

198 Fagan, Jody Condit. Site search and instant messaging reference: a comparative study. *Internet Reference Services Quarterly*, 2003, vol. 8, n. 1/2, p. 167-182.

199 Hirko, Buff. Live, Digital Reference Marketplace. *Library Journal Net Connect*, 15 oct. 2002.

200 Roberts, Lisa. Choosing a Chat Reference Software Solution: The Devil Is in the Details. En *Information Strategies 2001*. Fort Myers, FL: Florida Gulf Coast University, 2001. Disponible en <http://library.fgcu.edu/Conferences/infostrategies01/presentations/2001/roberts.htm> [consultado el 14/04/2009].

201 Bell, Steven. Thinking Thoughtfully: About Reference Technology. *The Reference Librarian*, 2007, vol. 47, n. 97, p. 125-128.

Existe una buena fuente de información para conocer qué sistemas emplean las bibliotecas para sus servicios de referencia. Se trata de *LIS wiki*²⁰², directorio que emplea la tecnología de los wikis para ofrecer información sobre biblioteconomía. Ofrece una relación de servicios de todo el mundo, sobre todo de Estados Unidos y Canadá, especificando en muchos casos el sistema que emplean y el nombre del programa. En estos momentos, es el directorio más actualizado de servicios de referencia digital existentes en todo el mundo, a pesar de poseer amplias lagunas en cuanto a los servicios de referencia digital que no se desarrollaran en países angloparlantes.

Las categorías que se muestran a continuación ofrecen de forma completa información tanto sobre sistemas sincrónicos como asíncronos, división que se explicó en el apartado anterior. En esta sección se pretende incidir en las diferentes tecnologías o sistemas empleados en la referencia, que se han agrupado en once tipos, que se describen y comentan en los párrafos siguientes.

1. Correo electrónico. El correo electrónico o *e-mail* es el servicio consistente en el envío de mensajes a través de una red de telecomunicaciones. Es uno de los servicios de Internet más empleados. Basa su funcionamiento en la existencia de un protocolo específico, el SMTP, que permite el intercambio de mensajes entre dos ordenadores que disponen del mismo programa cliente. Para su uso es necesario la existencia de direcciones de correo electrónico, con la que enviar los mensajes y desde la que recibirlos. Es necesario también un proveedor de correo, en cuyas máquinas o servidores se registran las direcciones y que actúan como intermediarios en el proceso de envío/recepción de los mensajes.

El correo electrónico emplea programas cliente específicos, ya estén instalados en los ordenadores de los emisores y receptores o bien se encuentren en funcionamiento en los servidores de los pro-

202 LIS wiki: <http://liswiki.org>

veedores, para su consulta a través de web. Los programas cliente más empleados en la actualidad son *Evolution* para Linux, *Mail*, para MacOS, *Microsoft Outlook Express*, para Windows, *Eudora*, para Windows y MacOS y *Mozilla Thunderbird*, para Windows, Linux y MacOS. Los programas servidores de correo más utilizados son *Microsoft Exchange Server* y *MailEnable*, para Windows, y *Exim*, *Sendmail*, *Qmail* y *Postfix*, para Unix.

Las bibliotecas que emplean el correo electrónico como medio para la referencia digital son la inmensa mayoría²⁰³. Se debe considerar que se ofrece este servicio desde el momento en que la biblioteca difunde una dirección de correo electrónico para que los usuarios se dirijan a ella con la finalidad de solicitar información. Es habitual que la dirección de correo electrónico se incluya junto a otros medios para la referencia digital, ya que es la opción preferida por muchos usuarios. El uso del correo electrónico también es común para continuar sesiones de referencia iniciadas por otros procedimientos –presenciales o telemáticos– que aconsejan un tiempo de búsqueda por parte del personal para poder conseguir la respuesta pertinente a la consulta del usuario. Asimismo, se emplea para el envío de materiales que resuelven una demanda de información, pero que no es posible o conveniente enviar por otros procedimientos, como la mensajería instantánea, por ejemplo.

Los servicios de referencia digital a través de correo electrónico se complementan con otros servicios de información de la biblio-

203 Un ejemplo de biblioteca con trayectoria en este tipo de servicios está explicado en Fullerton, Vera. E-mail Reference: Refocus and Revise. Experiences from Gelman Library. En *IFLA General Conference and Council (67. Boston. 2001)*. Boston: IFLA, 2001. Disponible en <http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/056-98e.pdf> [consultado el 14/04/2009]. Sobre este mismo tema véase también Garnsey, A. Beth; Powel, Ronald R. Los servicios de referencia a través del correo electrónico en la biblioteca pública. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2003, vol. 18, n. 71, p. 57-76. Se ofrecen los resultados de un estudio realizado en Estados Unidos sobre bibliotecas que ofrecían referencia por correo electrónico. También es interesante la experiencia de la Northern Illinois University descrita en VandeCreek, Leanne. E-Mail reference evaluation: using the results of a satisfaction survey. *The Reference Librarian*, 2006, vol. 45, n. 93, p. 99-108.

teca, que empleará listas de distribución (basadas en la tecnología del correo electrónico) para ofrecer alertas, difusión selectiva de la información, boletines de novedades, etc. Hay que recordar que la referencia digital en sentido estricto debe entenderse a partir de la existencia de una consulta planteada por el usuario. Los servicios de referencia digital a través de correo electrónico deben formar parte de los servicios de información de cualquier biblioteca²⁰⁴.

2. Formularios web. La programación de páginas web en HTML y lenguajes derivados incluye la posibilidad de crear formularios en los que el diseñador decide los campos y qué acciones se realizarán en función del comportamiento de los usuarios ante dicho formulario. Desde un punto del uso externo, el formulario es sencillo de emplear, por su carácter intuitivo y adaptable. El usuario simplemente debe completar los campos y confirmar el envío mediante el elemento encargado de transferir los datos al servidor. Desde un punto de vista interno o de programación, los formularios presentan diferentes niveles de complejidad, ya que pueden consistir en código HTML sencillo, programándose todo el formulario para que se reciba un correo electrónico con la información cumplimentada, pero también admite altos grados de complejidad, al combinarse con otros programas y lenguajes (scripts) para que se realicen operaciones más avanzadas.

Habitualmente, el código en HTML o en XML se combina con lenguajes como Java, PHP, Perl, ASP o ColdFusion. En la actualidad son muy frecuentes los formularios que emplean PHP como lenguaje de programación común desde el servidor, ya que puede mostrar la in-

204 Sobre el correo electrónico como medio para la referencia es útil la monografía Kovacs, Diane K. *The virtual reference handbook: interview and information delivery techniques for the chat and e-mail environments*. London: Facet, 2007. De igual forma, véanse los artículos Croft, Rosie; Eichenlaub, Naomi. E-mail reference in a distributed learning environment: best practices, user satisfaction, and the reference services continuum. *Journal of Library Administration*, 2006, vol. 45, n. 1/2, p. 117-147; y Lederer, Naomi. E-mail reference: who, when, where, and what is asked. *The Reference Librarian*, 2001, n. 74, p. 55-73.

Need help? Ask a Librarian



FAQs

View list of [Frequently Asked Questions](#).



Voice Conversation

[Talk online](#) with a librarian using **Windows Live Messenger** for info and guidance with resources. **Monday - Friday 9am-5pm during semester 1 and 2. Available to staff and alumni only.**



Email

[E-mail](#) for advice and guidance on resources, lending and any other services. **Monday - Friday 9am-5pm during semester 1 and 2. Available to staff and alumni only.**



Chat

[Chat online](#) with a Librarian for advice and guidance on resources, lending and any other services. **Monday- Friday 9am-5pm during semester 1 and 2. Available to staff and alumni only.**



SMS

[SMS](#) the Library's Ask a Librarian service anytime during semester 1 and 2. **Available to QUT students, staff and alumni only.**



Face to Face

[Information Desks](#) at each of our branches have friendly professional librarians available to help.



Telephone

The [Contacts and Help](#) page provides telephone numbers for the Library at each of our branches.

Fig. 26. Servicios de referencia digital de la Queensland University of Technology

formación en páginas independientes, guardar un registro o log de la comunicación, enviar los datos a una base en mySQL o ASCII, por ejemplo, guardar la información en una *cookie* o generar un correo electrónico, incluso con archivos adjuntos. Son varios los lenguajes de programación que insertan los códigos de formularios en su lenguaje de diseño web, gracias a que el World Wide Web Consortium (W3C) ha delimitado perfectamente la estructura de los mismos²⁰⁵.

El número de bibliotecas que emplean formularios para recoger las consultas es abundante. Este método es habitual en los servicios públicos de referencia en línea. Se trata de un sistema más elaborado que el correo electrónico y que posibilita que la biblioteca comience la entrevista de referencia de forma pasiva. En el correo electrónico, es el usuario el que redacta su consulta de forma libre, aunque la biblioteca dé algunas indicaciones en su sitio web. En los formularios web, la biblioteca ha dispuesto una serie de casillas para que el usuario las vaya completando. En cada parte del formulario, la biblioteca recoge datos esenciales y complementarios. Los esenciales serán, al menos, la consulta y la dirección de correo electrónico; mientras que los complementarios pueden ser el motivo de la consulta (estudios, trabajo, etc.), la edad del usuario, la localidad de domicilio, la urgencia de la respuesta, la información que ya conoce el usuario, etc.

Los formularios web permiten programar preguntas abiertas y cerradas. Las abiertas se emplean para la redacción libre, como la pregunta misma, mientras que en las cerradas se pretende ofrecer una lista estricta de posibles contestaciones, como franjas de edad, motivos de consulta, área de residencia, etc. Desde el punto de vista estadístico las preguntas cerradas recibidas en un formulario son más fáciles de clasificar. El sistema para elegir una respuesta cerrada varía entre la lista desplegable y la selección de opciones, mediante la activación de casillas. El diseño del formulario web debe realizarse de

²⁰⁵ Puede verse la estructura HTML de los formularios en el manual del W3C: <http://www.w3.org/TR/html4/interact/forms.html>

forma muy meditada, ya que supone la primera comunicación con el usuario antes de que formule su consulta; por este motivo, deben estar bien elegidas las diferentes casillas, así como la información textual que se acompañe a las mismas, ofreciendo las opciones de ayuda y las páginas de información complementaria que se consideren necesarias para una correcta comprensión del sistema y del servicio.

La respuesta a las consultas recibidas a través de formularios web se realiza siempre a través de programas cliente de correo electrónico, por lo que es importante insistir en la comprobación de que la dirección ofrecida por el usuario ha sido bien tecleada. Como solución ante posibles pérdidas o devoluciones de mensajes de respuesta, las bibliotecas crean páginas web donde copian las consultas extraviadas por problemas con las direcciones de correo de los usuarios, además de disponer de un archivo donde se almacenan las transacciones realizadas, que se pueden consultar a partir de un buscador específico.

3. Chat. El anglicismo *chat*, cuya traducción literal sería «charla» se emplea para identificar al servicio de Internet que permite la conversación entre dos o más personas, mediante mensajes de texto que se intercambian en tiempo real. Se trata, pues, de una actividad que se realiza de forma sincrónica, estando presentes el emisor y el receptor al mismo tiempo. Para que la comunicación sea posible es necesario emplear programas cliente específicos²⁰⁶, como *X-Chat*, *ChatZilla* o *mIRC*, que trabajan a partir del protocolo IRC o *Internet Relay Chat*. Aunque parezcan tecnologías similares y lo sean en cuanto a los usos que se realizan de las mismas, técnicamente los servicios de chat son diferentes de los de mensajería instantánea, que emplean protocolos diferentes.

²⁰⁶ Sobre la elección de un programa informático para realizar referencia vía chat es muy útil la consulta del siguiente artículo: Roberts, Lisa. Choosing a Chat Reference Software Solution: The Devil Is in the Details. En *Information Strategies 2001*. Fort Myers, FL: Florida Gulf Coast University, 2001. Disponible en <<http://library.fgcu.edu/Conferences/infostrategies01/presentations/2001/roberts.htm>> [consultado 17 julio 2007].

— Formulario de envío de la pregunta (SINDBAD) —

Grafismo y grabados : Fotografía

Los campos obligatorios están indicados con un asterisco.

The form contains the following fields and elements:

- Nombre* (text input)
- Apellido* (text input)
- Dirección de correo electrónico* (text input) with the example "ejemplo : aaa@aaa.aa"
- Organismo profesional (text input)
- Ciudad* (text input)
- Département (Unicamente en Francia) (checkbox)
- País* (text input)
- Pregunta* (large text area)
- Objetivo y contexto de la pregunta, fuentes ya consultadas* (244 caracteres como máximo) (text input)
- Enviar button
- Borrar button

Fig. 27. Formulario web de la Biblioteca Nacional de Francia



Fig. 28. Referencia digital mediante chat en la Cardinal Stritch University Library

El chat implica un grado mayor de desarrollo en los servicios de referencia digital²⁰⁷, ya que parten de los mismos esquemas que los servicios que se prestan de forma presencial en los mostradores de referencia, pero añadiendo las condiciones de frescura²⁰⁸, agilidad e inmediatez que implica la prestación de un servicio como éste. Por eso, la referencia digital a través de chat implica personal muy preparado, entrevistas de referencia predefinidas, técnicas de comunicación fluidas y un gran manejo de los recursos de información²⁰⁹. Las bibliotecas que ofrecen chat para la recepción de consultas suelen emplear programas en los que la comunicación se basa en texto²¹⁰. De manera habitual se limita su horario a determinados días y horas, lo mismo que cualquier servicio bibliotecario. Es habitual que la referencia vía chat sólo se ofrezca algunas horas al día o a la semana. No obstante, en los países donde la referencia digital se ha desarrollado completamente es muy frecuente encontrarse con servicios de este tipo, que se ofrecen desde los sitios web de las bibliotecas en horarios amplios; así ocurre en Estados Unidos, Canadá, Australia o Reino Unido, donde existen servicios públicos de referencia en línea o en muchos países europeos, como Dinamarca, Noruega o Suecia. En España esta iniciativa es todavía muy tímida, destacándose casos como el de *El bibliotecario en línea*²¹¹, de la Universidad de Murcia, que ofrece este servicio durante tres horas de la mañana para contestar cuestiones sobre la propia biblioteca.

207 Francoeur, Stephen. An analytical survey of chat reference services. *Reference Services Review*, 2001, vol. 29, n. 3, p. 189-204. El autor ofrece un estudio sobre referencia vía chat, indicando programas más empleados y consideraciones para la práctica de este servicio.

208 Véase Caufield, James. Tricky devil: a humorous training technique for the chat reference environment. *The Electronic Library*, 2005, vol. 23, n. 4, p. 377-382. Se comenta una experiencia de referencia mediante chat en una biblioteca universitaria, en la que la conversación de referencia se realiza empleando recursos humorísticos.

209 Véase Carter, David S. Hurry up and wait: observations and tips about the practice of chat reference. *The Reference Librarian*, 2002-2003, vol. 38, n. 79/80, p. 113-120

210 Véase Ovadia, Steven. Real-time chat reference and the importance of textchat. *The Reference Librarian*, 2002-2003, vol. 38, n. 79/80, p. 157-161.

211 El bibliotecario en línea: <https://bibliotalk.um.es/bibliotalk/indexUsuario.jsp>

Algunas bibliotecas están optando por la implantación de software libre, de código fuente abierto, por tanto, para realizar la referencia digital a través de chat. Entre los programas empleados para la conversación destaca *Rakim*²¹², que usan bibliotecas como las de las Universidades de Winnipeg en Estados Unidos o las de Hamburgo, Hannover o Düsseldorf en Alemania. Otro de los programas empleados para el chat del servicio bibliotecario de referencia es *LivePerson*. En este caso, se trata de software propietario, que está en funcionamiento en bibliotecas de universidades como la Open University en el Reino Unido, Carnegie Mellon en Estados Unidos o Dortmund en Alemania²¹³.

4. **Mensajería instantánea.** A semejanza del chat, la mensajería instantánea es un servicio que se realiza en red y mediante el cual dos o varias personas intercambian mensajes en tiempo real; por tanto, también es un servicio que se realiza de forma sincrónica. Se diferencia del chat en que se emplean protocolos de comunicación distintos, aparte de que la mensajería instantánea ofrece otra serie de posibilidades, como conocer cuando un determinado usuario está conectado a la red. Para ello, es necesario que la persona que quiere intercambiar mensajes esté dada de alta en el sistema, con un *nick* o identificación personal. Se inspiran en los chat en cuanto a su manera de trabajar y su aplicación, pero ambos sistemas emplean tecnologías diferentes, por eso deben ser tratados como medios distintos de prestar la referencia digital²¹⁴.

212 Sobre este software es ilustrativo el artículo: Carraway, Shawn; Payne, Susan. Implementing RAKIM open source chat reference software. *Computers in Libraries*, 2005, vol. 25, n. 5, p. 10, 12, 14-15. Una evaluación de servicio de referencia digital ofrecido con esta aplicación puede consultarse en Jane, Catherine; McMillan, Dawn. Online in real-time? Deciding whether to offer a real-time virtual reference service: Winds of change: libraries in the twenty-first century. *The Electronic Library*, 2003, vol. 21, n. 3, p. 240-246.

213 Porter describe la evaluación llevada a cabo en el servicio de referencia digital de La Trobe University, que se ofrece vía chat mediante LivePerson. Véase Porter, Susan. Chat: from the desk of a subject librarian. *Reference Services Review*, 2003, vol. 31, n. 1, p. 57-67.

214 Véase Oberhelman, David D. Reference service and resources in the age of instant messaging. *Reference Reviews*, 2007, vol. 21, n. 2, p. 7-8.

Existe una amplia variedad de programas cliente hábiles para el intercambio simultáneo de mensajes. Las grandes compañías de informática e Internet han desarrollado los suyos propios, siendo los más empleados en la actualidad *ICQ*, *Windows Live Messenger*, *Yahoo! Messenger*, *AOL Instant Messenger*²¹⁵ y *Google Talk*; éste último emplea el protocolo abierto *Jabber*, siendo los demás aplicaciones y protocolos cerrados.

Entre las bibliotecas que emplean la mensajería instantánea en sus servicios de referencia digital es muy común que se emplee el programa *Trillian*, ya que es una aplicación multiprotocolo, que opera en Windows y que permite el acceso desde un único programa cliente a los principales servicios de mensajería instantánea, además de a redes de intercambio de ficheros. De esta manera, las bibliotecas posibilitan que los usuarios empleen sus programas de mensajería habituales para comunicarse con la biblioteca, que usará este software compatible con la práctica totalidad de los programas desarrollados para la mensajería en tiempo real²¹⁶.

Una vez más, los ejemplos hay que buscarlos preferentemente en Estados Unidos, donde se emplea en servicios como *Morris Messen-*

215 Para Lukaszewicz, AOL IM es una aplicación perfecta para la referencia digital en una biblioteca universitaria. La autora opina que es una solución barata, ya que los programas específicos son costosos, además de que los alumnos están familiarizados con este software. Véase Lukaszewicz, Adrianna. Exploring the role of digital academic libraries: Changing student needs demand innovative service approach. *Library Review*, 2007, vol. 56, n. 9, p. 821-827. Sin embargo, en opinión del autor, el uso de AOL IM no es tan interesante para las bibliotecas españolas, ya que no se trata de un cliente empleando en nuestro país. No obstante, es interesante disponer de diferentes aplicaciones gratuitas para que el usuario se comunique con el servicio de referencia digital con la que suele emplear.

216 Steiner y Long realizaron un estudio con opiniones de bibliotecarios en el que se recogían razones para ofrecer o no servicios de referencia digital mediante mensajería instantánea. Véase Steiner, Sarah K.; Long, Casey M. What Are We Afraid of? A Survey of Librarian Opinions and Misconceptions Regarding Instant Messenger. *The Reference Librarian*, 2007, vol. 47, n. 97, p. 31-50.

ger²¹⁷ en Illinois, *Ask A Librarian* de la Biblioteca del Estado de Indiana, en la biblioteca de la Universidad de Ohio o en el Providence College de Rhode Island, por mencionar ejemplos de tipologías bibliotecarias diferentes. Otra aplicación multiprotocolo, es decir, que permite el acceso a/desde diferentes sistemas de mensajería es instantánea es *Pidgin*²¹⁸, anteriormente conocido como *Gaim*. Este software es empleado para la referencia digital en, por ejemplo, las bibliotecas de la Universidad de Florida.

Recientemente las bibliotecas están comenzando a instalar tecnologías de la web social en sus sitios de Internet²¹⁹. Hay bastantes ejemplos de bibliotecas que incluyen en sus webs un sistema de chat que no necesita abrir una aplicación específica en página aparte. Entre los sistemas elegidos para insertar o embeber el programa de chat entre las páginas de las bibliotecas destaca *Meebome*, una extensión de *Meebo*, programa de mensajería instantánea que permite comunicarse en redes como ICQ, *Yahoo*, *MSN* y *Gtalk* sin instalar ni abrir estos programas en el ordenador personal. La ventaja de esta nueva versión es que el formulario de consulta se inserta en el sitio web de la biblioteca y permite que los usuarios se comuniquen con ella en tiempo real, siempre que haya personal bibliotecario presente, como es lógico. La

217 Un estudio comparativo entre servicio de referencia digital ofrecido por mensajería instantánea y el que se presta presencialmente en la misma biblioteca puede ser consultado en Desai, Christina M. Instant messaging reference: how does it compare? *The Electronic Library*, 2003, vol. 21, n. 1, p. 21-30. Esta misma autora ha publicado diferentes estudios sobre el tema, como, por ejemplo, Desai, Christina M; Fagan, Jody; Nixon, Carol. Instant messaging reference. En *Annual Computers in Libraries Conference (17. 2002. Washington)*. Medford, NJ: Information Today, 2002, p. 52-59. La evaluación de este servicio por parte de los usuarios se publicó en Ruppel, Margie; Fagan, Jody Condit. Instant messaging reference: users evaluation of library chat. *Reference Services Review*, 2002, vol. 30, n. 3, p. 183-197. La actualización de la evaluación de Morris Messenger, analizando también los resultados de la conavegación se publicó en Graves, Stephanie J.; Desai, Christina M. Instruction via chat reference: does co-browse help? *Reference Services Review*, 2006, vol. 34, n. 3, p. 340-357.

218 Pidgin: <http://www.pidgin.im>

219 La oferta de tecnologías es mayor que el uso que se está haciendo de las mismas. Por ejemplo, no existen casos de bibliotecas que usen wikis para la referencia digital. Más información sobre esta tecnología y su aplicación bibliotecaria en: Bell, Steven J. Time to Lose the Sticky and Try a Wiki. *The Reference Librarian*, 2007, vol. 47, n. 98, p. 101-105.

How to IM a Librarian

Add Arlington Public Library's screen name to your Buddy List (AIM), Contacts List (MSN), or Friends List (Yahoo!) and instant message a librarian with your questions.

IM Service	Arlington Library's Screen Name
 AOL Instant Messenger (AIM)	iqueryarlib
 iChat (Mac)	iqueryarlib (AIM Account)
 MSN Messenger	iqueryarlib@hotmail.com
 Yahoo! Messenger	iqueryarlib

Web-Based Instant Messaging

You can use IQuery without installing IM software on any computer with Internet access. Use your AIM, MSN, or Yahoo! account with these web-based services:




IM Service	Arlington Library's Screen Name
 <u>AIM Express</u>	iqueryarlib
 <u>MSN Web Messenger</u>	iqueryarlib@hotmail.com
 <u>Yahoo! Web Messenger</u>	iqueryarlib

Fig.29.ReferenciadigitalmediantemensajeríainstantáneaenArlington(Virginia)

biblioteca recibe los mensajes a través del servicio de mensajería instantánea gratuito que la empresa Meebo ofrece y que permite trabajar también con los principales operadores de mensajería instantánea. Este sistema se creó pensando en los weblogs, para que los lectores de las bitácoras pudieran dialogar con los autores de las mismas, pero bibliotecas como la Exeter Public Library, el Illinois Institute of Technology o la Kansas State University Library han sabido adaptar esta tecnología para ofrecer referencia digital en tiempo real. Otros programas que cumplen la misma función son Chatango, empleado para la referencia digital en las universidades de Calgary y del Estado de Oregon, y Plugoo, que utiliza la biblioteca de derecho de la Universidad de Wisconsin y algunas facultades de la Universidad de Sevilla, donde se combina con Meebome, según los servicios elegidos por cada centro.

Biblioteca de Química

Recursos | Aprendizaje e Investigación | Servicios | Sobre la Biblioteca [versión imprimir]

Inicio » Biblioteca de Química » Servicios » Pregunte al bibliotecario

Pregunte al bibliotecario de química

Formulario y correo electrónico
formulario-e
paurora@us.es | jcsantos@us.es

Teléfono
954557136

En persona
Prof. García González, s/n
localización
Juan C. Rodríguez Santos y Pilar A. Ruiz
Martínez
horario: de 8:00 a 15:00 h
de lunes a viernes

Chat
Juan C. Rodríguez Santos
Horario: de 12.00 a 13.30 h.
martes y jueves

Chat de Química

chatquimica is offline
leave a message

Type **here** and hit enter to send an offline message.

get meebo

Fig. 30. Referencia digital mediante mensajería (Meebome en la Universidad de Sevilla).

5. Weblogs. Los cuadernos de bitácora, *weblogs* o *blogs* son sitios web que emplean una tecnología específica para la creación de contenidos, de tal forma que se puedan ir publicando y almacenando en el servidor informaciones, que son accesibles de forma abierta desde cualquier navegador, apareciendo siempre en primer lugar la última actualización realizada. El devenir de los weblogs ha sido muy rápido, habiéndose creado como un servicio dirigido a particulares, para el que no era necesario disponer de conocimientos especializados. La aparición de diversos servicios gratuitos de alojamiento de blogs ha hecho que su número se incrementara de forma espectacular. Se estima que los primeros weblogs nacieron en torno a 2001. El crecimiento ha sido tan rápido que, en agosto de 2007, Technorati²²⁰, el principal buscador de blogs, indizaba cerca de cien millones de bitácoras de todo el mundo. Existen variantes en fun-

²²⁰ Technorati: <http://www.technorati.com>

ción de sus contenidos, ya que es posible clasificarlos como weblogs (texto), fotologs (imágenes), vlogs (vídeo), audioblogs (sonido) o moblogs (blogs en los teléfonos móviles). También se pueden incluir como bitácora los que incorporan podcast, archivos de audio, generalmente emitidos o diseñados como programas de radio.

Varios son los factores que han hecho experimentar el rápido crecimiento de este servicio. En primer lugar, la facilidad para crear una bitácora. Existen programas específicos, que se instalan en un servidor propio y desde el mismo se inician los blogs que se desee utilizar. Los programas más empleados para esta función son *WordPress* y *Movable Type*. Pero el éxito se debe a la variedad de sitios que ofrecen creación y alojamiento gratuito, entre los que destacan *Blogger*, *Wordpress*, *La coc-telera*, *Bitacoras.com*, *Blogia*, *Blogspirit* y *Blogalia*. Todas estas empresas permiten la creación gratuita de blogs, que se alojan en sus servidores y que se almacenan de forma cronológica y sistemática.

Todas las noticias publicadas dispondrán de una única dirección permanente (*permalink*), lo que permite que sean enlazadas y citadas de forma particular. Además, los weblogs disponen de un mecanismo, los *trackback*, para conocer qué otras bitácoras enlazan con alguno de sus mensajes, ya que es común que se produzca intercambio o reenvío de informaciones y textos entre blogs afines; es lo que se está denominando en castellano la *blogosfera*.

Otro de los factores que ha causado esta revolución de los blogs ha sido la posibilidad de syndicar contenidos, es decir, de conocer de forma automática las actualizaciones que se realicen en otros blogs o sitios web que empleen los protocolos específicos para la sindicación (RSS, ATOM, por ejemplo). La sindicación de contenidos permite que, a partir de lectores de noticias se puedan seleccionar los canales de información más interesantes para un usuario.

Para la lectura de sitios sindicados se pueden emplear programas cliente, opciones de los navegadores o servidores que actúan como clientes. En cuando a los programas cliente útiles para la lectura de noticias RSS, también llamados agregadores, destacan *FeedReader*, *FeedDemon*, *Feed Navigator* y *RSS Fácil*. Las últimas versiones de los

navegadores más empleados también permiten leer también en el propio navegador los canales RSS elegidos, así lo hacen *Mozilla Firefox*, *Opera* o *Internet Explorer*. Además, cada vez es más frecuente la lectura de los contenidos sindicados seleccionados desde servidores externos al ordenador personal del usuario; para ello son servicios muy empleados *Bloglines*, *Google Reader* o *My Yahoo*.

Para muchas bibliotecas, la aparición de la tecnología blog ha supuesto una solución para crear contenidos y albergarlos en Internet sin apenas presupuesto ni tampoco conocimientos de diseño web ni redes de telecomunicaciones. La sencillez en la creación y mantenimiento de contenidos ha dado como resultado que el sitio web de la biblioteca se pueda construir con programas de weblogs, ya sea en un servidor local o externo. En ocasiones, las bibliotecas han empleado CMS o gestores de contenidos libres, que son más complicados de instalar y desarrollar, pero que ofrecen resultados totalmente profesionales. Pero, cuando las bibliotecas han optado por los blogs estaban permitiendo, además, que los usuarios participaran en la construcción del sitio, con sus aportaciones y sugerencias. Esto se debe a que la tecnología blog permite interacción, al dar la posibilidad a los lectores para dejar su opinión o incluso crear informaciones. Los medios posibilitan que, en la actualidad, se incorporen sistemas de comunicación en vivo, integrados en la web estática, para poder mantener diálogos en tiempo real. Estas posibilidades ya se comentaron en el apartado dedicado al chat.

Algunos autores como Pomerantz y Stutzman²²¹ han investigado acerca de las ventajas de la *blogosfera* –comunidad de responsables de weblogs– para la práctica del trabajo de referencia. Ellos son conscientes de que el uso bibliotecario de los blogs ha comenzado siendo un mero espacio informativo, un boletín de noticias, pero sus posibilidades son mayores, sobre todo aplicadas al servicio de referencia.

221 Pomerantz, Jeffrey; Stutzman, Frederic. Collaborative reference work in the blogosphere. *Reference Services Review*, 2006, vol. 34, n. 2, p. 200-212.

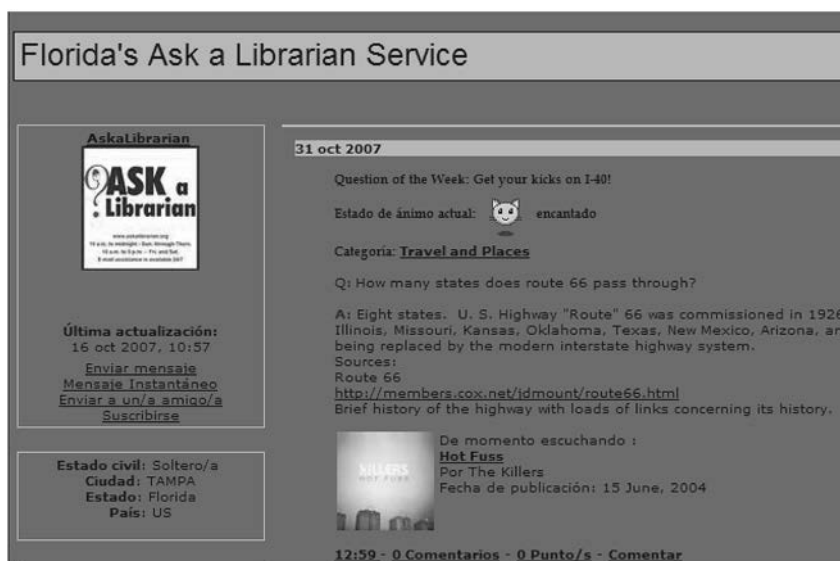


Fig. 31. Referencia digital mediante redes sociales y weblogs en Ask a Librarian (Florida)

El trabajo de referencia siempre se ha basado en la actividad cooperativa, algo que se potencia y simplifica con los weblogs, ya que, a partir de un mensaje, diferentes colaboradores pueden expresar su opinión, que van siendo sumadas como un conjunto, anidadas, dentro del mismo contexto. Los blogs permiten que un usuario dirija una pregunta a la biblioteca y que ésta sea respondida en ese mismo espacio web. Se trataría, por tanto, de otro servicio asincrónico, que puede también integrar otros sistemas del mismo tipo, como los formularios web, o sincrónicos, como el chat, a partir de programas embebidos o insertados en el blog de la biblioteca, como Meebome, Chatango o Plugoo.

También existe un programa específico para la referencia digital basado en la tecnología blog. Se trata de Lyceum²²², una aplicación de código fuente abierto, que parte de WordPress y que está orientado hacia la administración de manera sencilla de recursos de refe-

222 The Lyceum Project: <http://lyceum.ibiblio.org>

rencia, así como hacia la gestión de preguntas y respuestas. Algunas instituciones lo han adoptado para su servicio de blogs, como la Universidad Johns Hopkins²²³.

Para ejemplificar el uso que se realiza de los weblogs por parte de las bibliotecas es una buena muestra la aplicación que se lleva a cabo en la red de bibliotecas escolares de Galicia²²⁴, donde un buen número de centros educativos han creado blogs en sus bibliotecas escolares y ofrecen la posibilidad de contactar con la misma para recoger las consultas y comentarios de sus estudiantes.

6. **Redes sociales.** Con el término amplio de red social o comunidad virtual se debe entender al conjunto de personas que están registradas en un espacio web que está diseñado para la interacción de sus miembros, quienes se crean una identificación específica para operar dentro de ese grupo. Los servidores que ofrecen la posibilidad de crear redes disponen de un software específico para esta función, registrando las identidades de sus usuarios, en algunos casos con apariencia en tres dimensiones. Los miembros de una red establecen sus propias relaciones, invitando a otras personas a participar en sus grupos y aceptando o denegando la entrada de nuevos miembros.

Este sistema de relaciones se emplea también en la investigación, para la que existen servicios especializados mediante los que crear redes de investigadores en un área; ejemplos de estas aplicaciones profesionales son *Academicici*²²⁵, *Econozco*²²⁶, *Neurona*²²⁷ o *Linkedin*²²⁸. Las redes sociales o comunidades virtuales más numerosas en la actuali-

223 Hopkins Weblogs: <http://blogs.jhu.edu/portal.php>

224 Bibliotecas escolares de Galicia: <http://www.edu.xunta.es/biblioteca/blog/>

225 Academicici: <http://www.academicici.net>

226 eConozco: <http://www.econozco.com>

227 Neurona.com: <http://www.neurona.com>

228 Linkedin: <http://www.linkedin.com>

dad son *Orkut*²²⁹, *MySpace*²³⁰, *Facebook*²³¹, *Xing*²³² y *Second Life*²³³, donde ya están presentes muchas bibliotecas²³⁴, algunas ofreciendo desde este espacio virtual servicios de referencia digital²³⁵. Al igual que ocurre con otros servicios de Internet, existen servidores que permiten la creación gratuita de redes sociales, como son *Ning*²³⁶, *Nexo*²³⁷, *Xing*²³⁸ o *My Opera*²³⁹, por poner sólo algunos ejemplos. En España, destaca la red *Tuenti*²⁴⁰, empleada especialmente por usuarios jóvenes.

Las bibliotecas ya se han introducido en las redes sociales, sobre todo en aquellas que basan su funcionamiento en la creación de personalidades paralelas a las reales, ya sea de manera individual o pertenecientes a entidades. Servidores como *Second Life* construyen realidades virtuales en las que existen personas, ciudades y relaciones y, como en la vida real, las personas se comunican entre sí, ya sea conversando, realizando actividades en común, que trasladan desde la vida física, como realizar compras, asistir a un espectáculo o visitar una biblioteca.

Algunas bibliotecas han querido estar también presente en estos mundos paralelos, bien de forma testimonial, para estar cerca de los usuarios o bien para ampliar su oferta de servicios. Incluso, ya ha habido autores como Evans²⁴¹ o Nybraten y Arantzen²⁴² que han que-

229 Orkut: <http://www.orkut.com>

230 MySpace: <http://www.myspace.com>

231 Facebook: <http://www.facebook.com>

232 Xing: <http://www.xing.com>

233 Second Life: <http://www.secondlife.com>

234 Webb, Paula. Prevailing Practices for Libraries on MySpace. *College and Undergraduate Libraries*, vol. 14, n. 2, p. 39-44.

235 Erdman, Jacquelyn. Reference in a 3-D Virtual World: Preliminary Observations on Library Outreach in Second Life. *The Reference Librarian*, 2007, vol. 47, n. 98, p. 29-39.

236 Ning: <http://www.ning.com>

237 Nexo: <http://www.nexo.com>

238 Xing: <http://www.xing.com>

239 Tuenti: <http://www.tuenti.com>

240 Tuenti: <http://www.tuenti.com>

241 Evans, Beth. Your Space or MySpace? *Library Journal Net Connect*, 2006, vol. 131, p. 8-12.

242 Nybraten, Frank Robert; Arantzen, Jonas Svartberg. Participation and interaction. *Scandinavian Public Library Quarterly*, 2007, vol. 40, n. 1, p. 14-15.

rido transmitir a la comunidad bibliotecaria cómo pueden trabajar en estas comunidades virtuales. Evans expone la experiencia de la biblioteca del Brooklyn College, quien ha decidido estar presente en MySpace, dada la popularidad de esta red entre los estudiantes que atiende esta biblioteca. En su artículo se ofrecen algunas direcciones de bibliotecas que tienen su espacio en estas redes, como la Albany County Public Library²⁴³, que informa de sus servicios y permite la recepción de consultas desde *MySpace*.

Algunos otros ejemplos de bibliotecas en esta red son la biblioteca de la Universidad Francisco Marroquín de Guatemala²⁴⁴ o la Biblioteca Comunal Palagonia²⁴⁵ en Catania (Italia). También es posible encontrar en *Second Life* bibliotecas que prestan sus servicios, como la Biblioteca Pública de Amsterdam²⁴⁶ o las bibliotecas de la Universidad de California²⁴⁷.

La filosofía es, pues, estar donde están los usuarios, ofreciendo los mismos servicios. Este medio es sobre todo aconsejable en bibliotecas que trabajan con jóvenes²⁴⁸, ya que son los principales usuarios de estas redes sociales. Si la biblioteca tiene su espacio virtual está abriendo una posibilidad más a que se acceda a sus servicios y está permitiendo que sus usuarios les hagan llegar consultas por este medio. Los espacios virtuales se pueden configurar, de tal forma, que la biblioteca incluya un sistema para la recepción de consultas. En las redes más sencillas, las posibilidades de comunicación con el usuario son sencillas, ofreciendo una dirección de correo electrónico.

243 La dirección en MySpace de la Albany County Public Library es <http://www.myspace.com/acplwy>

244 Biblioteca Ludwig von Mises: <http://www.myspace.com/bibliotecaufm>

245 Biblioteca Comunale Palagonia: <http://www.myspace.com/palica1>

246 BibliotheekAmsterdamOBAOpenbare:<http://slurl.com/secondlife/OBA/154.438/203.188> (Acceso desde Second Life)

247 UCLA Libraries: <http://slurl.com/secondlife/Cybrary%20City/231.315/109.746> (acceso desde Second Life)

248 Puede consultarse el resultado de un estudio sobre servicios de referencia para jóvenes en Henley, Caroline. Digital reference services for young library users: a comparison of four services. *Library Review*, 2004, vol. 53, n. 1, p. 30-36.

co, una ventana de chat o mensajería instantánea o un weblogs para dejar la consulta. En las comunidades más avanzadas, como *Second Life*, la biblioteca puede tener sus salas y su propio mostrador de referencia, atendido por un bibliotecario que conversa con el usuario como lo haría en persona.

7. Grupos de noticias. Los grupos de noticias o *newsgroups* son sistemas de mensajería, por lo general asíncronos, que permiten el intercambio de mensajes entre las diferentes personas miembros de un determinado foro. El esquema de funcionamiento es similar al de las listas de distribución, ya que diversas personas interesadas en un mismo tema se reúnen en un grupo para intercambiar mensajes. Pero existen grandes diferencias, una vez más debidas a la tecnología. Las listas de distribución se basan en el correo electrónico, por lo que se debe cumplir el protocolo SMTP; emplean, además, un software específico para la redifusión de los mensajes que un miembro de una lista quiere hacer llegar al resto.

En los grupos de noticias se utilizan programas cliente específicos –aunque los de correo electrónico son por lo general también compatibles– y un protocolo propio, el denominado NNTP. Los usuarios no necesitan estar dados de alta, simplemente suscribirse al grupo y, en muchos casos, ni siquiera eso. Esto último ocurre sobre todo en los grupos que operan a través de web, donde son los servidores que alojan al grupo los que cumplen los protocolos, limitándose el usuario a conectarse con un navegador web, para leer los mensajes enviados y remitir los suyos si lo desea.

No es ésta una tecnología pensada para la referencia digital, pero hay notables ejemplos de bibliotecas que la están empleando para ofrecer este servicio de consulta. Así ocurre con la Biblioteca Municipal de Lyon, cuyo servicio *Le Guichet du savoir*²⁴⁹ (ventanilla del saber) emplea un sistema de noticias para que los usuarios deposi-

249 Le Gichet du savoir: <http://www.guichetdusavoir.org>

Le Guichet du Savoir® Bibliothèque municipale de Lyon

Support · Charte & Règles Aide Recherche Membres Événements

Bienvenue invité ([Connexion](#) | [Inscription](#)) [Recevoir à nouveau l'email de validation](#)

► [Services](#) -> [Accès thématique aux Questions / Réponses](#) -> [Arts](#) -> [Architecture - Urbanisme](#)

Antoni Gaudi, Sagrada Familia [Suivre ce sujet](#) | [Envoyer ce sujet](#) | [Imprimer ce sujet](#)

Guichet du Savoir **Écrit le :** 27-07-2005 12:52

Usager confirmé

Question

J'aurais voulu savoir quand l'architecte espagnol Gaudí a commencé à construire la cathédrale de la Sagrada Familia. Quel est ce style d'architecture ? Pourquoi est-elle toujours en construction ?

Réponse du département Arts et loisirs

Quand a commencé la construction de la Sagrada familia ?

« La commande fut d'abord passée à l'architecte diocésain Francisco de Paula del Villar, et la première pierre fut posée le jour de la Saint-Joseph en 1882. Le projet de Villar était académiquement néogothique, et de dimensions bien moins imposantes que celles qu'il allait prendre entre les mains de Gaudí. Peu après le

Fig. 32. Referencia mediante grupos de noticias en la Biblioteca Municipal de Lyon

ten sus consultas y para que los bibliotecarios las respondan, quedando ambas, preguntas y respuestas, almacenadas en el grupo de noticias.

8. **Telefonía IP.** La conversación telefónica usando Internet recibe las denominaciones de Voz sobre Protocolo de Internet, Voz sobre IP, VozIP, VoIP o Telefonía IP. Consiste en la posibilidad de emitir y recibir señales de voz empleando el protocolo IP, el mismo que se utiliza para la transmisión de datos en Internet. La voz se convierte en señal digital y se envía por paquetes, en vez de por circuitos, forma tradicional utilizada por las compañías telefónicas. En definitiva, se trata de emplear la tecnología de la conmutación de paquetes, base de la transferencia de información en Internet, para el envío de voz en tiempo real. El uso de VoIP empleando ordenadores requiere

de la instalación de software específico. En la actualidad, los más empleados son *Skype* y *Google Talk*. Algunos sistemas de mensajería instantánea también están permitiendo esta funcionalidad, como *Windows Live Messenger* o *Yahoo*. Además del programa de telefonía, es necesario un micrófono y auriculares, como es lógico. Una vez reunidas las condiciones necesarias, es necesario registrarse en el servicio que se quiera emplear, para que se le asigne su identificación, el equivalente al número de teléfono. Por lo general, estas conversaciones son gratuitas, aunque algunas empresas cobran determinadas cuotas. El uso de estas tecnologías por parte de las bibliotecas es tímido, aunque existen suficientes ejemplos como para demostrar que son experiencias eficaces y que tiene sentido ofrecer esta vía de comunicación con los usuarios. Por lo general, las bibliotecas que ofrecen esta posibilidad prestan este servicio simultaneando tecnologías, frecuentemente de forma simultánea con el chat y la mensajería instantánea. Las secciones de referencia digital de las bibliotecas abren una cuenta en los servicios de telefonía sobre IP, que difunden públicamente en sus webs. De esta manera, informan a los usuarios de que pueden comunicarse con la biblioteca, para hacer llegar sus consultas por las diferentes vías disponibles, incluyendo los alias, números o identificaciones necesarias para cada servicio, así como los horarios en los que se puede encontrar personal para atender las consultas.

Un ejemplo notable es el servicio *Skype a librarian*²⁵⁰, que prestan a los usuarios las bibliotecas de la Universidad de Ohio. Esta red de bibliotecas universitarias ofrece un completo servicio de referencia, ya que a los sistemas tradicionales (referencia presencial y teléfono convencional) añade las posibilidades de consultas por correo electrónico y formulario web, chat (Meebo), mensajería instantánea (AOL Instant Messenger, Yahoo! Messenger y MSN Messenger) y telefonía IP (Skype). La red de bibliotecas facilita a los usuarios su

250 *Skype a librarian*: <http://www.library.ohiou.edu/ask/skype.html>

The screenshot shows the Ohio University Libraries website. At the top, there is a navigation bar with the university logo and the text 'OHIO UNIVERSITY Libraries'. To the right, there are links for 'ALICE | InfoTree | home' and 'ASK A LIBRARIAN' with sub-links for 'im | chat | phone | e-mail | skype'. Below this is a secondary navigation bar with 'Find', 'Services', 'Collections', and 'Library Info'. The main content area is titled 'Skype a Librarian' and contains the following text:

You can now ask us a question via [Skype](#), the free internet calling service. You can call, videocall, or message us for free using your Skype account - just add **ohiolibref**, our Skype ID, to your contact list to begin. This service is open whenever the Learning Commons is - 24/5 M-F and long weekend hours.

If you're in Alden Library you can also get help from a video kiosk on the 4th floor. We're currently offering this service Monday-Friday 9-5, but if you'd like us to expand these hours please [let us know](#).

Skype ID: ohiolibref

Hours: [All Hours that the Learning Commons is Open!!!](#)

 **New to Skype?** Download a [free account](#) to begin.

On the left side, there is a sidebar with the following sections:

- Ask a Librarian**
 - Instant Messaging (IM)
 - Skype (input field)
 - Online Chat
 - Phone
 - E-Mail
 - FAQs
- Ask Us Now**
 - Your OHIO Librarian is online (with a speech bubble icon)

Fig. 33. Referencia digital mediante telefonía IP en la Ohio University

cuenta o Skype ID, así como la conexión al proveedor para que el usuario cree una cuenta si no dispone de ella y descargue el software si es necesario. Se trata de un servicio que esta universidad ofrece en un horario semanal muy amplio.

9. Videoconferencia. La videoconferencia es la posibilidad de transmitir audio y vídeo en tiempo real a través de Internet. Existen estándares específicos para la transmisión de elementos audiovisuales, aunque en sentido amplio se puede englobar bajo este término a todas las tecnologías capaces de enviar imagen y sonido simultáneamente y en tiempo real. En muchas ocasiones, cuando esto ocurre no se trata exactamente de una videoconferencia, sino de telefonía con vídeo o de chat con imágenes y sonido, por ejemplo. En este caso, se deberá disponer, además del software específico, de una cámara web (*webcam*) y de un micrófono, que servirán para transmitir las imágenes y sonidos de las personas que intervengan en la transmisión. La calidad en la recepción dependerá del tipo de conexión que se esté empleando y de los medios de que se

dispongan. Los equipos y canales específicos para videoconferencia siempre darán mejores resultados que las conexiones que emplean webcams y conexiones domésticas.

Programas informáticos ya mencionados en otras categorías soportan videoconferencia; así ocurre con *Yahoo Messenger*, *AOL Instant Messenger* (AIM), *Windows Live Messenger* o *Skype*, por ejemplo. Por este motivo, este medio de comunicación se podría haber integrado en los bloques anteriores, ya que estas tecnologías se completan con la videoconferencia cuando en la conexión también se está transmitiendo imagen y sonido simultáneos, en tiempo real. No obstante, se ha preferido explicar este medio en otro apartado, a fin de representar de forma más precisa las posibilidades de la referencia digital.

Los servicios de referencia digital pueden emplear esta tecnología como un complemento más a los servicios que ofrecen en línea. La similitud entre el mostrador de referencia presencial y telemático es mayor si los usuarios pueden comunicarse con un bibliotecario a quien están viendo y oyendo. Ciertamente, esta tecnología tiene muchas desventajas, como la ubicación del referencista, que debe situarse en una zona de la biblioteca donde la conversación sea posible. Pero estos medios tampoco aportan demasiadas ventajas a otros que están siendo empleados, sobre todo al chat o la mensajería instantánea, por lo que, en caso de ofrecer un servicio de referencia digital con imagen y sonido en directo, lo conveniente es prestarlo junto a los restantes sistemas sincrónicos.

El autor no tiene constancia de que este servicio se esté ofreciendo desde las bibliotecas para la referencia digital de forma individual, aunque sí dentro de las posibilidades de aquellas bibliotecas que prestan servicios de información a través de tecnologías compatibles con vídeo, como son la mensajería instantánea, el chat o la telefonía IP. El ejemplo de la red de bibliotecas de la Universidad de Ohio, que se ha comentado unas líneas más arriba, es una muestra de esta aplicación en la práctica, ya que permite a sus usuarios que se realicen preguntas a los bibliotecarios desde su vídeo quiosco, un espacio multimedia a disposición de la comunidad universitaria.

10. SMS. El servicio de mensajes cortos o *Short Message Service* (SMS) es una aplicación de la telefonía móvil que permite el envío de informaciones para su lectura como un mensaje de texto o multimedia. Los SMS son uno de los servicios más empleados por los usuarios de telefonía móvil, ya que su precio es inferior a una llamada y permite la transmisión de información suficiente para una comunicación fluida.

La popularización de los SMS dio pie a una nueva vía de negocio, en la cual a los clientes que demandaban un servicio por esta vía se les cobraba diferentes tarifas en función de la transacción que hubiese realizado. Las compañías telefónicas son las encargadas de cobrar a los clientes y de pagar a los proveedores de servicios. Las propias compañías de telefonía móvil se convirtieron rápidamente en proveedoras de información vía SMS, ya que permitían a los usuarios recibir o descargar mensajes de las temáticas que desearan: noticias, deportes, espectáculos, etc. En la mayoría de estos casos los usuarios deben pagar por los mensajes que reciben. También ha supuesto un hito importante en la difusión de los servicios de mensajes cortos como sistemas de información, la creación de programas informáticos de envío de SMS, que permiten su uso de forma masiva, pero también personalizada. De esta manera, los usuarios o clientes que deseen recibir una información de un determinado proveedor sólo deberán suscribirse al servicio deseado, con los posibles desembolsos que esto pueda implicar.

Las bibliotecas se han querido unir a las entidades que ofrecen servicios de información vía SMS. Dentro de las limitadas experiencias que todavía existen, es relativamente frecuente el número de bibliotecas que prestan servicios a través del teléfono móvil, por lo general vinculados a la difusión de información, eventos, novedades o noticias, así como a la comunicación de plazos de vencimiento o disponibilidad de publicaciones reservadas. Un ejemplo cercano puede ser el de las Bibliotecas Municipales de La Coruña, que avisan a sus usuarios por SMS de las actividades que se realizan en sus centros. Los usuarios deben registrarse en

el sistema municipal de información²⁵¹ y seleccionar el canal de noticias de la biblioteca.

Existe una serie de ejemplos destacados de bibliotecas que ofrecen servicios de referencia en línea vía SMS. Entre los más importantes se encuentra *Biblioteksvar*²⁵², el servicio público de referencia en línea noruego. El usuario puede mandar preguntas de menos de 160 caracteres y la biblioteca responderá con otro mensaje corto. Si la respuesta es larga o la pregunta requiere información complementaria se remitirá al usuario al formulario web o al chat del servicio. Para realizar preguntas se debe enviar la palabra *svar* y la pregunta al número 1980, siendo el importe el mismo que el del envío de un SMS normal y no debiéndose pagar nada por recibir la respuesta. Normalmente, los mensajes se contestan antes del siguiente día laborable. Recientemente, en verano de 2007, este sistema se ha unido a los medio de la referencia digital por chat y formulario web que ofrecía *Biblioteksvagten*²⁵³, el servicio público de referencia digital danés.

Otro buen ejemplo de servicio público es Xplor²⁵⁴, prestado por el sistema bibliotecario del condado de Orange en Florida; el funcionamiento es similar al de otros servicios, es decir, hay que enviar el término adecuado (xplor, en este caso) al número del servicio. La particularidad es que disponen de un término general para el servicio de información y otros para cuestiones más concretas, como la petición de un código postal o una dirección postal. Los mensajes también pueden ser enviados a otros dispositivos que acepten SMS, como los PDA, por ejemplo. En este caso, las tarifas también son únicamente las que cobre la compañía telefónica, porque la biblioteca presta este servicio de forma gratuita.

251 Portal de Suscripción a Canales de Información Ayuntamiento de A Coruña: <http://sms.coruna.es>

252 Biblioteksvar: <http://biblioteksvar.no>

253 Biblioteksvagten: <http://www.biblioteksvagten.dk>

254 Orange County Library System. Xplor: <http://www.ocls.info/xplor/>



Fig. 34. Referencia digital mediante SMS en la Biblioteca Pública del Condado de Orange

Algunas otras bibliotecas, de diferentes tipologías, que ofertan este servicio son la Universidad de Queensland²⁵⁵ en Australia, limitado a la comunidad universitaria, que incluye este sistema dentro de la amplia variedad de métodos para la referencia digital. Otro ejemplo de biblioteca universitaria que utiliza el SMS para la referencia digital es el de la Curtin University of Technology en Sydney. Este servicio fue detallado en el congreso de la ALIA²⁵⁶ de 2005, es gratuito y está limitado a su comunidad universitaria. Un último ejemplo es el de la National Library Board²⁵⁷ de Singapur²⁵⁸, que también ofrece respuestas a través de mensajes cortos de teléfono móvil²⁵⁹.

255 Universidad de Queensland. Ask a librarian: <http://www.library.qut.edu.au/ask.jsp>

256 Algunos estudios sobre SMS en la referencia digital son; Giles, Nicola; Grey-Smith, Sue. Texting librarians @ Curtin. En *Information Online 2005*. Sydney: Australian Library and Information Association, 2005. Disponible en <http://conferences.alia.org.au/online2005/papers/a12.pdf> [consulta 1 Agosto 2009]; Hill, J. B.; Madarash-Hill, Cherie; Sherman, Dayne. Text Messaging in an Academic Library: Integrating SMS into Digital Reference. *The Reference Librarian*, 2007, vol. 47, n. 97, p. 17-29.

257 National Library Board, Singapore, Lee Kong Chian Reference Library: <http://www.nlb.gov.sg>

258 Más información sobre este servicio en Ngian, Lek Choh. The re-invention of the reference enquiry service: a case study of the National Library Board, Singapore. En *IFLA General Conference and Council (71. 2005. Oslo)*. Oslo: IFLA, 2005. Disponible en <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/031eNgian.pdf> [consulta 17 julio 2007].

259 Véase también el ejemplo de la Southbank Library en Brisbane (Australia), descrito en Herman, Sonia. SMS reference: keeping up with your clients. *The Electronic Library*, 2007, vol. 25, n. 4, p. 401-408.

11. **Programas cliente.** Las aplicaciones o programas cliente son productos que están diseñados para la realización de tareas específicas. Los usuarios los instalan en sus ordenadores personales para ejecutarlos y utilizarlos con finalidades diversas. Este tipo de programas pueden ser propietarios, es decir, con un código de programación que pertenece a una persona, empresa o entidad, que es la única que puede efectuar variaciones sobre el mismo; o bien, distribuirse de forma abierta, con su código fuente abierto, para que pueda ser modificado por quien esté interesado.

Junto al concepto de código abierto hay que hablar del de software libre, que se refiere al movimiento que aboga por la ejecución, análisis, modificación y distribución de aplicaciones de forma abierta. Los programas de software libre están sujetos a la legislación de propiedad intelectual, pero los beneficiarios de sus derechos ceden algunos, para que sus programas puedan ser empleados libremente. Existe un colectivo organizado internacionalmente para la gestión del software libre, la recopilación de recursos y documentos, así como de los derechos que llevan aparejados. Se trata de la Free Software Foundation (FSF)²⁶⁰, que tiene diferentes ramas en virtud de las lenguas y de las áreas geográficas. La FSF mantiene un directorio con la Unesco, accesible desde su sitio web, desde el que se pueden localizar aplicaciones libres, incluyendo algunas de las que se emplean para la referencia digital.

Las bibliotecas, como todas las entidades corporativas, son usuarias de aplicaciones informáticas, en muchos casos generales, como las relativas a cuestiones ofimáticas o contables y, en otras, particulares, especialmente los programas empleados para el control de los usuarios, las colecciones y las transacciones entre ambos. Asimismo, las bibliotecas son expertas en el manejo de software para la recuperación de información, tanto en sus catálogos, como en las diversas colecciones electrónicas que albergan, así como en los recursos a los

260 Free Software Foundation: <http://www.fsf.org>

que tienen acceso. En ocasiones, las bibliotecas utilizan aplicaciones específicas para operaciones o servicios concretos, como ocurre con los servicios de referencia digital.

Muchas bibliotecas han optado por el uso de una aplicación informática para la gestión del servicio de referencia digital, que sea capaz de establecer una comunicación con el usuario, ya sea en tiempo real o de forma asíncrona, que permita el almacenamiento de las consultas o la explotación de estadísticas. Para ello, las soluciones por las que se opta suelen ser las siguientes:

- Desarrollo de un programa propio. La biblioteca realiza un estudio de las funcionalidades que se deben exigir a un sistema de gestión de referencia digital y encarga la aplicación a una empresa informática. Este es el modelo empleado, por ejemplo, por *Pregunte*²⁶¹, el servicio público de referencia en línea que ofrecen las bibliotecas españolas. El principal motivo para optar por esta solución es que permite un diseño a la carta, disponiendo de tantos módulos como desee la biblioteca y realizando las operaciones que la biblioteca considere que se van a emplear. Tiene como principales desventajas que requiere un servicio de mantenimiento particularizado y que es poco útil para el trabajo en red, a no ser que todas las bibliotecas que formen parte de un supuesto consorcio empleasen esta misma aplicación.

- Empleo de un software de atención a clientes. Existen aplicaciones comerciales, diseñadas para la venta electrónica y la atención a clientes por medios telemáticos que se ajustan a los requisitos del servicio de referencia. Se trata de tomar como base un producto no pensado para la biblioteca, pero totalmente compatible con la actividad de la referencia digital. En muchos casos se emplea el denominado *Call Center Software*, que aglutina programas hábiles para la comunicación en tiempo real a través de Internet. Algunos ejemplos de este tipo de software son *RightNow* y *Siebel*, que se emplean normalmente en grandes empresas y entidades, aunque se pueden

261 Pregunte: las bibliotecas responden: <http://www.pregunte.org>

encontrar en bibliotecas universitarias, por ejemplo²⁶². También se deben incluir aquí las soluciones de comunicación en tiempo real usadas en las bibliotecas, que derivan de programas de enseñanza en línea y de otros con alta interactividad, como los juegos, especialmente los programados con sistemas *Multi-User Object Oriented* (MOO). Estos programas fueron empleados en referencia digital en los primeros años de existencia de la misma²⁶³.

- Adaptación de programas de teleformación. Los centros educativos emplean con frecuencia plataformas de enseñanza en línea, a través de las cuales se ofrecen contenidos de aprendizaje y se pueden establecer foros con los estudiantes. Las bibliotecas escolares y universitarias pueden relacionarse con profesores y alumnos mediante estas plataformas, convirtiéndose en facilitadoras de recursos y disponiendo canales de comunicación para la recepción de las consultas, ya sean formularios, foros o chats. Uno de los programas empleados para esta función es *Tutor*²⁶⁴, aunque en la actualidad, la aplicación más empleada es Moodle²⁶⁵, que tiene una amplia comunidad de usuarios en todo el mundo.

- Uso de un software para la referencia digital. Existen en el mercado diversas aplicaciones informáticas específicamente concebidas para ofrecer servicios de referencia digital. Se trata de productos diseñados pensando en las bibliotecas y, por lo general, proceden de entidades vinculadas a la profesión bibliotecaria. Son produc-

262 Dilevko analiza el modelo del servicio de referencia digital basado en *Call-centers*. Opina que suponen la desprofesionalización de la función de referencista, así como la pérdida en las habilidades de los bibliotecarios referencistas. De igual forma, relaciona los hábitos de lectura con la calidad de los servicios de referencia. Véase Dilevko, Juris. An ideological analysis of digital reference service models. *Library Trends*, 2001, vol. 50, n. 2, p. 218-244.

263 Se trata de una tecnología pensada para los juegos interactivos en tiempo real, que se emplea también para la formación a distancia. Su uso en la referencia digital fue analizado por García Delgado, Purificación. El servicio de referencia digital. *El profesional de la información*, 2003, vol. 12, n. 4, p. 320-330.

264 Tutor: <http://www.tutor.com>. Este programa dispone de una versión adaptada a la referencia digital.

265 Moodle: <http://moodle.com>.

tos que cumplen los estándares empleados en las bibliotecas y que se integran con las colecciones y servicios electrónicos. Tienen la ventaja de que pueden ser instalados nada más tomarse la decisión de iniciar un servicio de referencia digital y de que se ajustan perfectamente a la referencia digital cooperativa. Además, al tratarse de productos comerciales, se dispondrá del respaldo del vendedor para su mantenimiento. La principal desventaja es que pueden no ajustarse realmente a las necesidades de una biblioteca concreta, aunque algunos productos realizan adaptaciones según la demanda del cliente. Para un conocimiento completo de la oferta existente en la actualidad, es muy útil el exhaustivo análisis que Fagan²⁶⁶ realizó de los siete principales programas empleados en el mundo: *eLibrarian* (Digi-Net), *Live Assistance* (Live Assistance), *OnDemand Basic* (Convey Systems), *Question Point 24/7 Reference* (OCLC), *Timpani SB Chat* (Live Person), *Virtual Reference Toolkit* (Tutor.com; antes de LSSI) y *VRLplus* (Docutek).

Los sistemas de comunicación y transacción de preguntas/respuestas empleados en los programas de referencia digital son similares. Se ofrece una puerta de entrada diseñada de tal forma que el usuario decida cuál es la vía de consulta que desee emplear. Estas aplicaciones integran la información web estática de la biblioteca junto con las posibilidades de consulta en tiempo real. Así pues, el usuario decide si consulta directamente los recursos de información disponibles, si envía su consulta a través del correo electrónico o formulario web, o bien si conecta con el personal referencista. En este caso, las aplicaciones disponen de servicios de chat o mensajería instantánea. A partir de aquí el proceso suele consistir en una

²⁶⁶ Fagan, Jody Condit. Virtual reference software comparative review. *The Charleston Advisor*, 2004, vol. 6, n. 4, p. 16. En este artículo sintetiza el análisis que realizó a siete aplicaciones informáticas para la referencia digital y que presentó al encuentro anual de la red Virtual Reference Desk de 2004. Se puede descargar una tabla con la comparativa que realizó esta autora desde <http://peregrin.jmu.edu/~faganjc/presentations/VRD2004/ChatRefProductsFinal.xls>.

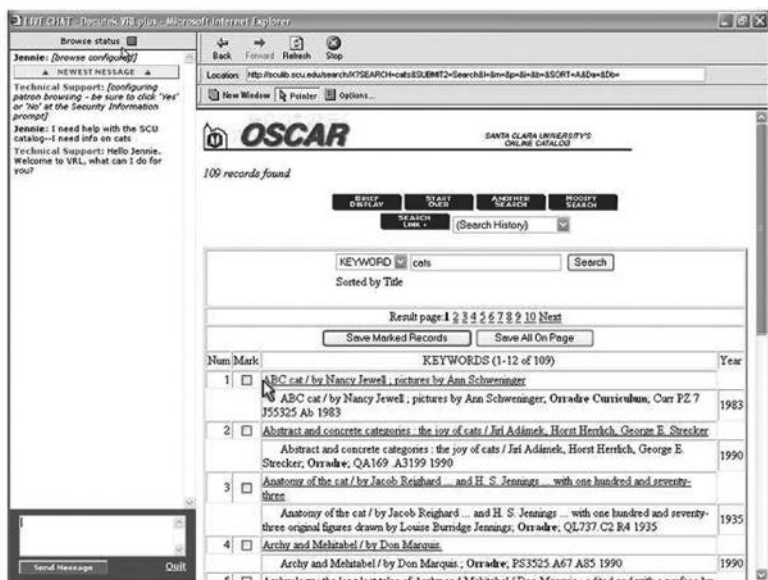


Fig. 35. Interfaz del programa de referencia digital Docutek VRL Plus (sesión sincrónica)

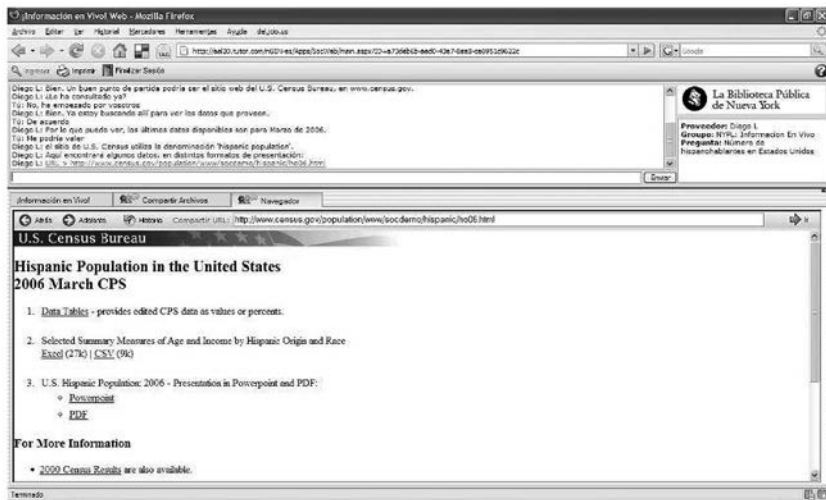


Fig. 36. Interfaz del programa de referencia digital Tutor (sesión de conavegación)

entrevista de referencia sincrónica, para la que el sistema divide la pantalla de consulta en dos áreas, la de comunicación y la de visualización de información.

Por una parte, la biblioteca interroga al usuario, mientras que en el área de mayor dimensión va mostrando páginas o documentos, que respondan a la consulta del usuario. Según los programas empleados, los métodos pueden ser diferentes, en función de si la biblioteca dirige la búsqueda o si se comparte con el demandante de información. Lo habitual es que las aplicaciones empleen la conavegación (*co-browsing*), tecnología que conecta los dos terminales (usuario/biblioteca) para visualizar la misma información simultáneamente.

La conavegación o *co-browsing* se puede realizar de diferentes formas en función de la tecnología que se emplee para que el personal referencista vaya mostrando la información necesaria al usuario, que la visualiza en la interfaz de la aplicación que se esté empleando o, incluso, en el propio navegador, en el caso de los sistemas que trabajar a partir de web e integran sistemas de chat o mensajería instantánea y páginas web. En la conavegación, usuario y personal bibliotecario visualizan la información de forma simultánea y cualquiera de los dos puede hacer uso de sus teclados o ratones para abrir nuevas páginas o realizar consultas, mientras que la otra parte podrá ir siguiendo el proceso en su propio ordenador.

Rodríguez Briz²⁶⁷ resume las variantes de los posibles sistemas de navegación compartida en su monografía, la única sobre el tema escrita en castellano. También es útil el glosario de OCLC²⁶⁸ para delimitar la terminología relativa a este tema. Una de las variantes es el uso de aplicaciones compartidas (*application sharing*), que con-

267 Rodríguez Briz, Fernanda. *Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama, 2005, p. 110.

268 OCLC glossaries: Question Point glossary: <http://www.oclc.org/americalatina/es/support/documentation/glossary/default.htm>

siste en el uso de forma conjunta de un programa, que permite a los dos partes escribir o moverse de forma independiente y remota, pero simultáneamente, de manera que las acciones de cada uno se visualizan en tiempo real.

Otra posibilidad es el sistema de escolta (*escorting*) en el que el bibliotecario realiza las consultas a través de la web, al tiempo que en el navegador del usuario se van viendo las páginas que va abriendo el referencista. Además, es posible encontrarse con tecnologías de envío de páginas (*page pushing*), empleada en sesiones de chat y mediante la cual el bibliotecario copia direcciones web en el sistema que se abren en el navegador del usuario al dar la orden de envío desde el programa cliente del referencista.

Por último, es posible encontrarse con sistemas de URL compartidas (*URL sharing*) que se basa en la sincronización de los navegadores del usuario y el bibliotecario, para realizar las consultas al mismo tiempo. Cuando una de los dos partes abre una página web, ésta se visualiza también en la otra parte.

Una de las características que se debe exigir a las aplicaciones informáticas especialmente concebidas para la gestión de transacciones de referencia por medios digitales es el cumplimiento de estándares y protocolos. La mayoría de los métodos de comunicación utilizados emplean protocolos generalizados, ya sea por el uso o porque son normas ISO o aprobadas por organismos oficiales de normalización, como la NISO en Estados Unidos. La NISO ha creado un estándar específico para la referencia digital. Se trata de la norma *Networked reference services: Question/Answer Transaction Protocol*²⁶⁹, cuya versión definitiva es de 2006. La NISO es la entidad acreditada por la ANSI, organismo estadounidense de normalización, para el desarrollo de normas relativas al intercambio de información.

²⁶⁹ NISO. *Networked reference services: Question/Answer Transaction Protocol*. Bethesda: NISO Press, 2006

La NISO creó el Comité AZ, en el que trabaja activamente la Biblioteca del Congreso, para desarrollar un estándar específico para la referencia digital. El primer borrador del Protocolo de Transacción de Pregunta/Respuesta o *Question/Answer Transaction Protocol* (QAT) fue presentado en septiembre de 2003. Posteriormente, se estableció un periodo de prueba, de abril de 2004 a abril de 2005, en el que se recogieron las enmiendas oportunas. Finalmente, la NISO publica el protocolo QAT en diciembre de 2006, como un informe técnico que sirva de base a los sistemas diseñados para la administración de usuarios, recursos, preguntas y respuestas en los servicios de referencia digital, de tal manera, que los sistemas puedan estar interconectados y trabajar de forma cooperativa.

La norma NISO identifica todos los elementos del proceso y los organiza de forma uniforme, codificándolos en XML para su posterior intercambio y gestión. Se trata de un documento que se debe tener como base para el diseño informático de un servicio de referencia digital, dada la excelente identificación que realiza de los agentes implicados en el proceso, de la descripción de los modelos y topologías y de la codificación normalizada que propone de todas las secuencias posibles.

Entre las aplicaciones informáticas empleadas para la referencia digital destaca *Question Point*²⁷⁰ por su implantación y sus prestaciones. Por una parte, se trata de una aplicación que permite la recepción de consultas y su respuesta de forma asincrónica. El usuario cumplimenta un formulario con su consulta, recibe una notificación por correo electrónico para confirmarle que la pregunta ha sido recibida y, posteriormente, para informarle de que tiene la respuesta en el sistema. Además, la última versión del programa permite la conversación mediante chat tradicional o bien una fórmula ampliada en la que la conversación en tiempo real se realiza de forma conjunta con la conavegación.

270 Question Point: <http://www.questionpoint.org>

Welcome to the QuestionPoint Ask a Librarian service, a web-based reference service that helps you find the answers you need.

Questions | Ask a Question | Check Your Questions and Answers

*E-mail Address:

*Question:

Asterisk (*) denotes required field. Ask

Fig. 37. Interfaz del programa de referencia digital Question Point (formulario básico).

Record Detail:

Record 2 of 10 | Previous | Next

Print | Close

Last Update:	2006-11-05 22:04:00.0
Question:	I am in the planning stages of writing a novel set in an alternate Earth where the sea levels have risen dramatically due to global warming . Where could I find maps showing what the effects of sea level change would be?
Requesting Institution:	Peoples Network Online Enquiry Service
Date Requested:	2006-07-10 00:00:00.0
Keywords:	maps, global warming , sea levels
Answer:	This site has a link to a map for USA and the world in the event of rising sea levels: http://resumbrae.com/archive/warming/ This site shows the effect on the world and Europe of a 100 metre rise in sea level: http://resumbrae.com/archive/warming/100meter.html [Websites accessed November 2006]
Responding Institution:	Thurrock Libraries
Answer Date:	2006-07-10 00:00:00.0
Additional Sources Checked:	

This material is from the QuestionPoint Global Knowledge Base.

Print | Close

Fig. 38. Interfaz del programa de referencia digital Question Point (archivo de respuestas)

Por otra parte, *Question Point* es también un servicio cooperativo de referencia en línea. En función de lo que contrate la biblioteca, se puede acceder a una base de datos común y a servicios de apoyo para remitir aquellas cuestiones que no pueda resolver una biblioteca. Esta herramienta es la empleada por la mayor red de referencia digital del mundo, la que coordina la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos²⁷¹, así como por los servicios públicos de referencia digital de países como Alemania, Eslovenia o los Países Bajos. La red cooperativa dispone de un gran archivo de preguntas y respuestas, que puede ser consultado de forma abierta.

271 En la Red Global que trabaja con *Question Point* participan algunos centros de información españoles, en concreto, el Centro de Documentación Info-Sud de la Universidad de Valencia y la biblioteca de la Universidad de Cádiz.

8

Desarrollo de servicios de referencia digital

Crear un servicio de referencia implica tener en cuenta los aspectos de planificación comunes a cualquier unidad de información, con las particularidades propias de un trabajo que se realiza en línea, por lo que se debe estar especialmente atento a cuestiones tecnológicas. En este capítulo, se describirán, en primer lugar, las aportaciones de diferentes teóricos sobre la planificación y creación de un servicio de referencia digital, ofreciendo, asimismo, una relación detallada de los diferentes elementos que es necesario contemplar para la puesta en marcha de un servicio de este tipo. En el segundo apartado, se estudian las competencias profesionales necesarias para la referencia digital, estructurándose en tres bloques, las capacidades de comunicación esenciales, las habilidades relativas a las tecnologías y las destrezas necesarias para la recuperación de información y manejo de obras y fuentes de referencia. El capítulo finaliza disertando sobre los servicios públicos de referencia digital. Se ha querido dedicar un apartado específico para aquellos servicios de referencia que están abiertos para todos los ciudadanos y que son atendidos

por organismos bibliotecarios, normalmente de la administración general de un estado. Se examinan este tipo de servicios públicos, identificando sus características definitorias y realizando un panorama internacional de los mismos. Se ha pretendido reunir la nómina completa de los servicios públicos de referencia que existen en el mundo, incluyendo los datos más relevantes de cada uno.

8.1. Planificación y creación de un servicio de referencia digital

La puesta en funcionamiento del servicio de referencia digital requiere un detallado proceso en el que se analicen todas las circunstancias que rodean la actividad de la referencia digital: personal, espacios, equipamientos, aplicaciones, recursos, políticas, presupuesto, etc. Las bibliotecas que deseen implantar una sección de este tipo tienen que tener en cuenta una extensa relación de ámbitos en los que debe definir claramente cuál es la opción más conveniente para el tipo de biblioteca y para el tipo de servicio que se quiere prestar. Las condiciones no serán idénticas para una biblioteca pública que para una universitaria; como tampoco serán igual para un centro que quiere ofrecer el servicio de manera individual, que para aquellos que lo ofrecen de forma cooperativa. Asimismo, si lo que se está planificando es un servicio público de referencia digital de alcance nacional o territorial, entonces los aspectos que hay que valorar y sobre los que tiene que recaer la planificación y mantenimiento del servicio son también muy diferentes a los que se prestan en una biblioteca o red de bibliotecas.

Muchos son los autores que han difundido sus teorías acerca de cómo implantar un servicio de referencia; también existen muchas experiencias publicadas²⁷² sobre el desarrollo de servicios desde su creación; aunque, los documentos más prácticos y aconsejables son los elaborados por los responsables de proyectos que ya han sido

²⁷² Un ejemplo es Beard, Jill; Bottomley, Neil; Geeson, Rachel; Spencer, Stuart. ASK: a virtual enquiry desk -a case study. *The Electronic Library*, 2003, vol. 21, n. 6, p. 601-608.

puestos en marcha o en que su momento estaban en fase de estudio. éste es el ejemplo de uno de los textos más completos, que sirven de muestra ejemplar sobre cómo se debe realizar el estudio de un nuevo servicio antes de ponerlo en marcha; se trata del informe preparado por el Grupo de trabajo de referencia a distancia de la Conférence des Recteurs et des Principaux des Universités du Québec (CREPUQ)²⁷³. El estudio tenía como finalidad la creación de un servicio de referencia digital cooperativo para las bibliotecas universitarias francófonas de Canadá y en el mismo se realiza un análisis del contexto de los sistemas de consulta en línea, así como de la tipología de los servicios telemáticos de referencia y de los sistemas informáticos útiles para este fin. El informe aporta sus conclusiones o recomendaciones, junto a unos útiles anexos en los que se comparan los programas cliente más empleados en la actualidad, así como las tecnologías de mensajería instantánea, a partir de aplicaciones específicas y de agregadores de servicios.

Una aportación teórica bien estructurada es la que presenta Nguyen²⁷⁴, como parte de un trabajo más amplio sobre los servicios de referencia digitales. Para la autora francesa, la puesta en marcha de un servicio de este tipo pasa por cuatro grandes etapas: fase preparatoria, definición de la política del servicio, definición de la organización del trabajo y difusión y evaluación. En la fase inicial se debe realizar un análisis de necesidades, para lo que es importante formar un grupo de trabajo que recoja la información necesaria y elabore los documentos previos. La política del servicio debe ser claramente delimitada, teniendo en cuenta aspectos como la confidencialidad de los datos y los permisos para explotar recursos electrónicos comerciales, así como cuáles serán los destinatarios y qué nivel de servicio se ofrecerá. En este aspecto, hay que definir qué tipo de consultas

²⁷³ CREPUQ. *Un service de référence virtuelle pour les bibliothèques universitaires québécoises*. Montréal: CREPUQ, 2006.

²⁷⁴ Nguyen, Claire. *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif*. Villeurbanne: ENSSIB, 2006, p. 46-70.

se atenderán, si sólo serán generales, sobre la biblioteca, si también sobre recursos y colecciones o bien sobre cualquier tema. Asimismo, será necesario acordar cómo será el contenido y la estructura de las respuestas que se ofrezcan. El modelo de organización se debe determinar en función del modelo de biblioteca o de institución, que determinará si se opta por un sistema integrado en el servicio presencial, por un servicio independiente o, todo lo contrario, prestado en red²⁷⁵. Es importante, dentro de la definición del modelo de organización, determinar las herramientas que se van a emplear, ya que serán los intermediarios entre el usuario y el bibliotecario. Una vez decidido cómo será el servicio, la siguiente fase será la promoción del mismo y su posterior evaluación, necesaria para modificar las primeras decisiones o para redefinir los objetivos del servicio.

En muchos casos, las políticas se basan en recomendaciones mínimas, que se deben atender para la correcta prestación del servicio. En el capítulo 9 de esta monografía se analizan las principales normas emanadas de organismos bibliotecarios de referencia internacional. Aún así, existen muchos ejemplos de políticas individuales, como el modelo implantado en la Universidad de Minnesota²⁷⁶ o la lista de comprobación (*checklist*) propuesta por Breznay y Haas²⁷⁷, que aparece también en una de las primeras monografías editadas sobre servicios de referencia digitales, *Digital Reference Services*²⁷⁸, coordinada por William Katz. Para estas autoras, si se quiere poner

275 Sobre los modelos de colaboración en los servicios de referencia digital es interesante la lectura de Yi, Jin; Min, Huang; Haoming, Lin; Jing, Guo. Study on the collaboration mechanism of the virtual reference service. *The Electronic Library*, 2007, vol. 25, n. 6, p. 733-740, donde se establecen tres fórmulas de cooperación: las bibliotecas son tratadas como iguales, existencia de un centro coordinador de la red y sistemas híbridos.

276 Stemper, James A.; Butler, John T. Developing a model to provide digital reference services. *Reference Services Review*, 2001, vol. 29, n. 3, p. 172-189.

277 Breznay, Ann Marie; Haas, Leslie M. A checklist for starting and operating a digital reference desk. *The Reference Librarian*, 2002-2003, vol. 38, n. 79/80, p. 101-112.

278 Katz, William A. (ed.). *Digital Reference Services*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 2004. Como es habitual en *The Haworth Information*, ésta monografía recoge el número 79/80 de *The Reference Librarian*.

en funcionamiento un servicio de referencia digital hay tener presentes aspectos relacionados con el equipo de trabajo, el software, los horarios de prestación de servicio, el márketing y la evaluación. Algunas aportaciones realizadas en la bibliografía profesional son más prácticas, como la llevada a cabo en la Universidad de Illinois²⁷⁹, la del servicio *AskUsQuestions*²⁸⁰ de Ohio o la que presentan Nilsen y Ross²⁸¹, quienes han redactado una relación de pautas para tener en cuenta a la hora de ofrecer servicios de referencia digitales. Se trata de una serie de conclusiones extraídas de la investigación que ambas realizaron con el nombre de *The Library Visit Study* durante más de una década en la University of Western Ontario. El proyecto se realizó en varias fases y en la última de ellas se analizó la satisfacción de los usuarios en el uso de los servicios de referencia digitales. El grueso de los datos de las sesiones de referencia digital analizadas corresponde al periodo comprendido entre febrero y mayo de 2005. A partir de los resultados obtenidos, las autoras ofrecen una serie de consejos que pueden ser de utilidad para la práctica de los servicios de referencia digitales, que se exponen en las siguientes líneas.

Indicaciones para todo tipo de servicios de referencia digital

- Asegurarse de que la tecnología funciona y comprobarlo con frecuencia.
- Facilitar una respuesta automática que asegure a los usuarios que su pregunta se ha recibido.
- Asegurarse de que la página principal de la biblioteca indica que el servicio está disponible. El sitio del servicio de referencia no debe estar a más de dos clics de la página principal de bienveni-

279 Kibbee, Jo; Ward, David; Wei, Ma. Virtual service, real data: results of a pilot study. *Reference Services Review*, 2002, vol. 30, n. 1, p. 25-36.

280 Kloss, Louise; Zhang, Yin. An evaluative case study of a real-time online reference service. *The Electronic Library*, 2003, vol. 21, n. 6, p. 565-575.

281 Nilsen, Kirsti; Ross, Catherine Sheldrick. Evaluating Virtual Reference from the Users Perspective. *The Reference Librarian*, 2006, no. 95/96, 2006, p. 53-79

da. Informar a los usuarios del tipo de preguntas que pueden ser respondidas, incluyendo ejemplos.

- No dar por hecho que se trata de usuarios cercanos, que pueden desplazarse fácilmente a la biblioteca para una ayuda adicional, para consultar una obra de referencia o un determinado documento impreso. Esperar preguntas de usuarios que están lejos, incluso cuando se indica que el servicio está limitado para usuarios de la institución.
- Trasladar los buenos comportamientos del servicio presencial de referencia al entorno digital.
- No dar por hecho que la entrevista de referencia es innecesaria.
- Prestar atención a los aspectos comunicativos en la relación con los usuarios mientras dura la consulta.
- Comprobar las URLs a las que se remite y si los sitios web podrán resolver la pregunta del usuario.
- Hacer preguntas que permitan la continuación del proceso.

Indicaciones para los servicios de referencia por correo electrónico

- Proporcionar un formulario que el usuario pueda completar.
- Indicar el plazo en el que una respuesta puede ser entregada.
- Dirigirse al usuario por su nombre y firmar el mensaje de respuesta con el nombre del bibliotecario que elaboró la contestación.
- Tomar especial precaución en hacer el mensaje amistoso.
- Enviar la respuesta a la pregunta en la primera contestación, pero preguntar al usuario si se está respondiendo a la que se había demandado. Animar al usuario a que vuelva a ponerse en contacto con quien redacta la contestación si necesita que se envíe más información o ayuda.

Indicaciones para los servicios de referencia a través de chat

- Indicar las horas en las que el servicio está atendido.
- Tomarse tiempo para clarificar la pregunta. No pensar que la rapidez es más importante que la calidad.

- Dejar que el usuario sepa qué se está haciendo mientras se está trabajando en la pregunta.
- Cuando se envíen páginas web, explicar al usuario qué hacer con ellas.
- Si la comunicación está durando demasiado tiempo, informar al usuario de que se está de acuerdo.

La puesta en funcionamiento de los servicios de referencia digital, paso a paso, se recoge detalladamente en la monografía *The AskA Starter Kit: How to Build and Maintain Digital Reference Services*²⁸². Se trata de un manual que se inscribe en el proyecto *Virtual Reference Desk* (VRD), del Departamento de Educación de Estados Unidos, que tenía como finalidad crear un sistema nacional cooperativo de referencia para la educación. Se trató de una iniciativa de la Biblioteca Nacional de Educación y del Eric Clearinghouse on Information and Technology, que contaba con el apoyo de la White House Office of Science and Technology Policy. El manual constituyó una herramienta para la creación de servicio de referencia (*Ask A*) en centros educativos, a partir de una política común, ya que se iba a trabajar en red. La metodología propuesta por Lankes y Kasowitz²⁸³ en el documento anterior, también recogida en otros textos y autores, como Wasik²⁸⁴, integrante de la plantilla del VRD, se organiza en torno a seis pasos:

1. Información: recogida de datos
2. Planificación: desarrollo del servicio
3. Formación: programas de capacitación
4. Prototipo fase experimental del servicio

282 Lankes, R. David; Kasowitz, Abby S. *The AskA starter kit: How to build and maintain digital reference services*. Syracuse, NY: Syracuse University, 1998.

283 Esta autora también es responsable de las pautas para referencistas de servicios digitales orientados a niños: Kasowitz, Abby S. *Guidelines for Information Specialists of K-12 Digital Reference Services*. Syracuse, NY: Virtual Reference Desk, 1998.

284 Wasik, Joann M. *Building and Maintaining Digital Reference Services*. Syracuse, NY: ERIC Clearinghouse on Information and Technology, 1999.

5. Contribución: promoción y funcionamiento
6. Evaluación: análisis de la calidad del servicio

El objetivo de la primera fase es recopilar información general relacionada con los servicios de referencia digital; se trata de poder definir qué se entiende por referencia digital, identificando tendencias, características y usuarios potenciales. En el segundo módulo de esta metodología se deberá establecer un plan de creación del servicio de referencia digital deseado, determinando la mejor manera para ponerlo en marcha y mantenerlo. Para ello, se establecerán los objetivos del servicio y los agentes que intervendrán en su estructura, tanto internos como externos. La formación del personal que atenderá el servicio es esencial para el correcto funcionamiento del mismo, por lo que se deberá planificar también un programa de capacitación, aspectos analizados en el siguiente bloque de esta metodología, a los que se dedican bastantes recursos, ofreciendo técnicas y ejemplos para alcanzar las competencias específicas de los bibliotecarios de la referencia digital²⁸⁵. Llevar a cabo una fase piloto, de forma experimental, es otra iniciativa recomendada por el manual del VRD; se trata de identificar los elementos comunes en los procesos, estableciendo las tendencias en los tipos y contenidos de las consultas y revisando las políticas iniciales²⁸⁶. En esta etapa, es esencial el rendimiento de las aplicaciones informáticas elegidas, ya que es el momento de analizar su calidad antes de su implantación definitiva. La fase quinta consiste en la prestación del servicio de forma abierta, que tiene que

²⁸⁵ Ellis y Francoeur estudian la normalización de las competencias informacionales en la referencia digital. Véase Ellis, Lisa; Francoeur, Stephen. *Applying Information Competency to Digital Reference*. En *IFLA General Conference and Council (67. 2001. Boston)*. Boston: IFLA, 2001. Disponible en <http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/057-98e.pdf> [consulta 14 Abril 2009]

²⁸⁶ Los servicios de referencia digital pueden encontrarse con algunos problemas relativos a sus usuarios. Una categorización de los mismos ha sido realizada por Borin, Jacqueline. *E-Problems, E-Solutions: electronic reference and the problem patron in the academic library*. *The Reference Librarian*, 2002, vol. 36, n. 75-76, p. 149-162.

ir precedida de una campaña de difusión en la que se publicite la existencia del servicio. En esta etapa se debe consolidar el servicio, aprendiendo de la experiencia cotidiana y buscando posibles aliados para conseguir un espectro más amplio de usuarios y mayores recursos de información. El módulo final de esta metodología está dedicado a la evaluación. Es necesario medir la efectividad y la eficiencia del servicio de referencia digital, por lo que se debe establecer un plan de evaluación por áreas, estableciendo qué normas se emplearán y por qué métodos se obtendrá la información. El manual del VRD es uno de los primeros, ya que se trata de un servicio pionero en el mundo, que sigue siendo válido como punto de partida y herramienta de apoyo para cualquier biblioteca que quiera poner en marcha un servicio de este tipo o que quiera evaluar su experiencia²⁸⁷.

El centro británico de expertos en gestión de la información digital UKOLN encargó un informe a Linda Berube sobre el estado de la cuestión y las tendencias de la referencia digital. Berube ha sido y es responsable de servicios públicos de referencia digital en el Reino Unido, como el desaparecido *Ask a librarian* o el actual *Enquire*. En su informe²⁸⁸, Berube realiza un rápido repaso por la terminología, los modelos de servicio y los aspectos más relevantes para las bibliotecas públicas. Es interesante su relación de recomendaciones para la planificación de un servicio de referencia digital, que se reproduce a continuación, dada la excelente síntesis que se realiza, al recoger todos los puntos de análisis previos a la creación de un servicio bibliotecario de consulta en línea. Berube sintetiza en los siguientes elementos los aspectos que hay que tener en cuenta para la puesta marcha de los servicios de referencia digital:

287 La versión íntegra del manual puede descargarse desde: <http://www.webjunction.org>, comunidad profesional que está actuando como repositorio de los documentos generados en el proyecto *Virtual Reference Desk*.

288 Berube, Linda. *Digital Reference Overview*. Bath: UKOLN, Networked Services Policy Task Group, 2003.

- Localización física del servicio (en un área de servicios públicos; en una área de colecciones especiales; en una oficina; próximo a los recurso impresos, etc.)
- Localización del servicio virtual (espacio del servidor; proveedor de servicios de Internet, etc.)
- Formación en técnicas web avanzadas, entrevista de referencia y procedimientos.
- Conocimientos de programación y web (diseño web, gestión de bases de datos, etc.)
- Gestión y coordinación del servicio (quién hace qué cuándo).
- Plazo de entrega para las consultas (las preguntas serán respondidas en uno/dos días, una semana, etc.)
- Control de calidad (normas básicas para consultas de investigación, tipos de fuentes usadas, estructura de las respuestas, remisión a otros recursos o servicios, etc.)
- Destinatarios del servicio (disponible para usuarios de una biblioteca local o para cualquiera).
- Recogida de datos para la evaluación.
- Promoción del servicio.
- Hardware y software (ordenador, impresora, escáner, cliente de correo, formulario web, software de chat, sistema de autenticación, etc.)
- Equipamiento adicional (cámara web, equipo de vídeo, etc.)
- Mobiliario.

Los aspectos que se deben tener en cuenta para iniciar y mantener un servicio de referencia digital coinciden en un alto porcentaje con las circunstancias que rodean la toma de decisiones de cualquier servicio bibliotecario. En el apartado 1.1. de esta obra se presentó un esquema de los elementos que intervienen en cualquier sección de información de una biblioteca: agentes (bibliotecarios, usuarios), técnicas (sistemas de comunicación, proceso de referencia), recursos (colección de referencia, productos informativos) y gestión (diseño, planificación, administración, evaluación).

Estos mismos elementos sirven de partida para la organización de los servicios de referencia digitales y son los que se emplean a continuación para resumir los principales aspectos que se deben tener en cuenta en la referencia digital, que se presentan aquí como una lista de recomendaciones.

AGENTES

Bibliotecarios

1. El personal responsable de la referencia digital debe tener una formación biblioteconómica sólida, superior a la necesaria en otras secciones de la biblioteca, que debe estar en continuo reciclaje.
2. Las competencias de los bibliotecarios de la referencia digital deben abarcar aspectos comunicativos, tecnológicos e informacionales.
3. La especialización de los profesionales en disciplinas o recursos específicos aumenta la calidad del servicio.
4. El bibliotecario es un intermediario entre el usuario y la información, por lo que debe conocer dónde está y cómo se accede a la misma.
5. Se deben establecer niveles de responsabilidad, estableciendo quien tiene la autoridad para confirmar la calidad de las respuestas.
6. El bibliotecario referencista debe estar integrado en el colectivo profesional, participando en sus foros y difundiendo su experiencia en publicaciones y reuniones científicas.

Usuarios

7. La biblioteca deberá decidir a qué usuarios permite el uso de sus servicios de referencia por procedimientos remotos.
8. Si se limita el servicio de referencia digital a usuarios específicos se deben elegir sistemas sencillos de autenticación y autorización.
9. Los usuarios que no se atiendan porque se excluyan en la política del servicio deben ser remitidos a los servicios de referencia digitales disponibles.

10. Es conveniente recoger algunos datos básicos del usuario que ayuden a ofrecer una respuesta más ajustada a sus necesidades, tales como finalidad de la consulta, edad o lugar de residencia.
11. Se debe articular un sistema de quejas y sugerencias, para recoger las opiniones de los usuarios.

TÉCNICAS

Sistemas de comunicación

12. La elección del sistema de recepción de consultas y envío de respuestas debe tener en cuenta la disponibilidad del personal de la biblioteca.
13. El servicio se presentará mediante sistemas sincrónicos, asincrónicos o mixtos que permitan un uso generalizado del mismo, a través de aplicaciones comunes y que cumplan los estándares básicos.
14. Los programas informáticos de gestión global de las transacciones de referencia digital son una solución eficaz, por lo que es recomendable la adquisición de un producto comercial, el diseño de una aplicación o la elaboración de una interfaz integral.
15. La conavegación es la mejor herramienta para mostrar en tiempo real la información que puede ser útil al usuario y conseguir resultados satisfactorios de forma inmediata.

Proceso de referencia

16. El referencista debe mostrar actitud amable, de servicio público, así como predisposición para informar. Un usuario mal atendido es un usuario perdido.
17. Se debe transmitir en la entrevista de referencia que se está siendo atendido por profesionales de la información.
18. Se debe marcar una norma sobre la duración de las entrevistas en tiempo real. La referencia sincrónica puede continuarse de forma asíncrona.
19. Se debe tener un archivo de mensajes preescritos, para incluir ante situaciones o consultas similares y para ofrecer instrucción de forma ágil y meditada.

20. La comunicación debe ser fluida, informando al usuario de las operaciones que se están realizando y empleando un lenguaje que evite los tecnicismos.
21. Todas las consultas tienen que tener una respuesta.

RECURSOS

Colección de referencia

22. La colección física es muy útil para la referencia digital, por lo que sus responsables deben tener fácil acceso a la misma.
23. Internet es una excelente herramienta para los bibliotecarios de la referencia digital, por lo que deben conocer detalladamente su potencial, incluyendo nociones de programación web.
24. Se deben emplear técnicas avanzadas de recuperación, extensiones de los navegadores y programas específicos de búsqueda de datos.
25. Se debe disponer de una red de colaboración, formal o informal, que se empleará como recurso de información.
26. Se debe remitir al usuario a las fuentes, instituciones o personas adecuadas cuando la biblioteca no tenga la respuesta.

Productos informativos

27. La biblioteca debe ser productora de información. Selecciones de recursos, guías informativas, tutoriales, boletines, alertas, etc. deben ser elaborados por los servicios de información.
28. Se deben poner a disposición del usuario ejemplos de consultas, tanto para indicar el tipo de cuestiones que se atienden, como para orientar sobre la estructura idónea de una pregunta.
29. Las respuestas ofrecidas por el servicio son una buena base de datos de conocimientos, por lo que deben emplearse y difundirse en el sitio web de la biblioteca, eliminando la información personal.

GESTIÓN

Diseño

30. El servicio de referencia digital debe tener un espacio adecuado, con un mobiliario que contemple las cuestiones de ergonomía que requiere el trabajo de referencia digital.

31. Los servicios que ofrezcan la posibilidad de realizar la entrevista de referencia con imagen y sonido requieren condiciones espaciales específicas para esta actividad.
32. El equipamiento informático y los dispositivos periféricos deben estar interconectados y cercanos, para permitir realizar todas las operaciones sin desplazamientos.
33. Las redes de telecomunicaciones empleadas en el servicio de referencia digital deben ser consistentes, seguras y rápidas.

Planificación

34. Se deben planificar servicios sostenibles a medio y largo plazo.
35. El servicio de referencia digital debe integrarse en la política general del centro y la entidad, aunque deberá tener una política específica, que se aprobará en función de la orientación que se quiera dar al mismo.
36. El servicio de referencia digital debe ofrecer, difundir y cumplir una política específica de privacidad y salvaguarda de la propiedad intelectual e industrial.
37. Se debe establecer un modelo claro de servicio de referencia digital, como parte del servicio presencial, como una unidad independiente de la biblioteca, como un servicio de apoyo o como miembro de un sistema cooperativo.
38. Se deben redactar manuales de procedimientos para todas las áreas de trabajo del servicio de referencia digital.
39. Se deben establecer los niveles de información que se atenderán: básica sobre la biblioteca, orientación e instrucción sobre servicios y recursos, información factual general o específica, investigación bibliográfica y documental.
40. Se debe establecer el modelo de respuesta: sistema de identificación, estilo, respuesta u orientación, inclusión de fuentes.
41. Se debe determinar la política de suministro de documentos, especificando si se enviarán archivos, de qué tipos, por qué medios y en qué condiciones.
42. Se deben planificar y poner en práctica actividades de promoción y difusión del servicio.

Administración

43. El servicio de referencia digital debe estructurarse en un organigrama en el que se definan jerarquía, responsabilidades, funciones y tareas.
44. El servicio debe organizarse mediante un sistema de turnos y de asignación de consultas, que tendrá en cuenta la frecuencia de la renovación y los descansos en función del tipo de atención que presten a los usuarios, en tiempo real o en diferido.
45. Los horarios de atención de servicios y los plazos de entrega de respuestas deben ser acordados en función de las posibilidades de la biblioteca y comunicados a los usuarios potenciales a través del sitio web del servicio.
46. Se debe disponer de una partida presupuestaria específica, que se empleará para el mantenimiento de la actividad, renovación de equipos, acceso a recursos de información y necesidades de servicios externos.

Evaluación

47. Se debe establecer qué datos es necesario recoger para su posterior análisis.
48. Se deben establecer métodos cuantitativos y cualitativos de evaluación del servicio.
49. Se deben analizar el funcionamiento del servicio, las capacidades de los profesionales, la utilidad de los recursos empleados para la referencia y la calidad de las informaciones facilitadas.
50. Se redactarán informes periódicos del servicio de referencia digital, que se emplearán como documentos informativos y para la toma de decisiones.

8.2. Competencias profesionales para la referencia digital

El personal que atiende los servicios de referencia digital se ha convertido en el verdadero artífice del éxito de estos servicios. De nada servirán los proyectos bien delimitados, documentados, reflexionados y presupuestados si las capacidades de los bibliotecarios referencistas no son las que se esperan de ellos. Al perfil tradicional del

bibliotecario del servicio de referencia, que se vio en el apartado 2.1., se le añaden una serie de conocimientos y habilidades que hace aún mucho más especializado este puesto de trabajo.

El bibliotecario referencista debe estar preparado en fuentes de información, sistemas de recuperación, técnicas de comunicación y tecnologías digitales, toda una suma de conocimientos que requieren una capacitación inicial sólida y una formación constante.

La revista *The Reference Librarian* dedicó uno de sus números de 1999, también editado como monografía²⁸⁹, a reflexionar sobre la evolución de los servicios de referencia. En una de las colaboraciones, Nofsinger²⁹⁰ disertaba sobre los cambios futuros en los servicios de referencia, que continuarían a los que habían experimentado en las dos últimas décadas, debido a la aparición de las tecnologías. Para la autora, el paradigma habitual de los servicios de referencia en los años 80 estaba marcado por las técnicas de la entrevista de referencia, la ayuda informativa, empleado principalmente recursos impresos, el desarrollo de colecciones por especialistas en diferentes materias, la formación de usuarios y ocasionalmente la intermediación en búsquedas en bases de datos. En los años 90 comienzan los cambios, con la penetración de los ordenadores y la automatización, así como con la aparición de nuevos recursos de información en línea y en cederrón. Desde entonces, los profesionales de la información, especialmente los referencistas, han tenido que adquirir nuevas competencias, como el desarrollo de habilidades interpersonales y de comunicación, destrezas en tecnología, técnicas de pensamiento analítico y sintético o capacidades de gestión y supervisión. El futuro, para esta autora, pasa por el desarrollo de excelentes habilidades de

289 Zlatos, Christy (ed.). *Coming of age in reference services: a case history of the Washington State University Libraries*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1999.

290 Nofsinger, Mary M. Training and Retraining Reference Professionals: Core Competencies for the 21st Century. *The Reference Librarian*, 1999, n. 64, p. 9-19.

comunicación, sólidos servicios de orientación y una intensiva formación y reformación .

Diane Kovacs, recoge en su *The virtual reference handbook*²⁹¹, una amplia relación descriptiva de las competencias que se deben poseer para el trabajo de la referencia digital. Esta autora de prestigio consolidado ha sistematizado en tres grandes bloques las técnicas que debe dominar un bibliotecario que presta servicio de referencia a través de chat, mensajería instantánea o correo electrónico. Para ella, las competencias se distribuyen entre habilidades técnicas, de comunicación y de referencia. Las destrezas técnicas están relacionadas con los conocimientos y habilidades necesarios en tecnologías, tanto sobre el funcionamiento de equipos como de los programas necesarios para poner en marcha y desarrollar un servicio de referencia digital. Las competencias comunicativas se refieren a las técnicas que se deberán emplear para el intercambio de mensajes con el usuario, tanto para el proceso de referencia, como para conseguir que la comunicación sea fluida, ágil y precisa. Por último, las competencias de referencia hacen alusión a todos los conocimientos necesarios para la localización de información, desde el manejo fluido de las fuentes hasta los sistemas de recuperación específicos. Los siguientes párrafos están basados en la mencionada obra²⁹², extrayendo de la misma las diferentes competencias que estima necesarias para los responsables de los servicios de referencia digital. Su relación de competencias sirve, asimismo, para comprobar el nivel de formación de los referencistas²⁹³.

291 Kovacs, Diane K. *The virtual reference handbook: interview and information delivery techniques for the chat and e-mail environments*. London: Facet, 2007. Existe otra edición, la original estadounidense, publicada en New York: Neal-Schumann, 2007.

292 La relación de competencias y las observaciones que se realizan de las mismas son traducción libre del autor, quien asimismo describe de forma resumida contenidos de esta monografía. En todo caso, se aconseja la consulta de la obra original.

293 En este tema es también interesante la lectura de Chandler, quien analiza las tendencias en formación de profesionales bibliotecarios, en especial la necesaria en los referencistas. Véase Chandler, Yvonne J. Reference in library and information science education. *Library trends*, 2001, vol. 50, n. 2, p. 245-262.

A. Competencias técnicas

Adquirir y profundizar en habilidades y conocimientos técnicos para la referencia digital es el primera bloque de competencias que reúne Kovacs, todas relacionadas con las destrezas necesarias en el uso de ordenadores, periféricos y aplicaciones informáticas. El bibliotecario referencista debe ser un experto en el hardware y el software que se maneja en los entornos de la referencia digital y que esta autora describe en esta relación de conocimientos. Las competencias técnicas son las siguientes:

- A1. Habilidad para escribir en el teclado de un ordenador y hacer uso de otros dispositivos relacionados, como el ratón tradicional o derivados del mismo, como el trackball (ratón de bola) o el touchpad (alfombra táctil). Es necesario disponer de soltura en el manejo de estas herramientas, ya que el personal tiene que trabajar en situaciones en las que se debe atender de forma rápida a cada usuario.
- A2. Habilidad para trabajar de forma simultánea con varias aplicaciones, teniendo varias ventanas abiertas y realizando a la vez distintas actividades: conversación con chat, búsquedas en documentos impresos y fuentes electrónicas, etc. El referencista digital debe ser capaz de trabajar en situaciones multitarea.
- A3. Conocimiento funcional avanzado de cómo acceder a Internet, usar el correo electrónico y conectarse a sitios web. Se trata de una competencia obvia, ya que sin saber trabajar con Internet no se puede desempeñar la referencia digital.
- A4. Conocimiento funcional avanzado de al menos un navegador web. El referencista debe conocer de forma detallada las posibilidades y la configuración del navegador que se emplee en el trabajo de referencia digital. En muchos casos, se deberá guiar al usuario por las opciones del navegador, por lo que es preciso conocerlas bien.
- A5. Conocimiento demostrado de las tecnologías básicas que puedan ser empleadas por un usuario del servicio de referencia

digital. Las condiciones de acceso de un usuario o sus grados de instrucción variarán considerablemente, por lo que el personal debe estar familiarizado con las tecnologías para orientar al usuario en el proceso de la referencia.

- A6. Conocimiento demostrado de las aplicaciones de chat específicas que se empleen. La formación del referencista digital pasa por el aprendizaje de los programas más empleados para la conversación por Internet, por lo que es recomendable la consulta a los manuales u opciones de ayuda de los mismos. El conocimiento del software de chat por el que se opte en la biblioteca debe ser completo.
- A7. Conocimiento demostrado de cómo conectarse y conversar con software de chat basado en web, mensajería instantánea, etc. Se trata, sobre todo, de saber manejar los programas de mensajería instantánea, de conversación en tiempo real, ya que es una modalidad de referencia digital sincrónica que se presta con frecuencia en las bibliotecas.
- A8. Conocimiento demostrado de las posibilidades para suministrar documentos o información. Los formatos de envío de documentos en la referencia digital no son iguales que en la presencial. Las secciones de referencia en línea de las bibliotecas envían los documentos por fax, como adjuntos de correo electrónico, transferencia de ficheros o mediante sistemas de archivos compartidos.
- A9. Conocimiento demostrado de la forma de envío de archivos adjuntos a través de correo electrónico. Se trata de un proceso simple, pero que requiere atención y un sistema organizado para el almacenamiento local y la transmisión de los documentos. El personal referencista debe saber cómo hacerlo y cómo archivar la información enviada.
- A10. Conocimiento demostrado de los sistemas de transferencia de ficheros, ya sea mediante mensajería instantánea, como por FTP o colocando la información en web. En función del sistema de chat o de correo electrónico que se emplee para

la referencia digital se debe conocer las funciones específicas para el envío directo de los documentos a los usuarios. Si se utilizan sistemas más avanzados para transferir o compartir ficheros, los conocimientos deberán cubrir también estos aspectos.

- A11. Conocimiento demostrado de los tipos de formatos de ordenador comunes. Los responsables de los servicios de referencia digital de una biblioteca manejarán diferentes formatos de texto, imagen, audio, vídeo, compresión, etc., por lo que es necesario que se identifiquen con precisión los mismos. Posiblemente, en ocasiones se encuentren con formatos especiales, por lo que se deben conocer las fuentes de consulta que permitan su descripción.
- A12. Conocimiento demostrado del sistema empleado para el correo electrónico y sus limitaciones. Es necesario evitar problemas que pueden surgir con el programa que se va a usar para el correo electrónico, como son tamaño de mensajes y de archivos adjuntos, filtros antispam, formatos de archivo que soporta, etc. Cada aplicación de correo es diferente, por lo que hay que conocer bien las posibilidades y la configuración de la que se vaya a emplear para el servicio de referencia digital.
- A13. Conocimiento demostrado de otros sistemas de correo electrónico y sus limitaciones. Es importante conocer el funcionamiento de otros programas de correo distintos al que emplee la biblioteca, ya que los usuarios los emplearán y, al saber cómo funcionan, la biblioteca puede orientar al usuario en posibles problemas. En ocasiones, el personal será quien tenga que indicar al usuario qué debe hacer con su propio ordenador para recibir documentos, para descargar archivos o cualquier otra acción derivada de su consulta.
- A14. Conocimiento demostrado de las opciones de descarga, instalación y uso de barras de herramientas, motores de búsqueda, plugins y otras extensiones de ayuda para el navegador.

Los navegadores ofrecen en la actualidad diferentes posibilidades para la búsqueda en fuentes de información concretas; los sistemas son diversos, por lo general barras de búsqueda, extensiones o formularios. Es muy útil que los referencistas conozcan y empleen estas posibilidades.

A15.Habilidad para usar un escáner, digitalizar documentos impresos, enviarlos por fax y/o guardarlos para su envío, como adjuntos de un correo electrónico o por transferencia de ficheros, por ejemplo. El escáner es un dispositivo esencial del servicio de referencia digital, por lo que será imprescindible saber manejar el programa de digitalización instalado y las posibilidades que presenta para guardar o enviar directamente el documento escaneado.

B. Competencias comunicativas

Poseer, poner en práctica y desarrollar conocimientos y habilidades de comunicación es otro de los grandes apartados en los que se pueden agrupar las competencias de los profesionales de la referencia digital. Los responsables de la referencia en línea tienen que poseer las mismas habilidades comunicativas que quienes ejercen la referencia presencial, pero existen algunas destrezas que tienen que sumarse a las habituales en la referencia digital, ya que en ésta no existe la comunicación no verbal, además de necesitarse técnicas que permitan un contacto fluido en el que la distancia sea suplida por un trato idéntico al que se ofrecería en persona²⁹⁴. En esta ocasión Kovacs no pretende ofrecer un listado exhaustivo de competencias, sino que reúne aquellas que considera más importantes, basándose en su experiencia y en sus investigaciones sobre

294 Buckley alude a la regla de oro para aumentar la calidad en el trato con los usuarios. Se trata de un principio ético basado en tratar a las personas como le gustaría ser tratado a uno mismo. Según este autor las relaciones con los usuarios mejorarían si se aplica esta regla habitual en culturas y religiones. Véase: Buckley, Chad E. Golden rule reference: Face-to-face and virtual. *The Reference Librarian*, 2006, n. 93, p. 129-136.

entrevistas de referencia. En este bloque, la autora señala una docena de habilidades y conocimientos que deben demostrar los referencistas digitales. Las competencias comunicativas son las que se exponen a continuación:

- B1. Habilidad y conocimiento de las necesidades de formación continua en cuestiones técnicas, comunicativas y de referencia. El bibliotecario debe estar formándose de forma permanente. Es necesario adaptarse a los cambios generados por la industria de la información, la infraestructura técnica y los dinámicos cambios sociales. Reconocer la necesidad del aprendizaje permanente y poner en práctica programas de formación continua, son características del personal que trabaja en referencia digital.
- B2. Conocimiento y comprensión de las habilidades para la correcta entrevista de referencia y de las técnicas para el servicio de referencia digital. La práctica, experiencia, observación de referencistas expertos y atención a los retos específicos del chat y la comunicación por correo electrónico son las estrategias más eficaces para la formación de bibliotecarios que atienden los servicios de referencia digital.
- B3. Habilidad para identificarse con los usuarios de la referencia digital mientras sucede la entrevista de referencia y para comprender los aspectos de la cultura y el entorno social de Internet. El bibliotecario debe conseguir la empatía del usuario, lo que no se consigue tecleando más rápido, sino haciendo sentir al usuario que se está presente, que la conversación es real. Además, el personal referencista debe saber situarse en el entorno de Internet, donde las relaciones no son exactamente igual que en las comunicaciones físicas.
- B4. Habilidad para explicar los procesos y técnicas bibliotecarias sin emplear la jerga profesional. La terminología bibliotecaria debe ser evitada para conseguir comunicaciones claras y concisas, así como para asegurarse de que los usuarios comprenden la ayuda que se les facilita y hagan uso de ella. Hay que

recordar que los principales destinatarios de las bibliotecas, los usuarios, no entienden el vocabulario bibliotecario.

- B5. Estar convencido de la necesidad de identificarse y proyectarse como un profesional y como parte de la contribución de la biblioteca a la comunidad de Internet (el espacio de la biblioteca en la web). Las bibliotecas deben promover la creación de una cultura web bibliotecaria; los bibliotecarios cumplen una función como profesionales de la información y así deben actuar. De igual forma que los bibliotecarios forman parte de la red social para la que trabajan de forma presencial, asimismo, deben integrarse en la estructura de base de la web.
- B6. Habilidad para proveer información sin hacer juicios de valor, manteniendo y demostrando objetividad profesional. Es posible que el usuario no quiera facilitar la información necesaria para poder responder satisfactoriamente, ante lo que se deberá ser educado e intentar reconducir la entrevista hacia la oferta de orientación en los recursos que puedan ser útiles al usuario. En otras ocasiones, el personal se encuentra con que el usuario no tiene la información necesaria, comparte información personal o se encuentra incómodo en la entrevista. En todos los casos, se debe actuar de manera educada, objetiva y profesional.
- B7. Habilidad para leer rápida y cuidadosamente el texto escrito por el usuario y visualizarlo en la pantalla del ordenador, comunicando al usuario que se está escuchando. Es importante mostrar la presencia del personal bibliotecario en la entrevista, enviando mensajes breves o *emoticonos* mientras se comprende la consulta y respondiendo cuando se está seguro de haber entendido la cuestión. Es útil emplear textos preescritos²⁹⁵, que

295 Falcato ha realizado un estudio sobre los mensajes que es conveniente tener redactados para una mayor fluidez en el servicio de referencia digital. Véase Falcato, Pedro. Sistema de ayuda para la redacción de mensajes en un servicio de referencia por correo electrónico. *Información, cultura y sociedad*, 2005, n. 13, p. 11-28.

muchos programas de chat permiten almacenar. Hay que intentar evitar algunos problemas, como la sensación de que no se está trabajando en los momentos de ausencia de mensajes, malos entendidos en el tema de consulta o el uso de lenguaje que no se entienda.

- B8. Comprender la necesidad y la habilidad de estar aquí para el usuario de la referencia virtual, evitando silencios. Para Kovacs, la estrategia de comunicación más importante es mantener la comunicación, informando en todo momento de lo que se está haciendo y diciéndole al usuario cómo actuar. Siempre se deberá comunicar que se están abriendo o enviando páginas (conavegación). Si no es así, los usuarios no sabrán qué se está haciendo o qué se va a hacer. Manifiestar la presencia y verificar al usuario que se está comprendiendo es esencial en la referencia digital.
- B9. Comprender cuándo y en qué se debe instruir al usuario en una entrevista de referencia digital. Habitualmente, los bibliotecarios referencistas disponen de recursos seleccionados y preparados para consultar; de igual forma, tienen preparadas diferentes explicaciones de los mismos para presentar de forma sencilla a los usuarios. Pero se debe distinguir cuándo el usuario puede necesitar explicación de cuándo se quiere únicamente una respuesta. Lo más adecuado será preguntar al usuario si desea o no que se le explique cómo consultar determinada fuente de información.
- B10. Conocimiento demostrado de cuándo y cómo ofrecer continuación de la consulta, reenvíos o consultas a otros profesionales. En la entrevista de referencia puede ocurrir que la consulta requiera más tiempo y dedicación de lo habitual, por lo que se deberá ofrecer más información por otras vías, como el correo electrónico. Por tanto, la consulta continuará por medios asíncronos. En ocasiones, la mejor respuesta es enviar al usuario a la persona o servicio adecuados; en ese caso, se debe explicar claramente a quien se remite y por qué. Una buena

manera de conseguir la respuesta a una consulta, es compartiéndola con otros profesionales, ya sea particularmente o a través de foros.

B11.Habilidad para trabajar con varios usuarios en un único entorno de referencia digital. El personal responsable de la referencia digital puede encontrarse con varios usuarios que realizan sus peticiones al mismo tiempo o con una pregunta que aparece mientras se está dentro del proceso de resolución de otra consulta. Se deberá disponer de técnicas y recursos para informar al nuevo usuario de que se está presente y de que se le atenderá rápidamente.

B12.Conocimientos funcionales para teclear rápida y fluidamente en el teclado de un ordenador con el objetivo de comunicarse, es decir, teclear con soltura. Esta competencia tiene que ver con las tecnológicas, pero en este caso se trata no sólo de velocidad, sino de saber emplear técnicas de abreviación, símbolos y otros elementos habituales en el chat, como los «emoticonos».

C. Competencias en referencia

Estrechamente unidas a las competencias comunicativas están las habilidades necesarias para trabajar con información, saber seleccionar los recursos, emplear los sistemas específicos de consulta de las diferentes fuentes, utilizar sistemas de búsqueda, extraer de forma crítica los contenidos adecuados a la consulta que se está resolviendo, etc.; es decir, realizar el trabajo de referencia de forma conveniente. Un bibliotecario referencista competente debe saber cómo está organizada la colección de la biblioteca, cómo identificar y localizar información, cómo navegar, buscar y extraer información en cualquier fuente, cómo, dónde y quién almacena determinada información, qué información está accesible y bajo qué términos, costes, restricciones, formatos y otras condiciones de acceso a la información que pueda ser necesaria. Como en el bloque anterior, Kovacs no ofrece una relación exhaustiva de compe-

tencias relacionadas con el ejercicio de la referencia, sino una lista selectiva, que también se resume en las líneas siguientes, dado que se trata de un acertado conjunto de capacidades que debe demostrar un profesional de la referencia digital. Seguidamente, se detallan las competencias en referencia:

- C1. Capacidad para ser accesible, para mantener y transmitir una actitud acogedora y predispuesta para prestar el servicio de referencia, a través de comunicaciones basadas en texto. Hacer sentir al usuario que es bienvenido al servicio de referencia digital es tarea del personal referencista.
- C2. Demostrar el conocimiento y ser capaz de aplicar las políticas de la organización pertinentes para un usuario específico del servicio de referencia digital. Se trata de establecer los límites adecuados en función de los perfiles marcados para el uso del servicio y para la información que se puede facilitar.
- C3. Conocimiento funcional detallado de las fuentes de referencia rápida, tales como enciclopedias, almanaques, índices, bibliografías y las principales obras de referencia impresas y electrónicas.
- C4. Demostrar el conocimiento de las mejores o principales fuentes de referencia disponibles en formato impreso y electrónico y el tipo de recursos de información que pueden ser usados para ofrecer servicios de referencia en temas especializados y la referencia general.
- C5. Capacidad para conducir de forma adecuada las entrevistas de referencia y analizar preguntas, empleando los conocimientos de las formas de organización y acceso a la información de las fuentes impresas y digitales.
- C6. Demostrar el conocimiento de la necesidad y la capacidad de evaluar los recursos de información, en función del nivel, alcance y forma apropiados para un usuario concreto.
- C7. Capacidad para desarrollar estrategias de búsqueda efectivas, empleando palabras clave y búsquedas booleanas en catálogos de bibliotecas, bases de datos comerciales y buscadores de

Internet, así como conocer cuándo usar las opciones avanzadas de búsqueda.

- C8. Conocimiento demostrado del alcance y las limitaciones de los motores de búsqueda en la web.
- C9. Habilidad para llevar a cabo búsquedas avanzadas en al menos uno de los principales motores de búsqueda de Internet.
- C10. Conocimiento demostrado del alcance y limitaciones de las fuentes, así como capacidad para usar los recursos de referencia web gratuitos.
- C11. Conocimiento demostrado de la necesidad de evaluar la información web de calidad y ser capaz de hacerlo, siendo críticos con las fuentes de información.
- C12. Conocimiento demostrado de las bases de datos de pago o contratadas accesibles para el personal referencista y para los usuarios del servicio de referencia.
- C13. Conocimiento demostrado de cómo y dónde buscar información en la colección local en recursos impresos y electrónicos.
- C14. Conocimiento demostrado de cuándo y dónde buscar en catálogos de otras bibliotecas y organismos bibliotecarios.
- C15. Conocimiento demostrado de las posibilidades disponibles para remitir a un usuario a las personas o entidades pertinentes.

8.3. Servicios públicos de referencia digital

Una vez examinados los diferentes tipos de servicios de referencia digital, la tecnología que se puede emplear para su gestión, los aspectos que se deben tener en cuenta para la planificación de estos servicios y las competencias específicas de los referencistas, aspectos que se han ido describiendo en apartados anteriores, es ocasión de tratar acerca de los servicios públicos de referencia digital, los cuales se definirán y describirán en el presente apartado. Hay que tener presente que los servicios públicos de referencia digital son muy especiales, ya que no se ajustan a las mismas condiciones que los que prestan bibliotecas concretas, al tratarse de servicios para toda la ciudadanía, por tanto, abiertos, y que suelen ser atendidos de forma descentralizada,

de manera distribuida implicando a personal de diferentes centros bibliotecarios. La calidad de su trabajo requiere metodologías de análisis específicas, como se comprobará en el capítulo dedicado a la evaluación de los servicios de referencia digital. No se puede evaluar un servicio con usuarios no identificados y atendido por personal de diferentes centros, de la misma manera que se analiza la calidad de un servicio concreto, que atiende a usuarios específicos y que está prestado por personal de la misma organización. Por eso, se han querido dar ciertas indicaciones de cómo se deben evaluar este tipo de servicios bibliotecarios de referencia.

Son escasos los documentos en los que se hayan estudiado los servicios de referencia que los gobiernos nacionales ofrecen a los ciudadanos de un país. Desde hace tiempo, éste es un tema de interés para el autor de esta monografía, quien ha publicado sendos artículos²⁹⁶ en los que se recogían y comentaban los servicios públicos de referencia digital existentes en el mundo. Hay que entender como servicios públicos de referencia digital los servicios de consulta que se prestan de forma gratuita a través de Internet y que son atendidos por organismos bibliotecarios públicos. En los siguientes párrafos se toma como punto de partida la información que se ha ido reuniendo y difundiendo y se ha realizado una exhaustiva actualización, consiguiendo reunir datos y cifras que no se presentan en ninguna otra fuente de información, con la intención de poder ofrecer una panorámica actual acerca de qué países disponen de este tipo de servicios de referencia y de qué forma los prestan.

Para la realización de esta sección ha sido esencial la colaboración del personal de cada uno de los servicios descritos, a quienes se ha

296 Merlo Vega, José Antonio; Sorli Rojo, Ángela. Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea. *Revista Española de Documentación Científica*, enero-marzo 2003, vol. 26, n. 1, p. 91-101. Disponible también en línea <<http://www.cindoc.csic.es/redc/redc.html>>.

Merlo Vega, José Antonio. Servicios públicos de referencia en línea. BiD: *textos universitaris de Biblioteconomia i Documentació* [en línea], jun. 2005 [consulta: 15 julio 2009], núm. 14. Disponible en <<http://www.ub.es/bid/>>.

interrogado y con los que se ha mantenido y se mantiene una fluida relación profesional para el intercambio conjunto de información.

Cada vez es mayor el número de países en los que se están llevando a cabo iniciativas estatales o de ámbito nacional para el desarrollo de servicios de referencia que, apoyados o no en bibliotecas, responden cualquier cuestión que planteen los usuarios de Internet. Por lo general, se trata de servicios que parten de las entidades estatales con competencias en materia bibliotecaria, aunque en muchos casos consisten en iniciativas de bibliotecas o consorcios, que deciden extender sus servicios de información a la comunidad nacional o internacional. En poco tiempo, estos servicios se han consolidado e, incluso, han ampliado sus posibilidades, ofreciendo conexiones en directo a través de chat desde donde plantear las consultas. Estos proyectos se están viendo completados por otros similares gestionados por instituciones públicas o privadas, que han puesto en línea sus servicios *Ask a librarian* (pregunte a un bibliotecario), también llamados *Q & A Services* (servicios de preguntas y respuestas).

En este epígrafe de la obra se comentarán los servicios de referencia de tipo público, por tanto gratuitos, que se han creado con la idea de servir de medio de información de referencia para los ciudadanos de un determinado país, aunque también respondan a preguntas planteadas por usuarios extranjeros. La condición de **servicios públicos de referencia digital** se debe limitar a los que cumplan las siguientes condiciones:

- Servicios de consulta dirigidos a la población en general, que no hagan excepciones para su uso por la pertenencia o afiliación a una determinada biblioteca, institución científica o académica o por la residencia en un país determinado.
- Servicios cooperativos en los que la presencia de las instituciones bibliotecarias nacionales es prioritaria, especialmente en los aspectos de gestión y coordinación del servicio.
- Servicios ilimitados en cuanto al tipo de preguntas que atiende, con las obligadas excepciones de los servicios de referencia en cuanto a interpretación de informaciones legales y médicas, por ejemplo.

- Servicios gratuitos, dependientes de organismos bibliotecarios, que se ofrecen desinteresadamente a los ciudadanos, como un servicio público.
- Servicios que se prestan en línea, ya sea a través de formularios web, correo electrónico, chat, sistemas de mensajería, comunicaciones telefónicas IP, videoconferencias o plataformas de referencia.

En la siguiente relación se comentarán –como se indicaba algunas líneas más arriba– los servicios de referencia nacionales, ofrecidos por entidades bibliotecarias, que se ofrecen de forma abierta a través de Internet a cualquier usuario, independientemente de si está o no registrado como socio en la/s biblioteca/s que ofrece/n el servicio. No se han comentado muchos servicios de referencia de tipo público que se limitan a un área geográfica concreta de un país específico. De alguna manera, los servicios de referencia telemáticos que aquí se incluyen actúan como los centros nacionales responsables de esta labor, bien porque estén avalados por un organismo ministerial o bien porque se trata de bibliotecas que han asumido esa labor.

Cada uno de los proyectos se ofrece encabezado por algunos datos básicos de identificación, como son el país desde el que se ofrecen, el nombre bajo el que se difunde el servicio y la dirección principal de acceso a través de Internet. En los contenidos se comentan los sistemas telemáticos que utilizan para que los usuarios realicen sus consultas: chat, formulario web, interfaz para envío de correo electrónico u otros sistemas de comunicación, así como su desarrollo histórico, sus principales características y algunos datos estadísticos. Para conseguir homogeneidad en las estadísticas, se solicitó a cada uno de los servicios comentados que aportaran los datos referentes a 2006, ya que se trataba del último año completo antes de la fecha de finalización de la redacción de este trabajo²⁹⁷.

²⁹⁷ Los datos de los diferentes servicios públicos de referencia digital comentados están actualizados en febrero de 2008.

Muchas de las informaciones que se ofrecen en las siguientes páginas han sido facilitadas por personal de estos servicios de referencia, con quienes se ha contactado para disponer de datos originales y actuales. Cuando las fuentes han sido personales se indican en nota a pie de página. La ordenación de los servicios se ha realizado de forma alfabética, por el nombre oficial del estado en castellano.

Alemania

Deutsche Internetbibliothek

<http://www.internetbibliothek.de>

Deutsche Internetbibliothek (Biblioteca Alemana Internet) es un proyecto nacido el 1 de enero de 2002, iniciado por la Fundación Bertelsmann y por la Deutschen Bibliotheksverband (Federación Alemana de Bibliotecas), en donde participan noventa bibliotecas públicas. Trabaja con una aplicación informática propia, creada por SIS Informationssysteme GmbH, pero que desde 2005 ya no ofrece servicio técnico, al desaparecer esta empresa. Desde ese año reside en el servidor del servicio central de bibliotecas en Konstanz. Se trata de un portal de recursos informativos, en el que las direcciones más útiles de Internet han sido seleccionadas y comentadas por bibliotecarios. Los recursos están perfectamente organizados, descritos en pequeñas fichas informativas y evaluados a partir de criterios básicos, como el contenido, la navegación o el diseño. La cifra de recursos seleccionados y comentados supera los 6.500. Una de las opciones de este portal de recursos informativos es permitir que se envíen cuestiones de todo tipo (menos médicas y legales) a través de un formulario, en el que se piden datos obligatorios (tema, nombre y correo) y otros opcionales (código postal, propósito de la consulta y fuentes ya empleadas). El servicio indica que ofrecerá la respuesta a lo largo del siguiente día de trabajo. En la actualidad es atendido por setenta y tres bibliotecas públicas y veinte privadas, sobre todo especializadas, de Alemania, Austria y Suiza. En el

año 2006²⁹⁸ el servicio recibió 3,5 millones de visitas y atendió cerca de seis mil consultas por correo electrónico; este cifra de preguntas supuso un incremento de un 22% sobre el año anterior. Aproximadamente hay 200 bibliotecarios y colaboradores en este servicio de referencia. Desde principios de 2007 todas las preguntas son recibidas por la biblioteca pública de Dresde, quien se encarga de la coordinación del servicio y de la distribución de las preguntas²⁹⁹.

Alemania

InfoPoint

http://www.zlb.de/fragen_sie_uns/ask_a_librarian

La Biblioteca Central y Regional de Berlín ofrece el *Servicio InfoPoint / Question Point*³⁰⁰, como parte de la red internacional de centros que trabajan en este servicio cooperativo internacional que puede ser consultado en dieciocho lenguas, ya que existen acuerdos con bibliotecas de China, República Checa, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Corea, Letonia, Polonia, Rumanía, Rusia y Suecia, de tal forma que las preguntas que lleguen en las lenguas de las bibliotecas de estos países serán resueltas por las mismas directamente, sin la necesidad de intermediación de la biblioteca alemana. Además, el servicio está accesible en otras lenguas. Tras los contactos establecidos en la Conferencia de la IFLA de agosto de 2007, el servicio incluyó también el español entre los idiomas de pregunta/respuesta. Las cuestiones en castellano son contesta-

298 Datos facilitados por Sabine Conrad, de la Städtische Bibliotheken Dresden.

299 Puede consultarse información más detallada sobre los servicios de referencia digital en Alemania en Rösch, Hermann. *Digital Reference in Germany: an overview and experiences on the need for qualifications*. En *IFLA General Conference and Council (69. 2003. Berlín)*. Berlín: IFLA, 2003. Disponible en <http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/107e_trans-Roesch.pdf> [consulta 17 julio 2007].

300 Puede ampliarse información sobre este servicio en: McGlamery, Susan; Ulrich, Paul S. *Serving Patrons in Their Language, Not Just Ours*. En *IFLA General Conference and Council 73. 2007. Durban*. Durban: IFLA, 2007. Disponible en http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128McGlamery_Ulrich-en.pdf [consultado el 14/04/2009]. Hay una traducción al castellano realizada por Gloria Pérez Salmerón.

das por la Biblioteca de Castilla-La Mancha³⁰¹. Para las consultas se ofrece un formulario web, en el que la mayoría de los campos son obligatorios. Se pide autorización al usuario para poder archivar sus preguntas. El plazo de respuesta es un día laborable. El servicio multilingüe comenzó en el verano de 2005, a partir de una reunión celebrada en París en 2004. En un principio, el servicio se ofrecía sólo en alemán, inglés y turco. Además, la Biblioteca Central de Berlín ofrece servicios de referencia presenciales, a través del teléfono, por correo electrónico y a través de chat. El crecimiento en el número de centros ha sido constante; en agosto de 2007 participaban en la red dieciséis bibliotecas de diferentes países, de las cuales la gran mayoría son públicas, aunque también hay especializadas y universitarias. En noviembre de 2007 el número de bibliotecas e idiomas era de veintitrés. Durante 2006 InfoPoint contestó más de quinientas preguntas en alemán, ya que las que se reciben en otros idiomas son resueltas por las bibliotecas de la red. También colaboran con el servicio Deutsche Internetbibliothek, resolviendo cuestiones que le son derivadas desde esta otra red cooperativa íntegramente alemana.

Australia y Nueva Zelanda

AskNow!

<http://www.asknow.gov.au>

El Council of Australian State Libraries (CASL) ha puesto en marcha este proyecto, a partir del cual todo ciudadano australiano o de cualquier parte del mundo puede enviar sus preguntas, sean del tema que sean. Dichas cuestiones serán respondidas por un equipo de cerca de un centenar de personas integrado por el personal de las bibliotecas participantes en esta experiencia, fundamentalmen-

301 Véase esta información ampliada en Notario Urango, Juan. La Biblioteca de Castilla-La Mancha colaborará con la Biblioteca Central y Regional de Berlín en la prestación de servicios multilingües de referencia virtual. *Anaquel*, 2007, n. 39, p. 26.

te bibliotecas públicas estatales, tanto nacionales, como centrales o regionales o bien públicas de una ciudad; entre ellas se encuentran: National Library of Australia, ACT Library and Information Service, State Library of New South Wales, Northern Territory Library and Information Service, State Library of Queensland, State Library of South Australia, State Library of Tasmania, State Library of Victoria, State Library of Western Australia, National Library of New Zealand y National Library Board of Singapore. Las consultas se realizan por chat en tiempo real, empleando un software que permite que el referencista muestre al usuario páginas web de su interés, al tiempo que se van contestando las cuestiones planteadas. Algunas de las bibliotecas participantes ofrecen este mismo servicio de forma independiente, para preguntas relacionadas con su comunidad. Esta iniciativa comenzó con una fase experimental en agosto de 2002 y ya está totalmente consolidada. Hasta finales de 2006³⁰² había contestado más de 130.000 peticiones, teniendo en la actualidad una media de tres mil consultas al mes. En el año 2005 atendió 33.396 conexiones. Como es lógico en los servicios que se prestan vía chat, limita su servicio a un horario y unos días concretos (lunes a viernes). Comenzó empleando el software 24/7, como la mayoría de los servicios de este tipo que nacieron por las mismas fechas en Estados Unidos. En la actualidad trabaja con Question Point, siendo una de las redes más activas de la versión internacional de este servicio. Desde noviembre de 2006 simultaneó su servicio vía chat con la oferta de la referencia a través de servicios de mensajería instantánea, servicio que se ha consolidado en junio de 2007, dada la aceptación por parte de los usuarios. Si un usuario prefiere emplear un formulario de correo electrónico entonces el servicio deriva hacia la Biblioteca Nacional de Australia, quien se compromete a responder en cinco días laborables.

302 Información ofrecida por Carmel McInerny, Manager de *Information Services* en la National Library of Australia.

Canadá

Ask a Librarian (Toronto Public Library) http://www.tpl.toronto.on.ca/ask_index.jsp

Ask Ontario

http://knowledgeontario.ca/ASK_ONTARIO/

La Biblioteca Pública de Toronto dispone de un servicio de referencia en línea que amplía el que ya venía ofreciendo. Aunque parte de una biblioteca específica, no limita el acceso a nadie, por lo que cualquier persona puede enviar sus cuestiones, ya sea a través de los formularios realizados a tal efecto o a partir de un chat con el personal referencista. Además, se ofrece la posibilidad de preguntar mediante una llamada de teléfono. El servicio de referencia se plantea de forma diferenciada dependiendo de la edad de los demandantes, existiendo un formulario específico para niños y jóvenes y otro para adultos. Como viene siendo habitual, el chat está limitado a unos días (lunes a sábados) y horas. Sin embargo, si se prefiere realizar las consultas a través del formulario, entonces no hay restricciones horarias. En este caso, la biblioteca se compromete a responder en 24 horas, excepto las cuestiones realizadas en fin de semana. En el año 2006 su Virtual Reference Desk atendió 4.200 cuestiones³⁰³. Por otra parte, en el servicio Ask Ontario participan bibliotecas públicas y académicas, así como entidades relacionadas con el patrimonio cultural. Es un servicio que se ofrece dentro del proyecto Knowledge Ontario, centrado en la difusión de la información digital relativa a este territorio. En Canadá destaca, además, la iniciativa Virtual Reference Canada/Référence Virtuelle Canada, que están llevando a cabo de forma conjunta distintas bibliotecas, coordinadas por la Biblioteca Nacional de Canadá. No obstante, este servicio canadiense de referencia cooperativa está restringido a las bibliotecas que pertenecen a esta red. Asimismo, la Biblioteca y

303 Información facilitada por Norma Grech, Department Head, Toronto Reference Library, Information and Operations.

Archivos Nacionales de Quebec ofrece un formulario de referencia para la comunidad francófona.

China

Virtual Reference Desk

<http://www.library.sh.cn/english/service/index.htm>

Collaborative Online Reference Service (CORS)

<http://zsdh.library.sh.cn:8080/>

La Biblioteca Central de Shangai facilita desde mayo de 2001 el primer servicio de referencia digital de China, que presta en cooperación con otras bibliotecas académicas y de investigación. El servicio chino responde directamente las cuestiones precisas, las denominadas de referencia rápida, mientras que ofrece las fuentes de información para aquellas cuestiones más complejas. El plazo estimado de respuesta oscila entre 1 y 7 días. Las restricciones del servicio son las habituales, insistiendo en que no se desarrollarán los temas que requieran investigación bibliográfica ni se ofrecerán comentarios acerca de temas legales, médicos o financieros. Aunque en un principio se ofrecía la posibilidad de preguntar en tiempo real, a través de un sistema de mensajería basado en ICQ, el servicio se presta en la actualidad a través de un formulario web. El usuario puede elegir a qué miembro del personal realiza una pregunta, en función de la especialización de los referencistas. El servicio se inició en mayo de 2001, cambiando de plataforma en julio de 2005. Junto a la Queen's Library de Nueva York y bibliotecas de otros seis países forman el *Collaborative Online Reference Service (CORS)*, en el que están integradas veinticuatro bibliotecas e instituciones y desde el que responden a las preguntas que se envíen a su servicio en chino. A lo largo de 2006³⁰⁴, CORS recibió y contestó 9.243 consultas. En este país asiático, también hay que tener en cuenta el servicio de referencia digital que presta el China Acade-

304 Datos facilitados por Marshall Chang del CORS Administration Centre.

mic Library and Information System³⁰⁵, en el que participan más de medio centenar de universidades de todo el país. Cinco bibliotecas de esta red, ofrecen de forma cooperativa servicios de referencia digital, aunque éste no se desarrolla aquí, al tratarse de un servicio orientado a informar a un colectivo concreto: la comunidad universitaria e investigadora de China³⁰⁶.

Dinamarca

Biblioteksvagten / Net Librarian

<http://www.biblioteksvagten.dk>

Dinamarca es uno de los países que antes ha desarrollado eficaces servicios nacionales de referencia en línea, ya que su servicio de referencia digital nació en octubre de 1999. *Biblioteksvagten* es el mejor ejemplo de cómo organismos públicos pueden poner en marcha iniciativas para que sus ciudadanos, o cualquier persona que lo desee, planteen sus preguntas y éstas sean atendidas de forma rápida y eficaz. El servicio de referencia danés se ofrece tanto en tiempo real, a través de un chat, como de forma diferida, a partir de un formulario en el que el usuario realiza su consulta. El chat está limitado a un horario (de lunes a domingo), pero no a temáticas ni personas. Las únicas cuestiones de las que este servicio no informa son las relacionadas con algunos aspectos legales o jurídicos. Se ofrece un servicio de referencia en línea desde bibliotecas públicas y otro desde bibliotecas de investigación. El servicio es gratuito, aunque si se requiere algún tipo de documentación, como fotocopias, el pago de los gastos corresponderá al usuario. Además del chat y del formulario, los usuarios pueden plantear sus dudas por teléfono. Colaboran

305 CALIS: <http://www.calis.edu.cn>. Información sobre este consorcio y sobre su referencia de referencia digital puede ser consultada en Xiaoxia, Yao; Chen, Ling. Exploring the services provided by CALIS: meeting the needs of member libraries. *Library Management*, 2005, vol. 26, n. 8/9, p. 471-477.

306 Para obtener más información sobre los servicios de referencia digital en China véase Songhui, Zheng. Virtual reference services in China: helping the information-poor. *The Electronic Library*, 2006, vol. 24, n. 6, p. 763-773.

en el proyecto bibliotecas públicas, que componen el grueso de la tipología bibliotecaria, pero también hay bibliotecas universitarias y especializadas. Este servicio de referencia se completa con otros dos servidores que mantiene la misma institución, The Danish National Library Authority; en uno de ellos, accesible desde <<http://www.bibliotekernesnetguide.dk>>, se ofrecen recursos seleccionados para usuarios de bibliotecas públicas y, en el otro, que se puede consultar desde <<http://www.bibliotek.dk>>, se ofrecen los datos de las bibliotecas danesas, así como la consulta a los catálogos de las que dependen de instituciones públicas. Recientemente, ha añadido la posibilidad de enviar consultas a través de SMS. En el año 2005 habían recibido 22.817 preguntas, mientras que en el año 2006³⁰⁷ atendieron 27.956 preguntas, de las cuales, 22.956 fueron respondidas por bibliotecas públicas y 5.401 por universitarias. En la actualidad, integran el servicio cincuenta y dos bibliotecas públicas, tres escolares y quince universitarias o de investigación³⁰⁸.

Eslovenia

Vprasaj knjiznicarja

<http://home.izum.si/izum/qp/default.htm>

El servicio de referencia esloveno se inicia el 1 de enero de 2005 y en la actualidad participan en él cinco bibliotecas universitarias, cinco bibliotecas públicas y una especializada, la del IZUM, el instituto de investigación en información y documentación que actúa como administrador del proyecto, así como responsable del servicio técnico y de la organización de las actividades de formación. La base del servicio de referencia es el programa *Question Point*, por lo que ofrecen la posibilidad de que las consultas se realicen a través de un formulario web o bien vía chat. El servicio de conversación

307 Información provista por Vera Daugaard, bibliotecaria de la Herning County Library y Project Manager de Biblioteksvagten.dk.

308 Para ampliar información sobre este servicio, véanse los diferentes artículos de Vera Daugaard.

en tiempo real está disponible durante cinco días a la semana y durante seis horas diarias; el formulario web que se remite por correo electrónico y recibe preguntas que se contestan en 24 horas en días laborables. Las bibliotecas eslovenas emplean *Question Point* en su software, además de como recurso de información y sistema de control estadístico. Cada día una biblioteca pública y una universitaria se encargan de contestar las preguntas remitidas a través de este sistema. Todas se apoyan en los servicios y recursos de OCLC para ofrecer las respuestas, ya que participa activamente en su red cooperativa internacional. En el año 2006³⁰⁹ el servicio público de referencia en línea de Eslovenia recibió un total de 2.834 consultas, de las cuales 1.421 se realizaron vía chat y las otras 1.413 a través de su formulario web. Este servicio también participa en el proyecto *InfoPoint*, que coordina la Biblioteca Central y Regional de Berlín y que presta un servicio de referencia multilingüe, distribuyéndose las preguntas en función del idioma en que se formule.

España

Pregunte: las bibliotecas responden

<http://www.pregunte.es>

Pregunte es el mejor ejemplo de trabajo cooperativo entre bibliotecas públicas del que se puede hablar en España. Inició su actividad en junio de 2000, por lo que es uno de los servicios de este tipo más antiguos internacionalmente. En el proyecto participan cuarenta y dos bibliotecas, fundamentalmente Bibliotecas Públicas del Estado, aunque también intervienen algunas redes municipales. Asimismo, están integradas en el proyecto varias bibliotecas regionales. Para conseguir dar respuesta a todas las preguntas de carácter local se han seleccionado bibliotecas de la práctica totalidad de las comunidades autónomas españolas; algunas de las bibliotecas integrantes, como es el caso de la Biblioteca de Andalucía, tienen su propio

309 Datos facilitados por Davor Bracko, del IZUM (Institute of Information Science).

servicio de referencia en línea. Las preguntas se realizan a través de un formulario y se contestan mediante correo electrónico. Durante los primeros años de funcionamiento, el servicio de referencia en línea español ha mantenido una media anual de unas cinco mil preguntas contestadas satisfactoriamente. La administración técnica y la coordinación se lleva a cabo en la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, del Ministerio de Cultura. El servicio se presta a cualquier usuario que plantee sus preguntas en una de las lenguas españolas. El usuario también puede elegir el idioma de la respuesta: castellano, catalán, gallego o vasco. Las bibliotecas participantes responden en un plazo máximo de tres días desde que se formula la pregunta, independientemente de si las consultas se realizan en día laboral o festivo. El servicio dispone de un buscador en el que se permite recuperar por palabras o temas las preguntas realizadas desde el inicio del servicio. Desde su puesta en funcionamiento, hasta mediados de 2007, Pregunte había atendido algo más de cuarenta mil consultas.

Estados Unidos

24/7 Reference Cooperative

<http://www.questionpoint.org/community/TransitionTaskForce/FAQ^247.htm>

Ask Now (California)

<http://www.asknow.org>

¡Información en vivo! (Nueva York)

<http://www.nypl.org/questions/index.cfm>

QandNJ (Nueva Jersey)

<http://www.qandanj.org/>

El programa 24/7 fue muy empleado en bibliotecas estadounidenses para ofrecer servicios de referencia sincrónicos. En 2005 las comunidades de usuarios de 24/7 y de Question Point se integran para crear una red cooperativa, con la finalidad de prestar servicios 24 horas al día, de tal forma que las bibliotecas compartan usuarios y recursos, con la excepción de las preguntas locales, que son aten-

didadas por las bibliotecas correspondientes. En la actualidad esta red cooperativa se distribuye en dos grupos, uno para bibliotecas públicas y otro para universitarias. En Estados Unidos existen diversos servicios de referencia digital estatales. En las siguientes líneas se describen algunos de estos sistemas ofrecidos por bibliotecas o entidades públicas estadounidenses de forma abierta, como el servicio de referencia de California, uno de los primeros que ofertaron referencia digital de forma pública. Comenzó como *24/7 Reference*, nombre de un programa informático creado y empleado originariamente por el Metropolitan Cooperative Library System (MCLS) del sur de California. El sistema, hoy reemplazado por QuestionPoint, permitía que se mantuviera una conversación con el personal responsable del servicio en tiempo real, a través de la conavegación, para ir orientando al usuario y mostrándole en una parte de la pantalla páginas o documentos de utilidad para su consulta. Cerca de un centenar de bibliotecas integran este servicio, que en muchos casos también puede ser interrogado en español. La red de bibliotecas del MCLS permite que cualquier persona que quiera hacer una pregunta la plantee en tiempo real, ya sea en castellano o en inglés, sin poner límites a los horarios ni a la temática de las preguntas. Desde agosto de 2004, este servicio está combinado con *Question Point*, sistema de referencia de OCLC, aunque ambos servicios mantienen sus usuarios diferenciados. No obstante, se puede realizar consultas de forma gratuita a partir de las bibliotecas pertenecientes a la red, como la Biblioteca Pública de Los Angeles <<http://www.lapl.org>>, quien también atiende en español, mediante chat o formulario. Otro ejemplo importante es el de la Biblioteca Pública de Nueva York, que ofrece diferentes posibilidades para la referencia digital. Recibe preguntas y ofrece respuestas en español, en tiempo real, empleado el software *Tutor*, que permite la conversación y la conavegación. El sistema envía una copia de la sesión al correo electrónico del usuario. También se pueden realizar preguntas por correo electrónico. Además, en Estados Unidos destaca *QandNJ*, un servicio de referencia digital consolidado ofrecido desde Nueva Jersey. Ofrece la posi-

bilidad de preguntar a una biblioteca pública o una escolar, aunque es necesario pertenecer a una de sus bibliotecas, para lo cual solicitan el número de código de barras de su tarjeta de usuario. También están presentes en MySpace, en la dirección <<http://myspace.com/qandanj>>. Existen otras grandes redes estatales en Estados Unidos; para su localización es muy útil el directorio que realiza LISwiki <<http://liswiki.org>> bajo los epígrafes de referencia digital (*virtual reference, chat reference, etc.*)

Estados Unidos

Ask a librarian (Library of Congress)

<http://www.loc.gov/rr/askalib>

Global Reference Network

<http://www.loc.gov/rr/digiref/>

La Biblioteca del Congreso de Estados Unidos ofrece la posibilidad de responder a las preguntas que se envíen a sus servicios de referencia. Dada la amplitud de colecciones y departamentos de esta biblioteca, los servicios de referencia son diferentes en función de los temas o colecciones en los que se especializan. De esta forma, es posible encontrarse con servicios de referencia de colecciones generales (economía, ciencias sociales, derecho, etc.), colecciones internas (áreas geográficas) y formatos especiales (manuscritos, música, etc.). Algunas de estas secciones permiten las consultas en tiempo real mediante un chat en horario limitado (lunes a viernes), pero todas ofrecen un formulario a partir del cual enviar las preguntas. Esta biblioteca participa en proyectos cooperativos, por lo que algunas consultas serán respondidas por bibliotecas externas. En su política de actuación indica qué preguntas no se atienden: bibliografías extensas, trabajos académicos o para estudiantes, traducciones o cuestiones relacionadas con genealogía o heráldica, por ejemplo. También existe la posibilidad de plantear preguntas en español, pero sólo sobre cultura hispánica. En este caso las respuestas se recibirán antes de cinco días hábiles, aunque en otras secciones la resolución de las preguntas se

hace en menos tiempo. Según sus estadísticas³¹⁰, en el año 2006 este servicio atendió 47.630 consultas, mientras que el total de las transacciones de referencia que hizo la Biblioteca del Congreso, por todos los medios (también presencialmente, por teléfono y por correo electrónico) fueron 633.396. La Biblioteca del Congreso, junto a OCLC, lidera también el proyecto Global Reference Network (GRN), en el que participan centros que emplean Question Point y que se ofrece como un servicio para las bibliotecas que emplean este software. GNR es el sucesor de Collaborative Digital Reference Service, grupo constituido formalmente en junio de 2000, también coordinado por la Biblioteca del Congreso³¹¹. En la actualidad es un servicio para entidades, no para usuarios, en el que participan 1.800 bibliotecas de 23 países, que atienden una media de 3.500 consultas semanales, en 26 idiomas. Las bibliotecas que participan en este sistema se favorecen del apoyo del resto de los miembros, a los que se pueden enviar consultas de difícil resolución, así como de una gran base de datos de recursos. En esta red participan dos bibliotecas españolas, la del Centro de Documentación Info-Sud de la Universidad de Valencia y la biblioteca de la Universidad de Cádiz.

Finlandia

Ask a librarian

http://www.libraries.fi/en-GB/ask_librarian

Las bibliotecas públicas finlandesas disponen de servidores específicos en tres idiomas (finlandés, sueco e inglés) que emplean para la difusión de la información que consideran de interés para

310 Datos ofrecidos por Digital Reference Team, Ask A Librarian Service, The Library of Congress.

311 Para conocer la trayectoria de este proyecto véanse sendos artículos de su directora: Kresh, Diane Nester. Library quality reference meets the World Wide Web. En *IFLA General Conference and Council (67. 2001. Boston)*. Boston: IFLA, 2001. Disponible en <http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/131151e.pdf> [consultado el 14/04/2009] y Kresh, Diane Nester. Offering high quality reference service on the Web. The Collaborative Digital Reference Service (CDRS). *D-Lib Magazine*, 2000, vol. 6, n. 6.

sus usuarios. Entre los servicios informativos que desarrollan desde Libraries.fi, además de las selecciones de recursos y de las páginas de acceso y consulta a las colecciones de las bibliotecas públicas, están las dedicadas al servicio de referencia en línea, que se presta a partir de un formulario. En un plazo máximo de tres días laborales los usuarios dispondrán de las respuestas a las preguntas que hayan formulado en este servicio. Además, pueden consultar por materias o automáticamente el archivo con las cuestiones ya contestadas. Más de medio centenar de bibliotecas participan en el proyecto, de las que 39 son públicas, una universitaria y catorce especializadas. La iniciativa nació en 1999, está coordinada por la Biblioteca Pública de Helsinki y en ella participan todas las bibliotecas regionales. Su uso ha ido en constante crecimiento; en 2003, recibió 2.928 consultas, 3.514 en 2004, 4.000 en 2005 y 5.029 en 2006³¹². En este último año, en 2006, 415 profesionales diferentes enviaron respuestas a las consultas de los usuarios. En las normas de uso apenas se ponen limitaciones, excepto que sólo se plantee una pregunta cada vez que se rellene el formulario y que para cuestiones bibliográficas se empleen los catálogos. Se informa de que las fuentes que se utilizarán para la resolución de las consultas son tanto los recursos propios de las bibliotecas participantes, como las bases de datos e Internet y que las respuestas serán un resumen de los resultados obtenidos en la búsqueda en las mismas. Paralelamente, desde 2001 la Biblioteca Pública de Helsinki presta el servicio Information Gas Station (iGS), que dispone de puntos móviles para la recogida de preguntas en diferentes lugares de la ciudad.

312 Datos facilitados por Nina Granlund, responsable del servicio finlandés de referencia en línea.

Francia

Le guichet du savoir

<http://www.guichetdusavoir.org>

La Biblioteca Municipal de Lyon puso en marcha a principios de 2004 un servicio de referencia en línea atendido por sus bibliotecarios y abierto a cualquier ciudadano, independientemente de si está inscrito o no en la biblioteca y del lugar desde el que se hagan las preguntas. Para ello emplea un programa de gestión de noticias, en el que los usuarios se incorporan al foro, con un apodo y un correo electrónico, para realizar sus consultas. El servicio ofrece respuestas breves o fuentes de información y no atiende consultas médicas ni jurídicas. La ventanilla del saber recibe sobre todo cuestiones bibliográficas y de tipo factual. Las respuestas se envían en un plazo de tres días, excepto festivos. El usuario recibirá un correo electrónico en el que se indica que ya tiene su respuesta en el foro de noticias. Es importante destacar que se trata de una iniciativa local, no gubernamental, en la que una biblioteca municipal decide dar un servicio de información global, no restringido únicamente a sus usuarios. El servicio que ofrece la Biblioteca Municipal de Lyon tiene una buena acogida entre la población francesa, como lo demuestran sus datos de 2006³¹³, año en el que recibieron 5.600 consultas, 651.042 visitas a las páginas de *Le Guichet du Savoir* y más de tres millones de páginas vistas.

Francia

Bibliothèque publique d'information / BiblioSés@me

<http://www.bpi.fr>

La *Bibliothèque publique d'information* (BPI) del Centro Pompidou ofrece desde su creación en 1977 un servicio de información que paulatinamente ha ido incorporando tecnologías de la informa-

313 Datos facilitados por Bertrand Calenge, responsable de *Evaluation prospective communication interne* de la Bibliothèque municipale de Lyon.

ción, comenzando por teléfono, correo postal, fax, videotexto (el *minitel* francés) y hoy correo electrónico y chat. El alcance del servicio es internacional y en su presentación apuntan que responden a consultas bibliográficas y factuales o de referencia rápida, pero no atienden cuestiones sobre suministro de documentos, peticiones de bibliografías, trabajos de investigación o de clase, consultas médicas, legales o genealógicas, ni aquellas preguntas referidas al funcionamiento del Centro Pompidou. El servicio se presta a través de chat, cuatro días de la semana y sólo durante dos horas de la mañana; por teléfono, las consultas se reciben durante toda la semana, excepto martes, en un horario muy amplio. Las peticiones que se atienden por correo electrónico son las que se reciben a través de un formulario, en el que es obligatorio completar datos como el objetivo de la demanda o el nivel de estudios. En 2006³¹⁴, el servicio de preguntas/respuestas del centro Pompidou atendió 1.798 consultas de referencia, de las cuales 1.295 fueron recibidas por correo electrónico y 70 mediante sesiones de chat, en el horario establecido a tal efecto: 10 a 12 horas; tres consultas fueron hechas por correo electrónico desde otras vías. Por otra parte, la BPI está integrada en la red *BiblioSés@me*, formada por bibliotecas públicas del país. A mediados de 2007, la red estaba integrada por nueve bibliotecas públicas y dos más entrarán en el proyecto próximamente. Las bibliotecas de la red están especializadas en materias concretas y son las encargadas de responder todas las preguntas que se reciban sobre sus campos de especialización. Trabajan mediante formulario web a partir del programa Question Point, con la excepción de la BPI, que también ofrece chat. En el año 2006, *BiblioSés@me* estaba integrado por la BPI de París y las bibliotecas públicas de Marsella, Troyes, Montpellier, Lille, Valenciennes y Limoges y en total respondieron a 1.724 preguntas.

314 Datos facilitados por Marie Montano, *Section Bibliothèque à distance, Service Accueil des publics*. Bpi, Georges Pompidou.

Hungría

LinInfo

<http://libinfo.oszk.hu>

El servicio de referencia en línea húngaro nace en 1999 con el nombre de MIT-HOL (qué-dónde). Desde comienzos de 2001 el servicio se redefine y se integran en él importantes bibliotecas y especialistas. En agosto de 2002 participaban en el mismo 124 personas, de 59 bibliotecas, expertas en 67 disciplinas. En la actualidad el más de medio centenar de bibliotecas adscritas al proyecto trabajan en forma de consorcio, coordinadas por la National Széchényi Library. En el proyecto participan una veintena de bibliotecas públicas, pero también de educación superior y especializadas; incluso cuenta con expertos independientes. Para recoger las respuestas se emplea un formulario, en el que se solicitan datos del usuario, tanto obligatorios como voluntarios. También se pregunta por el tipo de fuentes que se quieren recibir, las lenguas de los documentos, etc. Las respuestas se enviarán por correo electrónico en un tiempo de dos días laborales. Existen una serie de cuestiones que no se atienden, como son las relacionadas con asuntos médicos o legales, investigaciones para trabajos universitarios, información empresarial (para negocios), información heráldica extensa, cuestiones hipotéticas, etc. Según sus estadísticas³¹⁵, en el año 2003 recibieron 4.031 consultas, a las que ofrecieron 4.574 respuestas.

Italia

SegnaWeb / Chiedi @lla tua biblioteca

<http://www.segnaweb.it>

SegnaWeb es un directorio de recursos de Internet puesto en línea en mayo de 2003. Bibliotecarios de todo el país seleccionan aquellos sitios web que consideran de mayor interés y utilidad para los usuarios de Internet italianos. Para ello, emplean una serie de criterios

315 La información ha sido facilitada directamente por el servicio de referencia húngaro.

de selección, como la regida de sitios de interés general, no especializados, los que no tratan de temas locales, informaciones primarias, preferentemente en italiano, por ejemplo. En marzo de 2006 incluyó en su contenido la sección denominada *Pregunta a tu biblioteca*³¹⁶, desde la que se han recopilado enlaces a servicios de información públicos, no limitados a colectivos concretos ni especializados. En la relación facilitada aparecen unas cuarenta bibliotecas o redes de bibliotecas, sobre todo universitarias, aunque también se encuentran algunas bibliotecas públicas, comunales o provinciales³¹⁷.

Noruega

Biblioteksvar

<http://biblioteksvar.no>

Biblioteksvar (Pregunte a la biblioteca es la fusión de dos servicios de referencia en línea que se venían prestando en Noruega: *Bibliotekvakten*, servicio cooperativo y *Spør Biblioteket* de la Biblioteca Pública de Oslo. El servicio de referencia más antiguo es *Bibliotekvakten* que, a su vez, parte de un proyecto anterior, denominado *Bibliotekvakten i Vestfold*, llevado a cabo con éxito entre los meses de enero y junio de 2002, en el cual se pretendía experimentar la eficacia de un servicio nacional de referencia en tiempo real, ya que estaba asentado el uso del correo electrónico como medio para resolver las preguntas de los usuarios de Internet en este país nórdico. *Bibliotekvakten* pasó a ser una iniciativa del Statens bibliotektilsyn, máxima entidad bibliotecaria estatal y participaron en el proyecto catorce bibliotecas, coordinadas por la biblioteca pública de Vestfold, quien actuaba además como una biblioteca para bibliotecas, ya que ofrece servicios de planificación y desarrollo bibliotecarios. *Biblioteksvar*,

316 Más información en Pacillo, Angela. Chiedi @lla tua biblioteca. *Biblioteche Oggi*, ottobre 2006, vol. 24, n. 8, p. 45-54.

317 Una visión de los servicios actuales de referencia en Italia que están basados en Internet puede ser consultada en Longo, Brunella. I servizi di reference nell'era dell'accesso. *Biblioteche Oggi*, 2001, vol. 19, n. 3, p. 42-58.

el servicio actual, presenta tres posibilidades de consulta: vía formulario web (respuesta por correo electrónico), chat y mensajes de teléfono móvil. Las sesiones de chat son realizadas por el personal de las bibliotecas participantes, quienes cambian de turno cada noventa minutos. Las respuestas que se envían por correo electrónico son contestadas por la Biblioteca Pública de Oslo. *Biblioteksvar* es el primer servicio de este tipo que permite preguntar o recibir la contestación mediante SMS, sistema para el que se ha habilitado un número específico y cuyo coste es el mismo de un mensaje de móvil. El plazo para la respuesta de las preguntas realizadas vía mensaje es un día laboral, que es el mismo periodo en el que contestan las preguntas realizadas mediante el formulario web. En la actualidad hay medio centenar de bibliotecas en el proyecto, sobre todo públicas, aunque también entidades bibliotecarias de alcance regional y algunas musicales y especiales, como la de la Oficina Nacional de Estadística o la del principal hospital de Oslo. El servicio es atendido por unos 250 profesionales; normalmente, 4 o 5 personas trabajan al mismo tiempo con las preguntas. En el año 2006³¹⁸ el servicio público de referencia digital noruego atendió 13.500 consultas por chat, cerca de 10.000 por correo electrónico y 3.500 por SMS³¹⁹.

Países Bajos

Al@din

<http://aladin.bibliotheek.nl>

Dentro del portal de recursos bibliotecarios Bibliotheek.nl se encuentra *Al@din*, servicio de consulta de las bibliotecas públicas en Internet. El proyecto admite preguntas de cualquier tema, excepto los asuntos relacionados con préstamos de obras de las bibliotecas participantes, consejos médicos o jurídicos ni problemas relaciona-

318 Información facilitada por Jørn Helge B. Dahl, Leder Biblioteksvar.no.

319 Más información sobre los servicios de referencia en Noruega en Høivik, Tord. Public libraries in the Norwegian reference market. *New Library World*, 2007, vol. 108, n. 9/10, p. 396-406.

dos con los ordenadores de los usuarios. A través de un formulario, el usuario realiza la consulta, antes de enviarla puede comprobar que no fue hecha anteriormente; cuando se cerciora de que la consulta no ha sido realizada, el sistema le pedirá una serie de datos obligatorios (sexo, edad, correo electrónico, pertenencia a una biblioteca pública) y otros voluntarios (cómo conoció el servicio, tema, fuentes previas empleadas). Además, el usuario puede consultar en vivo el servicio, a través de chat, limitado a un cierto número de días y horas y para el que se usa el software *Chatfone*. El portal se completa con una sección educativa y de noticias; con una interfaz de búsqueda en catálogos bibliotecarios y en la bases de datos de recursos web seleccionados por las bibliotecas participantes; y con otra opción para localizar información de bibliotecas públicas holandesas. El servicio es atendido por bibliotecarios públicos de todo el país, que responden hasta en cinco días laborales, aunque si van a tardar más de un día se lo comunican al usuario por correo electrónico. En el año 2006³²⁰ el servicio recibió 720.647 visitantes, de los cuales un 43% consultó la base de datos de recursos que ofrece. El número de preguntas de referencia digital que atendió fue 128.551.

Reino Unido

Ask a librarian

<http://www.ask-a-librarian.org.uk>

Aunque en estos momentos el servicio está desactivado, merece la pena incluir la pionera experiencia inglesa de referencia digital en esta relación. Las bibliotecas públicas británicas también ofrecían un servicio de referencia en línea a través de Internet, creado para ciudadanos del Reino Unido, pero que permitía ser utilizado por cualquier persona que lo considere un medio adecuado para obtener una información. En sus completas páginas informativas se

³²⁰ Datos provistos por Harriet de Man, *Servicemanager Aladin*. Vereniging Openbare Bibliotheken.

especificaban las limitaciones temáticas, como eran las cuestiones legales, los problemas informáticos o las búsquedas bibliográficas extensas. Otra limitación era el número de preguntas que se podían realizar por persona y día, que se restringía a tres. También se incluían una serie de consejos para preguntar y ejemplos de consultas recientes, a fin de que el usuario supiera qué tipo de cuestiones se podían realizar y cómo debían ser formuladas. Alrededor de setenta bibliotecas públicas eran las responsables de solventar las dudas recibidas por correo electrónico a través del formulario creado para este fin. El tiempo de respuesta estimado era de dos días. El servicio *Ask a librarian*³²¹ fue puesto en marcha en 1997 y desde octubre de 2001, en su última etapa, estaba coordinado por CoEast³²², consorcio de bibliotecas del este de Inglaterra. En la actualidad, este servicio ha sido reemplazado por People's Network, que se comenta a continuación.

Reino Unido

The People's Network -Enquire

<http://www.peoplesnetwork.gov.uk>

Servicio de preguntas y respuestas en línea del Museums, Libraries and Archives Council (MLA), agencia que se encarga de la política en materia de centros culturales en Inglaterra³²³. El servicio se realiza a través de chat, aunque previamente el usuario debe cumplimentar una serie de datos en un formulario. El horario de consulta es de lunes a viernes, de 9 a 17 horas, aunque después de

321 Berube, Linda. Collaborative digital reference: an Ask a Librarian (UK) overview. *Program*, 2004, vol. 38, n. 1, p. 29-41. áste y otros artículos de esta misma autora, disponibles en la bibliografía 18.6 podrán servir para obtener una panorámica del servicio de referencia original del Reino Unido.

322 Para conocer con mayor desarrollo la desaparecida experiencia inglesa es muy útil el siguiente artículo: Berube, Linda. Collaborative digital reference: an Ask a Librarian (UK) overview. *Program: electronic library and information systems*, 2004, vol. 38, no. 1, p. 29-41.

323 Se presenta más adelante el servicio de referencia digital galés. Para conocer la situación en Escocia es útil: Chowdhury, Gobinda; Margariti, Simone. Digital reference services: a snapshot of the current practices in Scottish libraries. *Library Review*, 2004, vol. 53, n. 1, p. 50-60.

la última hora las preguntas son atendidas por referencistas estadounidenses. Preferentemente los destinatarios del servicio son los ciudadanos ingleses; para ciudadanos de otras áreas geográficas se facilitan direcciones de otros sistemas de referencia similares. Se trata de un servicio de reciente creación, ya que se lanzó de forma experimental en la primavera de 2005, a partir de la experiencia de Ask a librarian, uno de los sistemas de referencia digital pioneros internacionalmente, que fue comentado más arriba. Destaca su sistema de financiación, ya que se mantiene gracias a fondos de la lotería. Se trata de una ambiciosa iniciativa en la que están implicadas las bibliotecas públicas del Reino Unido y que ha ido mejorándose desde su inicio en el mes de mayo de 2005. En la actualidad trabaja con el software Question Point de OCLC. El primer año completo del nuevo sistema fue 2006 y en los doce meses de ese periodo se recibieron 15.026 preguntas³²⁴.

Reino Unido (Gales)

Ask Cymru/Wales

<http://www.askcymru.org.uk>

Los ciudadanos de Gales disponen de un servicio de referencia propio, que pueden emplear en inglés o galés. Vinculado al desaparecido *Ask a librarian* británico, fue diseñado y desarrollado por el consorcio Co-East, quien también era responsable de su mantenimiento. Es un servicio cooperativo en el que interviene personal de bibliotecas públicas, universitarias, escolares y de la Biblioteca Nacional de Gales. El servicio de referencia digital galés se inició en septiembre 2004, empleando la misma aplicación que el servicio de consultas en línea inglés. En la actualidad, se trata de una plataforma independiente, en la que están implicados más de medio centenar de profesionales. El sistema de envío de las preguntas es a través de un formulario web. Aunque el servicio está especializado

324 Datos facilitados por Joanne John, Enquire Administrator.

en Gales, su lengua y su cultura, responden a cuestiones de cualquier tema y nivel de especialización, ya sea para un trabajo escolar, una tesis doctoral o la resolución de un pasatiempos, como indican en su presentación. El plazo de respuesta máximo que se marcan es de dos días. El servicio incluye algunas limitaciones, como el envío de un máximo de tres preguntas por día o la respuesta únicamente a cuestiones factuales, no aquellas que contemplen una interpretación de la información, como los asuntos legales o médicos; también inciden en que no realizan investigaciones, sino que ofrecen fuentes para su redacción, así como que tampoco responden preguntas sobre problemas informáticos. Los referencistas de este servicio solicitan al usuario que ofrezcan alguna información complementaria a su consulta, como el motivo de la misma o los datos que ya conoce sobre el tema. El sistema de consulta se abre directamente con el casilla para la introducción de la pregunta y, tras el envío de la cuestión, se piden otros datos, como el nombre y el correo electrónico, además de preguntar al usuario acerca de que si permite que su consulta se exponga en el sitio web del servicio, ya que en la página principal del mismo aparece siempre el último mensaje que se ha contestado. El servicio de referencia galés atendió en 2006 651 consultas y, en los ocho primeros meses de 2007 el número de preguntas era de 359³²⁵.

Suecia

Fråga Biblioteket

<http://www.eref.se>

El sistema de referencia digital de Suecia es uno de los que más ha cambiado desde sus inicios. Bajo el nombre común de *Fråga Biblioteket* (Pregunta a una biblioteca) se ofrecen servicios de consulta a través de bibliotecas públicas o universitarias, siendo elec-

325 Información obtenida a través de la consulta al servicio de referencia galés y ofrecida por los responsables de la biblioteca de la University of Wales en Aberystwyth.

ción del usuario interrogar un servicio u otro. Además, ofrecen tres servicios especiales, que son la referencia digital para niños, consulta en otros idiomas o referencia sobre aspectos de tecnología. El servicio de referencia de las bibliotecas públicas comenzó en 1998 y desde 2003 está coordinado por la Biblioteca Municipal de Örebro. El actual *Fråga Biblioteket*, atendido por bibliotecas públicas, es la iniciativa que sucede a *Bibliotekarie direkt*, servicio de referencia en línea en el que colaboraron cinco bibliotecas públicas. Desde el 1 de julio de 2006, el servicio es coordinado por organismos bibliotecarios de Malmö, Estocolmo y Umeå, en nombre de Kulturrådet, el consejo estatal de cultura. Unas setenta bibliotecas públicas están integradas en la referencia digital sueca en la actualidad. El servicio de referencia específico de las bibliotecas universitarias se inicia en septiembre de 2003, con un proyecto denominado *Jourhavande bibliotekarie* (El bibliotecario de guardia). Su función era resolver cuestiones de tipo pedagógico y necesidades de información de universitarios y otros estudiantes. Este servicio académico es coordinado desde 2005 por la Biblioteca Nacional de Suecia y participan en él cerca de veinte bibliotecas universitarias. Desde 2007 los dos servicios comienzan a operar bajo la denominación común de *Fråga Biblioteket* (Pregunta a una biblioteca). Se ofrece por chat y mediante formulario web; en este segundo caso intentan responder al día siguiente. Para la gestión del servicio emplean el programa Docutek VRLplus. En el año 2006 el servicio respondió 22.491 preguntas, de las cuales, 6.357 se resolvieron por chat y 16.134 a través de correo electrónico. El servicio sueco es multilingüe desde primeros de octubre de 2006. Permite preguntar en una docena de lenguas, entre ellas el español. Según sus estadísticas³²⁶, desde el 1 de octubre de 2006 hasta el 1 de marzo de 2007 respondieron 281 consultas en lenguas distintas al sueco, 84 de ellas en español. La sede del Instituto Cervantes colabora en

326 Datos facilitados por Leena Månsson, Bibliotekskonsulent de la Regionbibliotek Skåne.

este servicio. Cada lengua está atendida por al menos cinco bibliotecarios, que pertenecen a diferentes bibliotecas del país.

Suiza

SwissInfoDesk

<http://www.snl.admin.ch/swissinfodesk/>

La Biblioteca Nacional Suiza ha creado un portal de información sobre su país y su cultura, para servir de apoyo a quienes trabajen o investiguen en relación a la Confederación Helvética³²⁷. No se trata en sentido estricto de un servicio público de referencia digital, ya que las consultas están limitada a un tema: Suiza. No obstante, se incluye en esta relación, como parte de la los servicios públicos que se han reunido en la obra, ya que ofrece servicios gratuitos y porque permite que las consultas sean de cualquier disciplina, siempre con el tema suizo como fin. Por una parte, el usuario puede localizar información por sí mismo, ya que se presenta un directorio estructurado por temas, con recursos brevemente comentados. A los enlaces también puede accederse a través de los diferentes índices de palabras clave, tanto por personas como por materias. La consulta directa al personal referencista requiere el uso de un extenso formulario en el que se solicitan los siguientes datos sobre la pregunta: pregunta, motivo de la consulta, palabras clave, área geográfica de la cuestión, lengua, tipo de información (bibliografía, imágenes, fotocopias, etc.), servicio deseado (gratuito, pago, rápido), precio estimado máximo, fecha deseada de envío y modo de recepción. Además, es obligatorio cumplimentar la información relativa al usuario: nombre, institución, direcciones, etc. El servicio de información sobre Suiza se lanzó en 2003, sólo en

327 Véase Accart, J.-P. A question about Switzerland? SwissInfoDesk. *IFLA Council and General Conference* (71, 2005. Oslo). Libraries -A voyage of discovery. Disponible en <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/030e_transAccart.pdf>. En la bibliografía se encontrarán más documentos de este mismo autor en los que se explica el servicio de referencia nacional suizo. El autor agradece la colaboración del señor Accart, al aportar la información estadística que le solicitó y responder a las preguntas que se le hicieron.

inglés, aunque en la actualidad responde en las diferentes lenguas oficiales del territorio suizo. El servicio es gratuito cuando la consulta se puede responder en menos de media hora, aunque existen tarifas para búsquedas que impliquen más tiempo. Además de la biblioteca nacional, participan en el proyecto bibliotecas públicas y cantonales, así como una veintena de bibliotecas especializadas. En el año 2006 el servicio suizo recibió 918 preguntas.

8.4. Servicios de referencia digital en España

Como complemento a este capítulo se quiere hacer un rápido repaso a las bibliotecas españolas que están ofreciendo servicios de referencia a través de Internet. La nómina es breve y los servicios ofrecidos muy limitados. Excepto en el caso ya mencionado en el apartado anterior de «Pregunte: las bibliotecas responden», el resto de los centros sólo informan a sus propios usuarios o sobre temas específicos. Por tanto, no son servicios públicos, aunque sí son servicios bibliotecarios de información. En un estudio realizado por Frías y Lorente³²⁸ sobre la información web de las bibliotecas públicas catalanas encontraron que sólo el 1,83% de las 109 bibliotecas analizadas ofrecían servicios de referencia a través de Internet. Un estudio similar fue realizado por García Gómez³²⁹, pero no aporta datos concretos sobre la oferta de referencia digital desde las web de las bibliotecas públicas españolas, aunque sí comenta las experiencias de los Pregunte nacional y andaluz. Un estudio más que hay que tener en cuenta es el de Jiménez López³³⁰, quien analiza los

328 Frías, Amparo; Lorente, Magdalena. La web de la biblioteca como escaparate de la biblioteca física: análisis de las webs de las bibliotecas públicas. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 2003, n. 10.

329 García Gómez, Francisco Javier. Las bibliotecas públicas españolas en Internet: ¿qué servicios ofrecen? *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2002, n. 68, p. 22-36.

330 Jiménez López, Angels. Servicios de referencia virtuales: consideraciones generales y estado de desarrollo en las bibliotecas universitarias españolas. En *Info: Congreso Internacional de Información* (5. 2004. La Habana). La Habana: INFO, 2004. Disponible en <http://www.congreso-info.cu/UserFiles/File/Info/Info2004/Ponencias/017.pdf> [consultado el 14/04/2009].

servicios de referencia digital en las bibliotecas universitarias españolas existentes en enero de 2004, así como la producción científica sobre el tema publicada en España entre 1995 y 2003.

Una característica común de los servicios de referencia digital españoles es que apenas ofrecen referencia sincrónica. Únicamente las universidades de Granada, Murcia y Sevilla incluyen este servicio, a través de chat, en horarios limitados y para usuarios registrados. También existe un ejemplo de biblioteca especializada que atiende vía chat, el del Centro de Documentación Sud-Nort de la Universidad de Valencia. En España, todavía no se han introducido de forma generalizada los servicios digitales de referencia sincrónica y es muy limitada la que se realiza de forma asíncrona. En los siguientes párrafos se han querido agrupar los servicios de este tipo que se ofrecen en nuestro país en el momento de redactar estas páginas (agosto de 2007), con indicación del sistema que emplean, del tipo de usuario a los que atiende y de temática de las consultas a que responde. Es una panorámica, por tanto, de la todavía incipiente presencia de los servicios de referencia digital que se encuentran en España.

Tomando como fecha febrero de 2009, los servicios de referencia digital que se ofrecen en España son los siguientes:

Institución: Ministerio de Cultura y Comunidades Autónomas

Servicio: Pregunte: las bibliotecas responden

Dirección: <http://www.pregunte.es>

Usuarios: Cualquier ciudadano

Temática: Cualquier tema

Sistema: Formulario web y chat

Plazo: 72 horas o inmediato

Institución: Biblioteca Nacional de España

Servicio: Pregunte al bibliotecario

Dirección: <http://www.bne.es/esp/servicios/pregunte.htm>

Usuarios: Cualquier ciudadano
Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca
Sistema: Formulario web y correo electrónico
Plazo: No se establece

Institución: Biblioteca de Andalucía
Servicio: La biblioteca responde
Dirección: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/responde>
Usuarios: Cualquier ciudadano
Temática: Andalucía y cultura andaluza
Sistema: Formulario web
Plazo: 72 horas

Institución: Biblioteca Pública del Estado en Tarragona
Servicio: Servei d'Informació Local/Servei d'Informació Bibliogràfica
Dirección: <http://cultura.gencat.net/bpt/>
Usuarios: Cualquier ciudadano
Temática: Información comunitaria sobre Tarragona; búsqueda
Sistema: Formulario web, correo electrónico
Plazo: No se establece

Institución: Instituto de Filosofía (CSIC)
Servicio: Pregunte al bibliotecario
Dirección: http://www.ifs.csic.es/biblioteca/serv/pre_bib.htm
Usuarios: Cualquier ciudadano
Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca
Sistema: Formulario web *Plazo:* 24 horas

Institución: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes
Servicio: El bibliotecario
Dirección: <http://www.cervantesvirtual.com/bibliotecario/index.jsp>
Usuarios: Cualquier ciudadano
Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca; búsquedas

Sistema: Formulario web
Plazo: No se establece

Institución: Centro de Documentación Sud-Nort, Universidad de Valencia

Servicio: Servicio de referencia virtual, INFOSUD.

Dirección: <http://www.uv.es/infosud/cas/formularioscas.html>

Usuarios: Cualquier ciudadano

Temática: Temáticas especializados (sociología, economía)

Sistema: Formulario web, chat / QuestionPoint

Plazo: 48 horas (formulario), inmediato (web)

Institución: IES El Escorial

Servicio: Pregunte al bibliotecario

Dirección: <http://www.educa.madrid.org/web/ies.elescorial.elescorial/webbiblio/bibliotecario.html>

Usuarios: Comunidad escolar

Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca

Sistema: Formulario web

Plazo: No se establece

Institución: Universidad de Alcalá de Henares

Servicio: Información bibliográfica

Dirección: http://www.uah.es/servi/biblioteca/servicios_bibliotecas/infor_biblio.htm

Usuarios: Comunidad universitaria

Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca

Sistema: Formulario web

Plazo: No se establece

Institución: Universidad de Alicante

Servicio: Punt BiU. Punto Bibliotecario de Información al Usuario

Dirección: http://www.ua.es/es/bibliotecas/SIBID/centrales/neo_puntbiu/presentacion.htm

Usuarios: Comunidad universitaria
Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca
Sistema: Formulario web, correo electrónico
Plazo: No se establece

Institución: Universidad de Barcelona
Servicio: Pregunteu al bibliotecari
Dirección: <http://www.bib.ub.edu/serveis/pab/>
Usuarios: Comunidad universitaria
Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca; búsquedas
Sistema: Formulario web
Plazo: 24 horas

Institución: Universidad Cardenal Herrera -CEU
Servicio: La biblioteca responde
Dirección: <http://www.uch.ceu.es/principal/biblioteca/faq.asp?op=faq&menusuperior=alumnos>
Usuarios: Comunidad universitaria
Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca
Sistema: Correo electrónico
Plazo: No se establece

Institución: Universidad Carlos III de Madrid
Servicio: Pregunte al bibliotecario
Dirección: <http://biblioteca.uc3m.es/uhtbin/cgiirsi/x/UC3M/0/63/1751/X>
Usuarios: Comunidad universitaria
Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca; búsquedas.
Sistema: Formulario web
Plazo: 48 horas

Institución: Universidad Complutense de Madrid
Servicio: Consulte al bibliotecario
Dirección: <http://www.ucm.es/BUCM/servicios/5958.php>

Usuarios: Comunidad universitaria
Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca; búsquedas.
Sistema: Formulario web
Plazo: No se establece

Institución: Universidad de Cádiz
Servicio: Vía Virtual: consulte al bibliotecario.
Dirección: <http://biblioteca.uca.es/vv/acercade.htm>
Usuarios: Comunidad universitaria
Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca; búsquedas
Sistema: Formulario web, chat / Programa QuestionPoint
Plazo: Inmediato

Institución: Universidad de Córdoba (Ciencias del Trabajo)
Servicio: Pregunte al bibliotecario.
Dirección: <http://www.uco.es/webuco/buc/centros/tra/Pregunte-al-Bibliotecario.html>
Usuarios: Comunidad universitaria
Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca; búsquedas
Sistema: Formulario web
Plazo: 48 horas

Institución: Universidad de La Coruña
Servicio: Búsqueda bibliográfica
Dirección: <http://www.udc.es/biblioteca/FPI/formubusq.htm>
Usuarios: Comunidad universitaria
Temática: Información bibliográfica
Sistema: Formulario web
Plazo: No se establece

Institución: Universidad de Granada
Servicio: La biblioteca responde.
Dirección: http://www.ugr.es/~biblio/biblioteca_responde/index.html

Usuarios: Comunidad universitaria
Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca
Sistema: Formulario web, chat
Plazo: No se establece (formulario), inmediato (chat)

Institución: Universidad de Huelva
Servicio: Información bibliográfica
Dirección: <http://www.uhu.es/biblioteca/inforbiblio/infbibl.html>
Usuarios: Comunidad universitaria
Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca
Sistema: Formulario web, correo electrónico
Plazo: No se establece

Institución: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Servicio: Pregúntanos.
Dirección: <http://biblioteca.ulpgc.es/?q=preguntanos>
Usuarios: Comunidad universitaria
Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca
Sistema: Formulario web
Plazo: No se establece

Institución: Universidad de León
Servicio: Consulte al bibliotecario. La biblioteca responde
Dirección: <http://www5.unileon.es/bibportal/contacto/La%20Biblioteca%20responde>
Usuarios: Comunidad universitaria
Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca
Sistema: Formulario web
Plazo: 24 horas

Institución: Universidad de Murcia
Servicio: Pregunte al bibliotecario
Dirección: <http://www.um.es/biblioteca/formularios/formConsulta.htm>

Servicio: Pregunte al bibliotecario
Dirección: <http://bibliotalk.um.es/bibliotalk/indexUsuario.jsp>
Usuarios: Comunidad universitaria
Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca
Sistema: Formulario web, correo electrónico y chat
Plazo: No se establece (formulario), inmediato (chat)

Institución: Universidad de Navarra
Servicio: Consulte al bibliotecario.
Dirección: <http://www.unav.es/biblioteca/consultealbibliotecario.html>
Usuarios: Comunidad universitaria
Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca
Sistema: Formulario web
Plazo: 48 horas

Institución: Universidad Pontificia de Comillas
Servicio: Consultas y sugerencias
Dirección: <http://www.upcomillas.es/portales/Biblioteca/consultas/consultas.asp>
Usuarios: Comunidad universitaria
Temática: Información bibliográfica
Sistema: Formulario web
Plazo: No se establece

Institución: Universidad Pompeu Fabra
Servicio: Consultas al personal bibliotecario
Dirección: <http://www.upf.edu/bib/cast/consultes/consultes.htm?opcio=0>
Usuarios: Comunidad universitaria
Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca
Sistema: Formulario web
Plazo: 48 horas

Institución: Universidad de Salamanca

Servicio: Referencia en línea

Dirección: <http://sabus.usal.es/docu/formulario.htm>

Usuarios: Comunidad universitaria

Temática: Información bibliográfica

Sistema: Formulario web

Plazo: No se establece

Institución: Universidad de Sevilla

Servicio: Pregunte al bibliotecario.

Dirección: <http://bib.us.es/neo/servicios/pregunte/index-ides-idweb.html>

Usuarios: Comunidad universitaria

Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca

Sistema: Formulario web, chat

Plazo: No se establece (formulario), inmediato (chat)

Institución: Universidad de Zaragoza

Servicio: Pregunta al bibliotecario.

Dirección: <http://biblioteca.unizar.es/pregbiblio.php>

Usuarios: Comunidad universitaria

Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca

Sistema: Formulario web

Plazo: Una semana

Institución: Universitat Jaume I

Servicio: Ask a librarian -Pregunta al bibliotecario.

Dirección: <http://www.uji.es/CA/cd/info/biblio.html>

Usuarios: Comunidad universitaria

Temática: Servicios y colecciones de la biblioteca

Sistema: Formulario web / Programa Question Point

Plazo: 24 horas.

9

Pautas y normas para el ejercicio de la referencia digital

Los servicios de referencia digital disponen de una serie de recomendaciones que pueden emplearse como documentos de trabajo, tanto para iniciar un servicio de este tipo, como para su desarrollo y evaluación. Las pautas para este servicio bibliotecario han sido elaboradas por los organismos bibliotecarios más reconocidos internacionalmente. Por una parte, la IFLA aprobó y difunde sus *Recomendaciones para el servicio de referencia digital*, que han sido traducidas a varios idiomas. Por otra parte, la Reference and User Services Association (RUSA), integrada en la American Library Association (ALA) ha aprobado una serie de pautas vinculadas con los servicios referencia digitales, sobre las que se han asentado muchos de los servicios de referencia digital existentes, especialmente de universidades de Estados Unidos, así como servicios públicos de diferentes estados de esta país norteamericano. En los siguientes epígrafes se comentan estas directrices, junto a otras que se consideran de interés por su autoridad, utilidad y calidad, como son las de la Virtual Reference Desk Network, que sirvieron

de base a los servicios de referencia digital de centros educativos de Estados Unidos y muchos países angloparlantes.

9.1. Recomendaciones de la IFLA

La sección de trabajo de referencia, de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas se comenzó a reunir en 1998 con la intención de debatir acerca de las implicaciones de las tecnologías en los servicios de referencia. En 2002 se crea un grupo específico para la redacción de las pautas que sirvieran de marco para los servicios de referencia que se prestaban en línea. En el comité permanente hubo presencia española desde 2003. En el plan estratégico del grupo de trabajo de referencia de la IFLA para 2004 y para 2005 se incluyó la importancia de estas pautas para acercar los servicios presenciales a los telemáticos.

La versión original de estas *Recomendaciones para el servicio de referencia digital*³³¹ se aprobó en 2003, mientras que la edición en español es de 2004. En la introducción de las mismas se intenta delimitar el concepto de referencia digital, además de ofrecer el marco en el que se inscribe e informar de los dos ámbitos a los que se dirige; por un parte, se quiere contribuir a una mejor administración de los servicios de referencia digital y, por otra, se quieren articular normas para la práctica de estos servicios, pensando especialmente en el trabajo cooperativo. Como se dice en la introducción: El objetivo de estas recomendaciones o directrices es promover las mejores prácticas de referencia digital a escala internacional. El entorno en línea está singularmente adaptado para trabajar cooperativamente y compartir recursos. Las bibliotecas de diferentes países pueden tener distintas tradiciones de servicio público que afecten tanto a sus prácticas de referencia

331 La edición en castellano ha sido publicada por ANABAD: IFLA. Reference Work Section. *Recomendaciones para el servicio de referencia digital*. Madrid: ANABAD, 2004. La consulta a la versión en español se realiza a través de <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>.

actuales como a las expectativas de sus clientes. Sin embargo, se debe reconocer que las nuevas tecnologías harán posible que los bibliotecarios redefinan el ámbito de sus servicios públicos. Estas recomendaciones son un intento de crear pautas comunes a partir de diferentes tradiciones, con la esperanza de que la comunidad internacional de bibliotecarios pueda explorar libremente sus posibilidades. Sin duda, la labor realizada en estas pautas es útil para las entidades que disponen de servicios de referencia digital.

Para la delimitación de los conceptos parten de las políticas del servicio Virtual Reference Canada³³², para quien *los términos referencia virtual, referencia digital, servicios de información en Internet, referencia permanente y referencia en tiempo real* son intercambiables para describir los servicios de referencia que utilizan tecnología digital de una u otra forma.

El primer bloque de las recomendaciones se centra en la administración de los servicios de referencia digital. En este apartado se ofrece pautas sobre la política del servicio y su planificación, el personal que lo atenderá, la formación que deben tener estos profesionales, el diseño de la interfaz, aspectos legales y de promoción, así como cuestiones relativas a la evaluación, la calidad del servicio y la cooperación con otros centros. En resumen, los aspectos que se tratan en la primera parte de las recomendaciones de la IFLA son:

- Política de referencia: objetivos, normativa, organización de grupos, procedimientos y revisiones, derechos de autor, usuarios³³³, tipos de preguntas que se responderán, uso del servicio.

332 Virtual Reference Canada es un servicio que coordinó la Biblioteca Nacional de Canadá y en el que se integraron las bibliotecas de este país; su objetivo era compartir información y apoyo, para resolver cuestiones de referencia de forma cooperativa.

333 Sobre este aspecto véase Hiller, Steve; Schillie, Jane; Self, Jim. Evaluación de la Comunidad: Parte esencial de las herramientas del bibliotecario referencista. En *IFLA General Conference and Council (70. 2004. Buenos Aires)*. Buenos Aires: IFLA, 2004. Disponible en http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/029s_trans-Hiller_Schillie_Self.pdf[consulta 14 abril 2009]

- Planificación: grupos de trabajo, objetivos concretos, propuestas de actuación., servicios y programas informáticos disponibles y necesarios, fuentes de financiación, información de los usuarios, posibilidades de cooperación, evaluación del proyecto, plan de acción.
- Personal: seleccionar de personal participativo, capacidades, disponibilidad, conocimientos informáticos, aptitudes de comunicación, responsabilidades, tareas específicas, número de personas necesarias, carga de trabajo, apoyo técnico necesario, control de la normas, planificación.
- Formación: formación del personal, orientación y desarrollo profesional del mismo, aptitudes, formación continua.
- Diseño de la interfaz: estructura, estándares, diseño, informaciones, iconos, formularios, vínculos, políticas generales, contacto, requerimientos mínimos, normas, privacidad, archivo.
- Aspectos legales: políticas, legislación, derechos de autor, confidencialidad.
- Publicidad y promoción : audiencia, enlaces, medios de comunicación, patrocinadores, listas.
- Evaluación y calidad: encuestas, estadísticas de actividad del servicio, cambios.
- Colaboración: alianzas, cooperación.

El segundo ámbito de aplicaciones está redactado para contribuir a la práctica de la referencia digital; se ofrecen recomendaciones generales para el servicio, así como otras específicas referentes al contenido, pautas para los servicios ofrecidos a través de chat y directrices específicas para las sesiones de referencia a través de chat. Las pautas de la IFLA insisten en que los servicios de referencia digital deberían cumplir las mismas normas que los servicios de referencia tradicional. En la segunda parte de las directrices de la IFLA sobre referencia digital se ofrecen recomendaciones acerca de:

- Práctica de la referencia digital
- Contenido (preguntas y respuestas)

- Servicio de chat o foro de consulta³³⁴
- Sesiones de chat

9.2. Pautas de la RUSA/ALA

Las pautas más empleadas internacionalmente no son las de la IFLA, sino las elaboradas por la Reference and User Services Association (RUSA), sección que agrupa a los bibliotecarios referencistas dentro de la American Library Association (ALA). La RUSA ha elaborado diferentes directrices, que entiende como documentos autorizados que sirven de guía para la prestación de servicios y la toma de decisiones. Dentro de esta sección se han aprobado diferentes normativas, que se ofrecen a continuación, organizadas por temas y con la indicación de la fecha de aprobación o de su revisión más actual:

- Desarrollo de colecciones: *Elements for Basic Reviews: A Guide for Writers and Readers of Reviews of Works in All Mediums and Genres* (2006).
- Servicios electrónicos: *Guidelines for the Introduction of Electronic Information Resources to Users* (2006); *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services* (2004).
- Genealogía e historia: *Guidelines for a Unit or Course of Instruction in Genealogical Research at Schools of Library and Information Science* (1996); *Guidelines for Developing Beginning Genealogical Collections* (1999); *Guidelines for Establishing Local History Collections* (2006).
- Préstamo interbibliotecario: *Interlibrary Loan Code for the United States* (2001); *Interlibrary Loan Code for the United States Explanatory Supplement*.
- Servicios de referencia/información: *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* (2004); *Guidelines for Cooperative Reference Services* (2006); *Guidelines for*

³³⁴ Sobre este mismo aspecto son importantes las conclusiones del siguiente estudio: Fagan, Jody Condit; Desai, Christina M. Communication strategies for instant messaging and chat reference services. *The Reference Librarian*, 20022003, vol. 38, n. 79/80, p. 121-155. Las autoras ofrecen indicaciones basadas en sesiones de referencia en tiempo real.

Implementing and Maintaining Virtual Reference Services (2004); Guidelines for Information Services (2000); Guidelines for Liaison Work in Managing Collections and Services (2001); Guidelines for Medical, Legal, and Business Responses (2001); Guidelines for Preparation of a Bibliography (2001); Professional Competencies for Reference and User Services Librarians (2003).

- Colectivos de usuarios: *Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services (2007); Guidelines for Library Services to Older Adults (1999); Guidelines for Library Services to Spanish-Speaking Library Users (2007).*

Como puede apreciarse hay varias normas que se refieren a los servicios de consulta electrónicos; concretamente, para el ámbito de esta monografía interesan las *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*, de 2004; como complementarias, hay que tener en cuenta algunas otras, como las *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*³³⁵, de 2004 y las que tratan de los servicios de referencia en general.

Las pautas para la puesta en práctica y mantenimiento de servicios virtuales de referencia fueron redactadas por un comité específico y aprobadas por el comité ejecutivo de la RUSA/ALA en junio de 2004. Para la primera versión se basaron en uno de los trabajos del especialista Bernie Sloan³³⁶, experto internacional que ha producido un elevado número de investigaciones sobre los servicios de referencia. El propósito de las directrices fue ayudar a las bibliotecas y consorcios que están desarrollando servicios de referencia digitales, orientando sobre los procedimientos que se deben seguir, sin pretender normalizar de forma estricta el trabajo de la referencia

335 Estas normas son tomadas también como base para la evaluación de la actividad de los referencistas, así como para la detección de sus carencias formativas. Véase, por ejemplo, Ward, David. Using virtual reference transcripts for staff training. *Reference Services Review*, 2003, vol. 31, n. 1, p. 46-56.

336 Sloan, Bernie, Electronic reference services: some suggested guidelines. *Reference and User Services Quarterly*, summer 1998, vol. 38, no. 1, p.77-81.

digital, ya que las condiciones particulares de cada servicio hace que las pautas tengan que ser personalizadas. El esquema de los contenidos de estas pautas es el siguiente:

1. Definición de referencia virtual.
2. Preparación para los servicios de referencia virtual.
3. Prestación del servicio: usuarios, parámetros, conducta, cooperación.
4. Organización del servicio: integración, infraestructura, presupuestos, personal, márketing, evaluación y mejora.
5. Privacidad.

En una dirección diferente a la IFLA, que emplea el término «referencia digital», la RUSA utiliza en sus pautas el concepto de «referencia virtual», que define como el servicio de referencia que se inicia electrónicamente, a menudo en tiempo real, en el que los usuarios emplean ordenadores u otras tecnologías de Internet para comunicarse con el personal referencista, sin que éste esté físicamente presente. Para la RUSA; los canales de comunicación usados en la referencia virtual incluyen chat, videoconferencia, voz a través de IP, conavegación³³⁷, correo electrónico y mensajería instantánea. Las indicaciones de la RUSA dejan claro que el hecho de manejar recursos electrónicos para ofrecer una respuesta no implica por sí mismo la existencia de referencia digital; de igual forma, constatan que la referencia virtual a menudo es continuada por comunicaciones telefónicas, envíos de fax o la visita del usuario en persona, aunque estos modos de referencia no se deben incluir en la consideración de referencia digital.

Tras las cuestiones introductorias, las pautas de la RUSA ofrecen algunas indicaciones sobre los elementos previos a la implantación de un servicio de referencia digital. Es interesante la primera indi-

³³⁷ El concepto de *conavegación* está relacionado con el sistema de trabajo de las plataformas creadas para el desarrollo de la referencia digital y se basa en que el personal referencista va abriendo páginas web que el usuario puede ir consultando simultáneamente.

cación que ofrece en este apartado, dedicado a los preparativos del servicio, en la que insiste en la necesidad de concebir el servicio de referencia digital como una parte más de los servicios de la biblioteca o red, nunca como un servicio distinto. Es esencial que los órganos de administración conozcan de antemano todos los gastos que implica el arranque y mantenimiento de un servicio y que lo doten económicamente para su desarrollo en un plazo largo. Asimismo, todos los estamentos de la biblioteca o red deben conocer los detalles del nuevo servicio. Un número representativo del personal de administración y del servicio de referencia deben formar parte del equipo encargado de la planificación, formación, puesta en funcionamiento y promoción del servicio de referencia virtual; este comité también será encargado de seleccionar las aplicaciones informáticas que se emplearán para el desarrollo del nuevo servicio. También es necesario que un número significativo de personas pertenecientes a la población destinatarias del servicio estén integradas en la planificación y difusión del servicio de referencia digital. El personal informático también tiene que formar parte del equipo que tome las decisiones en cuanto a la infraestructura necesaria, la selección del software y las compras, sobre todo en lo relativo a la compatibilidad con los sistemas que ya existen en las bibliotecas. Las pautas de la RUSA también insisten en que el servicio de referencia digital tiene que ser tenido en cuenta para el desarrollo de las colecciones y selección de recursos electrónicos, especialmente en lo relativo a sus licencias de acceso. Además, se hace imprescindible la evaluación constante de los servicios de referencia en línea, que puede partir de criterios similares a los que se emplean para la evaluación de los servicios de referencia tradicionales.

El tercer apartado de las pautas de la RUSA está dedicado a la provisión del servicio, es decir, a la puesta en práctica y desarrollo del mismo. Las diferentes indicaciones que se ofrecen en este bloque se organizan en cuatro grandes temas: destinatarios, parámetros del servicio, comportamiento y cooperación. En cuanto a los aspectos relativos a los usuarios, se establecen sugerencias como que la bi-

biblioteca debe definir la población objeto y difundir su política dentro de su sitio web, además de en cualquier lugar que se considere oportuno. Se deben articular sistemas técnicos para autenticar a los usuarios, además de ser estricto con la política de acceso al servicio. Los usuarios deben conocer los procedimientos, por lo que se debe difundir claramente la política institucional, así como publicitar claramente el servicio y a quien va dirigido. En cuanto al subapartado relativo a los parámetros del servicio, la RUSA incluye aquí algunas notas sobre la difusión del tipo de demandas de información que se atenderán, si se facilitarán documentos o archivos y se cobrará por este servicio. Además, será necesario establecer plazos de entrega de la respuesta, marcando periodos de respuesta en la referencia asíncrona y tiempo de conexión por sesión en la sincrónica. Es importante incluir enlaces externos e internos, que atraigan la atención del servicio.

Además de disponer de pautas específicas sobre las competencias profesionales³³⁸ y el comportamiento del personal de los servicios de referencia en general³³⁹, la RUSA incluye en estas directrices algunas indicaciones sobre cómo se debe actuar en los servicios electrónicos de referencia. Se insiste en que el personal de esta sección tiene que tener una comunicación fluida entre sí, además de demostrar habilidades en las otras formas de referencia. Dado que no hay una relación presencial, el bibliotecario tiene que desarrollar formación y destrezas complementarias para proporcionar un servicio de calidad, similar al que se ofrece en persona. La RUSA recomienda tener

338 RUSA/ALA. *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*, aprobadas en 2003 y disponibles en <<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/professional.htm>>. Existe una traducción al catalán publicada en la revista electrónica BiD: RUSA. *Competències professionals per als bibliotecaris dels serveis de referència i atenció a l usuari*. Presentació i traducció de Nora Vela. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 2003, n. 11. Disponible en <<http://www.ub.es/bid/bid11.htm>> [consulta 13 junio 2009].

339 RUSA/ALA. *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals*, aprobadas en 2004 y disponibles en <<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm>>.

en cuenta sus pautas sobre los profesionales de la referencia. Es necesario que el personal posea habilidades para la comunicación en línea, ya que se deberá realizar telemáticamente las entrevistas de referencia. Se deberá ofrecer una formación inicial y al principio del servicio, hasta que se hagan efectivos los conocimientos. Una indicación más de la RUSA es que el personal debe tratar como privadas y confidenciales todas las comunicaciones realizadas, así como las transcripciones de las mismas.

En los servicios digitales de referencia son muy comunes los consorcios o la prestación cooperativa de este servicio. Las pautas que se están exponiendo en esta sección de la obra incluyen una docena de recomendaciones para las bibliotecas integrantes de estas redes. Es lícito que las bibliotecas se asocien con otras entidades similares para extender el servicio y hacerlo más rentable, en sentido económico y de uso. No obstante, se deberá articular un sistema de administración y coordinación, así como definir claramente la responsabilidad de cada biblioteca participante³⁴⁰. Todas las bibliotecas enlazarán con el proyecto cooperativo, detallando qué va a encontrar un usuario en el mismo. Es necesario que se desarrollen procedimientos de comunicación entre los participantes. La red debe designar un nivel mínimo de participación en el servicio cooperativo para cada biblioteca. En la referencia sincrónica, se establecerá un número indispensable de horas de atención, mientras que en la referencia asíncrona, la participación puede basarse en el número de preguntas que se deben responder o en el tiempo mínimo de disponibilidad. La administración organizará los calendarios, según la disponibilidad de las bibliotecas. La RUSA aboga por la existencia de una fuente de información que centralice los recursos relativos a las políticas, operaciones, procedimientos y normativas, así como

340 Sennema describe un sistema de comunicación entre bibliotecarios pertenecientes a una misma red de referencia digital, basado en tres herramientas distintas, todas ellas accesibles en web. Véase Sennema, Greg. Managing the reference desk online. *Reference Services Review*, 2003, vol. 31, n. 3, p. 257-263.

los datos de las bibliotecas participantes. Las políticas deberán establecer prioridades en cuanto al tipo de preguntas que responderán, así como unas pautas claras sobre las licencias de acceso a los recursos electrónicos y garantías de privacidad. Para que los medios técnicos empleados en la red se ejecuten de forma correcta la RUSA recomienda que se siga la norma *NISO Question/Answer Transaction Protocol*³⁴¹, que ha supuesto todo un avance en la prestación de servicios de referencia en red.

El siguiente apartado de las directrices de la RUSA sobre la práctica de servicios virtuales de referencia trata acerca de la organización del servicio. Se incluyen aquí diferentes notas acerca de la integración del servicio de referencia digital dentro de los tradicionales, aspectos relacionados con la infraestructura, el mantenimiento económico, el personal, la promoción y la evaluación de los servicios electrónicos de consulta. En cuanto a la integración, se vuelve a incidir en la necesidad de que el servicio digital se conciba como un parte del servicio bibliotecario de referencia, ya que, aunque se planteen sistemas distintos de provisión, los objetivos serán coincidentes. Los fines y el funcionamiento del servicio deben ser conocidos por todo el personal de la biblioteca. El servicio debe contar con espacio, mobiliario, hardware y software adecuados y deben ser apoyados por el personal de administración e informática. En relación a la financiación, se debe contar con una asignación presupuestaria específica, que se dedicará al personal, equipamiento informática, aplicaciones electrónicas, conexiones, mobiliario, formación, publicidad y espacios del servicio. El personal debe compartir la responsabilidad del servicio de referencia digital, a fin de garantizar su continuidad. En la medida de lo posible, la plantilla debe estar formada en referencia presencial y digital, a fin de po-

341 NISO. *Networked reference services: Question/Answer Transaction Protocol*. Bethesda: NISO Press, 2006. Sobre este protocolo véase el apartado 7.3. Tecnologías de comunicación para la referencia digital. En los párrafos dedicados al software específico para la referencia digital se describe esta norma.

der disponer de flexibilidad en los puestos de trabajo. La selección del personal que se encargará de la referencia digital se basará en sus habilidades, interés y disponibilidad. La formación continua es obligada en esta sección de la biblioteca o consorcio.

Siguiendo con la descripción de estas importantes directrices, la RUSA aborda, como no podía ser menos, dos cuestiones de importancia: el marketing y la evaluación. La promoción del servicio de referencia digital tendrá que ser realizada a través de un plan específico, determinando el grupo de destinatarios a los que se quiere informar, dedicando un presupuesto a esta actividad y analizando los resultados al final de la campaña. La evaluación del servicio de referencia digital se realizará de forma regular, empleando tanto al personal como a los usuarios. Se trata de conocer la efectividad y la eficiencia del servicio. Existen varios métodos de evaluación que pueden ser aplicados, como el uso de las estadísticas, las opiniones de los usuarios o la revisión de las transcripciones. Las evaluaciones serán equivalentes a las del servicio de referencia tradicional; sus resultados servirán para la mejora del servicio en cuanto a ajustes de personal, parámetros o política del servicio, formación, etc.

Las directrices de la RUSA finalizan con una sección dedicada a la privacidad, un aspecto de crucial importancia en cualquier servicio de información que se preste por medios electrónicos. Las comunicaciones entre usuarios y biblioteca serán privadas, con excepción de lo que determinen las leyes. Los datos generados y mantenidos con fines de evaluación serán confidenciales. Se recomienda eliminar la información de los usuarios, tales como nombre o correo electrónico. Será necesario establecer un calendario de conservación de los archivos. El usuario debe saber si sus datos van a ser retenidos, por lo que habrá que difundir públicamente la política de privacidad que aplique el servicio. Las preguntas y respuestas pueden ser empleadas para la creación de una base de datos de consultas y FAQ, siempre manteniendo la confidencialidad de los usuarios que realizaron las preguntas e informándoles de la posibilidad del almacenamiento de las cuestiones que hayan planteado al servicio.

De igual forma, deben tratarse confidencialmente las preguntas que se empleen para la formación y publicidad del servicio.

9.3. Normas de la Virtual Reference Desk Network

Se ha querido incluir entre los principales documentos que incorporan pautas para la prestación de los servicios de consulta electrónicos el denominado *Aspectos de calidad para los servicios de referencia*³⁴² redactado por los expertos de la red Virtual Reference Desk (VRD). El VRD se inició en 1997, como un proyecto especial del ERIC *Clearinghouse on Information & Technology*. En enero de 2002 pasó a formar parte de la *Education Digital Library Initiative*. Su actividad cesó en marzo de 2005³⁴³. El mostrador de referencia virtual formaba parte de un proyecto del Departamento de Educación de los Estados Unidos, cuyo principal objetivo fue crear recursos y servicios basados en Internet, pero en el que el trabajo intelectual fuera el sustento de la calidad de los productos creados. A partir de este proyecto, se promovieron servicios como una lista de distribución para docentes, un directorio analítico de recursos web y una base de datos, además del servicio de referencia digital, en el que participan diversas bibliotecas e instituciones. Anualmente, el grupo de expertos se reunía para debatir acerca de las cuestiones relativas a la referencia digital, siendo muchas de las comunicaciones presentadas, aportaciones fundamentales en la investigación sobre servicios de referencias electrónicos³⁴⁴.

342 Virtual Reference Desk Network. *Facets of quality for digital reference services*. Versión 5. VRDN, 2003.

343 Las fechas de la actividad del *Virtual Reference Desk* han sido facilitadas por David Lankes, quien fue su director. El autor agradece la colaboración del Doctor Lankes de manera especial, ya que no hay constancia de estos datos en ninguna fuente documental. Incluso, se realizó una consulta en este sentido al servicio de referencia de la Biblioteca del Congreso, quienes no pudieron ofrecer la respuesta, al no localizar las fechas solicitadas.

344 Algunas de las ponencias de los encuentros anuales del VRD fueron editadas en forma de monografías, siempre coordinadas por David Lankes. Muchos de los materiales empelados en las presentaciones de cada conferencia anual pueden consultarse desde Webjunction: <http://www.webjunction.org>.

Al tratarse de un servicio cooperativo consideraron necesario establecer unas directrices comunes, a fin de ofrecer un servicio de calidad. Por este motivo nacen sus *Facets of Quality for Digital Reference Services*, cuya quinta y última versión fue finalizada en junio de 2003. El documento original data de 1997 y fue revisado en 1999 y en 2003, donde recibió significativas contribuciones. Se trata, por tanto, de un documento pionero, ya que, como se vio en esta misma sección de la monografía, las otras dos directrices importantes, las de la IFLA y las de la RUSA/ALA son de 2003. La versión definitiva de la VRD también son de ese año, aunque la primera edición de la mismas es de 1997, como se acaba de explicar. Con estas pautas, la red del VRD quería facilitar un documento que fuera aplicable a cualquier servicio de este tipo, ya fuera académico, escolar o público.

Los aspectos de calidad tratados en este documento se han estructurado en dos grandes bloques: la comunicación con el usuario y el desarrollo/gestión del servicio. La categoría dedicada al usuario incluye los componentes que se suceden durante el proceso de pregunta-respuesta, como accesibilidad, rapidez de los plazos, claridad de la política, interactividad o instrucción. El apartado de la gestión trata de la toma de decisiones a la hora de crear y mantener el servicio, para conseguir la calidad esperada y la satisfacción del usuario. El VRD es consciente de que los servicios de referencia digitales difieren unos de otros, por lo que ofrece dos niveles de recomendaciones de calidad, para que las bibliotecas las adapten a sus circunstancias. Por una parte, se encuentran las pautas esenciales, las que todos los miembros de una red deben cumplir y, por otra, las recomendaciones que cada biblioteca cumplirá en función de su situación actual y sus objetivos. Con todo, las pautas del VRD se presentan como un modelo aplicable a cualquier consorcio que ofrezca servicios de referencia en línea y para aquellas instituciones que las quieran tener como base para la creación de sus propias directrices, como hizo la IFLA, por ejemplo. A continuación, se describen las diferentes recomendaciones de la VRD, a partir de la estructura y numeración de la quinta versión, aunque el texto que se incorpora

a la obra no es una traducción de la misma, sino un resumen de los contenidos del documento. Tras cada aspecto tratado se incorpora la norma que se considera esencial.

Comunicación con el usuario

1. Accesibilidad. Los servicios de referencia digital deben presentar facilidad para su acceso y navegación por cualquier usuario de Internet, sin tener en cuenta el equipamiento, las discapacidades físicas o la barrera del idioma. Esencial: asegurarse de que el servicio es accesible y navegable por correo electrónico y formularios web.

2. Rapidez en los plazos. Las preguntas deben ser contestadas tan rápido como sea posible. Los tiempos dependerán de la política del servicio y de la disponibilidad de recursos (personal, presupuestos, tecnología, etc.). Esencial: responder al menos al 10% de las preguntas en dos días laborables.

3. Política de respuesta clara. La claridad en la comunicación debe presentarse antes o al inicio de cada sesión de referencia, para reducir las posibilidades de confusión del usuario o la recepción de preguntas inapropiadas. Esencial: crear y cumplir una política de respuesta clara.

4. Interactividad. Los servicios de referencia digitales deben posibilitar que la entrevista de referencia sea efectiva, para que los usuarios puedan comunicar sus necesidades de información y clarificar cuestiones vagas. Esencial: solicitar al usuario que facilite información como su edad o nivel académico y la materia de su consulta, a través de un formulario web o una comunicación posterior por correo electrónico.

5. Instrucción. Los servicios de referencia digitales proveen información actual y especializada. Los servicios de referencia digital de calidad ofrecen más a los usuarios que las respuestas factuales, ya que les guían en cómo formular preguntas, en organización del conocimiento y en alfabetización informacional. Esencial: ofrecer respuestas o fuentes de información para la contestación; cuando no sea posible dar una respuesta es necesario contestar al usuario con la comunicación apropiada.

Desarrollo y gestión del servicio

6. Autoridad. Los expertos en referencia digital deben tener el conocimiento necesario y la formación académica del área temática que atiendan. Se deberán determinar niveles específicos, destrezas y experiencia necesaria en función de las disciplinas o campos. Esencial: asegurarse de que entre el personal hay al menos un experto cualificado que pueda supervisar la calidad y exactitud de las respuestas de la plantilla.

7. Formación de expertos. Los servicios deben ofrecer una orientación efectiva, por lo que hay que preparar al personal para responder usando un lenguaje claro y efectivo, siempre siguiendo las políticas y procedimientos. La formación de los referencistas es uno de los aspectos fundamentales en la planificación y práctica del servicio de referencia digital. Esencial: organizar alguna actividad de formación para todo el personal del servicio de referencia, aunque sea de manera informal.

8. Privacidad. Todas las comunicaciones entre los usuarios y los referencistas deben mantenerse en completa confidencialidad. Esencial: impedir el acceso público a los nombres de los usuarios, correos electrónicos, direcciones postales o preguntas, a menos que se haya informado previamente de que esta información puede estar disponible, a través de un formulario web, por ejemplo.

9. Revisión. Los servicios de referencia digitales deben evaluar regularmente sus procedimientos y servicios. La revisión continuada y la evaluación aseguran la calidad, eficiencia y fiabilidad de las comunicaciones, así como la satisfacción general del usuario. Esencial: comprobar periódicamente las respuestas dadas a los usuarios, para mejorar la calidad, exactitud, cumplimiento de las políticas y destrezas informacionales.

10. Ofrecer información relacionada. Además de dar la respuesta directa a las preguntas de los usuarios, los servicios de referencia digital pueden ofrecer el acceso a recursos de información y ayuda. Se podrán reutilizar los resultados de los procesos de pregunta-respuesta almacenados en los archivos o en las FAQ. Esencial:

incluir recursos básicos en el sitio web como un complemento al servicio de preguntas y respuestas.

11. Publicidad. Se debe informar a los posibles usuarios de las ventajas del servicio. Un plan de relaciones públicas definido puede asegurar una estrategia de promoción. La publicidad no puede crear más demanda de la que el servicio sea capaz de manejar. Esencial: crear y difundir públicamente una descripción de la finalidad y la práctica del servicio.

10

La calidad de la referencia digital

La evaluación de la información que se ofrece en línea es el último aspecto que se quiere tratar en esta obra. En primer lugar, se ha presentado el contexto teórico y práctico de los servicios bibliotecarios de referencia, para centrarse posteriormente en los que se prestan en línea por medio de redes y aplicaciones de comunicación, para, por fin, disertar acerca de la evaluación de la información y los servicios de referencia telemáticos. En el capítulo 6 se trató de la evaluación de los servicios de referencia, pero en éste se estudian los aspectos relativos al análisis de la referencia en línea. En primer lugar, se dedica un apartado a la metodología de evaluación de la información web, recurso de importancia esencial para la prestación de la referencia digital. Se describirán procedimientos y teorías de diferentes investigadores, al tiempo que se resumen los principales indicadores ofrecidos por estos teóricos. A continuación, se recogen metodologías de evaluación de la referencia digital, tomando como base el resultado de afamados y contundentes proyectos de investigación realizados en los Estados Unidos, país donde la referencia digital tiene mayor tra-

yectoria y penetración. Además, se aportan planteamientos propios acerca de cómo se deben evaluar servicios públicos de información, un aspecto que no se ha contemplado en la literatura profesional, ya que todas las experiencias corresponde a servicios locales, aunque telemáticos, que prestan bibliotecas o consorcios bibliotecarios.

10.1. Evaluación de la información telemática

La calidad de la información telemática es también evaluable. Son muchas las aportaciones teóricas y las experiencias prácticas que se pueden consultar sobre la información disponible a través de redes de información. Se recogieron muchas de las mismas y se sintetizaron en una presentación llevada a cabo en la Universidad de Extremadura y publicada por dicha entidad³⁴⁵. Ese texto se ha retomado también para esta sección de la obra, dada su adecuación con los contenidos que aquí se están desarrollando. Se parte de que todo tipo de información es susceptible de ser evaluada, sobre todo si se requiere reunir una colección de utilidad para los usuarios de un centro de información y de un servicio de referencia. La información almacenada en los soportes tradicionales, e incluso en los electrónicos, cuenta desde hace tiempo con un corpus teórico contrastado relativo a los criterios que se deben aplicar para la evaluación de la misma. Sin embargo, la información telemática, especialmente la accesible a través de Internet, todavía está siendo objeto de reflexión e investigación, a fin de ofrecer una serie de parámetros y procedimientos que sirvan de forma definitiva para analizar la calidad de la información accesible en línea. En los siguientes párrafos se expondrán los principales aspectos referidos a los criterios y métodos de evaluación del principal tipo de información telemática: aquella que se difunde a través de páginas web.

345 Merlo Vega, José Antonio. La evaluación de la calidad de la información web: aportaciones teóricas y experiencias prácticas. En *Recursos informativos: creación, descripción y evaluación*. Mérida: Junta de Extremadura, 2003, p. 101-110. (Sociedad de la información, 8).

La información web es aquella que está elaborada en cualquiera de los lenguajes derivados del SGML y cuya característica más notable es ser documentos hipertextuales y multimedia. La unidad básica de los documentos de este tipo es la página web, entendida como el documento escrito en un lenguaje de marcado, con una localización única dentro de un servidor. El contenido de una página web puede ser independiente o bien estar vinculado a otras páginas web, entre las que existen enlaces hipertextuales y las cuales completan su información. En este caso, se denomina sitio web, al tratarse del conjunto de páginas web relacionadas entre sí por su autoría y porque su contenido sólo cobra sentido cuando se entiende de forma global, distribuido entre varias páginas web complementarias e interdependientes. Esta delimitación de conceptos es importante, ya que el proceso de evaluación de información telemática muchas veces podrá realizarse sobre páginas aisladas aunque, en la mayoría de los casos, el objeto será un sitio web en su conjunto.

La evaluación de sitios web es necesaria por motivos cuantitativos y cualitativos. El elevado número de páginas existentes –la base de datos de Google ya ha sobrepasado los diez mil millones de documentos– obliga a contar con criterios desde los que se extraiga la información de calidad de la abultada cifra de recursos inservibles, inoperantes y desdeñables. Asimismo, cualquier fuente de información sólo es válida si aporta contenidos útiles y si los mismos son localizados de forma sencilla. Por este motivo, también es necesario recurrir a parámetros que ayuden a identificar la información imprescindible y separarla de la que nada aporta. Es evidente que disponer de indicadores para aplicar en el proceso de evaluación es, sin lugar a dudas, necesario, sobre todo para los especialistas de los servicios de referencia digital, quienes utilizan los recursos de Internet como primera fuente de información.

La evaluación de la información telemática, como la de cualquier otro tipo, requiere una planificación concreta en la que se establecerán los criterios que se aplicarán y los métodos mediante los que se pondrán en práctica dichos criterios. Los criterios se materializan

zarán mediante el uso de parámetros e indicadores de evaluación; mientras que los métodos se desarrollan a través de procedimientos concretos y la ayuda de los recursos necesarios para la realización positiva de los métodos ideados para llevar a cabo el proceso de evaluación. Parámetros, indicadores, procedimientos y recursos son, por tanto, los cuatro elementos clave del proceso de evaluación de la información web.

- Los parámetros son los aspectos genéricos que serán evaluados. Se trata de establecer una serie de grandes bloques sobre los que se realizará el análisis y los cuales serán desarrollados en indicadores concretos que dan la información necesaria para cada uno de estos grupos. Existe un elevado número de propuestas o criterios genéricos, como puede observarse en las recopilaciones realizadas por Alastair Smith³⁴⁶ o Robert Sebek³⁴⁷, muchas de ellas coincidentes.
- Los indicadores son los elementos que desarrollan cada uno de los parámetros establecidos para el análisis de la información. Son las cuestiones concretas que se evaluarán. Como ocurre con los parámetros, existen múltiples componentes que pueden ser considerados como un índice de la calidad de una página o de un sitio web. Como muestra puede citarse el estudio que Oliver, Wilkinson y Bennet³⁴⁸ realizaron en la Universidad de Georgia en el que reunieron más de quinientos criterios o indicadores válidos para el análisis de la información web.

346 Smith, Alastair. *Criteria for evaluation of Internet information resources* [en línea]. Disponible en <http://www.vuw.ac.nz/staff/alastair_smith/evaln/index.htm> [Consulta: 15 julio 2007]

347 Sebek; Robert. *Bibliography on evaluating web information* [en línea]. Disponible en <<http://www.lib.vt.edu/help/instruct/evaluate/evalbiblio.html>> [Consulta: 15 julio 2007]. Continúa la recopilación realizada por Nicole Auer.

348 Oliver, K.M.; Wilkinson, G.L. Bennet, L.T. *Evaluating the quality of Internet information sources* [en línea]. Disponible en <<http://www.eric.ed.gov/>>. [Consulta: 17 julio 2007].

- Los procedimientos son los métodos que se emplean para hacer efectiva la aplicación de parámetros e indicadores. Éste es el aspecto del proceso de evaluación que presenta un menor grado de desarrollo en cuanto a aportaciones teóricas o experiencias prácticas, ya que sólo hay propuestas aisladas y parciales. La planificación de cualquier proceso de evaluación no puede limitarse a delimitar qué se debe analizar sino también debe decir cómo se debe obtener la información relativa a los elementos que se están evaluando. La evaluación de información web adolece, en estos momentos, de una definición y sistematización de los procedimientos que se deberán aplicar.
- Los recursos son los materiales necesarios para el proceso de evaluación. Conocidos qué aspectos serán evaluados y cómo se procederá a su análisis será necesario establecer qué medios humanos, instrumentales y documentales son necesarios. Como ocurría con los procedimientos, los recursos también están poco estructurados y, por lo general, en la planificación y ejecución de la evaluación, sólo se contemplan los recursos humanos y algunos documentales como las listas de parámetros e indicadores y los formularios o plantillas de análisis. Sin embargo, un correcto proceso de análisis de la calidad de la información web debería dejar constancia, antes de comenzar con la evaluación, de todos los recursos que serán necesarios para el desarrollo del mismo.

Como se adelantó en los párrafos precedentes, existe un elevado número de aportaciones en cuanto a los parámetros e indicadores que se deben aplicar para la evaluación de recursos telemáticos. A continuación, se expondrán algunas de las que se consideran más significativas, ya sea por el rigor con el que se presentan, por la evidente utilidad de las mismas o por haber sido desarrolladas por autores de contrastada relevancia en el estudio de la calidad de la información web. Las teorías que aquí se presentan han sido publicadas en fuentes impresas o digitales y la identificación de todas

ellas se expone en las citas bibliográficas que se mencionan a pie de página. Se pretende dejar constancia de los principales estudios, difundiendo los trabajos de singular relevancia y las conclusiones a las que han llegado los autores de los mismos.

Las aportaciones teóricas más importantes en España se deben al profesor Codina, quien en dos ocasiones ha publicado sus teorías sobre qué criterios deben aplicarse en cualquier proceso de análisis de la información digital. En la primera de ellas³⁴⁹, aunque indica que toda evaluación puede centrarse únicamente en el estudio del contenido y la autoría, establece catorce parámetros con sus correspondientes indicadores, los cuales divide en tres niveles de interés. Se exponen a continuación los catorce criterios genéricos sobre los que este autor va a desarrollar su primer esquema de indicadores:

1. Calidad y volumen de la información
2. Autoría: responsabilidad y solvencia
3. Legibilidad y ergonomía
4. Navegación y representación de la información
5. Recuperabilidad
6. Interactividad/Computabilidad
7. Velocidad de descarga
8. Servicios adicionales
9. Luminosidad
10. Calidad de los enlaces
11. Actualización de los enlaces
12. Descripción, selección y evaluación
13. Visibilidad
14. Autodescripción

³⁴⁹ Codina, Luis. Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos. *Revista Española de Documentación Científica*, 2000, vol. 23, n. 1, p. 9-44. Los estudios de Codina pueden consultarse en <http://www.lluiscodina.com>.

Con acierto, este autor retoma sus teorías en otra publicación editada el mismo año³⁵⁰ (Codina 2000b), en la cual agrupa los criterios propuestos en sólo seis parámetros, que desarrolla con los correspondientes indicadores y con la novedad de que se facilitan algunas notas aclaratorias, que pueden ser útiles para el proceso de aplicación de los criterios expuestos. En esta segunda aportación de Codina los indicadores son los siguientes:

1. Autoría: adecuación y solvencia de la fuente
2. Contenido: valor intrínseco y volumen de la información
3. Acceso a la información: navegación y recuperación
4. Ergonomía: comodidad y facilidad de utilización
5. Luminosidad: presencia y calidad de enlaces externos
6. Visibilidad: número de enlaces que recibe de otros recursos

En el mercado en español existe una monografía específica sobre evaluación de sitios web, publicada por Trea en 2007³⁵¹. En esta obra se realiza un estado de la cuestión sobre la evaluación de la calidad de la información telemática, así como la metodología que se puede emplear para medir y comparar sitios web. Una buena aportación de este trabajo es que puede servir de base a los gestores de contenidos y diseñadores de sitios web, ya que ofrece los elementos fundamentales en los que una sede web asienta su calidad.

Siguiendo con las aportaciones teóricas, también es útil la sistematización de criterios que realiza Nicole Auer³⁵², quien, además, era responsable de una de las recopilaciones más completas de artículos y proyectos relacionados con la calidad de la información web. Para dicha autora, quien se basa en estudios previos de otros

350 Codina, Luis. Parámetros e indicadores de calidad para la evaluación de recursos digitales. En *Jornadas Españolas de Documentación* (7. 2000. Bilbao). *La gestión del conocimiento: retos y soluciones de los profesionales de la información*. Bilbao: Universidad del País Vasco, 2000, p. 135-144.

351 Jiménez Piano, Marina; Ortiz-Repiso Jiménez, Virginia. *Evaluación y calidad de sedes web*. Gijón: Trea, 2007.

352 El artículo de Nicole Auer en el que se defendían estas teorías era *Evaluating internet information* y estaba accesible en línea en el servidor de la Universidad Virginia Tech, en la dirección <<http://www.lib.vt.edu/research/libinst/idle/evaluating.html>>.

investigadores, los parámetros para evaluar información accesible en Internet son cinco: autoría, cobertura, objetividad, exactitud y actualidad. Para cada uno de los parámetros Auer desarrollaba una serie de indicadores, una exposición razonada de por qué es necesario cada parámetro y los métodos que se podían emplear para aplicar los indicadores sugeridos.

El mismo número de parámetros, en gran medida coincidentes, son los que se deben emplear en opinión de Janet Alexander y Marsha Tate, autoras de uno de los pocos manuales impresos³⁵³ sobre cómo evaluar la información web. Un dato interesante del estudio realizado por ambas autoras es que, antes de desarrollar los parámetros de calidad de la información web, comentan estos mismos criterios aplicados al análisis de las fuentes de información tradicionales. Esta perspectiva de la evaluación de las páginas web como fuente de referencia, dota a las teorías de estas autoras de un grado extraordinario de interés para quienes trabajan en unidades de información, tal y como ocurre con el esquema propuesto años antes por Carolyn Caywood³⁵⁴. Los cinco criterios de Alexander y Tate son, una vez más, autoridad, exactitud, objetividad, actualidad y cobertura y destinatarios.

Otra monografía de interés sobre el tema es la que firma Alison Cooke³⁵⁵ y que se presenta como un guía para evaluar la información accesible en Internet. Esta autora prefiere no establecer una lista única de elementos de análisis, sino que desarrolla distintas relaciones de criterios para aplicar en función del tipo de información o servicio que se esté evaluando: sitios web institucionales, pá-

353 Alexander, Janet.; Tate, Marsha. *Web wisdom: how to evaluate and create information quality on the Internet*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, 1999.

354 Caywood, Carolyn. Library selection criteria for WWW resources. *Public libraries*, may/june 1996, p. 169. Disponible originalmente en línea, desde 1995. En la actualidad desde la siguiente dirección <<http://www.keele.ac.uk/depts/aa/landt/lt/Internet/criteria.htm>>. [Consulta 15 julio 2007].

355 Cooke, Alison. *Neal-Schuman authoritative guide to evaluating information on the Internet*. New York: Neal-Schuman, 1999.

ginas personales, directorios temáticos, publicaciones electrónicas, bases de datos, sitios de transferencia de ficheros, etc. No obstante, pueden entenderse como parámetros generales los que expone para cualquier fuente de información de Internet, los cuales vienen acompañados de sus correspondientes listas de indicadores, una vez explicado el porqué de cada parámetro o aspecto general de análisis. En definitiva, estos son los criterios propuestos:

1. Propósito
2. Cobertura
3. Autoridad y reputación
4. Exactitud
5. Actualidad y mantenimiento
6. Accesibilidad
7. Presentación y organización de la información
8. Facilidad en el uso
9. Comparación con otras fuentes
10. Calidad global del recurso

Las teorías de Jim Kapoun³⁵⁶ también inciden en los aspectos hasta ahora expuestos, ya que este autor habla de exactitud, autoridad, objetividad, actualidad y cobertura como los cinco criterios que se deben aplicar en la evaluación de documentos web. Para cada uno de ellos se aportan dos o tres indicadores que los desarrollan.

Similar es la opinión de Alastair Smith³⁵⁷, responsable además de otra de las importantes colecciones de recursos sobre evaluación de información telemática accesibles en Internet y cuya lo-

³⁵⁶ Kapoun, Jim. Teaching undergrads WEB evaluation: A guide for library instruction, *C&RL News*, July / August 1998, Vol. 59 No. 7. Disponible en línea en <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crlnews/backissues1998/julyaugust6/teachingundergrads.htm>>. [Consulta 17 julio 2007].

³⁵⁷ Smith, Alastair. *Criteria for evaluation of Internet information resources* [en línea]. <<http://www.vuw.ac.nz/~agsmith/evaln/index.htm>>. [Consulta: 17 julio 2007]. Otra versión de estas teorías fue publicada en el artículo: Smith, Alastair G. Testing the Surf: Criteria for Evaluating Internet Information Resources. *The Public-Access Computer Systems Review*, 1997, vol. 8, no. 3, disponible en <<http://epress.lib.uh.edu/pr/v8/n3/smit8n3.html>>. [Consulta: 17 julio 2007]

calización ya se ha mencionado en nota. En este caso se habla de siete criterios: cobertura, contenido, diseño gráfico y multimedia, propósito, reseñas, usabilidad y costes. De forma muy resumida este autor apunta los indicadores que integran cada uno de los parámetros.

Por último, uno de los proyectos sobre la evaluación de la calidad de las fuentes de información en Internet mejor llevados a cabo es el que desarrollaron Gene Wilkinson, Lisa Bennet y Kevin Oliver³⁵⁸ en la Universidad de Georgia entre 1996 y 1998. En las fases previas de su trabajo se llegaron a manejar decenas de indicadores, los cuales quedaron reducidos a 125 en la última versión presentada y que se agrupan en los siguientes once parámetros:

1. Accesibilidad y usabilidad del sitio
2. Identificación del recurso y documentación sobre el mismo
3. Identificación del autor
4. Autoridad del autor
5. Diseño y estructura de la información
6. Relevancia y alcance del contenido
7. Validez del contenido
8. Exactitud y fiabilidad del contenido
9. Navegación dentro del documento
10. Calidad de los enlaces
11. Aspectos estéticos y afectivos

Aparte de estas teorías existen decenas de artículos y proyectos que han establecido patrones de calidad de la información web. No obstante, las aquí reflejadas son algunas de las de mayor trascendencia o importancia en la investigación sobre este tema. Hasta el momento, se han incluido los textos que dieron lugar a los primeros resultados de las investigaciones sobre este asunto, especialmente los relacionados con las colecciones de referencia o de interés para

358 Oliver, K.M.; Wilkinson, G.L. Bennet, L.T. *Evaluating the quality of Internet information sources* [en línea]. Disponible en <<http://www.eric.ed.gov/>>. [Consulta: 17 julio 2007].

bibliotecas, a pesar de que existen decenas de estudios en los que se analiza la calidad de la información web. Por incluir uno de los más recientes, actualizado en junio de 2007, es interesante comentar la lista CARS de Robert Harris³⁵⁹, quien establece una serie de parámetros de análisis para la evaluación de fuentes de información en Internet. Su lista de evaluación de recursos web parte de cuatro grandes parámetros: credibilidad (*credibility*), exactitud (*accuracy*), sensatez (*reasonableness*) y ayuda (*support*). Cada uno de estos parámetros se desarrollan en indicadores específicos, que se reproducen de forma resumida a continuación:

- Credibilidad: credenciales del autor, muestras del control de la calidad, metainformación, indicadores de carencia de credibilidad (anonimato, mala expresión, etc.)
- Exactitud: atemporalidad, amplitud, destinatarios y propósito, indicadores de falta de precisión (ausencia de fecha, generalidades, etc.)
- Sensatez: imparcialidad, objetividad, moderación, consistencia, opiniones, indicadores de ausencia de sensatez (tono, tendencia, incumplimiento de expectativas, etc.)
- Ayuda: fuentes y bibliografía, comprobación, comparación con otras fuentes, indicadores de carencia de ayuda (fuentes no identificadas, ausencia de fuentes, etc.)

Los indicadores de exactitud aplicables a la referencia fueron analizados por Frické y Fallis³⁶⁰. Estos autores ofrecen una útil panorámica de la investigación en evaluación de la calidad de la información web especializada en referencia y ofrecen una metodología propia ideada para comprobar la exactitud de un recurso. En su investigación emplean indicadores propuestos por diversos autores,

359 Harris, Robert. *Evaluating Internet Research Sources* [en línea]. Versión 15 junio 2007. Disponible en <<http://www.virtualsalt.com/evalu8it.htm>>. [Consulta 15 julio 2007].

360 Frické, Martin; Fallis, Don. Indicators of Accuracy for Answers to Ready Reference Questions on the Internet. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 2004, vol. 55, n. 3, p. 238-245.

que someten a un análisis en el que intervienen herramientas como buscadores o barras de búsquedas.

En España es de interés el trabajo de Ayuso y Martínez³⁶¹ sobre evaluación de calidad de fuentes y recursos digitales. Las profesoras de la Universidad de Murcia ofrecen una guía de buenas prácticas a partir de una propuesta de protocolo de actuación para analizar la calidad de fuentes de información publicadas en Internet. Las autoras han elaborado un instrumento evaluativo basado en tres secciones: micronavegación, donde se examinan los aspectos de organización y estructura de la web; macronavegación, en donde se analiza la importancia del recurso dentro de contexto general de la web, así como su luminosidad y visibilidad; y usabilidad, para la que se examinan aspectos como la facilidad de uso o las posibilidades de relación. Su protocolo es llevado a la práctica en el mencionado artículo, ofreciendo la evaluación de una serie de sitios web que cumplen los parámetros establecidos en este estudio.

También es conveniente reflejar algunas de las aplicaciones prácticas de evaluación de recursos web. La evaluación de la calidad de la información web es especialmente importante para los servicios o instituciones que mantienen directorios de recursos en Internet, así como para los servicios de referencia digitales, como avanzados usuarios de información web. Estos organismos necesitan basarse en criterios cualitativos objetivos para formar sus colecciones de documentos digitales. Por ese motivo, administradores de contenidos web, responsables de portales, índices o directorios y agencias de evaluación recurren a distintos parámetros, normalmente establecidos por ellos mismos, para analizar y escoger la información que contendrán sus servidores. En otros casos, la selección se realiza de forma más subjetiva, partiendo de los intereses específicos de la institución que realiza la recopi-

361 Ayuso García, María Dolores; Martínez Navarro, Victoria. Evaluación de calidad de fuentes y recursos digitales: guía de buenas prácticas. *Anales de documentación*, 2006, n. 9, p. 17-42.

lación de los recursos. Por último, es importante destacar cómo algunos de los directorios más consultados de la red, como WWW Virtual Library <<http://vlib.org>> o BUBL <<http://bubl.ac.uk>> no poseen criterios específicos de evaluación y parten de elementos personales para la creación de sus índices de recursos telemáticos.

Uno de los servicios de análisis de contenidos web más laureado fue Argus Clearinghouse, proyecto de la Universidad de Michigan iniciado en 1993 y posteriormente dependiente de Internet Public Library³⁶². En este directorio sólo se incluían guías o directorios de recursos. La evaluación de los mismos se hacía partiendo de los cinco criterios generales que a continuación se exponen:

- Descripción del recurso: explicación de los contenidos, acceso y alcance de los enlaces seleccionados.
- Evaluación del recurso: comentarios acerca de la tipología de los sitios analizados, su utilidad y autoría.
- Diseño: aspectos estéticos y de usabilidad.
- Organización del contenido: métodos empleados para sistematizar las páginas incluidas en las distintas guías de recursos.
- Metainformación: datos acerca de cuáles son los objetivos del directorio, cómo es elaborado y por quién, periodicidad de sus actualizaciones, etc.

Un buen ejemplo de directorio temático que aplica criterios de evaluación de forma estricta fue SOSIG, Social Science Information Gateway quien dividía el análisis de los sitios incluidos en su índice en tres aspectos: el contenido, la navegación y las características del web. En cuanto al contenido se evaluaba su validez (exactitud, fiabilidad, etc.), su autoría y reputación de la fuente y la importancia de la información incluida en el recurso, así como su exactitud, exhaustividad, unicidad y organización de la misma. En cuanto a la navegación por el web se analizaban aspectos como la facilidad de uso, las ayudas que ofrece, el uso de las normas aprobadas, el uso apropiado de la

362 Internet Public Library: <http://www.ipl.org>

tecnología y la estética. Por último, se evaluaba el sitio web de forma general, comprobando la actualidad de la información, la autoridad del administrador del web y el funcionamiento del sistema.

SOSIG está ahora incluido en Intute³⁶³, directorio analítico que ha unido los esfuerzos y contenidos de las principales selecciones de recursos efectuadas en diferentes disciplinas.

Uno de los recursos de información francófonos más interesante es Sapristi!³⁶⁴, quien aplica también una serie de criterios de calidad antes de incluir sitios web a su directorio. En este caso, los parámetros que se analizan son el contenido, el organismo y autor responsables, el punto de vista del que se parte para la elaboración del web, la información previa que hay sobre el sitio y la veracidad de los datos incluidos en el directorio. También merece la pena incluir en este panorama de aplicación de criterios de calidad para la selección de recursos web, el esquema que sigue la Commission "Français et Informatique"³⁶⁵, quien basa el análisis que realiza de los recursos informativos que integran su directorio temático en las siguientes cuestiones:

- ¿Quién?: autoría
- ¿Qué?: contenido
- ¿Dónde?: área geográfica
- ¿Cuándo?: actualidad
- ¿Cómo?: exposición de los datos
- ¿Por qué?: finalidad del web

También es destacar el Internet Scout Project³⁶⁶, que se convirtió en todo un referente de los directorios analíticos existentes en Internet. Como criterios fundamentales para la selección y posterior análisis

363 Intute: <http://www.intute.ac.uk>. Intute se presentó el 13 de julio de 2006, recogiendo el testigo de algunos de los tradicionales directorios analíticos existentes hasta el momento, que se fusionaron en esta excelente fuente de información, como SOSIG (ciencias sociales), Humbul (humanidades), EEVL (ingeniería y matemáticas) o Psygate (física) entre otros.

364 Sapristi!: <http://docinsa.insa-lyon.fr/sapristi>

365 Commission "Français et Informatique": <http://users.skynet.be/ameurant/francinfo/index.html>

366 Internet Scout Project: <http://scout.cs.wisc.edu>

de recursos web se emplearon los siguientes: contenido (alcance, usuarios, propósito, actualización, exactitud), autoridad de los responsables en la materia, mantenimiento de la información, presentación (navegabilidad, usabilidad, organización de la información), disponibilidad o validez de los enlaces seleccionados y coste de la información (gratuidad o pago).

Existen numerosos ejemplos de criterios de los que se parte para la selección de sitios o páginas web, aunque muy pocos han sido desarrollados con rigor o están siendo aplicados con propiedad. Esto se debe a que hay escasas entidades encargadas de la evaluación de recursos y menos aún las que no tienen intereses comerciales. Los ejemplos de Intute o de Internet Public Library, como directorios analíticos de recursos web de calidad, son de los pocos existentes en los que se toman en cuenta criterios de análisis antes de seleccionar y recomendar recursos de utilidad para los usuarios de sus directorios. De igual forma, los servicios bibliotecarios de referencia deben crearse colecciones de recursos telemáticos, que puedan ser útiles para responder las preguntas de los usuarios. Para ello, es conveniente disponer de criterios de evaluación que ayuden a su selección.

Para finalizar este apartado se quiere incluir una aportación específica relativa a los estándares de calidad en los servicios de referencia digitales, que se incluye en el excelente trabajo de Charles McClure y otros que se comenta en el siguiente apartado de la obra. Los autores del manual *Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services*³⁶⁷ proponen los siguientes estándares de calidad en la provisión de servicios de referencia digitales:

1. Cortesía: percepción del usuario en cuanto al trato recibido.
2. Precisión: corrección de la respuesta.
3. Satisfacción: nivel de satisfacción general con el servicio.

³⁶⁷ Mac Clure, Charles R.; Lankes, R. David; Gross, Melissa; Choltco-Devlin, Beverly. *Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services: Guidelines and Procedures*. Syracuse, New York: Information Institute of Syracuse; Tallahassee, Florida: School of Information Studies, 2002, p. 60-61.

4. Usuarios que repiten: porcentaje de personas que vuelven a emplear el servicio.
5. Conocimiento del servicio: porcentaje de la población que conoce el servicio.
6. Costes: gasto que supone la provisión del servicio.
7. Tiempo de finalización: media de tiempo que se tarda en satisfacer una demanda de información.
8. Accesibilidad: sencillez en el manejo y adecuación del sistema a los estándares de usabilidad.

10.2. Metodologías de evaluación de la referencia digital

En los apartados anteriores, se han desarrollado los contenidos generales sobre la evaluación de los servicios de referencia, aplicables sobre todo los que se prestan de forma presencial, los denominados servicios de referencia tradicionales. Asimismo, se ha querido incidir en la evaluación de la calidad de la información web, aquella que se obtiene en Internet a través de navegadores, que es un recurso esencial para los servicios de consulta electrónicos. No obstante, es necesario precisar aún más y exponer estándares para el análisis de servicios digitales de referencia, que se empleen de forma exclusiva en aquellas bibliotecas que reciben consultas por medios digitales y las responden por los mismos medios. Aunque la bibliografía profesional no es extensa en este tema, sí existen publicaciones que merecen la pena ser destacadas³⁶⁸ y tomadas como punto de partida para el establecimiento de indicadores de evaluación de la referencia digital. Son especialmente importantes

³⁶⁸ Es útil el trabajo aportado por Gilbert, Lauren Miranda; Mengxiong, Liu; Matoush, Toby; Whitlatch, Jo Bell. Assessing Digital Reference and Online Instructional Services in an Integrated Public/University Library. *The Reference Librarian*, 2006, vol. 46, n. 95, p. 149-172. Se explican las metodologías seguidas para la evaluación de servicios de referencia mediante correo electrónico y de chat, así como el análisis de la calidad de tutoriales en línea. También la aportación de Hodges, Ruth A. Assessing digital reference. *Libri: International Journal of Libraries and Information Services*, 2002, vol. 52, n. 3, p. 157-168.

las aportaciones del proyecto de la red UNISON en Australia³⁶⁹, que ofrece una relación de indicadores clave para el análisis de la referencia digital.

Rösch³⁷⁰, además de establecer su propia clasificación de los medios asíncronos y sincrónicos mediante los que se puede prestar referencia digital, sistematiza los criterios de calidad que se deben aplicar en la práctica de la referencia digital, que divide en siete categorías: organización del proceso de referencia; eficiencia; extensión o alcance del servicio; proceso de comunicación; calidad de la respuestas; uso del servicio; y evaluación del servicio. Por otro lado, Gross³⁷¹, analizó las aportaciones más importantes para tomarlas como base en el proyecto del Information Institute de Syracuse, que se comentará seguidamente y del que se puede afirmar que es la metodología más completa realizada para la evaluación de la referencia digital.

Muchas de las experiencias de interés relacionadas con la evaluación de los servicios de referencia digitales fueron recogidas en el número especial de *The Reference Librarian*³⁷², titulado *Assessing Reference and User Services in a Digital Age*; pero, sin duda, la principal aportación realizada en relación a la evaluación de los servicios de referencia digitales es la que corresponde al manual *Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library*

369 Los indicadores de UNISON son expuestos en Rigby, Alison; Smithers, Amanda. From service to survey: The UNISON Digital Reference Key Performance Indicators Project. En *Information Online 2007* [en línea]. Australia Library and Information Association, 2007. Disponible en <<http://www.information-online.com.au/docs/Presentations/oncon.pdf>> [consulta 12 septiembre 2007].

370 Rösch, Herman. Digital reference services: state of the art in the focus of quality. En *IFLA General Conference and Council (72. 2006. Seúl)*. Seúl: IFLA, 2006. Disponible en <<http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch-en.pdf>> [consulta 17 julio 2007].

371 Gross, Melissa. *Assessing Quality in Digital Reference Services: Overview of Key Literature on Digital Reference*. Syracuse, NY: Information Institute of Syracuse, 2001.

372 Novotny, Eric (ed.). *Assessing Reference and User Services in a Digital Age*. *The Reference Librarian*, 2006, no 95/96. Este número doble también fue publicado como monografía: Binghamton, New York: The Haworth Press, 2007.

*Services: Guidelines and Procedures*³⁷³. La obra es el resultado de un proyecto de investigación con el mismo título que tiene su origen en la Virtual Reference Desk Conference, celebrada en 2000 en Seattle. En dicho congreso se constató la necesidad de disponer de elementos para la evaluación de los emergentes servicios de referencia digital. En marzo de 2001 se inició el proyecto, que fue concluido en mayo de 2002. En la investigación participaron diferentes bibliotecas e instituciones de Estados Unidos y de Gran Bretaña. El manual producto de la investigación ofrece una relación completa para aplicar en la evaluación de los diferentes ámbitos de la referencia digital. Además, se describen los procedimientos necesarios para analizar los servicios y compararlos con los de otras bibliotecas.

Los autores reúnen treinta y cinco medidas, estadísticas y estándares para la evaluación de servicios de referencia digitales. Cada uno de estos indicadores se presenta bajo un mismo esquema, que comienza con la definición de la medida, estadística o norma, que continúa con los fundamentos de las mismas, para describir posteriormente los procedimientos de recopilación de los datos correspondientes a cada indicador, además de incluir observaciones y comentarios. En los siguientes párrafos se resumen las informaciones más relevantes sobre los distintos sistemas propuestos en el mencionado manual. Los diferentes indicadores se organizan en siete grupos: estadísticas y medidas descriptivas, análisis del sistema, medidas de satisfacción de los usuarios, costes, tiempo empleado por el personal, otras opciones de evaluación y estándares de calidad. Cada indicador va acompañado de una serie de recursos que pueden ser tomados como ejemplos o materiales para la evaluación y que se presentan como anexos al final de este documento, el más completo en su género dentro de la bibliografía profesional internacional.

373 Mac Clure, Charles R.; Lankes, R. David; Gross, Melissa; Choltco-Devlin, Beverly. *Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services: Guidelines and Procedures*. Syracuse, New York: Information Institute of Syracuse; Tallahassee, Florida: School of Information Studies, 2002.

Las medidas que pueden ser empleadas para una completa evaluación de los servicios de referencia que se prestan por medios digitales son las siguientes³⁷⁴:

1. **Número de preguntas de referencia digital recibidas.** Se trata de contabilizar el número de cuestiones que se recibieron por vía electrónica: correo electrónico, formularios web, chat, etc. No se deben incluir aquí las recibidas por teléfono, fax o correo postal. Es conveniente contar de forma independiente cada una de las preguntas recibidas, aunque hayan sido hechas en el mismo mensaje de correo electrónico, por ejemplo. Con esta medida se conoce el volumen de trabajo del servicio. Este indicador podrá ser comparado con el número de preguntas respondidas. También podrán desagregarse las preguntas recibidas por cada uno de los medios puestos a disposición del usuario (correo electrónico, chat, formularios, telefonía IP, etc.). Los datos se extraerán del sistema, aunque el personal debe completarlos manualmente. La frecuencia de recogida de datos debe ser diaria, aunque es conveniente que sean tabulados en periodos quincenales.

2. **Número de contestaciones del servicio de referencia digital.** Número de veces que el personal de la biblioteca se ha dirigido a un usuario para contestar una pregunta realizada al servicio de referencia digital. No se incluyen aquí las veces que el usuario se ha puesto en contacto con el personal. Los contactos entre el personal y los usuarios pueden ocurrir por correo electrónico, formularios web, sesiones de vídeo interactivo, voz IP, chat o a través de software específico para la referencia digital. Se debe contabilizar por separada cada acción de contacto, aunque se inicie con un procedimiento, por ejemplo chat, y se continúe con otro, por ejemplo correo electrónico. Esta medida se combina necesariamente con la anterior. También se

374 Mac Clure, Charles R.; Lankes, R. David; Gross, Melissa; Choltco-Devlin, Beverly. Op. cit. Se realiza una traducción y un resumen de las medidas determinadas en la obra *Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services: Guidelines and Procedures*. Syracuse, New York: Information Institute of Syracuse; Tallahassee, Florida: School of Information Studies, 2002.

emplea para analizar cuestiones como los posibles fallos tecnológicos, la efectividad de la entrevista de referencia digital o el grado de esfuerzo que supone contestar una pregunta. Los periodos y sistemas de recogida de datos son los mismos que en el estándar anterior.

3. **Número de respuestas del servicio de referencia digital.** Cifra de las respuestas que proporcionan la información que el usuario está buscando para su pregunta. El conjunto de las respuestas está compuesto por las comunicaciones con el usuario para dar una respuesta a su pregunta, las direcciones de recursos que pueden servirle para satisfacer su demanda y el envío a otros agentes que puedan ayudarle en su pregunta. Se contabilizan todas las respuestas dadas por medios digitales, aunque la pregunta haya sido hecha por a través de otros sistemas. Esta medida se combinará con la correspondiente a la que mide el tiempo de respuesta, así como con las dos primeras. También conviene recoger estos datos diariamente y tabularlos de forma quincenal.

4. **Número de preguntas recibidas digitalmente pero no contestadas o respondidas completamente por medios digitales.** Esta medida se refiere únicamente a aquellas preguntas que se han recibido por medios digitales, pero que se han contestado con los métodos tradicionales o usando una combinación de ambos. En ocasiones una pregunta realizada por correo electrónico se puede contestar mediante una llamada de teléfono o el envío de un documento por fax, por ejemplo; por eso conviene separar este tipo de preguntas de las que se reciben y responden completamente por procedimientos digitales. Se trata de tener conocimiento de la proporción de este tipo de usos del servicio, para planificar el personal, su formación, los gastos de materiales, la organización de los servicios presenciales y telemáticos, etc. Los periodos de recogida de estos datos son los mismos que hasta ahora se están proponiendo.

5. **Actividad total de la referencia - Preguntas recibidas.** La actividad total de la referencia se refiere al número íntegro de preguntas recibidas y se calculará sumando el número de preguntas recibido, el número de preguntas recibidas digitalmente pero no respondidas completamente por medios digitales y el número de preguntas reci-

bidas en los servicios tradicionales de referencia. Esta medida es útil en la evaluación del servicio de referencia en general. La recogida de los datos será diaria y la tabulación cada dos semanas.

6. **Porcentaje de las preguntas de la referencia digital del total de las preguntas de referencia.** Se trata de dividir el número de preguntas recibidas por medios electrónicos entre el total de las preguntas de referencia recibidas por cualquier medio. El resultado es multiplicado por 100 para conocer el porcentaje. Este dato servirá para la planificación del servicio general de referencia. Se realizará el informe anualmente, aunque la consulta al sistema se deberá realizar cada día y la tabulación de los datos semanalmente. Se requiere una coordinación estrecha entre el personal que atiende el servicio de referencia tradicional y el que se encarga del digital.

7. **Tasa de respuestas completadas de forma correcta.** Se trata de obtener el porcentaje de preguntas contestadas correctamente y por completo en relación al total de respuestas dadas. La manera de hallar este índice es dividir el número de respuestas correctas entre el número total de respuestas dadas y multiplicar el resultado por 100. Esta medida sirve para saber si se están cumpliendo los objetivos. Este dato debe ser recogido por el coordinador del servicio, en principio de forma anual, aunque puede ser recomendable obtener en periodos más breves. Existen diferentes formas de obtener este indicador. Una fórmula es establecer un grupo de revisión por pares, que analice de forma individual un cierto número de cuestiones o un periodo concreto. Los resultados de cada miembro se cruzarían con los de los demás, para quedarse con aquellos en los que hubiese habido consenso. Otro método es el estudio discreto, en el que se plantean preguntas de las que ya se conocen las respuestas, para comprobar el grado de acierto³⁷⁵. También se puede acudir al análisis de un observador externo.

375 Un ejemplo de estudio discreto, llevado a cabo en la biblioteca de la Southeastern Louisiana University puede consultarse en Hill, J. B.; Madarash-Hill, Cherie; Bich, Ngoc Pham Thi. Digital Reference Evaluation: Assessing the Past to Plan for the Future. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship* [en línea], Fall 2003, vol. 4, n. 2-3. Disponible en http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v04n03/Hill_j01.htm [consulta 18 agosto 2007].

8. **Tiempo de conclusión de la referencia digital.** Esta medida se refiere al tiempo medio que se tarda en dar una respuesta por medios digitales a una pregunta recibida por los mismos medios. Esta medida sirve tanto para conocer si se está respondiendo en un tiempo razonable como establecer los plazos que se indicarán a los usuarios. Esta información se recogerá de forma diaria y se tabulará de manera quincenal. Anualmente se informará de este dato. No se debe descontar el tiempo que el personal no ha estado trabajado en la pregunta. Se debe incluir todo el tiempo que haya transcurrido entre la pregunta y la respuesta.

9. **Número de preguntas del servicio de referencia digital sin responder.** Se incluyen aquí las preguntas que no han podido ser satisfechas y las que se han contestado de forma incompleta. Se entiende como incompletas las preguntas que no han podido ser contestadas porque el usuario no ha respondido a las cuestiones planteadas por el personal para poder contestar su pregunta. También se incluyen las preguntas que no se han contestado por incapacidad de la biblioteca (medios o recursos). De igual forma se contabilizan aquí las preguntas que no tienen respuesta y las que fueron contestadas pero, por error técnico o humano, nunca fueron enviadas a los usuarios.

10. **Tipo de preguntas recibidas en el servicio de referencia digital.** Es necesario asignar un tipo concreto a cada pregunta. Las categorías propuestas son: cuestiones bibliográficas, preguntas de instrucción, búsqueda de literatura, asesoramiento bibliográfico, referencia rápida, cuestiones de investigación, aspectos técnicos, fuera de ámbito, otras preguntas. Conocer el número de preguntas correspondiente a cada tipo servirá para desarrollar las colecciones de forma conveniente, así como para planificar el servicio, formar conveniente al personal y realizar las modificaciones que se consideren necesarias. Como en otras medidas, los datos de este indicador deberán ser recogidos diariamente, tabulados quincenalmente e incluidos en el informe anual.

11. **Número de reenvíos.** Se trata de contabilizar el número de ocasiones en las que un usuario ha sido remitido a otro punto de información dentro de la biblioteca, del servicio de referencia digital o de

un agente externo. Los reenvíos pueden deberse a diversas causas: usuarios no registrados, preguntas inapropiadas para el servicio o falta de los recursos de información necesarios. No se incluyen aquí los envíos al usuario a fuentes de información donde puede encontrar la respuesta independientemente. Esta medida sirve para apoyar el desarrollo equilibrado de las colecciones. También es útil para planificar el alcance del servicio de referencia digital. Cuando los reenvíos son internos este indicador se empleará para reorganizar el personal. En cuanto a los reenvíos externos, con este dato se podrán seleccionar posibles entidades colaboradoras para la prestación del servicio.

12. Tasa de saturación. Medida de la ratio de los usuarios del servicio de referencia digital que son miembros de la población objeto del servicio del número total de los miembros de la población destinataria. El dato se obtiene dividiendo el número de usuarios entre el total de la población y multiplicando el resultado por cien. Esta tasa indica el grado de exhaustividad o penetración del servicio entre los habitantes de la zona de influencia de la biblioteca o de la población potencial a quien va dirigido el servicio de referencia digital. Esta medida ayudará en la toma de decisiones relativas a publicidad, nivel de penetración, dotación de recursos, etc. Esta estadística es responsabilidad de la dirección³⁷⁶ o coordinación del servicio y se debe realizar de forma mensual o anual.

13. Recursos empleados por pregunta. Esta medida identificará el número de fuentes empleadas para responder a una cuestión planteada en el servicio de referencia digital. Se deben incluir todo tipo de recursos empleados, tanto electrónicos como impresos. También aquellos recursos que han sido creados por el propio personal del servicio. La importancia de esta medida estriba en un mejor conocimiento de la colección que se emplea y la posible mejora de la

³⁷⁶ Para profundizar sobre los perfiles de los responsables de los servicios de referencia es muy útil el siguiente artículo: Howze, Philip C. Training the New Head of Reference: Focusing on the Supervising Relationship as Technique. *The Reference Librarian*, 2003, vol. 39, n. 81, p. 51-58.

misma. El nivel de detalle de este indicador dependerá de lo que necesite la biblioteca. Se puede simplificar haciendo una categorización sencilla, dividiendo los tipos de recursos en: gratuitos, creados por la biblioteca, recursos de pago, colección tradicional, otros.

14. **Tasa de retorno.** Número de usuarios que emplean el servicio más de una vez. El número de usuarios que repiten es una medida que indica satisfacción con el servicio. Este indicador puede combinarse con el número de usuarios nuevos. La frecuencia de recogida del dato será mensual. Se trata de una medida difícil de recopilar y aún más difícil de analizar. Este indicador no proporciona por sí mismo información cualitativa acerca de por qué los usuarios repiten, por lo que debe combinarse con otro indicador posterior, relativo a las razones para usar el servicio de referencia digital.

15. **Número de sesiones de referencia digital.** Esta medida consiste en conocer el número total de sesiones registradas en el servicio, empleado su página web, software de charla en tiempo real, vídeo digital interactivo, etc., anotadas en el sistema. También se deben incluir las sesiones de consulta a las FAQ y a los archivos del sistema. Sin embargo, se excluyen los accesos a la página de bienvenida del sitio web de la biblioteca que no corresponde directamente al servicio de referencia digital. Para tener constancia de este dato se depende íntegramente de los registros del sistema (logs).

16. **Uso del servicio de referencia digital por día de la semana.** Se trata de medir el uso del servicio cada día de la semana durante un periodo de tiempo determinado. La razón principal de este indicador es organizar convenientemente los calendarios de trabajo del personal del servicio de referencia digital. Conviene extraer mensualmente estos datos de los registros del sistema que se emplee en el servicio. Este dato se combina con la que da a conocer las consultas por horas del día.

17. **Uso del servicio de referencia digital por hora del día.** Se quieren conocer los momentos del día en el que hay más tráfico de preguntas, cuál es la hora punta del servicio o cuales son los momentos en los que hay menos actividad. El motivo fundamental, como ocurría en el indicador anterior, es organizar convenientemente los

horarios y calendarios del personal que atiende las consultas de la referencia digital. La frecuencia y procedimiento de recolección de este dato es la misma que en el indicador anterior: conviene obtener el indicador cada mes, empleando los registros del sistema.

18. Navegador del usuario. Tipo de navegador empleado por el usuario para acceder al servicio de referencia digital. Se trata de conocer la tecnología que emplean los usuarios para adecuar el software de la biblioteca, a fin de que no haya problemas en la recepción de preguntas y envío de las respuestas. Esta información también es útil para el personal, que podrá adecuar las sesiones de explicaciones técnicas a las herramientas de las que dispone el usuario. Asimismo, este dato sirve para el desarrollo del sitio web del servicio de referencia digital, aunque lo idóneo es que fuera compatible con todos los navegadores. La extracción de este dato se debe realizar de forma mensual, a partir de los registros del sistema.

19. Plataforma del usuario. Identificación del sistema operativo que utiliza el usuario en su ordenador. Si se precisa, se puede llegar a niveles de detalle muy completos, en los que se indique la plataforma y la versión con la que se está accediendo al servicio de referencia digital. Se trata de conocer posibles dificultades técnicas en el uso del servicio, por incompatibilidades o necesidades de configuración específicas. La referencia digital ideal debe ser compatible con cualquier sistema operativo. Este dato se obtendrá de forma mensual a partir de los registros del sistema, aunque puede ser necesaria la ayuda de los departamentos de tecnologías.

20. Conocimiento del servicio. Primera medida de satisfacción de los usuarios. Consiste en determinar si la población destinataria sabe que el servicio está disponible. Este dato se necesita para los posibles programas de marketing que la biblioteca quiera llevar a cabo. Será necesario emplear procedimientos de recogida de datos como encuestas, cuestionarios, entrevistas o grupos de discusión de usuarios. Se realizará de forma anual, determinando los parámetros de la población objeto del servicio, seleccionando cuáles son los procedimientos más adecuados, qué cuestiones se recogerán y cómo se

llevarán a cabo las encuestas. Los cuestionarios se emplearán también para otras medidas, pero se deben incluir preguntas acerca de cómo el usuario conoció el servicio, con respuestas predeterminadas: a través de una web, en la biblioteca, en una publicación, publicidad, recomendación, etc.

21. Accesibilidad del servicio. Este indicador mide el grado de facilidad de uso del servicio, para que pueda ser empleado directamente por los usuarios. Incluye diversos factores como la disponibilidad temporal, el diseño del sitio web, con especial atención a la sencillez de la interfaz, cumplimiento de los estándares web para discapacitados, facilidad de uso, jerarquías en la que se organiza la información y se coloca el formulario web de consulta al servicio de referencia, uso de metaetiquetas o las posibilidades de acceso en diversas lenguas si es necesario para la población a la que se atiende. Para obtener esta información se deberán emplear encuestas, cuestionarios o entrevistas, además de otros medios, como la selección de un grupo de usuarios para probar con ellos el sistema o la revisión del mismo por parte de expertos en accesibilidad. Se trata de una medida que se debe obtener anualmente.

22. Expectativas del servicio. Se trata de medir las expectativas que los usuarios tienen cuando emplean el servicio. En este indicador pueden incluir diferentes cuestiones: tipos de preguntas que esperan que sean resueltas, formato de las respuestas, tiempo en el que considera que será entregada la respuesta, grado de compromiso para encontrar las respuestas, respuestas correctas, definitivas o exhaustivas. Los procedimientos para conseguir estos datos se basarán en encuestas, cuestionarios, entrevistas o a partir de grupos de usuarios o foros de debate. Este indicador es aconsejable cuando el servicio de referencia es limitado y necesita saber qué ámbitos son demandados y no está cubriendo. Los tipos de preguntas que el usuario espera que sean atendidas corresponden a los expresados en la medida número diez. El formato de las respuestas se refiere a la entrega de información elaborada o a la posibilidad de entregar textos completos, por ejemplo. El tiempo de respuesta sirve para determinar cuales son los

plazos que se consideran razonables, lo que permitirá organizar de forma conveniente los horarios del personal. El grado de responsabilidad o compromiso está limitado por los recursos con los que cuente el servicio de referencia, tanto de personal como en lo relacionado con las fuentes de información. El servicio debe intentar ofrecer siempre respuestas correctas, además de definitivas y exhaustivas, algo que no es sencillo, ya que muchas cuestiones son abiertas y nunca pueden considerarse respondidas de forma completa.

23. Otras fuentes empleadas por el usuario. Esta medida determina en qué otros recursos el usuario ha intentado encontrar la respuesta a su consulta. Aquí se pueden incluir otros servicios de referencia digital y de referencia presencial y búsquedas de forma autónoma a través de la web, empleando motores de búsqueda, bases de datos, catálogos en línea, directorios, etc. El procedimiento para conocer estos datos es a través de la entrevista de referencia, ya sea por correo electrónico, chat u otros procedimientos. La frecuencia será cada vez que se reciba una pregunta.

24. Razones para el uso. Se pregunta por qué un usuario emplea el servicio de referencia digital por primera vez o por qué repite en el uso del mismo. En esta medida se incluyen cuestiones como el boca a boca, la reputación de la biblioteca o del servicio de referencia tradicional, la publicidad, reseñas del servicio, distancia de acceso a la biblioteca física, satisfacción con un uso anterior, ninguna otra alternativa, etc. Esta medida puede servir como indicador de éxito si se obtienen buenos resultados en las razones que parten de la recomendación mediante el boca a boca o a través de reseñas del servicio, por ejemplo. La toma de datos se realizará a partir de encuestas, cuestionarios y entrevistas.

25. Razones para el no uso. Esta medida se refiere a la valoración de por qué nunca se ha usado el servicio de referencia digital o por qué se ha empleado previamente pero no se ha vuelto a consultar. Para las personas que nunca han usado el servicio, esta medida puede incluir aspectos como: se desconocía el servicio, la persona está incómoda con la tecnología, no se dispone de los recursos tecnológicos nece-

sarios para emplear el servicio o preferencia del servicio presencial. Para aquéllos que han usado el servicio previamente pero no lo usan actualmente, esta medida puede incluir razones como: el usuario quedó satisfecho con el uso anterior, pero no ha vuelto a tener necesidad de emplear de nuevo el servicio, el usuario quedó descontento en su experiencia anterior, el usuario encuentra la información por sí mismo, el usuario no ha encontrado la política de uso del servicio. Como en el indicador anterior, para obtener estas informaciones se deberá recurrir a encuestas, cuestionarios o entrevistas.

26. Mejoras necesarias y servicios adicionales que se deben ofrecer. Se describen las áreas en las que el servicio puede ser modificado de forma positiva, a partir de las sugerencias de los usuarios y de sus quejas. También se incluyen las posibles novedades que se aconseja incorporar al servicio. Además de las sugerencias de los usuarios se deben incluir aquí las realizadas por el personal que atiende el servicio. Las posibles mejoras incidirán en la reducción de los plazos de respuesta y en los sistemas de comunicación entre el personal. Las novedades irán en el sentido de ampliar horarios, aumentar los tipos de consultas que se atienden, adaptación de las tecnologías a usuarios con necesidades especiales, etc. Como en otras medidas que se están incluyendo en esta parte de la obra, en este indicador serán necesarias encuestas, cuestionarios y entrevistas o la creación de grupos de usuarios. También se tendrán en cuenta los comentarios espontáneos de los usuarios.

27. Satisfacción con el personal del servicio. Medida que consiste en determinar la percepción del usuario acerca de cómo el personal del servicio de referencia digital ha satisfecho sus necesidades de información. La satisfacción con la plantilla incluye los siguientes elementos: percepción de tratamiento personalizado, a partir de contestaciones individualizadas; actitud y conducta del personal para ser útiles y responder con calidad; percepción de los periodos de respuesta, atendiendo a que el personal respondió en los plazos pensados o si lo hizo con premura. Con esta medida se puede formar al personal en el trato con los usuarios, además de contar con

una base para realizar posibles cambios en los plazos, por ejemplo. Las encuestas y las entrevistas son los dos procedimientos para la recolección de estos datos.

28. Satisfacción con el sistema de respuesta. Se trata de una medida para conocer si el usuario está satisfecho con el modo de entrega de una respuesta. Este indicador da pautas para conocer si el correo electrónico, chat, formularios web o cualquier otro medio empleado para ofrecer la contestación a una demanda de referencia digital satisface a los usuarios. Con esta información se tienen datos para ampliar los sistemas de entrega de respuestas, incluyendo métodos adicionales a los que suele emplear la biblioteca en su servicio de referencia digital. También se obtienen datos de esta forma para conocer la tecnología que emplea el usuario.

29. Impacto del servicio en el usuario. Este indicador describe cómo un usuario ha sido afectado por el uso del servicio. El impacto en el usuario se mide con estos efectos: se ha resuelto un problema de información, se ha respondido una necesidad de información, se ha ahorrado tiempo y se ha accedido a recursos que el usuario no hubiese podido consultar por otros medios. También se incluyen otros aspectos como la incidencia positiva en cuestiones personales, académicas o laborales del usuario. Esta medida de satisfacción es esencial, ya que da a conocer el valor del servicio reflejado en la vida de sus usuarios. Los medios de obtención de datos, una vez más, son las encuestas y las entrevistas, ya sean de forma personal o a través de grupos de usuarios; también serán muy útiles las informaciones que los usuarios ofrecen de forma voluntaria.

30. Datos demográficos de los usuarios. Se trata de definir las características de la población a la que se atiende. Se tendrán en cuenta la edad, raza, género, educación/formación, empleo/desempleo y profesión. Última de las medidas relacionadas con la satisfacción de los usuarios. En servicios de referencia académicos también habrá que recoger datos sobre el tipo de usuario: profesor, personal o estudiante, describiendo que nivel de estudios. Estos datos indican los patrones habituales en los usuarios, lo que puede servir a la bi-

biblioteca para orientar mejor el servicio. Las encuestas son el mejor medio para conocer esta información.

31. Coste del servicio de referencia digital. Consiste en determinar el coste total de la provisión del servicio, incluyendo salarios del personal, gastos producidos por los recursos digitales, infraestructura, publicidad, formación, materiales impresos, etc. Primera de las tres medidas relacionadas con el valor económico del servicio. En caso de que el servicio de referencia digital esté integrado en el servicio de referencia presencial se deberán prorratear los costes. Este dato es esencial para confeccionar los presupuestos y tomar decisiones relativas a la asignación de los recursos. Esta medida es responsabilidad de la dirección de la biblioteca y se elabora a partir de las nóminas y las facturas.

32. Porcentaje del coste del servicio de referencia digital en relación al presupuesto total del servicio de referencia. Esta medida determina el porcentaje que supone la referencia digital dentro del presupuesto total del servicio de referencia, ya sea presencial, híbrido o digital. Al tratarse de un tanto por ciento, la fórmula para hallar este dato consiste en dividir el coste de la referencia digital entre el presupuesto total de la referencia y multiplicar por cien el resultado. Es importante conocer esta información, para una mejor distribución de los recursos. Hay que tener en cuenta que el coste de este servicio siempre será relativamente alto.

33. Porcentaje del coste del servicio de referencia digital en relación al presupuesto total de la biblioteca. Este indicador ofrece el porcentaje del presupuesto de gestión de una biblioteca que es dedicado a la referencia digital. Se calcula dividiendo el coste de la referencia digital entre el presupuesto total de la biblioteca y multiplicando el resultado por cien. Conocer el porcentaje relativo es esencial para entender el grado de importancia de un servicio dentro de la organización general de la biblioteca. Esta medida puede ser empleada para conocer si es necesario asignar más recursos al servicio de referencia digital.

34. Porcentaje de tiempo dedicado por el personal para supervisar la tecnología. Las dos últimas medidas propuestas están re-

lacionadas con el tiempo empleado por el personal para cuestiones técnicas. En este primer indicador se quiere conocer comparar el tiempo invertido en el control de la tecnología en relación al tiempo total dedicado al servicio de referencia. De esta forma, el dato se consigue dividiendo el tiempo invertido en la supervisión tecnológica entre el tiempo total dedicado al servicio y multiplicando por cien el resultado obtenido. Existen muchas tareas que el personal debe realizar para mantener en perfecto estado los sistemas automatizados con los que se trabaja en la referencia digital, lo que redundará en la calidad de la prestación del servicio. Esta medida será empleada para la toma de decisiones, configuración de los puestos de trabajo y análisis de la satisfacción laboral.

35. **Porcentaje de tiempo dedicado por el personal a ayudar a los usuarios con la tecnología.** Este indicador consiste en medir el tiempo invertido por el personal en comunicaciones informales, no programadas y personalizadas para orientarles y formales en el uso del sistema automatizado del servicio de referencia digital. Se halla dividiendo este tiempo entre el tiempo total dedicado al servicio de referencia y multiplicando el resultado por cien. En este tiempo hay que incluir el dedicado a enseñar a descargar archivos, visualizar documentos en formato pdf, importar registros de una base de datos, etc. Como métodos para conocer esta información están los muestreos, encuestas y entrevistas, así como el análisis de los registros del sistema.

Además de esta batería de indicadores, es interesante conocer otros propuestas. Por ejemplo, para la evaluación de sesiones de referencia atendidas a través de chat, es muy útil el sistema ideado por las bibliotecas integrantes del Oregon's Collaborative Statewide Virtual Reference Project³⁷⁷, que se basa en las pautas de la RUSA, aunque las adapta a su situación particular. Se trata de un servicio cooperativo

³⁷⁷ El resultado de la evaluación de esta red cooperativa puede ser consultado en Hyde, Loree; Tucker-Raymond, Caleb. *Benchmarking Librarian Performance in Chat Reference*. *The Reference Librarian*, 2006, no 95/96, p. 5-19.

en el que intervienen veintitrés sistemas de bibliotecas y que se ofrece para todos los ciudadanos de forma abierta. El servicio de referencia a través de chat se ofrece durante 48 horas a la semana, mientras que el que se realiza por correo electrónico está disponibles todos los días y a todas las horas. La serie de pautas e indicadores que se ofrecen a continuación se determinaron para la evaluación de 228 sesiones de referencia vía chat y 159 cuestiones planteadas por correo electrónico, todas ellas correspondientes a un periodo de un año, el que va de octubre de 2003 a septiembre de 2004. Para su evaluación partieron de la lista de indicadores del servicio de referencia New Jersey's Q and A NJ³⁷⁸, así como de otras similares. La evaluación realizada en Oregón se circunscribía a la aplicación de una lista de indicadores, indicando si la acción se realizaba, si no se llevaba a cabo o si la medida no era aplicable. Además, se elaboraron unas pautas, en las que se relacionaban posibles actividades que se podían evaluar y el indicador oportuno para ellas. A continuación, se reproducen los indicadores empleados por esta red para la evaluación de su servicio de referencia digital:

- El bibliotecario entabló una entrevista de referencia.
- El bibliotecario charló de una manera amistosa y profesional, por ejemplo, evitando jergas y absteniéndose de interponer los juicios de valor sobre la naturaleza de la pregunta.
- El bibliotecario dio señas de un entendimiento inicial sobre las necesidades del usuario.
- El bibliotecario reescribió la pregunta o petición y pidió confirmación para asegurarse de que la había entendido.
- El bibliotecario preguntó cuestiones indefinidas y animó al usuario a que ampliara la información u ofreciera otra adicional.
- El bibliotecario empleó preguntas cerradas y/o clarificadoras para refinar la búsqueda o aclarar terminología confusa.

378 Q and A NJ es un servicio de referencia digital administrado por la South Jersey Regional Library Cooperative. Está disponible en <http://www.qandanj.org>.

- El bibliotecario arrancó la búsqueda en las cuestiones específicas.
- El bibliotecario identificó y empleó delimitadores de la búsqueda que podrían limitar los resultados, como fecha, lengua, exhaustividad, etc.
- El bibliotecario animó al usuario a contribuir con ideas durante la búsqueda.
- El bibliotecario envió mensajes al usuario mientras el indica páginas web.
- El bibliotecario y el usuario mantuvieron una conversación a dos bandas.
- El bibliotecario envió información en pequeños bloques.
- El bibliotecario ofreció o proporcionó algunas pautas de instrucción, incluyendo el proceso o la estrategia de búsqueda.
- El bibliotecario citó completamente los recursos, a menos que la autoría quedara reflejada en otra parte (no es necesario citar las páginas web que se envían).
- El usuario indicó su grado de satisfacción al terminar la sesión.
- No se interpretó la información legal, médica o estadística.
- Las cuestiones requieren información detallada y se remitió al usuario a la página principal de la biblioteca.
- Las cuestiones requirieron información detallada no disponible y se reenvía al usuario a otra fuente.
- Si el bibliotecario está muy ocupado para iniciar la sesión, la pregunta es reenviada.

Como se dijo más arriba, los indicadores de evaluación empleados por el servicio cooperativo de Oregón parten del método de evaluación que se emplea en una de las redes más activas, que es la que está administrada por la South Jersey Regional Library Cooperative, perteneciente a la New Jersey Library Network. Esta red emplea una lista de comprobación para la evaluación de su servicio de referencia digital, que se traduce a continuación. Se trata de indicar únicamente si la respuesta a cada epígrafe es positiva, negativa o no aplicable.

LISTA DE COMPROBACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE SESIONES DE REFERENCIA

Sí	No	N/A	Software/Aspectos técnicos
			El bibliotecario envía una página web y no sólo la URL
			El bibliotecario envía lo que ha anunciado
			El bibliotecario envía con éxito archivos o pantallazos
			El bibliotecario usa con éxito bases de datos comerciales
			El punto de vista del usuario estaba claro cuando el bibliotecario finalizaba la sesión
Sí	No	N/A	Investigación/Búsqueda
			El recurso o ítem enviado contesta o parcialmente responde la pregunta
			El bibliotecario ha evaluado suficientemente el ítem antes de enviarlo
			El bibliotecario ha comprobado que el recurso está operativo antes de enviarlo
			Se han empleado los recursos apropiados para responder la consulta
			Se asignó un código interno a la contestación
Sí	No	N/A	Comunicación y modelo de conducta de la referencia
			El bibliotecario emplea cuestiones indefinidas para conseguir la pregunta específica del usuario
			El bibliotecario mantuvo un diálogo ininterrumpido con el usuario
			El bibliotecario mantuvo informado al usuario de su actividad
			El bibliotecario comunicó al usuario cuáles eran los próximos pasos previstos
			El bibliotecario hizo un uso apropiado de los mensajes escritos
			El bibliotecario informó al usuario antes de enviar un ítem
			El bibliotecario explicó al usuario lo que enviaba
			El bibliotecario facilitó instrucción sobre el recurso enviado, si se necesitaba
			El bibliotecario explicó donde encontrar la respuesta en el ítem enviado
			El bibliotecario reenvió convenientemente la sesión
			El bibliotecario se responsabilizó apropiadamente para retomar el contacto con el usuario
			El bibliotecario preguntó al usuario si se había contestado completamente a la pregunta

Fig. 39. Lista de comprobación de la South Jersey Regional Library Cooperative

Entre los proyectos realizados para evaluar servicios de referencia digital ocupa un lugar destacado el llevado a cabo en el seno del Statewide Virtual Reference Project, una iniciativa de la Biblioteca del Estado de Washington. Después de un largo periodo de discusión, en otoño de 2004 difunden el documento *The Virtual Evaluation Toolkit (VET)*³⁷⁹, que ofrece toda una serie de herramientas para ser aplicadas en la evaluación de los servicios digitales de referencia. El manual proporciona recursos para realizar análisis más someros o detallados, según el nivel de profundidad de la evaluación que se requiera.

En el primer nivel, se analiza el sitio web, las comunicaciones, la política y la satisfacción del usuario; mientras que, en el segundo nivel, se plantean sistemas de autoevaluación y el uso del sitio web; además, existe un tercer nivel, donde se incluyen revisiones de las transcripciones de las sesiones realizadas por el sistema de pares, análisis descriptivo de las sesiones, grupos de discusión, pruebas de usabilidad y análisis de costes.

Para cada uno de los niveles, se ofrece la descripción de la metodología específica, su propósito y se dan las herramientas necesarias, a menudo cuestionarios y listas de comprobación. Siempre se detalla el proceso que se debe seguir, además de ofrecer ejemplos de evaluaciones ya aplicadas a distintos servicios digitales de referencia.

Otra autora que ha abordado la evaluación de los servicios de referencia desde la perspectiva de los usuarios es Kirsti Nilsen³⁸⁰, quien

379 El documento completo puede ser descargado desde <<http://www.secstate.wa.gov/library/libraries/projects/virtualRef/textdocs/VETmanual.pdf>>. Se puede tener una completa información sobre el contenido de este manual de evaluación de servicios de referencia en el siguiente artículo: Hirko, Buff. VET: The Virtual Evaluation Toolkit. *The Reference Librarian*, 2006, no. 95/96, 2006, p. 125-148.

380 Entre otros estudios de esta autora destacan: Nilsen, Kirsti; Ross, Catherine Sheldrick. Evaluating Virtual Reference from the Users' Perspective. *The Reference Librarian*, 2006, vol. 46, n. 95/96, p. 53-79. En el apartado 8.1. de esta obra se hace relación a Library Visit Study, importante estudio de satisfacción de usuarios, que se desarrolla en este artículo. Véase también Nilsen, Kirsti. Virtual versus Face-to-Face Reference: Comparing Users' Perspectives on Visits to Physical and Virtual Reference Desks in Public and Academic Libraries. En *IFLA General Conference and Council (71. 2005. Oslo)*. Oslo: IFLA, 2005. Disponible en <<http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/027e-Nilsen.pdf>> [consulta 17 julio 2007].

ha estudiado la bibliografía profesional y ha realizado diferentes evaluaciones sobre la satisfacción final de los usuarios que emplean los servicios de referencia digital. Nilsen³⁸¹ encuentra tres problemas que se repiten de forma habitual y que suelen ser expresados por los usuarios como negativos: 1) evitar preguntas al usuario, que provoca que se deje sin resolver la cuestión que realmente planteó el usuario, ya que no se estableció la entrevista de referencia necesaria; 2) no ofrecer instrucción sobre los recursos a los que se remitió al usuario ni comprobar si la información está realmente en la fuente a la que se envía; y 3) no proponer la posibilidad de realizar un seguimiento de las preguntas, indicando al usuario la disponibilidad del servicio para ampliar o completar las respuestas. También desde la perspectiva de los usuarios, Pomerantz y Luo³⁸² realizan un estudio de usuarios en el que combinan las técnicas tradicionales de evaluación con los resultados del análisis de la satisfacción mostrada tras el empleo de servicios de información vía chat.

Es conveniente recoger la aportación de Novotny, experto en evaluación de servicios de referencia digital y editor de la monografía³⁸³ más reciente sobre el tema. En un importante artículo publicado en 2001, este autor realiza una síntesis de los métodos que se pueden emplear para la evaluación de los servicios bibliotecarios de información que se ofrecen en entornos digitales:

- Estudios de casos
- Análisis de coste-beneficio
- Grupos de discusión
- Entrevistas personales
- Observación

381 Nilsen, Kirsti. Comparing users' perspectives of in-person and virtual reference. *New Library World*, 2006, vol. 107, n. 3/4, p. 91-104.

382 Pomerantz, Jeffrey; Luo, Lili. Motivations and uses: evaluating virtual reference service from the users' perspective. *Library and Information Science Research*, 2006, vol. 28, n. 3, p. 350-373.

383 Novotny, Eric (ed.). *Assessing reference and user services in a digital age*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 2006.

- Encuestas
- Estudios de usabilidad
- Análisis/estadísticas de registros web

Además, este autor reúne las principales medidas cuantitativas y cualitativas que se pueden emplear, así como los criterios de evaluación aportados por otros autores y por entidades como la RUSA, por lo que la consulta de sus investigaciones se convierte en una etapa fundamental de cualquier estudio sobre el tema, como ha ocurrido en la elaboración de la presente obra. Estos mismos métodos de análisis de los servicios de referencia digital son los tratados por Whitlatch³⁸⁴, que se basa en los sistemas de evaluación tradicionales, para adaptarlos a los medios digitales, que esta autora expuso en un manual de prestigio publicado en 2000³⁸⁵. Esta investigadora insiste en la validez de encuestas y cuestionarios, la observación, entrevistas individuales y focos de discusión y los estudios de casos como métodos para el análisis de los servicios de referencia digital.

Por último, hay que mencionar el estudio publicado por Jia Liu³⁸⁶ en el que se evaluaron servicios de referencia digital que se ofrecieran por correo electrónico o formulario web. Se formaron dos grupos de investigación en Alemania y China, que siguieron una metodología común para analizar servicios de referencia digital de diversos países. La metodología se basó en la aplicación de cuestionarios y en la observación, como métodos de investigación social. Los datos de ambos análisis fueron comparados en un estudio híbrido, realizado a partir de los resultados cuantitativos y cualitativos (informaciones de los cuestionarios y conclusiones del proceso de observación); además, se realizó una comparación de los datos y

384 Whitlatch, Jo Bell. Evaluating reference services in the electronic age. *Library Trends*, 2001, vol. 50, n. 2, p. 207-217.

385 Whitlatch, Jo Bell. *Evaluating Reference Services: A Practical Guide*. Chicago: American Library Association, 2000.

386 Jia, Liu. *The evaluation of worldwide digital reference services in libraries*. Oxford: Chandos Publishing, 2007.

se recogió el estado internacional de la referencia digital. El equipo de investigación alemán incluyó en su estudio 147 bibliotecas, de África, Australia, Asia, América y Europa, sobre todo universitarias, aunque también se evaluaron bibliotecas nacionales. El equipo de investigación chino realizó su encuesta y su observación a 136 bibliotecas, en las que el porcentaje mayor también correspondió a las universitarias, pero donde también se incluyeron bibliotecas nacionales y algunas de tipo público, al tratarse de bibliotecas regionales. La evaluación partía de un cuestionario idéntico, donde se analizaron las siguientes cuestiones:

- Accesibilidad, entendida como suma de factores que facilitan el acercamiento o la localización del servicio de referencia digital, para hacer más cercano y sencillo su uso.
- Interés, referido a las indicaciones que permiten conocer la aptitud de la biblioteca y de su personal para transmitir que las preguntas son bien recibidas y que se trata de un servicio abierto.
- Criterios formales, que tienen que ver con la forma en la que se ofrece la referencia digital, ya sea a través de correo electrónico o de formulario web, así como de si se utilizan directrices para su prestación.
- Preguntas, recogiendo toda la información sobre los plazos, el respeto a la confidencialidad, entrevista de referencia a través de comunicaciones con los usuarios, etc.
- Amigabilidad, estudiando la forma en que el personal trata a los usuarios, la personalización de los mensajes, la identificación de quien redacta la respuesta, etc.
- Respuestas, incluyendo la calidad de las mismas, el cumplimiento de expectativas de los usuarios, la adecuación de las respuestas y la intención de volver a emplear el servicio.
- Seguimiento, relación posterior con quienes han sido usuarios del servicio.

La evaluación también incluyó una serie de preguntas para conocer el interés del servicio, es decir la actitud de las bibliotecas para la atracción de demandas de información, en donde se analizaron

cuestiones como la receptividad o la preocupación por almacenar las consultas resueltas. También se formularon cuestiones como la existencia de formularios web o la incorporación de recursos de autoservicio, para que los usuarios pudieran encontrar las respuestas a sus consultas de forma autónoma.

El proceso de envío de las preguntas fue igualmente evaluado. En este caso se recogió información sobre el periodo de tiempo de respuesta, las garantías de privacidad, la existencia de acuses de recibo de las preguntas o la interacción biblioteca-usuario para concretar las preguntas recibidas.

Otros criterios seguidos para la evaluación fueron la forma de comunicación con el usuario, en relación a la manera de dirigirse al mismo, la firma de las respuestas, el cumplimiento de los plazos establecidos, la satisfacción de los usuarios o la adecuación de la respuesta. Puede afirmarse que ésta es la evaluación de servicios de referencia digital más importante realizada de forma internacional.

10.3. Propuestas para la evaluación de servicios públicos de referencia digital

Los servicios públicos de referencia en línea presentan condiciones particulares que no permiten que se les evalúe como el resto de los servicios bibliotecarios de información, ya sean presenciales o telemáticos. Este tipo de servicios públicos se prestan de forma cooperativa, con el trabajo organizado de diferentes instituciones que deben coordinar su actividad. La diversidad de personas e instituciones implicadas obliga a procedimientos de análisis particularizados. Asimismo, la población destinataria es amplia y, hasta cierto punto, indefinida, por lo que se hace muy complicada una evaluación de la satisfacción de los usuarios. En los siguientes párrafos se ofrecen metodologías aplicables a los servicios de referencia que cumplan las condiciones que se expusieron en el apartado 8.3. de esta monografía y que se mencionan ahora nuevamente, para la contextualización de los sistemas de análisis que se muestran a continuación.

Se entiende por servicios públicos de referencia digital aquellos que están dirigidos a la población en general, en los que la presencia de las instituciones bibliotecarias nacionales es prioritaria, especialmente en los aspectos de gestión y coordinación del servicio; que son ilimitados en cuanto al tipo de preguntas que atiende -con las obligadas excepciones-, que son suministrados por bibliotecas u organismos bibliotecarios y que se prestan en línea.

Los servicios presentados en el apartado 8.3 de esta monografía cumplen estas condiciones. *Servicios como Pregunte: las bibliotecas responden, en España*, o sus correlatos en Dinamarca, Noruega, Finlandia o Suecia, por ejemplo, son los que podrían ser evaluados partiendo de las metodologías que se proponen en este epígrafe de la presente obra.

- Los ámbitos que se deben evaluar en un servicio público de referencia digital son los siguientes:
- Profesionales: datos cuantitativos, formación, satisfacción.
- Usuarios: perfiles, motivos para el uso, satisfacción, repetición.
- Sistema: funcionamiento, incidencias, registros estadísticos.
- Preguntas: tipos, lenguas, temas.
- Respuestas: calidad, fuentes, redacción, homogeneidad.
- Visibilidad: conocimiento, penetración, enlaces, reseñas.
- Costes: gastos, beneficios, porcentaje presupuestario.

Para obtener información cuantitativa y cualitativa de todos estos temas se pueden emplear las metodologías de evaluación que se desarrollan a continuación.

Estudio de profesionales

Las técnicas de recogida de datos más apropiadas son grupos de debate, entrevistas y encuestas. Los grupos o foros de debate consisten en la selección de un número de personas representativo del colectivo, con las que se intercambiarán pareceres acerca de los temas de la evaluación. Dada la configuración que habitualmente presentan los servicios públicos de referencia en línea, habitualmente distribuidos geográficamente, este tipo de métodos requie-

ren conversaciones por medios telemáticos, a través de sistemas de mensajería, instantánea o diferida. Las entrevistas presentan este mismo problema, ya que se trataría de realizar visitas a los profesionales que atienden el servicio, que siempre son numerosos. Por lo tanto, la forma más eficaz de obtener datos sobre el personal es a través de los cuestionarios de encuestas.

El responsable de la evaluación prepara un formulario, fundamentalmente compuesto por preguntas cerradas, para agilizar la toma de datos, aunque siempre se debe tener en cuenta que algunas preguntas deben estar abiertas, para anotar sugerencias y comentarios. La realización de la encuesta se puede hacer mediante un formulario electrónico, depositado en el mismo servidor del sistema de referencia o en alguno de los que existen y que están especializados en la recogida de datos. También puede realizarse por correo electrónico o a través de impresos.

Un estudio de profesionales debe incluir las cuestiones que permitan reunir la información relativa a estos temas: perfil de los trabajadores: número de personas, categoría laboral, responsabilidad en el servicio, experiencia en el servicio, exclusividad en la tarea de referencia, formación biblioteconómica, habilidades de información, opinión del sistema, procedimientos que sigue, valoración de las fuentes, opinión de la política del servicio, opinión de la organización del servicio, valoración de la calidad de las respuestas y el servicio, satisfacción laboral, posibles modificaciones en el servicio.

Estudio de usuarios

Las técnicas de análisis de los usuarios también pueden ser las mismas que para los profesionales. Existen una serie de datos cuantitativos que se extraerán de los registros del sistema y de los procedimientos de control que emplee la red para las consultas al servicio de referencia. Normalmente, las bibliotecas que participan en redes cooperativas de referencia digital también ofrecen sus propios servicios locales de referencia, tanto digital como presencial. Estas

bibliotecas suelen tener métodos de registro de las consultas, para sus estadísticas internas. Para la obtención de los datos numéricos no suele haber problemas, ya que se pueden utilizar sencillos procedimientos manuales o automatizados para esta labor. Los registros de los sistemas automatizados (logs) permiten contabilizar el número de sesiones, lo que puede equivaler al número de usuarios. Si se trabaja con formularios web, se pueden crear diferentes campos previos, que ofrezcan el perfil del usuario (edad, área geográfica, motivo de la consulta), así como su posterior satisfacción con la respuesta entregada y el cumplimiento de expectativas³⁸⁷.

Pero los datos cualitativos son más complicados de obtener. Para ello, sigue siendo un buen sistema la creación de grupos de discusión, foros en los que se conversa con los usuarios sobre los temas de la evaluación. No obstante, este método, aunque válido, es difícil de llevar a cabo, puesto que los usuarios de los servicios de referencia digital están menos identificados que los que acuden a un servicio presencial, además de estar menos implicados en la actividad de la biblioteca. Por ello, vuelve a convertirse en una herramienta esencial el uso de cuestionarios.

Los servicios de referencia digitales identifican al usuario a través del correo electrónico, que es necesario para poder interactuar con las bibliotecas en el proceso de la referencia. Además, algunos servicios ofrecen la posibilidad de registrarse, para poder acceder a ventajas complementarias. Si el servicio cooperativo cuenta con usuarios registrados, éste será un buen colectivo para realizar la evaluación por encuestas. Si no es así, se emplearán las direcciones de correo electrónico, teniendo un cuidado extremo en no contravenir la legislación relativa al uso de datos almacenados por medios electrónicos.

387 Uno de los escasos estudios llevados a la práctica sobre este tema en servicios públicos de referencia digital es el que se describe en Kwon, Nahyun. User satisfaction with referrals at a collaborative virtual reference service. *Information Research* [en línea], 2006, vol. 11, n. 2. Disponible en <<http://informationr.net/ir/11-2/paper246.html>> [consulta 30 julio 2007].

Los estudios de usuarios deben permitir obtener información sobre estos asuntos: edad, nivel académico, área de residencia, actividad, conocimiento del servicio, motivos para el uso o repetición, medio por el que conoció la existencia del servicio, intentos previos de obtención de la información demandada, valoración de la respuesta, valoración del tiempo de respuesta, valoración del trato recibido, problemas con el sistema, cumplimiento de expectativas, satisfacción global.

Estudio del sistema

El análisis del sistema es crucial para mantener la calidad del servicio. Los fallos debidos a causas tecnológicas redundarán negativamente en la calidad del servicio y en la percepción que se tenga del mismo. Por eso, es necesario realizar un análisis previo de los medios y los procedimientos técnicos, antes de decidir qué tecnología se emplea y de ofrecer el servicio. Habitualmente, los sistemas electrónicos empleados en la referencia digital no causan problemas, ya que se trata de tecnologías estables y comunes, como el correo electrónico, los formularios web o el chat. A medida que se emplean tecnologías que requieren más medios pueden aparecer problemas, como son las conexiones vía telefonía IP o a través de videoconferencia. Por último, si se decide trabajar con plataformas específicas para el servicio de referencia, es necesario realizar las suficientes comprobaciones como para demostrar que el funcionamiento es correcto y los errores nulos.

Para analizar el sistema se puede partir del uso de sistema mismo. Es decir, realizar pruebas con una dificultad creciente, hasta asegurarse de que el rendimiento es óptimo. Para conocer el grado de usabilidad del sistema, es decir, para comprobar si es sencillo de manejar y su organización es lógica, lo más adecuado es contar con colaboradores externos, que no estén habituados con el sistema, para analizar su comportamiento al emplearlo y obtener información independientemente sobre su percepción. Asimismo, el sistema puede ser analizado por un experto para conocer si se cumplen los requisitos y estándares de accesibilidad.

El propio sistema automatizado debería informar de los datos estadísticos que sirvan para la evaluación cuantitativa, como son el número de sesiones, días y horas de consulta, número de usuarios diferentes, plazos en los que se sirven las respuestas, perfiles de usuarios, clasificación de las preguntas, valoración de los usuarios, etc. El tipo de datos que se pueden obtener dependerá de la configuración del sistema, de qué datos se han programado para que se queden registrados en el servidor.

El estudio del sistema puede ser ampliado con el análisis de las incidencias. A efectos de este apartado de la obra, se considera incidencia cualquier indicación, generada por el sistema, que registre un error en el mismo, así como las diferentes comunicaciones, recibidas por correo electrónico o cualquier otro medio, de los usuarios o de los profesionales que atienden el servicio, en las que informan de problemas de conexión, recepción, organización o gestión de las preguntas. Es una práctica recomendable que quien ostente la coordinación técnica de un servicio cooperativo de referencia en línea reúna en un archivo común las diferentes incidencias que se presenten, ya que a partir de las mismas se detectarán los aspectos que se deben mejorar.

Habitualmente, las incidencias que se reciban tratarán de cuestiones como: problemas técnicos (conexiones, descargas, etc.), organización interna (modificación de turnos, cuestiones de procedimiento, estadísticas, etc.), redirecciones (preguntas locales o especializadas), aclaraciones (preguntas que requieren explicaciones complementarias), reclamaciones (plazos expirados, preguntas mal contestadas, etc.), sugerencias (modificaciones, comentarios) o agradecimientos (comunicaciones de gratitud de los usuarios).

Estudio de las preguntas

Los servicios cooperativos de referencia digital se crean con una política definida, en la que se establecen los tipos de cuestiones que serán atendidas por el personal referencista. Con frecuencia, estas políticas insisten en que se responden preguntas de cualquier tema,

sin entrar en interpretaciones acerca de datos médicos, legales o estadísticos; tampoco suelen responder íntegramente a las demandas de investigaciones bibliográficas exhaustivas, aunque en estos casos es común facilitar las principales fuentes de información. Por lo tanto, las bibliotecas saben qué tipos de preguntas quieren recibir, por lo general de la misma tipología que las que responden en los servicios presenciales, aunque algunas bibliotecas limitan el uso de la referencia digital a cuestiones de información comunitaria o local o aspectos relativos a los servicios bibliotecarios y sus recursos de información.

Las limitaciones en la política bibliotecaria no suponen que los usuarios vayan a cumplir con las normativas aprobadas o con las orientaciones facilitadas. Es común que los usuarios empleen el servicio se utilice sin haber conocido antes su reglamento y que se reciban cuestiones de todo tipo, nivel de profundidad y temática. La biblioteca deberá tomar las decisiones oportunas sobre qué tipo de preguntas responde y cuáles no, aunque todas deberán ser siempre contestadas, aunque sea para informar al usuario de que su pregunta no es procedente o de que no se dispone de los recursos necesarios para conseguir la respuesta.

Para obtener datos de las preguntas recibidas se pueden utilizar los registros del sistema (logs) y los archivos de preguntas. Es conveniente que o bien el usuario que hace una pregunta o bien el profesional que la responde describan someramente la cuestión, asignándole una materia e identificando algunos aspectos como la lengua. Además, el profesional debería asignar también un tipo concreto a la demanda, en función de si se trata de una pregunta de referencia rápida, orientación, información bibliográfica, etc. Es necesario que el servicio haya normalizado los tipos de preguntas, como se hizo en el apartado 3.1. de esta obra, en el que se estudiaron las demandas de información. El análisis de los datos de las preguntas habitualmente debe realizarse de forma manual, examinando la base de datos o una muestra representativa de la misma.

En la evaluación de las preguntas los datos que es necesario recoger son los siguientes: número de preguntas, número de preguntas

recibidas por horas y días, tipología de la demanda, lengua de la pregunta, temática general de la pregunta (clasificación).

Los datos referentes al número de preguntas por franjas horarias y días de la semana son muy útiles para una mejor organización del personal, reforzando la plantilla en las horas punta y permitiendo realizar otras tareas en las horas o días de menos afluencia. Los tipos de demanda incidirán en el desarrollo de colecciones especializadas, así como en la posible cooperación con otros organismos para la resolución de cuestiones concretas. La recogida de los datos sobre la lengua en la que se hace la pregunta y se pide la respuesta es sobre todo importante en las áreas geográficas con más de una lengua oficial. En cuanto a la clasificación, es esencial que el servicio de referencia trabaje con una sistematización del conocimiento, con el nivel de detalle que se precise, a fin de poder conocer qué temas son los más demandados y proveer a la biblioteca de los recursos necesarios.

Asimismo, el uso de las clasificaciones es importante en las redes cooperativas en las que las preguntas se distribuyen entre las bibliotecas miembros en función de la temática de las cuestiones recibidas.

Estudio de las respuestas

La calidad del servicio de referencia es directamente proporcional a la calidad de las respuestas que ofrece. Si un usuario ve cumplidas sus expectativas volverá a usar el servicio, además de promocionarlo en su entorno. La evaluación de las respuestas es una de las actividades de análisis más complejas, ya que en la misma se integran aspectos cuantitativos y cualitativos. Los aspectos estadísticos más fáciles de cuantificar corresponden a las cifras de respuestas entregadas. Para conocerlos simplemente se deberán analizar los registros del sistema, aunque a menudo hay que revisar manualmente las comunicaciones y extraer de las mismas las que corresponden a respuestas a demandas de información, contabilizando de forma independiente las relativas a incidencias y otros contenidos. También a partir de los registros del sistema se puede conocer el tiempo

de demora en la respuesta, para saber si se actúa en plazo o se ha contestado en un periodo mayor del establecido.

Combinando los sistemas automatizados y los manuales se puede obtener el dato del nivel de resolución alcanzado. Se trata de articular métodos para asignar a cada pregunta la información relativa a si se respondió total o parcialmente, si se ofreció la respuesta correcta, si se cerró el proceso, si fue necesario enviar al usuario a otra fuente o si no se pudo responder. Los sistemas empleados por la red cooperativa deberían permitir que el personal, una vez entregada la respuesta la describa como contestada o no y como parcial o total; también es necesario que se identifique por qué una pregunta no fue contestada: por considerarla inapropiada, por no disponer de los recursos de información o porque se reenvió a la entidad idónea.

Las fuentes de información empleadas para la contestación también deben ser analizadas. Puede necesitarse un nivel detallado de estudio, para conocer las fuentes esenciales y las menos empleadas, aunque normalmente los datos que se necesitan recoger se centran en el tipo de recursos, identificando si se trata de fuentes de información impresas, electrónicas o de otros tipos. De igual forma, interesa controlar si los recursos de información empleados están o no en la colección de la biblioteca y si son gratuitos o comerciales.

La homogeneidad en la respuesta es otro elemento que se debe evaluar. Se trata de comparar si se sigue o no un mismo patrón de contestación, tanto en el esquema general de las respuestas (encabezamiento, cuerpo del mensaje, despedida, notas aclaratorias, declaración de privacidad), como en el estilo, como en el tipo de respuesta (datos o fuentes) y en la identificación de las fuentes.

La evaluación de respuestas es una actividad esencialmente cualitativa, por lo que hay que emplear técnicas basadas en el estudio directo de las preguntas. Para ello, se puede contar con evaluadores externos, crear grupos de análisis por pares o formar foros de debate entre profesionales; se trata de elegir una metodología individualizada que se aplicará a un conjunto de preguntas, cuyo número dependerá del total de las respuestas enviadas. Un procedimiento será

extraer las respuestas correspondientes a un periodo representativo o bien un número al azar entre el total. Al volumen de respuestas seleccionado se le ejecutará un análisis común, consiste en examinar los siguientes datos:

- Tipo de respuesta: respuesta textual, remisión a fuentes, combinación de texto y fuentes, pregunta no contestada.
- Fuentes empleadas: impresas, electrónicas, personales, varias, recursos propios elaborados por la institución.
- Fuentes para ampliar: ofrecimiento o no de fuentes complementarias
- Tiempo de respuestas: horas/ días transcurridos desde que se recibió la pregunta hasta que se envía la respuesta
- Validez de la respuesta: contenido ajustado o no a la pregunta
- Homogeneidad: cumplimiento o no o de las indicaciones de procedimiento en cuanto a contenido, estilo y fuentes.

Los análisis cualitativos de las respuestas requieren emplear métodos de evaluación más avanzados y específicos de las técnicas de mercado e investigación social. Por ejemplo, en este aspecto son muy útiles los estudios discretos. Se trata de enviar una serie de preguntas cuyas respuestas se conocen, a fin de valorar la contestación recibida. Los estudios de este tipo más eficaces pueden ser:

- Estudio discreto de cumplimiento de la política: envío de preguntas que no se ajusten a los reglamentos: cuestiones legales, médicas, preguntas imprecisas, investigaciones bibliográficas, etc; también se enviarán preguntas apropiadas, que impliquen sucesivas comunicaciones con el personal, a fin de comprobar sus comportamiento y procedimientos.
- Estudio discreto de la calidad de las respuestas: selección de preguntas de diversos tipos (instrucción, orientación, bibliográficas, de referencia rápida, etc.) para evaluar el grado de corrección; en este método también se puede analizar la validez de la respuesta, es decir, la adecuación a la pregunta, por lo que se deberán elegir también temas que permitan esta comprobación; en la calidad también hay que medir el tiempo transcurrido hasta la recepción de la respuesta.

- Estudio discreto de homogeneidad de las respuestas: análisis del grado de correspondencia entre preguntas similares; la manera más eficaz es enviar la misma pregunta en diversas fechas, para comparar los resultados; éste método también sirve para comprobar el grado de uso de los archivos del servicio.
- Estudio discreto de las comunicaciones: análisis del estilo, sintaxis, protocolo, lenguaje, organización del contenido, exposición, condiciones de privacidad, etc.; se enviarán preguntas variadas, en diferentes días y horas, previendo que sean contestadas por personal diferente, con la finalidad de comprobar si se siguen los mismos procedimientos y estilo de comunicación.

Todos estos estudios se pueden realizar a partir de los archivos generados en el uso del servicio, examinando los diferentes aspectos que se han ido exponiendo en los párrafos anteriores. No obstante, los estudios discretos requieren una inversión menor, sobre todo de tiempo, y ofrecen garantías de que los resultados se ajustan a la realidad del servicio que se está prestando.

Estudio de visibilidad

Saber el grado de conocimiento del servicio permite disponer de elementos para tomar decisiones relativas a su promoción, relanzamiento, reorientación o clausura del mismo. En este tipo de estudios se quiere conocer si el servicio se conoce o no y hasta qué punto ha penetrado entre la población destinataria. En los estudios de usuarios se debe preguntar por qué medios se conoció el servicio, ya que este dato da pautas para actuar en la difusión del sistema en medios u ámbitos concretos.

Existen varias fórmulas que se pueden aplicar para tener datos sobre el conocimiento del servicio, como son las encuestas, aunque para servicios de referencia digitales pueden ser empleados otros más específicos como:

- Estudio de visibilidad: consulta a través de los sistemas avanzados de los motores de búsqueda, para conocer el número de páginas que enlazan con la del servicio; en este tipo de estudios

conviene reflejar no sólo el número de enlaces, sino también el área geográfica del servidor que enlaza con el servicio de referencia digital y el tipo de institución de que depende.

- Estudio bibliográfico: consulta a las bases de datos profesionales para conocer el número de documentos en los que se hace referencia al servicio específico que se está evaluando; también se incluyen aquí las posibles noticias y reseñas aparecidas en medios de comunicación.

Los resultados de los estudio de penetración son la base para las campañas publicitarias, ya que se identifican sectores, se concretan estrategias de actuación y se deciden asignaciones presupuestas, de personal o de recursos.

Estudio de costes

El análisis económico del servicio de referencia digital también debe ser incluido dentro de la evaluación de este tipo de organizaciones. Es indispensable conocer el valor económico del servicio para ajustarlo a las condiciones de las bibliotecas integrantes. Hay que partir de que los servicios de referencia digitales no son rentables económicamente³⁸⁸. En términos de beneficios monetarios, todos los servicios de referencia cuestan más de lo que ingresan. De hecho, los servicios de este tipo que cobran por dar respuestas han ido cesando en su negocio, ya que no se conseguían los beneficios estimados. La rentabilidad de los servicios de referencia digitales es ante todo social: el uso generalizado del mismo justifica los gastos que se deriven de la prestación del servicio.

La evaluación económica se hace para conocer cuáles deben ser los fondos que anualmente se asignen al servicio y cuál va a ser la

³⁸⁸ No obstante, muchos servicios de este tipo tampoco suponen pérdidas económicas a las instituciones que los ofrecen, en muchos casos debido a que están patrocinados por entidades, por lo general privadas, como ocurre en la mayoría de los servicios públicos de referencia digital que se ofrecen en Estados Unidos. Un ejemplo, es el servicio inglés de referencia digital, sostenido con fondos procedentes de la lotería nacional.

distribución del presupuesto entre las entidades participantes. Los servicios cooperativos de referencia trabajan sobre todo en redes. Por una parte, es posible encontrarse con redes estatales, asentadas en las bibliotecas públicas; y, por otra, con redes académicas, en las que participan universidades y organismos de investigación. El análisis económico del servicio es necesario para conocer las aportaciones de cada una de las partes.

Es habitual que apenas haya gastos comunes, excepto en algunas redes donde existe un sistema de gerencia cooperativo, que se financia entre todas las bibliotecas miembros del proyecto. Lo frecuente, por tanto, es que cada biblioteca asuma los gastos que le corresponden, sobre todo relativos al personal, a los recursos de información y a la infraestructura tecnológica. También es cotidiano que los servicios de referencia digitales estén atendidos por las secciones presenciales de referencia de las bibliotecas de una red. Por ello, es difícil conocer la aportación con la que cada biblioteca colabora en el sistema cooperativo.

El análisis económico se debe hacer a partir de los datos específicos del servicio de referencia digital de cada biblioteca o bien prorrateando los mismos, si coinciden los recursos, cuando los servicios presenciales y telemáticos se prestan indistintamente. Los datos económicos que es necesario recopilar son los correspondientes a: nóminas y pagos de personal, compra de colecciones para la biblioteca, acceso a recursos electrónicos de pago, instalaciones de telecomunicaciones, equipamiento informático, mantenimiento de la tecnología, elaboración de productos informativos y tutoriales, reprografía y consumibles, material de promoción, gastos de gestión del consorcio, formación del personal, mobiliario, compañías de comunicaciones.

11

Presente y futuro de los servicios de referencia

En los servicios bibliotecarios de referencia, el pasado es el presente y el presente es el futuro. Con esta afirmación no se pretende realizar artificio lingüístico alguno, sino intentar reflejar que, independientemente del desarrollo tecnológico, los servicios de consulta que las bibliotecas ofrecen no han modificado su razón de ser; simplemente, están haciendo uso de nuevas herramientas para establecer una comunicación más fluida con los usuarios, así como para acceder de forma más ágil y pertinente a los recursos de información. El pasado de los servicios de referencia es el presente de los servicios de información, ya que desde la creación de este tipo de oferta en las bibliotecas, el sentido sigue siendo el mismo: resolver las demandas de información de los usuarios. El presente de los servicios de referencia es el futuro de los servicios de consulta, ya que todas las bibliotecas están adaptando este servicio a las posibilidades que ofrecen las tecnologías: comunicación telemática con los usuarios y múltiples recursos de información.

Los diez capítulos anteriores de esta obra ofrecen una panorámica global de los tradicionales servicios bibliotecarios de referencia: fundamentos, organización, procesos, colecciones, evaluación. De igual forma, se describen los servicios de referencia digital: concepto, desarrollo, pautas, calidad. En los siguientes apartados se quiere hacer una síntesis de los elementos definitorios que identifican a los servicios de referencia en la actualidad. En el momento tecnológico actual, se puede afirmar que el presente de los servicios bibliotecarios de referencia ya muestra las líneas futuras en las que se basará la prestación de este servicio. Por ello, presente y futuro se pueden describir de forma conjunta, lo que se pretende hacer en los próximos párrafos.

11.1. Referencia y cultura digital

La evolución de los servicios de referencia no se puede plantear como algo aislado, sino que tiene que concebirse en el seno de los cambios que las bibliotecas han ido realizando a medida que el desarrollo tecnológico se ha aplicado a los servicios bibliotecarios: automatización de la gestión, comunicación telemática y tecnologías participativas. Pero tampoco se puede explicar la transformación de las bibliotecas de manera independiente a la evolución de la sociedad. El planteamiento de que nos encontramos dentro de una Sociedad de la Información es real y necesario. Las relaciones sociales se han modificado a partir de las innovaciones tecnológicas. Los procesos y servicios se basan en herramientas tecnológicas, que permiten una administración fluida de los recursos de información. Las bibliotecas forman parte de este desarrollo social y tecnológico. Probablemente, desde su ámbito de servicio al ciudadano, la biblioteca sea una de las instituciones que antes y mejor se ha incorporado a la Sociedad de la Información. Todos sus servicios se mejoran con el apoyo de las tecnologías; entre ellos, el servicio de consulta se ha visto tan favorecido que incluso puede hablarse de una reinención de la referencia bibliotecaria.

Antes de reflejar las implicaciones del desarrollo tecnológico, conviene dejar constancia de que la transformación en las relaciones

sociales repercute directamente en los servicios bibliotecarios, especialmente en aquéllos en los que se atienden necesidades de información. La sociedad actual se relaciona y actúa de forma digital. En entornos domésticos, profesionales, culturales, formativos, recreativos o económicos se emplean redes de comunicaciones y dispositivos electrónicos. Formamos parte de una cultura digital, en la que el denominador común es la tecnología al servicio de la actividad humana. Dentro de la sociedad digital hay tres características que la identifican y que se deben tener en cuenta a la hora de ofrecer servicios bibliotecarios de referencia:

- La cultura digital es ubicua. La presencia de redes de comunicación es global. Allí donde se esté probablemente habrá una conexión al alcance. Además, la oferta de dispositivos móviles para acceder a la información desde cualquier lugar es amplia. El mercado de ordenadores portátiles, teléfonos y dispositivos de comunicación y acceso a la información está en constante evolución. La presencia absoluta de redes y la variedad de equipos móviles permiten que los usuarios puedan acceder a la biblioteca y a sus servicios desde cualquier lugar y en cualquier momento.

- La cultura digital es inmediata. Dada la facilidad para acceder a contenidos digitales desde múltiples dispositivos y redes, es posible resolver de forma ágil cualquier necesidad de información o de realizar actividades en entornos digitales. Los usuarios que necesitan una información la pueden obtener en el momento, en el caso de disponer de las habilidades necesarias o bien solicitar a especialistas que posean los conocimientos acerca de dónde se encuentran los contenidos y cuáles son las técnicas para obtener la información dentro de los recursos disponibles. Las bibliotecas deben ofrecer sistemas instantáneos de comunicación con los usuarios y disponer de profesionales competentes que sepan actuar en tiempo real y que puedan formar en información.

- La cultura digital es participativa. Las relaciones sociales ya no son unidireccionales, de una persona a otra o de una entidad hacia una persona. La cultura digital, gracias a las tecnologías participa-

tivas o de la web social, ha extendido una forma de interactuar basada en la información abierta, donde los contenidos pueden ser creados, valorados o completados de forma colectiva. Las bibliotecas no deben considerarse las únicas capacitadas para ofrecer servicios de información. Su función informadora debe ser ejercida con vocación de liderazgo, pero, a su vez, debe emplear herramientas que permitan la colaboración de los usuarios en la prestación de servicios de consulta.

Ubicuidad, inmediatez y participación son al menos tres rasgos definitorios de la sociedad actual, de la cultura digital que está determinando las relaciones sociales. Las bibliotecas forman parte de esta sociedad digital y sus servicios tienen que adaptarse a los nuevos requerimientos de los usuarios. En cualquier momento y lugar, de forma inmediata y participativa, así deben ser los servicios bibliotecarios, sobre todo en el momento de la denominada web 2.0 o web social, en la que la relación con los usuarios es interactiva por principio. Es un lugar común referirse a la web social como la web de las personas, de la inteligencia colectiva o de la arquitectura de la participación, pero este potencial es real, en el sentido de que las bibliotecas pueden colaborar tanto entre ellas como con sus usuarios o, un paso más, con cualquier persona independiente de si es o no un usuario registrado en una biblioteca concreta.

11.2. Referencia y posibilidades tecnológicas

Los servicios bibliotecarios de referencia se han transformado a partir de las posibilidades que las tecnologías ofrecen. Precisamente, es el servicio de referencia el que más provecho ha obtenido de las nuevas formas de trabajar y de los nuevos servicios que las tecnologías permiten desarrollar en las bibliotecas, hasta el grado de que, como se dijo más arriba, se puede afirmar que los servicios de referencia se han reinventado gracias a las posibilidades tecnológicas. Tal vez esta afirmación parezca arriesgada y se prefiera emplear otras expresiones como redefinición, cambio de paradigma o adaptación, pero lo conveniente es concebir la referencia digital como un servi-

cio nuevo, basado en los objetivos tradicionales de los servicios de información, pero con planteamientos innovadores, debido a que la tecnología posibilita ofrecer servicios de información de calidad de forma ubicua, inmediata y participativa, como se acaba de explicar en el apartado 11.1.

La aplicación de las tecnologías a los servicios bibliotecarios de referencia ha sido constante. El acceso a las primeras bases de datos, la comunicación por correo electrónico, la aparición de Internet como recurso y plataforma o el desarrollo de la web social son aspectos que las bibliotecas han sabido plasmar en sus procedimientos y servicios. Internet fue el punto de partida para esta nueva concepción de los servicios de referencia. La idea de la biblioteca virtual, aquella que atendía a los usuarios de forma telemática, se extendió de forma fulgurante en los últimos años del siglo XX. Las bibliotecas adquieren una nueva condición, son centros híbridos, donde se entremezclan servicios presenciales y telemáticos, donde las colecciones son impresas, audiovisuales y electrónicas. Sin abandonar esta idea, las bibliotecas actuales han tomado conciencia de que los servicios y colecciones son uno, independientemente de qué y cómo se ofrezcan. Así, nada aportan hoy los conceptos de biblioteca virtual o biblioteca híbrida, puesto que todas las bibliotecas ofrecen servicios de forma presencial y en línea, y todas procesan y difunden colecciones de diferentes formatos y tipologías. Las bibliotecas emplean tecnologías para ofrecer servicios por medios digitales. Uno de los mejores exponentes es la referencia digital, en la que el calificativo «digital» se refiere tanto al procedimiento que se emplea para la comunicación con el usuario, como al tipo de recursos que fundamentalmente utiliza: tecnologías y documentos digitales.

Los medios que se emplearon para la referencia digital en sus inicios no son ya los mismos que se están utilizando en la actualidad. Las constantemente nuevas tecnologías se suman a las existentes, mejorándolas u ofreciendo nuevas vías. En el apartado 7.3. se describieron las tecnologías que se usan o pueden usar para la referencia digital. En los siguientes párrafos se quieren destacar al-

gunas características de las tecnologías actuales, desde la perspectiva de las posibilidades que ofrecen a los servicios bibliotecarios de referencia.

· Las tecnologías son rápidas. La generalización de la banda ancha y la ampliación de la velocidad en la transmisión de datos está possibilitando que se puedan ofrecer servicios de forma inmediata. Los medios audiovisuales se están ofreciendo en tiempo real gracias a que la tecnología lo permite. De igual forma, las bibliotecas pueden establecer una conexión en vivo con sus usuarios. Los servicios de referencia digital comentados a lo largo de esta monografía muestran cómo a través de chat, mensajería instantánea o telefonía IP se puede ofrecer referencia digital. Otras posibilidades son los servicios como Twitter³⁸⁹ o las redes sociales, donde la pregunta y la respuesta pueden realizarse de forma rápida³⁹⁰. El mensaje se recibe y se responde con agilidad y ello es posible gracias a que la tecnología y las redes de telecomunicaciones están ya preparadas para trabajar con inmediatez, en tiempo real.

· Las tecnologías son adaptables. La profusión de aplicaciones disponibles permite u obliga a que se personalicen, en función de las necesidades de quienes las van a emplear. Si las bibliotecas desean utilizar un programa informático para administrar su servicio de referencia digital, el mercado le ofrece diversas opciones recomendables. Pero también se pueden establecer servicios de preguntas-respuestas basados en tecnologías combinando aplicaciones o diseñando plataformas propias. La inclusión en una web de un *widget* para conversar, como Meebo³⁹¹, Plugoo³⁹² o LibraryH3lp³⁹³, puede ser suficiente para una biblioteca que vea en este sistema una so-

389 Twitter: <http://twitter.com>

390 Steiner ha reflexionado sobre la utilidad de la referencia dentro de redes como Facebook, MySpace, Twitter y Ning. Véase Steiner, Heidi. Reference utility of social networking sites: options and functionality. *Library Hi Tech News*, 2009, vol. 26, n. 5/6, p. 4-6.

391 Meebo: <http://www.meebo.com>

392 Plugoo: <http://www.plugoo.com>

393 LibraryH3lp: <http://libraryh3lp.com>

lución sencilla para la comunicación inmediata con los usuarios. De igual forma, aplicaciones para la enseñanza en línea, como Moodle³⁹⁴, pueden ser una excelente opción para limitar la atención de consultas a un colectivo concreto, ya sea mediante foros, chat o mensajería instantánea, además de combinar la información demandada, la que pide el usuario, con la información anticipada, la que la biblioteca prepara y difunde en previsión de las necesidades informativas y documentales de sus usuarios. La posibilidad de adaptar e integrar tecnologías debe ser tenida en cuenta a la hora de diseñar un sistema de referencia digital.

· Las tecnologías son abiertas. Las aplicaciones pueden entenderse entre sí. La interoperabilidad de los sistemas es una realidad que está permitiendo integrar programas para enriquecer o mejorar servicios. La integración de una aplicación en otra es algo cotidiano y un lugar común en el desarrollo de servicios en línea. Las bibliotecas pueden producir información y redifundirla o bien alimentarse de información externa gracias a tecnologías como la sindicación, por ejemplo. Los protocolos de archivos abiertos han supuesto una progresión geométrica en la documentación disponible y han agilizado la recuperación de los mismos en repositorios y bibliotecas digitales, gracias a recolectores como Hispana³⁹⁵ y Recolecta³⁹⁶ en el entorno español o Scientific Commons³⁹⁷ y OAIster³⁹⁸ en el ámbito internacional. Precisamente, la adaptación de las tecnologías a servicios concretos, a la que se hacía referencia en el párrafo anterior, es posible gracias a que los lenguajes se entienden y se complementan y a que las aplicaciones permiten ejecutar otras aplicaciones dentro de sí mismas, de forma que las bibliotecas pueden establecer plataformas de información, en las que los servicios ofrecidos se ofrezcan

394 Moodle: <http://moodle.org>

395 Hispana: <http://hispana.mcu.es>

396 Recolecta: recolector de ciencia abierta: <http://www.recolecta.net>

397 Scientific Commons: <http://www.scientificcommons.org>

398 OAIster: <http://www.oaister.org>

de forma común, aunque se estén generando en servidores remotos y aplicaciones diversas. Así, una biblioteca puede combinar la información que ella misma produce, con sistemas de chat que integra en su web, con recursos seleccionados que reproduce de servicios como Delicious³⁹⁹ o con informaciones que obtiene mediante canales RSS.

Todos los servicios bibliotecarios tienen que tener una clara definición, estableciendo objetivos, directrices y procedimientos de actuación y evaluación. La referencia digital tiene que tener esa misma planificación, pero dada la oferta tecnológica, es necesario conocer las posibilidades que la tecnología ofrece para ser aplicada a los servicios de consulta y diseñarlos en función de las necesidades de la biblioteca y de sus posibilidades en cuanto a personal, equipamiento y recursos. Para la selección o el diseño de una aplicación deberán tenerse en cuenta requisitos como la posibilidades de comunicación inmediata o la facilidad para conavegar con el usuario, de tal forma que en la sesión de referencia se vayan mostrando las páginas que puedan resolver las dudas de los usuarios, pero también habrá que procurar que se pueda establecer un archivo de consultas o que se puedan integrar los módulos de forma sencilla. Además de la selección de la aplicación, se deberá atender a la interoperabilidad del sistema.

11.3. Referencia y servicios bibliotecarios

Las bibliotecas ofrecen servicios de referencia en el sentido estricto desde hace más de cien años. Todas las bibliotecas son conscientes de que entre sus servicios debe estar el destinado a atender las consultas de los usuarios, a obtener los datos que una persona requiera, a facilitar la información que su colectivo precise. Información y referencia forman parte de la oferta de los servicios de una biblioteca. Como se ha definido en el capítulo 7 de esta obra, el servicio de referencia es aquél mediante el cual la biblioteca permite

399 Delicious: <http://delicious.com>

que los usuarios planteen consultas, del tema y nivel de detalle que la propia biblioteca establezca. La información, en su acepción de servicio bibliotecario, va más allá del concepto de consulta, porque las bibliotecas no sólo dan respuestas a preguntas concretas, sino que también ofrecen asesoramiento bibliográfico. La información puede elaborarse previa solicitud a partir de las necesidades de los usuarios a los que la biblioteca atiende o bien producirse tomando como premisa que será de utilidad común. Información y referencia demandadas por los usuarios e información anticipada por la biblioteca en forma de boletines, bibliografías o recomendaciones son servicios que la biblioteca ofrece para cumplir con su función informativa. La biblioteca debe ser proactiva, en el sentido de ofrecer, antes de que se solicite, información que se estime de utilidad para los usuarios a los que dirige sus servicios. En muchos casos, esta información anticipada se puede reducir a selecciones de recursos y alertas documentales⁴⁰⁰.

La información y referencia que se presta en entornos digitales se ha adaptado a las posibilidades tecnológicas, algo que se ha denotado de manera más profunda que en otros servicios bibliotecarios. La referencia bibliotecaria ha ampliado su horizonte, gracias a que las tecnologías afectan directamente a todos los elementos que componen un servicio de este tipo: aumentan las colecciones en las que se basa la referencia y la rapidez en su acceso; se amplían los sistemas de comunicación con los usuarios, a los que se puede atender de forma telemática, pero en tiempo real; y se puede realizar una gestión de contenidos integral, en la que se administren de forma controlada los recursos de referencia y los archivos de preguntas y respuestas. Las tecnologías han permitido que los actuales servicios de referencia sean mucho más útiles que los tradicionales, pero,

400 La biblioteca debe optar por medios no intrusivos para la difusión de información anticipada, ya que en muchas ocasiones es contraproducente el envío masivo de información no solicitada. Si se emplean métodos de difusión por correo electrónico, por ejemplo, se debe indicar con frecuencia y claridad el método para darse de baja de los envíos.

para ello, es necesario tener en cuenta circunstancias como las que se exponen en los siguientes párrafos.

- Las bibliotecas deben estructurar sus políticas. Los servicios de referencia en entornos digitales deben estar planificados a partir de directrices concretas, en las que se delimiten todos los aspectos que se plantean en un servicio de este tipo y que se desgranaron de forma detallada en el capítulo 8 de esta monografía: Desarrollo de servicios de referencia digital. Es indispensable que personas, procesos y recursos estén organizados de forma detallada y administrados con eficacia. En el mencionado capítulo, se ofrecen las directrices que hay que seguir para crear y mantener un servicio de servicio de información en entornos digitales. Las bibliotecas deben establecer políticas de uso y manuales de procedimiento. En palabras de Kern⁴⁰¹, las políticas comunican a los usuarios qué pueden esperar del servicio de referencia digital de la biblioteca.

- Las bibliotecas deben disponer de personal especializado. La referencia digital requiere de un perfil profesional con conocimientos avanzados en recursos de información y con destrezas demostradas para la comunicación y para la obtención de información. El personal bibliotecario que atiende la referencia digital debe ser competente en tecnología⁴⁰², ya que es el medio en el que se presta este servicio. Debe conocer cómo aplicar las tecnologías e integrarlas en su quehacer cotidiano. Es indispensable que sepa dónde se encuentra o puede encontrar determinado dato, cómo recuperar la información que se demanda y cómo mantener un diálogo con el usuario, independientemente del sistema por el que éste se haya puesto en contacto con la biblioteca.

401 Kern, M. Kathleen. *Virtual reference best practices: tailoring services to your library*. Chicago: ALA, 2009, p. 32.

402 En diferentes partes de esta obra se han descrito las competencias del personal bibliotecario responsable de la referencia digital. Hirko y Ross ofrecen una lista de comprobación de competencias relacionadas con Internet y el trabajo informático en multitarea. Véase Hirko, Buff; Ross, Mary Bucher. *Virtual reference training: the complete guide to providing anytime, anywhere answers*. Chicago: American Library Association, 2004, p. 97-99.

· Las bibliotecas deben ofrecer servicios de calidad. La distancia y la inmediatez que caracterizan a la referencia digital tienen que implicar también rigor y veracidad en la información que se facilita al usuario. El hecho de que el servicio sea rápido y en línea no puede ir en detrimento de la calidad del mismo. Por ese motivo, se deberán disponer de sistemas de evaluación de los servicios de referencia digital, que analicen la calidad de las respuestas y ofrezcan indicadores de la eficiencia del personal y del servicio en general.

Organización, especialización y calidad son, pues, tres aspectos que delimitan la referencia digital y que están directamente vinculados, ya que para que exista rigor en la respuestas se necesitan profesionales expertos, que empleen procedimientos perfectamente definidos. Se trata de ofrecer un servicio bibliotecario que requiere de la toma de decisiones previa en la que se establezcan criterios de uso y métodos de aplicación. La referencia digital es un servicio que debe ser ofrecido por personal experto, con habilidades tecnológicas, comunicativas e informacionales. Un servicio que debe saber responder con certeza a lo que se pregunta.

Para terminar este capítulo –y también la monografía– se puede realizar un último análisis de qué es en la actualidad referencia digital, que se puede resumir en tres grandes elementos definitorios:

1/ Servicios telemáticos. Las bibliotecas ofertan servicios de consulta a sus usuarios de forma presencial y en línea. Los mostradores de referencia tienen forma de mueble, pero también de web. Las bibliotecas atienden consultas tanto en el espacio físico de la biblioteca, como en línea, a través de sistemas de comunicación telemáticos: correo electrónico, chat, redes sociales, mensajería instantánea, etc.

2/ Colecciones híbridas. La tipología de los recursos de información de los servicios de consulta es mixta, ya que, sobre una base de documentación impresa (obras de referencia), las fuentes de información empleadas son esencialmente electrónicas. El valor y la incidencia de los recursos digitales en las secciones de referencia es de especial interés, eficacia y utilidad.

3/ Profesionales competentes. El perfil de los responsables de los servicios de consulta es cada vez más exigente, ya que quienes atienden los servicios de referencia deben ser competentes en tecnologías, comunicación y bibliografía. A la especialización bibliotecónica, se deben unir habilidades informáticas, recursos para la comunicación con los usuarios y técnicas para la provisión de información.

Este capítulo ha pretendido ser una mirada hacia atrás, hacia el resto de los epígrafes de esta obra, en la que se ha querido mostrar, paso a paso, todos los aspectos relativos a los servicios bibliotecarios de consulta. Pero también se ha redactado con las perspectivas de futuro que se pueden vislumbrar a partir del desarrollo de las tecnologías de los últimos años, especialmente marcado por un nuevo concepto de servicios web, la web social, que necesariamente afecta a las bibliotecas y a su relación con los usuarios. La nueva generación de la web permite un vínculo mayor con los usuarios, lo que debe ser aprovechado en la comunicación con las personas a las que la biblioteca atiende. A lo largo de estas páginas, se ha pretendido ofrecer una suma de conceptos, reflexiones, ejemplos o experiencias. En el próximo capítulo se podrá encontrar una selección bibliográfica sobre los temas tratados en esta monografía. Además, se ha dispuesto una bibliografía en línea que completa a la que de forma necesariamente limitada se ofrece en el capítulo 12. La bibliografía se podrá consultar de forma íntegra en <http://exlibris.usal.es/merlo/referencia.htm>. También, desde esta misma dirección, se pueden hacer llegar al autor los comentarios que se consideren sobre la obra o acerca de este esencial servicio bibliotecario que es la referencia.

12

Recursos de información

La última parte de esta monografía ofrece referencias de los documentos con los que se ha trabajado para la elaboración de la obra, estableciendo tres grandes bloques temáticos, que son a su vez subdivididos en función de su especificidad. Las tres grandes secciones en las que se han categorizado los recursos son, en primer lugar, los documentos que tratan sobre servicios de referencia en general, desde una perspectiva tradicional o actual, pero no centrados en referencia digital; en segundo lugar, los textos publicados sobre fuentes de información y colecciones de referencia; y, en tercer lugar, los documentos que versan sobre cualquier aspecto relacionado con los servicios y sistemas de referencia que las bibliotecas ofrecen a través de sistemas de comunicación digitales. El tercer bloque es el más numeroso, porque es el único donde se ha pretendido ser exhaustivo, mientras que en los otros dos sólo se han seleccionado aquellas referencias que están relacionadas directamente con el tema de la monografía. Asimismo, en los tres apartados se ha establecido una sección bibliográfica para aspectos

relativos a la evaluación, tanto de servicios de referencia, como de colecciones o fuentes de información, como prácticas o métodos de evaluación de la referencia digital. La selección bibliográfica se cerró en septiembre de 2009, por lo que todas las referencias son anteriores a esa fecha. Para la cita de los documentos se sigue el estilo de la Norma ISO 690 y están ordenadas alfabéticamente, a partir de su punto de acceso principal.

La exposición de toda la bibliografía empleada planteó un problema de espacio en la edición impresa, ya que se ha trabajado con cerca de millar y medio de referencias. Por ese motivo, de común acuerdo entre autor y editor, se reproducen en estas páginas sólo las referencias de las obras consideradas como fundamentales en los tres ámbitos temáticos empleados: servicios de referencia, fuentes de información y referencia digital. No obstante, todas las referencias podrán ser consultadas en la dirección electrónica <http://exlibris.usal.es/merlo/referencia.htm>, que sirve de corpus bibliográfico complementario a esta monografía.

12.1. Servicios de referencia: recursos bibliográficos

En esta primera parte de la bibliografía se recogen textos y documentos relativos a los servicios bibliotecarios de referencia, excluyendo aquellas obras y artículos que tratan exclusivamente de los servicios de referencia digitales. Por tanto, en esta sección se localizan, manuales generales sobre servicios de referencia, documentos sobre la evaluación de estos servicios y bibliografía afín de carácter complementario. En este último caso, las referencias han sido seleccionadas en función del interés que los diferentes textos reunidos aquí tienen en relación al tema de la monografía. Conscientemente, se han eliminado referencias que trataban sobre los servicios bibliotecarios de referencia, pero que no tenían vinculación con alguno de los aspectos estudiados en esta obra.

La relación de las tecnologías con los servicios de referencia se recoge en dos apartados diferentes de esta sección bibliográfica. Por una parte, se han agrupado las referencias que tratan sobre los di-

ferentes ámbitos de la automatización en los servicios de referencia: sistemas, documentación electrónica, aplicaciones informáticas, etc.; por otra parte, se ofrecen una serie de artículos, cuya selección se restringe a los que tratan del uso de Internet y la tecnología web en los servicios bibliotecarios de información. Es conveniente incidir en que todos los documentos relativos a la referencia digital (interacción usuario-biblioteca) se encuentran en el tercer bloque de esta bibliografía.

Las referencias bibliográficas que se recogen en este apartado están agrupadas en función de estas categorías:

1. Manuales sobre servicios de referencia: monografías y documentos monográficos que versan sobre la creación de los servicios bibliotecarios de información, así como capítulos de manuales de biblioteconomía en los que se traten estos temas.
2. Evaluación de servicios de referencia: análisis del rendimiento de los servicios bibliotecarios de referencia.
3. Servicios de referencia en entornos digitales: aplicaciones de las tecnologías en los servicios de referencia, excluyendo los que tratan de Internet como recurso de información y los específicos de referencia digital.
4. Recursos y tecnología web en los servicios de referencia: uso y valor de Internet en los servicios bibliotecarios de referencia.
5. Bibliografía complementaria sobre servicios de referencia: documentos sobre servicios de referencia que no correspondan a alguna de las categorías anteriores.

Todas las referencias de esta sección bibliográfica pueden consultarse en el sitio web de la obra: <http://exlibris.usal.es/merlo/referencia.htm>, aunque en los siguientes párrafos se reproduce solamente, el primer grupo, la relación de obras que se consideran manuales relativos a los servicios de referencia.

Manuales sobre servicios de referencia

AGHEMO, Aurelio. *Informare in biblioteca*. Milano: Editrice Bibliografica, 1992.

- ANDERSON, Byron; WEBB, Paul T. (eds.). *New directions in reference*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 2006.
- ARTHUR, Gwen (ed.). *Get Them Talking: Managing Change through Case Studies and Case Study Discussion*. Chicago, IL: American Library Association, Reference and User Services Association, 2000.
- AUSTER, Ethel (ed.). *Managing online reference services*. New York: Neal-Schuman, 1986.
- BOPP, Richard E.; SMITH, Linda C. *Introducción general al servicio de consulta*. México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México, 2000.
- BOPP, Richard E.; SMITH, Linda C. (eds.). *Reference and information services: an introduction*. 4th ed. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 2007.
- BRUMLEY, Rebecca. *The Reference Librarian's Policies, Forms, Guidelines, and Procedures*. Nw York: Neal-Schuman Publishers, 2006.
- CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris: Edition du Cercle de la librairie, 1996.
- CARANDE, Robert. *Automation in library reference services: a handbook*. Westport (Connecticut): Greenwood Press, 1992.
- CASELL, Kay Ann; HIREMATH, Uma. *Reference and information services in the 21st century: an introduction*. 2nd ed. London: Facet, 2009.
- COHEN, Laura B. (ed.). *Reference services for archives and manuscripts*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1997.
- CONNOR, Elizabeth (ed.). *An Introduction to Reference Services in Academic Libraries*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press , 2006.
- CORDÓN GARCÍA, José Antonio. Servicios de información y referencia. En Orera Orera, Luisa (ed.). *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996, p. 265-287.

- DI, Su (ed.). *Evolution in reference and information services: the impact of the Internet*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 2002.
- DOMÍNGUEZ SANJURJO, María Ramona. *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Gijón: Trea, 1996 .
- EDWARDS, John D. (ed.). *Emerging Solutions in Reference Services: Implications for Libraries in the New Millennium*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 2001.
- ENSOR, Pat (ed.). *The Cybrarian's Manual 2*. Chicago: American Library Association, 2000.
- FARMER, Lesley S. J. *The Human Side of Reference and Information Services in Academic Libraries: Adding Value in the Digital World*. Oxford: Chandos Publishing, 2007.
- FRALEY, Ruth A.; KATZ, William A. (eds.). *Finance, budget, and management for reference services*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1988.
- GARCÍA, Irma Luz; PORTUGAL, Mercedes. *Servicio de referencia: una propuesta integradora*. Buenos Aires: Alfagrama, 2008.
- GLEAVES, Edwin S. et al. *Reference services and library education: essays in honor of Frances Neel Cheney*. Lexington, Massachusetts etc.: Lexington Books, 1983.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. La definición de los usuarios y los servicios básicos. En Gómez Hernández, José Antonio- *Gestión de bibliotecas*. Murcia: DM, ICE, 2002, p. 171-191.
- GORMAN, G. E. (ed.). *Information services in an electronic environment*. London: Facet, 2001.
- GOSLING, Mary. *Servicio de referencia*. Bogotá: Rojas Eberhard, 2001.
- GROGAN, Denis. *Practical reference work*. 2nd. ed. London: Library Association, 1992.
- HUANG, Samuel T. (ed.). *Modern library technology and reference services*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1993.

- IRVING, Richard D.; KATZ, William A. (eds.). *Reference services and public policy*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1988.
- JANES, Joseph. *Introduction to reference work in the digital age*. New York: Neal-Schuman, 2003.
- KATZ, Bill (ed.). *Community college reference services: a working guide for and by librarians*. Metuchen, N.J.: Scarecrow Press, 1992.
- KATZ, Bill (ed.). *Continuing Education of Reference Librarians*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1990.
- KATZ, Bill (ed.). *New technologies and reference services*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 2000.
- KATZ, Bill (ed.). *Reference and information services: a reader for the nineties*. Metuchen, N.J.: Scarecrow Press, 1991.
- KATZ, Bill (ed.). *The reference library user: Problems and solutions*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1991.
- KATZ, Bill (ed.). *Reference service expertise*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1993.
- KATZ, Bill; FRALEY, Ruth A. (eds.). *Conflicts in reference services*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1985.
- KATZ, Bill; FRALEY, Ruth A. (eds.). *Ethics and reference services*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1982.
- KATZ, Bill; FRALEY, Ruth A. (eds.). *International aspects of reference and information services*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1987.
- KATZ, Bill; FRALEY, Ruth A. (eds.). *Reference services administration and management*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press , 1982.
- KATZ, Bill; FRALEY, Ruth A. (eds.). *Reference services today: from interview to burnout*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press , 1987.
- KATZ, W. A. *Cuneiform to computer: a history of reference sources*. Lanham, Md.: Scarecrow, 1998.

- KATZ, William (ed.). *Opportunities for Reference Services: The Bright Side of Reference Services in the 1990's*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1991.
- KATZ, William A. *Introduction to reference work*. 8th ed. New York: McGraw-Hill, 2002.
- KATZ, William A.; CLIFFORD, Anne (eds.). *Reference and online services handbook: guidelines, policies, and procedures for libraries*. New York: Neal-Schuman, 1982.
- KATZ, William A.; FRALEY, Ruth A. (eds.). *Library instruction and reference services*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1984.
- KATZ, William A.; FRALEY, Ruth A. (eds.). *Personnel issues in reference services*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1986.
- KATZ, William A.; FRALEY, Ruth A. (eds.). *Reference services for children and young adults*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1983.
- KATZ, William A. ed; FRALEY, Ruth A. (eds.). *Video to online: reference services and the new technology*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1983.
- KINDER, Robin (ed.). *Librarians on the Internet: impact on reference services*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1994.
- KINDER, Robin; KATZ, William A. (ed.). *Information brokers and reference services*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1998.
- KINDER, Robin; KATZ, William A. (ed.). *Serials and reference services*. London: The Haworth Information Press, 1990.
- KOHL, David F. *Reference services and library instruction*. Santa Barbara (California) ; Oxford (England): ABC-Clio, 1985.
- KUHLTHAU, Carol Collier. *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. Noewood: Ablex, 1992.

- LANKES, R. David. *Building and maintaining Internet information services*. Syracuse, New York: Syracuse University, 1998.
- LECLERC-REYNAUD, Sylvie. *Pour une documentation créative: l'apport de la philosophie de Raymond Ruyer*. Paris: ADBS, 2006.
- LEWE, Brunhilde. *Informationsdienst in Öffentlichen Bibliotheken. Grundlagen für Planung und Praxis*. Köln: 1999.
- LIBRARY ASSOCIATION. *Guidelines for reference and information services in public libraries*. London: Library Association, 1999.
- LOW, Kathleen (ed.). *The roles of reference librarians: today and tomorrow*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1996.
- MABRY, Celia Hales (ed.). *Cooperative reference: social interaction in the workplace*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 2003.
- MABRY, Celia Hales (ed.). *Doing the work of reference: practical tips for excelling as a reference librarian*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 2001.
- MABRY, Celia Hales (ed.). *Philosophies of reference service*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1997.
- MAGÁN WALS, José Antonio. Los servicios de información y referencia bibliográfica: situación actual y aprovechamiento de los recursos. En Magán Wals, José Antonio (ed.). *Tratado básico de biblioteconomía*. Madrid: Editorial Complutense, 1996, p. 341-364.
- MCDERMOTT, Irene E. *The librarian's Internet survival guide: strategies of the high-tech reference desk*. Medford: Information Today, 2002.
- MCMENEMY, David; POULTER, Alan. *Delivering Digital Services: A Handbook for Public Libraries and Learning Centres*. London: Facet, 2005.
- MERRILL, Martha (ed.). *Reference services and media*. Binghamton (NY): The Haworth Information Press, 1999.
- MIDDLETON, Marcia Stucklen; KATZ, William A. (eds.). *Information and referral in reference services*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1988.

- MILLER, William; PELLEN, Rita M. (eds.). *Improving internet reference services to distance learners*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 2005.
- MORALES CAMPOS, Estela. *El servicio de consulta*. 2ª. ed. corr. y aum. México, D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México, 1993.
- MORGAN, Pamela J. *Training Paraprofessionals for Reference Service: A How-To-Do-It Manual for Librarians*. 2nd . New York: Neal-Schuman, 2009.
- MOUREN, Raphaële; PEIGNET, Dominique (dirs.). *Le métier de bibliothécaire*. 11eme éd. Paris: Electre; Cercle de la Librairie, 2007.
- NESBEITT, Sarah L.; GORDON, Rachel Singer. *The information professional's guide to career development online*. Medford (New Jersey) : Information Today, 2001.
- OWEN, Tim Buckley. *Success at the Enquiry Desk*. 5th ed. London: Facet, 2006.
- PUCCIO, J. A. *Serials reference work*. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 1989.
- PUGH, Mary Jo. *Providing Reference Services for Archives and Manuscripts*. Lanham, MD: Scarecrow Press, 2005.
- RIECHEL, Rosemarie. *Reference services for children and young adults*. Hamden, Connecticut: Library Professional Publications, 1991.
- ROSS, Catherine Sheldrick; NILSEN, Kirsti; DEWDNEY, Patricia. *Conducting the reference interview: a how-to-do-it manual for librarians*. New York: Neal-Schuman, 2002.
- ROWLAND, Arthur Ray (ed.). *The librarian and reference service*. Hamden, Connecticut: Shoe String, 1977.
- ROWLAND, Arthur Ray (ed.). *Reference services: contributions to Library Literature*. Hamden, Connecticut: The Shoe String Press, Inc., 1964.
- ROYSDON, Christine; WHITE, Howard D. (eds.). *Expert systems in reference services*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1989.

- SABOR, Josefa E. *Servicio de referencia*. En Sabor, Josefa E. (ed). *Manual de bibliotecología*. México D.F.: Kapelusz, 1984, p. 191-213.
- SAORÍN PÁREZ, Tomás. *Los portales bibliotecarios*. Madrid: Arco/ Libros, 2004.
- SARKODIE-MENSAH, Kwasi (ed.). *Managing the Twenty-First Century Reference Department: Challenges and Prospects*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 2004.
- SARKODIE-MENSAH, Kwasi (ed.). *Reference Services for the Adult Learner: Challenging Issues for the Traditional and Technological Era*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 2000.
- SMITH, Susan Sharpless. *Web-Based instruction: a guide for libraries*. Chicago: American Library Association, 2001.
- SOLIMINE, Giovanni. *L'informazione in biblioteca: introduzione ai problemi dell'informazione bibliografica*. Milano: Editrice Bibliografica, 1985.
- SPATZ, Michele. *Answering consumer health questions: the Medical Library Association guide for reference librarians*. New York: Neal-Schuman Publishers, 2008.
- STEVENSON, Gordon; STEVENSON, Sally (eds.). *Reference services and technical services: interactions in library practice*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1984.
- TARR, Andrea; KATZ, William A. (eds.). *Reference and information services: a reader*. Metuchen (N.J.): The Scarecrow Press, 1978.
- THOMSEN, Elizabeth. *Rethinking reference: the reference librarian's practical guide for surviving constant change*. New York: Neal-Schuman, 1999.
- TRUETT, Carol (ed.). *School library reference services in the 90s: where we are, where we're heading*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1994.
- TUNNICLIFF, Myriam Forney; SOENEN, Susan Sheldon. *The reference information skills game*. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 1995.

- VERRY-JOLIVET, Cornne (dir.). *Creer et gerer un service de référence*. Villeurbanne: Institut de Formation des Bibliothecaires, 1996.
- WEBB, S. P. *Creating an information service*. 2nd ed. London: Aslib, 1992.
- WEST, Jessamyn (ed.). *Digital versus non-digital reference: ask a librarian online and offline*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 2004.
- WHALEN, Lucille (ed.). *Reference services in archives*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1986.
- WHITEHALL, Tom. *Practical current awareness services from libraries*. Hants, England: Gower, 1986.
- WHITLATCH, Jo Bell (ed.). *Library users and reference services*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1995.
- WHITLATCH, Jo Bell. *The role of the academic reference librarian*. New York: Greenwood, 1990.
- ZLATOS, Christy (ed.). *Coming of age in reference services: a case history of the Washington State University Libraries*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1999.

12.2. Fuentes de información: recursos bibliográficos

La bibliografía sobre fuentes de información es extensa, pero, al no ser éste el tema central de la obra, sólo se han contemplado de forma tangencial, como uno de los aspectos que tienen relación con la referencia digital, ya que los servicios de referencia, sean presenciales o en línea, necesitan colecciones de calidad para poder dar respuesta a las consultas que les hagan llegar los usuarios.

En este apartado se recogen, pues, referencias bibliográficas sobre fuentes y colecciones de referencia, siempre desde la perspectiva de su valor para una biblioteca, concretamente para sus servicios de información. La selección se ha realizado partiendo de su relación con alguno de los capítulos de la monografía; así, es posible encontrarse con manuales de fuentes de información, con algunos repertorios, con documentos que tratan sobre aspectos de evalua-

ción y otras referencias de menor interés pero que es conveniente que se presenten también en esta recopilación bibliográfica.

Se pueden encontrar en esta sección bibliográfica importantes referencias sobre evaluación de la información telemática, que han sido agrupadas junto a las que tratan de la calidad de las colecciones de referencia. Esto es así, porque en distintas partes de la obra se trata de evaluación de servicios y colecciones de referencia y de evaluación de la información telemática. En la sección bibliográfica del apartado 12.3 se incluyeron de forma separada las referencias sobre la evaluación de los servicios de referencia digital.

Dado que éste no es el apartado central de la obra sólo se han establecido tres subcategorías, en función de la especificidad de los contenidos de las mismas. Se trata de los siguientes grupos:

1. Manuales sobre fuentes de información y colecciones de referencia: monografías y documentos monográficos que tratan sobre fuentes de información y colecciones bibliotecarias de referencia, desde una perspectiva teórico-práctica.
2. Evaluación de fuentes de información: manuales y artículos de publicaciones periódicas especializadas que traten sobre criterios para la medición de calidad de la información, así como metodologías de evaluación de fuentes de información e indicadores específicos para el análisis de obras de referencia, preferentemente desde una perspectiva biblioteconómica.
3. Bibliografía complementaria sobre fuentes de información: aspectos específicos de determinadas fuentes de información y documentos sobre recursos informativos que no se puedan integrar en alguna de las dos categorías anteriores.

Como en el apartado anterior, sólo las referencias de los manuales se reproducen en estas páginas, el resto se puede consultar en <http://exlibris.usal.es/merlo/referencia.htm>.

Manuales sobre fuentes de información y colecciones de referencia

- ADBS. *Répertoire des banques de données professionnelles: banques et services d'information en ligne*. 15^{ème} ed. Paris: ADBS, 1996.
- ALÍA MIRANDA, Francisco. *Fuentes de información para historiadores: obras de referencia y bibliografías*. Gijón: Trea, 1998.
- ASOCIACIÓN EDUCACIÓN Y BIBLIOTECAS. *Obras de referencia: repertorio bibliográfico para bibliotecas públicas*. 2^a ed. Madrid: Tilde Servicios Editoriales, 1996.
- BAXTER, Pam M. (ed.). *Social science reference services*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1995.
- BEAUDIQUEZ, Marcelle; BÁTHERY, Annie; ALBARIC, Michel. *Ouvrages de référence pour les bibliothèques: répertoire bibliographique*. 4^{ème} ed. Paris: Cercle de la Librairie, 1995.
- BÁTHERY, Annie (dir.). *Développer un fonds de référence en bibliothèque: imprimés, cédéroms, sites Internet*. 5^{ème} ed. Paris: Cercle de la librairie, 2001.
- BLAZEK, R.; AVERSA, E. *The Humanities: A Selective Guide to Information Sources*. 5th ed. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 2000.
- BOORKMAN, Jo Anne; HUBER, Jeffrey T.; BLACKWELL, Jean (dirs.). *Introduction to Reference Sources in the Health Sciences*. 5th. New York, Neal-Schuman, 2008.
- BOPP, Richard E.; SMITH, Linda C. *Introducción general al servicio de consulta*. México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México, 2000.
- BOPP, Richard E.; SMITH, Linda C. (eds.). *Reference and information services: an introduction*. 4th ed. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 2007.
- CALVA GONZÁLEZ, Juan José. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, 2004.

- CARRIZO, Gloria; IRURETA-GOYENA, Pilar; LÓPEZ DE QUINTANA, Eugenio. *Manual de fuentes de información*. Madrid: CEGAL, 1994.
- CARRIZO SAINERO, Gloria. *La información en ciencias sociales*. Gijón: Trea, 2000.
- CASELL, Kay Ann. *Developing reference collections and services in an electronic age: A how-t-do-it manual for librarians*. New York: Neal-Schuman, 1999.
- CASELL, Kay Ann; HIREMATH, Uma. *Reference and information services in the 21st century: an introduction*. 2nd ed. London: Facet, 2009.
- CEBRIÁN, Bernardino. J. *Fuentes de consulta para la documentación informativa*. Madrid: Universidad Europea CEEE, 1997.
- CORDÓN GARCÍA, José Antonio; LÓPEZ LUCAS, Jesús; VAQUERO PULIDO, Raúl. *Manual de investigación bibliográfica y documental*. Madrid: Pirámide, 2001.
- DIAZ, Karen R. (ed.). *Reference sources on the Internet: off the shelf and onto the Web*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1997.
- DUCKETT, Bob; WALKER, Peter; DONNELLY, Christinea. *Know It All, Find It Fast: An A-Z source guide for the enquiry desk*. 3rd ed. London: Facet, 2008.
- FROST, William J. (ed.). *The reference collection: from the shelf to the Web*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 2005.
- GARZA MERCADO, Ario. *Obras de consulta para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*. México: El Colegio de México, 1992.
- HERRON, Nancy et al. *The social sciences: a cross disciplinary guide to selected sources*. 3rd edition. Englewood: Libraries Unlimited, 2002.
- HURT, C. D. (ed.). *Information sources in science and technology*. 3rd ed. Englewood: Libraries Unlimited, 1998.

- JACOBS, Neil; HUXLEY, Lesly (eds.). *Online information services in the Social Sciences*. Oxford: Chandos, 2004.
- KATZ, William A. *Introduction to reference work*. 8th ed. New York: McGraw-Hill, 2002.
- KOVACS, D. K.; FLEMING, M. (eds.). *Internet resources and Humanities Reference Service: Proceedings of the Clinic on Library Applications of Data Processing, Illinois University at Urbana-Champaign, 4-6 Apr 1993*. Illinois: Illinois University at Urbana-Champaign, Graduate School of Library and Information Science, 1994.
- KOVACS, Diane; KARA ROBINSON. *The Kovacs Guide to Electronic Library Collection Development: Essential Core Subject Collections, Selection Criteria, and Guidelines*. New York: Neal-Schuman, 2004.
- LAFOND, Deborah M.; WALSH, Gretchenguest (eds.). *Research, reference service, and resources for the study of Africa*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 2004.
- LEA, Peter; DAY, Alan (eds.). *The reference sources handbook: (previously Printed reference material)*. 4^a ed. London: Library Association Publishing, 1996.
- LESTER, Ray (ed.). *New Walfords Guide to Reference Sources*. London: Facet, 2005-.
- LIBRARY ASSOCIATION (ed.). *Walford's guide to reference material*. London: Library Association, 1994-1997.
- LÓPEZ YEPES, José. *Los caminos de la información*. Madrid: Fragua, 1997.
- LOW, Kathleen. *Legislative reference services and sources*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1995.
- MALDONADO MARTÍNEZ, Ángeles; RODRÍGUEZ YUNTA, Luis (coords.). *La información especializada en Internet: directorio de recursos de interés académico y profesional*. 2a ed. corr. y aum. Madrid: CSIC, 2006.
- MALINOWSKY, R. H. *Reference sources in science, engineering, medicine, and agriculture*. Phoenix: Oryx, 1994.

- MARTÍN VEGA, Arturo. *Fuentes de información general*. Gijón: Trea, 1995.
- MCILWAINE, Ia C.; HILL, Michael W.; WILLIAMSON, Nancy (eds.). *Guides to information sources... [repertorios monográficos sobre diversos temas]*. München: K.G.Saur.
- MELNIK, Diana. *Principios de referencia: fuentes y servicios de consulta*. Buenos Aires: Alfagrama, 2005.
- MERLO VEGA, José Antonio; SORLI ROJO, Ángela. *Biblioteconomía y Documentación en Internet*. Madrid: CSIC, CINDOC, 1996.
- MILLER, William; PELLEN, Rita M. (eds.). *Evolving Internet Reference Resources*. Binghamton, NY : The Haworth Information Press, 2006.
- NIXON, Carol; BURMOOD, Jennifer (comps.). *Internet Librarian 2001. Proceedings of the Internet Librarian Conference (5. Pasadena, California. November 6-8, 2001)*. Pasadena, CA: Internet Librarian Conference, 2001.
- NOLAN, Christopher W. *Managing the reference collection*. Chicago: American Library Association, 1999.
- O'GORMAN, Jack (ed.). *Reference Sources for Small and Medium-sized Libraries*. 7th ed. Chicago: American Library Association, 2008.
- POULTER, Alan; MCMENEMY, David; HIOM, Deborah. *The Library and Information Professional's Internet Companion: A practical resource for library and information professionals*. London: Facet, 2005.
- PURCELL, Gary R.; SCHLACHTER, Gail A.; BUNGE, Charles A. *Reference sources in library and information services: a guide to the literature*. Santa Barbara, California: ABC-Clio Information Services, 1984.
- REYNOLDS, Judy (ed.). *Reference services in the humanities*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1994.

- ROMANOS DE TIRATEL, Susana. *Guía de fuentes de información especializadas: Humanidades y Ciencias Sociales*. Buenos Aires: EB Publicaciones, 2001.
- RONCEVIC, Mirela (ed.). *The Library Journal Guide to E-Reference Resources*. Nueva York: Neal-Schuman, 2009.
- SADER, Marion (ed.). *General reference books for adults: authoritative, evaluations of encyclopedias, atlases, and dictionaries*. New York: Bowker, 1988.
- SALVADOR OLIVÁN, J. A.; ANGÓS ULLATE, J. M. *Directorio de bases de datos internacionales*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, 2001.
- SAUERS, Michael P. *Using the internet as a reference tool: a how-to-do-it manual for librarians*. New York: Neal-Schuman, 2001.
- SHELFER, Katherine M. (ed.). *Business reference services and sources: how end users and librarians work together*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 1997.
- SLAVENS, Thomas P. (ed.). *Library problems in the humanities: case studies in reference services, collection building, and management*. K.G. Saur: Paris, 1981.
- THOMPSON, E. *Reference and collections development on the Internet*. New York: Neal-Schuman, 1996.
- THOMSEN, Elizabeth. *Reference collection development on the Internet: A how-to-do-it manual*. New York: Neal-Schuman, 1996.
- TORRES, Isabel de (dir.). *Las fuentes de Información: estudios teórico-prácticos*. Madrid: Síntesis, 1998.
- TZE-CHUNG, Li. *Social science reference sources: a practical guide* . 3rd ed. New York: Greenwood Press, 2000.
- VILLASEÑOR, Isabel. *Las fuentes de información*. En López Yepes, José (ed.). *Manual de información y documentación*. Madrid: Pirámide, 1996, p. 200-228.

12.3. Referencia digital: recursos bibliográficos

Como no podría ser de otra manera, en este apartado se encuentra el grueso de las referencias bibliográficas de interés en esta monografía. Se ha intentado conseguir un repertorio exhaustivo de la producción científica sobre servicios y sistemas de referencia digital en bibliotecas. Para ello, se han consultado numerosas fuentes de información, analizado otras bibliografías y revisado un elevado número de documentos. Las relaciones de documentos de este apartado corresponden a las referencias de aquellos artículos directamente vinculados con los procedimientos empleados por las bibliotecas para ofrecer de forma telemática servicios de información.

La relación inicial de artículos recopilados fue menguando en función de diversos criterios, como la pertinencia de su contenido, la facilidad de acceso o consulta del mismo y la lengua en la que se han publicado. Así, se eliminaron referencias que, si bien se era consciente de la afinidad de sus textos, no fue posible encontrar un sistema de traducción o un resumen en otra lengua. De esta forma, no se incluyen referencias en japonés, polaco o ruso, por ejemplo. No obstante, se han mantenido algunas en idiomas menos comunes, ya que se ha podido conocer su contenido, ya sea con la ayuda de traductores o con elementos informativos, como los resúmenes. Por este motivo, se podrán encontrar un pequeño grupo de referencias en croata, húngaro, finlandés, danés o islandés. No obstante, el porcentaje más elevado de las referencias está en inglés y, de igual forma, las revistas recogidas están accesibles en las principales bibliotecas y en los servicios de acceso al documento más empleados.

En esta ocasión, se ha querido establecer una mayor subdivisión entre los documentos contenidos en este bloque temático, para poder trabajar de forma más ágil con la bibliografía y para facilitar su consulta. Se han hecho siete subgrupos, en los que se han clasificado todos los documentos de esta sección, aunque en algunos casos se han dado dos subcategorías, ya que el documento presentaba claramente dos enfoques en los que ser sistematizado. Esto ha ocurrido,

por ejemplo, en las experiencias de evaluación de servicios digitales concretos. También ha ocurrido en los documentos teóricos, que ofrecían una perspectiva conceptual, junto a otras más relacionadas con procesos, sistemas o servicios.

En los siguientes párrafos se describirán los contenidos que se pueden encontrar en estos siete subgrupos, teniendo en cuenta, como se ha dicho, que algunos documentos pueden pertenecer a dos categorías diferentes, aunque también pueden estar recogidos en una categoría de este bloque y en otra de algunos de los dos grandes apartados temáticos anteriores. En estos casos, la referencia aparecerá duplicada, con la intención de facilitar la consulta simultánea de los documentos afines a cada grupo.

En definitiva, las categorías de este tercer y último bloque bibliográfico, el más importante y específico sobre servicios de referencia digital, tratan los siguientes temas:

1. Manuales y bibliografía esencial sobre referencia digital: documentos monográficos sobre cualquier aspecto de la referencia digital; colecciones de escritos y actas de congresos; informes y textos amplios en los que se asienten las bases de la referencia digital.
2. Evaluación de la referencia digital: metodología para la evaluación de servicios de referencia digital; experiencias de evaluación llevadas a cabo en los servicios de información telemáticos de bibliotecas y redes cooperativas de referencia en línea.
3. Conceptualización de la referencia digital: artículos de publicaciones periódicas y comunicaciones de congresos o reuniones científicas en las que se ofrezca teoría sobre la referencia digital o se presenten estos servicios desde una perspectiva eminentemente teórica.
4. Procesos de la referencia digital: documentos que tratan de aspectos como la entrevista de referencia, la política de los servicios de información digital, las competencias profesionales del personal referencista y la cooperación en la prestación de servicios de información por medios telemáticos.

5. Sistemas de referencia digital: textos relativos de forma prioritaria a los aspectos tecnológicos de la referencia digital; sistemas telemáticos empleados para el intercambio de preguntas y respuestas; servicios de Internet hábiles para la referencia; aplicaciones informáticas empleadas en la referencia digital.

6. Servicios públicos de referencia digital: documentos sobre servicios ofrecidos por bibliotecas públicas y entidades bibliotecarias pertenecientes a los diferentes niveles de la administración; servicios de referencia abiertos a todos los ciudadanos.

7. Servicios especializados de referencia digital: documentos sobre servicios de información ofrecidos por universidades, organismos especializados o cualquier centro que no sean bibliotecas públicas; referencia telemática en universidades.

Se quiere volver a hacer hincapié en que las referencias bibliográficas que se reproducen en esta obra sólo son las pertenecientes al primer grupo, el correspondiente a los manuales y a la bibliografía de mayor interés, el resto de las referencias puede ser consultada en el sitio web de la obra, disponible en <http://exlibris.usal.es/merlo/referencia.htm>.

Manuales y bibliografía esencial sobre referencia digital

ANDERSON, Byron; WEBB, Paul T. (eds.). *New directions in reference*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 2006.

BERNET, B. Developing an Internet-based reference service. En Ensor, Pat (ed.). *The Cybrarian's Manual 2*. Chicago: American Library Association, 2000, p. 159-169.

BRADLEY, Phil. *How to Use Web 2.0 in Your Library*. London: Facet, 2007.

BRIDGEWATER, Rachel; COLE, Meryl B. *Instant messaging reference : a practical guide*. Oxford: Chandos, 2009.

CASELL, Kay Ann. *Developing reference collections and services in an electronic age: A how-t-do-it manual for librarians*. New York: Neal-Schuman, 1999.

- COFFMAN, Steve. *Going live: Starting and running a virtual reference service*. Chicago: American Library Association, 2003.
- HIRKO, Buff; ROSS, Mary Bucher. *Virtual reference training: the complete guide to providing anytime, anywhere answers*. Chicago: American Library Association, 2004.
- IFLA. *Recomendaciones para el servicio de referencia digital*. Madrid: ANABAD, 2004.
- IFLA, Reference and Information Services Section. *IFLA Digital Reference Guidelines*. The Hague: IFLA, 2004.
- JANES, Joseph. *Introduction to reference work in the digital age*. New York: Neal-Schuman, 2003.
- JING, Guo; WEI, Pan; QIAOYING, Zheng; MIN, Huang; ZONGYING, Yang; YING, Ye. Design an ideal Digital Reference Service (DRS): model for academic libraries. En *Digital Libraries: International Collaboration and Cross-Fertilization*. Berlin: Springer, 2004, p. 668-669.
- KATZ, William A. (ed.). *Digital Reference Services*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 2004.
- KERN, M. Kathleen. *Virtual reference best practices: Tailoring Services to Your Library*. Chicago: ALA, 2009.
- KIMMEL, Stacey; HEISE, Jennifer (eds.). *Virtual reference services: Issues and trends*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 2003.
- KOVACS, Diane K. *The virtual reference handbook: interview and information delivery techniques for the chat and e-mail environments*. London: Facet, 2007.
- LANKES, R. David; ABELS, Eileen; WHITE, Marilyn; HAQUE, Saira N. (eds.). *The virtual reference desk: creating a reference future*. London: Facet, 2006.
- LANKES, R. David; COLLINS, John W.; KASOWITZ, Abby S. (eds.). *Digital reference service in the new millennium: planning, management, and evaluation*. New York, London: Neal-Schuman, 2000.

- LANKES, R. David; JANES, Joseph; SMITH, Linda C.; FINNERAN, Christina M. (eds.). *The virtual reference experience: integrating theory into practice*. New York: Neal-Schuman, 2004.
- LANKES, R. David; KASOWITZ, Abby S. *The AskA starter kit: How to build and maintain digital reference services*. Syracuse, New York: Syracuse University, 1998.
- LANKES, R. David; MCCLURE, Charles R.; GROSS, Melissa; POMERANTZ, Jeffrey (eds.). *Implementing digital reference services: setting standards and making it real*. New York: Neal-Schuman, 2003.
- LANKES, R. David; NICHOLSON, Scott; RADFORD, Marie L.; WESTBROOK, Lynn; SILVERSTEIN, Joanne L.; NAST, Philip (eds.). *Virtual reference service: From competencies to assessment*. New York: Neal-Schuman, 2007.
- LIPOW, Anne Grodzins. *The Virtual Reference Librarian's Handbook*. New York: Neal-Schuman, 2003.
- MANSO RODRÍGUEZ, Ramón Alberto. *Servicio de referencia virtual: concepto, organización y evaluación*. Santa Clara: Editorial Feijóo, 2006.
- MCMENEMY, David; POULTER, Alan. *Delivering Digital Services: A Handbook for Public Libraries and Learning Centres*. London: Facet, 2005 .
- MEOLA, Marc; STORMONT, Sam. *Starting and Operating Live Virtual Reference Services: A How-to-Do-It Manual for Librarians*. New York: Neal-Schuman, 2002.
- MERLO VEGA, José Antonio. Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información. *El profesional de la información*, nov.-dic. 2009, vol. 18, n. 6, p. 589-599.
- PANTRY, Sheila. *Creating a successful e-information service*. London: Facet, 2002.
- REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. *Virtually yours: models for managing electronic resources and services: proceedings of the Joint Reference and User Services Association and*

- Association for Library Collections and Technical Services Institute, Chicago, Illinois, October 23-25, 1997. Chicago: American Library Association, 1999.*
- RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda. *Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama, 2005.
- RONAN, Jana Smith. *Chat reference: a guide to live virtual reference services*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited, 2003.
- STEINER, Sarah K.; MADDEN, M. Leslie (dirs.). *The desk and beyond: Next generation reference services*. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2008.
- WEST, Jessamyn (ed.). *Digital versus non-digital reference: ask a librarian online and offline*. Binghamton, NY: The Haworth Information Press, 2004.
- WOOD, M. Sandra. *Medical Librarian 2.0: Use of Web 2.0 Technologies in Reference Services*. Binghamton: The Haworth Press, 2007.

