

El servicio de referencia virtual en la gestión de información

Lic. Dinorah Sánchez Remón

Resumen

Los servicios de referencia virtual son un componente esencial en las bibliotecas virtuales para la gestión de la información. Se tratan sus orígenes, los diferentes tipos de consulta, importancia y perspectivas. Se exponen los requerimientos que deben cumplir los usuarios virtuales. Se caracterizan los servicios de consulta en línea y de la sala de referencia virtual.

Clasificación: Artículo original

Descriptores (DeCS): BIBLIOTECAS; SERVICIOS DE INFORMACION

Descriptores (DeCI): SERVICIOS DE REFERENCIA VIRTUAL/historia; SERVICIOS DE REFERENCIA VIRTUAL perspectivas; BIBLIOTECA VIRTUAL; USUARIOS VIRTUALES; SERVICIOS DE INFORMACION EN LINEA

Abstract

The services of virtual reference are an essential component in virtual libraries for information management. Its origins, the different types of offices, importance and perspective, are treated. Requirements that should perform the virtual clients, are exposed. On line counselling service and of virtual reference room, are characterized.

Classification: Original article

Subject headings (DeCS): LIBRARIES; INFORMATION SERVICES

Subject headings (DeCI): VIRTUAL REFERENCE SERVICES/history; VIRTUAL REFERENCE SERVICES/perspective; VIRTUAL LIBRARY; VIRTUAL USERS; ONLINE INFORMATION SERVICES

Las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) han ocasionado que la sociedad, en general, se encuentre ante una serie de fenómenos nuevos, surgidos a partir de su aparición; uno de ellos es cómo proporcionar información pertinente a los usuarios en el momento que la demanda.

En este sentido, AL Parker plantea: "En Internet, los usuarios demandan, cada vez más, el contacto directo en línea con las redes de fuentes de información y con otros usuarios, en un contexto dinámico que supere las restricciones relativas a espacio geográfico, tiempo, tamaño y extensión que han caracterizado el acceso a los productos y servicios de información operados en los límites físicos de las bibliotecas y centros de documentación tradicionales. Los productores e intermediarios de información en el mundo realizan una verdadera carrera para ofrecer opciones más eficientes y atractivas para la diseminación, interacción y navegación en las más diferentes fuentes con vistas a responder a las demandas de información de las más diferentes comunidades de usuarios". 1

El servicio de consulta y referencia es el responsable de posibilitar el acceso a la información de quien la necesite, en el momento y en la forma precisa. Atender las peticiones de los usuarios, a partir no sólo del material disponible en la biblioteca, sino de todo lo que existe a escala mundial es una imperiosa necesidad. La realidad inmediata de la biblioteca es Internet, la cual ha creado nuevas formas de organizar, almacenar, recuperar, transmitir y adquirir información, ha influido en las maneras de enseñar, aprender, investigar y ha generado nuevos servicios de información.

El concepto y las funciones del referencista no han cambiado en lo esencial, sino que se han modernizado o ampliado. Así se puede definir el servicio de referencia contemporáneo como lo expone Víctor M. García S, "Es el proceso de comunicación usuario-referencista, en el que, considerando todos los recursos a su disposición y alcance, se procura la satisfacción de los intereses o necesidades de información del usuario". El suministro de información con calidad, oportuna, precisa y actualizada, es la base de la gestión de la información. 2

Estimulados por el desarrollo de la nueva tecnología, los intereses y las necesidades de los usuarios han evolucionado, se ha impuesto entonces, un cambio en la forma de obtener los documentos y los servicios. "... las herramientas para la localización de información en Internet, así como las fuentes de información disponibles en la red, permiten que los usuarios cuenten con una infinidad de nuevos servicios, con un gran valor agregado, como los hiperdocumentos referenciales, que contienen una lista de recursos de información en Internet, localizados, evaluados, descritos y compilados por un bibliotecario-referencista, para un individuo o grupo de usuarios con un perfil común".³ Otros documentos, resultantes del rastreo de los enlaces existentes entre los recursos de información, pueden quedar reflejados en nuevos documentos guías como bibliografías con un alto nivel de procesamiento y análisis, servicios de tablas de contenido, boletines electrónicos de novedades, etcétera.

Las bibliotecas virtuales

Una biblioteca virtual colecciona datos electrónicos, los ordena y los ofrece al lector; ella referencia informaciones diseminadas por todas partes del mundo." 4

Deyanira Sequeira, apunta que la biblioteca virtual no tiene connotaciones espaciales. Usa el ciberespacio para encontrar las colecciones digitalizadas. La biblioteca virtual se relaciona con el acceso a las redes y el uso de punteros, que guían a diversas colecciones y recursos⁵ y, al referirse a J.J.Kopp ⁶ resume este concepto: "Esencialmente se trata de producir en el usuario el efecto de una biblioteca real, mediante la sinergia que se crea al unir los recursos técnicos de muchas bibliotecas y servicios informativos."

Tatiana V. Ershova y Yuri E. Hohlov definen a la biblioteca digital, a diferencia de la virtual, como un sistema distribuido de información que asegura el almacenamiento fiable y el uso eficaz de colecciones heterogéneas de documentos electrónicos (texto, gráficos, audio, video, etc.) mediante redes globales de transferencia de datos de una manera conveniente para el usuario final". 7

Los usuarios virtuales presentan una serie de requerimientos: 8

- Accede de forma remota a la información.
- No tiene acceso fácil a documentos físicos.
- No puede o le es difícil desplazarse.
- Necesita inmediatez.
- Valora la personalización.

Una biblioteca virtual debe poseer, entre otras características:

- Un entorno fácil y amigable.
- Contenidos específicos.
- Servicios personalizados.
- Respuesta "just-in-time".

Los servicios de referencia virtuales

Los bibliotecarios deben asumir los servicios de referencia virtuales, con toda la profesionalidad que ellos demandan. En este sentido, Deyanira Sequeira plantea que existe una urgencia de profesionales que ayuden a otros a localizar la información pertinente para sus empresas, clínicas, hospitales y oficinas gubernamentales que dirigen las acciones de salud pública⁹ y agrega que el profesional de la información en salud es entonces, entre otros:

- Un profesional que ha adquirido el conocimiento y las habilidades necesarias para organizar la información y enriquecerla con valores agregados y entregar productos útiles a la sociedad.
- Con capacidad analítica para asegurar una información de calidad, orientada al servicio de las comunidades y brindar ayuda a los usuarios.
- Es un líder que, en equipos, produce, organiza, administra y crea nuevos ambientes bibliotecarios e informativos para resolver los problemas humanos. Tiene una visión amplia y está capacitado para trabajar en equipos multidisciplinarios con vistas al logro de alianzas con informáticos, lingüistas, sociólogos, periodistas y todos los profesionales del área de la salud, etcétera.

Pérez R:Y; y A. Coutín plantean que si la información es considerada como un recurso, es importante que se gestione como tal, más aún cuando se considere estratégico, por el hecho de significar conocimiento, control, ser una poderosa arma en la toma de decisiones a cualquier nivel y agregan que no cabe dudas de que la gestión del conocimiento es un nuevo método de gestión que involucra a todos los miembros de la organización, que se sustenta en pilares básicos como la gestión de recursos humanos, la gestión de la información y la utilización de las nuevas tecnologías de información¹⁰ y que es clave en la organización para aumentar su operatividad en el campo de los servicios de atención al cliente.

Existen diferentes modalidades virtuales de los servicios de referencia, desde la recopilación de enlaces a obras de referencia: enciclopedias, diccionarios, manuales, anuarios, bases de datos, directorios, etc., hasta aquellos que se brindan en contacto directo, en línea, con un bibliotecario o experto en un tema, que ofrecerá la información que necesita el usuario. Es en esta segunda variante en la que se tratará a continuación.

Los servicios de consulta en línea, también conocidos como Consulte al bibliotecario, Pregunte al bibliotecario, Las bibliotecas responden, Ask a Librarian, Ask a reference librarian, etc., son servicios que ofrecen referencia a múltiples recursos para satisfacer las necesidades de información. Contribuyen a la mayor satisfacción de las autoridades, administradores, investigadores, profesores, estudiantes, profesionales, técnicos, medios de comunicación y público en general, a partir de una nueva cultura. La gestión del conocimiento. Las consultas pueden realizarse mediante el correo electrónico, el web -a partir del completamiento de un formulario-, o, mediante, un programa para charlar. Una variante de esta última modalidad es un programa que permite al bibliotecario controlar su browser. Un bibliotecario entonces puede hacer de navegador del usuario, mostrarle una página web recomendada, como un motor de búsqueda o la página principal de un catálogo en línea. La ventana de charla puede aparecer en ambas máquinas: usuario y bibliotecario, permiten una conversación escrita sobre el parecer de las páginas web enviadas al usuario.

Otra forma es el servicio de referencia en redes de colaboración. En este prototipo, dos o más grupos de bibliotecas ofrecen servicios de referencia, a partir de alguno de los formatos en línea. El usuario envía a su biblioteca la petición, que será, a su vez enviada, a otra que en su colección, existen mayores posibilidades de suministrar la información que necesita el usuario y viceversa.

La manera más factible de recoger las consultas, que son muy distintas, es mediante la entrevista de referencia. JA Merlo Vega la define "se trata de la conversación que el referencista mantiene con el usuario con la intención de delimitar y clarificar las demandas de información de este; cuanto más especializado sea el tema planteado por el usuario más detallada será la entrevista". Y expone que se pueden emplear dos tipos de preguntas: las abiertas y las 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.¹¹ Estos tipos de entrevista también se aplican a la consulta telefónica, por correo electrónico, web o chat. El número, diversidad y adecuación de las fuentes de información existentes en la biblioteca son determinantes para la solución de las consultas.

Cada vez es más el público en general que tiene acceso a las computadoras en su propia casa, trabajo o centros docentes, cada vez más, se exigen mayores cualidades a las fuentes de información, el acceso debe ser rápido, gratuito, sin esfuerzo, exhaustivo, con la asistencia de expertos, etcétera. Los cambios e innovaciones constantes son básicos para el éxito de los servicios de referencia virtuales. Para esto, se plantea: 12

- Evaluar de forma realista las necesidades y las exigencias de los usuarios.
- Acomodar al usuario.
- Facilitar el uso de tecnologías integradas de la información.
- Disponer de una red con expertos en temas concretos.
- Formar rápida y oportunamente habilidades informacionales.

La BVS de la Red Telemática de Salud de Cuba (Infomed), carece de una sala de referencia virtual, que facilite el acceso a los recursos de información existentes en el sitio. A continuación, se revisarán un conjunto de servicios relacionados con vistas a establecer las bases para una sala destinada a prestar referencia en línea a sus visitantes.

Servicios de consulta en línea

Existen variados servicios de consulta en línea a bibliotecarios y expertos. Se exponen algunos ejemplos, considerados como muy completos en este sentido:

Pregunte, las bibliotecas responden (España): <http://pregunte.carm.es>

Ella funciona en forma cooperativa. Participan bibliotecas de las diferentes comunidades autónomas y es coordinado por la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Es dirigida por la Biblioteca Regional de Murcia. Recoge las preguntas de los usuarios y la reenvía, de forma automática, a la biblioteca que corresponda según su perfil temático. Es un servicio de información público, por correo electrónico y web, se pueden realizar preguntas sobre cualquier tema concreto y puntual, para ello cuenta con una colección de referencia de numerosas bibliotecas y bibliotecarios expertos. Es multilingüe y funciona las 24 horas, todos los días del año, se compromete a dar respuesta en un plazo máximo de tres días. Ofrece un menú amplio de ejemplos, consejos para preguntar, sugerencias, entre otros. 13

Ask a Librarian (Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos): <http://www.loc.gov/rr/askalib/>

Es un servicio en línea que ofrece al usuario variadas fuentes de información para la referencia, disponibles en el web, antes de que el usuario formule su pregunta como son: preguntas más frecuentes, catálogos en línea, tratados legales, etcétera. Al formular su consulta, el usuario tiene la opción de escoger un tema, mediante la visita al sitio de bibliotecas especializadas que el servicio recomienda o mediante un grupo de secciones temáticas, establecidas para ello. Cuando el usuario entra a esta sección, se enfrenta a un cuestionario detallado, que permita, de acuerdo con su interés y características, elaborar una respuesta. Cuando no puede ubicarse el usuario en una temática específica, puede escribir directamente al correo del servicio.

Se trabaja con un enfoque innovador de colaboración, liderado por The Collaborative Digital Reference Service (CDRS), <http://www.loc.gov/rr/digiref/>, se basa en un servicio de referencia muy profesional de biblioteca a biblioteca sin importar el tiempo o lugar. Es una red digital internacional, en la que participan bibliotecas de todo tipo: especializadas, públicas, universitarias, museos, archivos, es decir cualquier, institución de información que desee asociarse. Los socios actuales incluyen a la Library of Congress, OCLC (Online Computer Library Center), RUSA (Reference and Users Services Association of the American Libraries Association), Library Systems and Services (LSSI) y Virtual Reference Desk (VRD), además de otras cien bibliotecas.

El CDRS se basa en tres componentes principales:

1. Perfiles de los miembros.
2. Software de preguntas y respuestas (gerente de solicitud).
3. Base de datos de preguntas y respuestas formuladas (base del conocimiento).

Se sirve de un software de colaboración de la LSSI, que controla y normaliza el VRD, para el proceso pregunta -respuesta. Incluye no sólo la vía de correo electrónico, sino la de charla, para proporcionar las respuestas pertinentes en un mejor contexto, con las ventajas de los recursos de Internet, archivos y colecciones, sobre la base del conocimiento y la destreza del personal especializado y general de las bibliotecas participantes. Tal vez, la mejor característica del software es la conexión que establece entre las bibliotecas que lo utilizan en cualquier parte del mundo, al permitir que las bibliotecas se dirijan las preguntas entre ellas en régimen de charla o por correo electrónico.

El proceso comienza cuando entra una pregunta de su cliente a una biblioteca asociada. El formulario contiene adicionalmente, "metadatos" que incluyen palabras claves, nivel del usuario, temas, grado de educación, tiempo en que necesita la información, fuentes consultadas, etcétera. La solicitud pasa automáticamente a la base de datos de preguntas y respuestas, si la biblioteca puede responderla; en caso contrario, pasaría al gerente de solicitudes (Biblioteca del Congreso) para su análisis y envío a otra entidad de acuerdo con los perfiles de las miembro. Una vez que se tenga la respuesta, se envía la notificación a la biblioteca solicitante y una copia al gerente de solicitudes, pasará entonces por un proceso editorial que comprende la revisión de la información palabras claves, datos de quién la confeccionó, normas bibliográficas, etc. Con posterioridad, ingresa a la base de datos de preguntas y respuestas o base del conocimiento. El tiempo para responder al usuario depende del nivel gestión de información que exija la interrogante, pero nunca debe exceder a los 2 días y funciona las 24 horas.

En el futuro, se piensa incluir además en las respuestas las condiciones del préstamo interbibliotecario, dónde comprar libros, la entrega de documentos y otros servicios que emanen de las sugerencias y experiencia del trabajo con los usuarios. No existen requisitos mínimos para ingresar a este servicio de colaboración, sólo cumplir con las pautas generales y específicas para sus miembros que tienen beneficios y obligaciones, acuerdos, contratos, restricciones del uso y leyes de derecho de autor, así como laborar con ética, eficacia y un alto desempeño en las respuestas, etcétera. El personal responsable de brindar el servicio en cualquier biblioteca debe estar preparado para ello. Por eso, se imparten talleres y entrenamientos, en que se adiestra para conocer la participación de cada institución, las reglas del negocio, trabajar en la captura de las preguntas y respuestas, en fin, de todo el funcionamiento del CDRS. La biblioteca pagará de acuerdo con la participación en el servicio, si formula preguntas y respuestas, si estas ocurren en un período de tiempo determinado, si sólo formula preguntas, si trabaja como centro editorial de la base de preguntas y respuestas formuladas, o en otras funciones que asuma del CDRS. 14

El Virtual Reference Desk (VRD) <http://www.vrd.org/> United States Department of Education es un proyecto que promueve las pautas metodológicas y los requisitos normalizados del software de entrada, de las preguntas y las respuestas al CDRS. Por su parte, Ask Eric (Educational Resources Information Center (ERIC)): <http://www.askeric.org/> quien es patrocinado por el Information Institute of Syracuse, es miembro de The Collaborative Digital Reference Service. Es un servicio especializado en educación, dirigido a maestros, bibliotecarios, consejeros, administradores, padres y público en general, interesado en el tema, tanto en Estados Unidos como en el mundo en general.

Al visitar Ask Eric, es posible hallar preguntas con respuestas sobre temas actuales o novedosos para el usuario, sitios de Internet, la base de datos ERIC, con más de 3 000 recursos variados en educación, preguntas y respuestas más frecuentes, Ask an ERIC expert, etc. El usuario debe llenar un formulario detallado, recibirá la respuesta por correo electrónico en dos días hábiles, en ella se le pide que evalúe la respuesta, en cuanto a su utilidad según una escala de valores. En Ask an ERIC Expert (<http://askeric.org/Qa/>) pueden participar personas interesadas en actuar como expertos, individuos o instituciones, para ayudar al personal de ERIC. Ellos se someten a una evaluación que permite determinar si cumplen con los requisitos para ser expertos en un tema. La consulta, igual que como sucede en Ask an ERIC, se registra en un cuestionario, pero aún más preciso y se responde por correo electrónico o charla, si necesita una respuesta que no puede esperar dos días.

El 24/7 Reference Project: <http://www.247ref.org>, es un proyecto del Sistema de Bibliotecas Cooperantes Metropolitanas (MCLS), de los Angeles California. MCLS proporciona a las bibliotecas miembros compartir los recursos de su red y un medio para acrecentar el nivel y la diversidad de las fuentes disponibles a sus usuarios, como vía para reducir la duplicación de esfuerzos. El proyecto incluye las modalidades de teléfono, fax, correo electrónico y charla en el web. Cuando el usuario entra al web, encuentra en el sitio información como FAQs de temas más consultados, enlaces a sitios web de gran calidad, etcétera. Si el usuario no encuentra la respuesta deseada, establece su solicitud mediante un

formulario exhaustivo o una charla. El servicio no lo ofrece sólo el bibliotecario especializado, sino, en forma colectiva, con un grupo de expertos en temáticas a los cuales consulta repetidamente en materias como negocios, salud, arte, educación y otras. El servicio funciona las 24 horas del día durante toda la semana.

Otros ejemplos de este tipo de servicios son:

Ask The Librarian Madden Library at California State University, Fresno
Ask a Librarian Florida Distance Learning Reference and Referral Center
IPL Ask A Question Internet Public Library
Ask an E-Mail Reference Question University at Buffalo Libraries
Ask Librarian The Internet Public Library's UK
Ask a Question -Send a Comment University of Calgary Library
Ask Us Virtual Reference Service University of Michigan Library staff
Ask Us! University Libraries at University of Minnesota-Twin Cities
Ask a Librarian NC State University

Consideraciones finales

Los servicios de consulta en línea funcionan las 24 horas del día durante toda la semana. Ellos disponen de profesionales de la información especializados o expertos en las temáticas que ayudan a los usuarios, cuando no tienen habilidades suficientes para obtener la información que buscan por sus propios medios. Algunos de estos servicios carecen de los medios para la catalogación de los recursos o de información organizada, otros no distinguen fuentes creíbles y si la información se genera por autodenominados expertos. Sin embargo, el usuario precisa información pertinente, autorizada y verificable.

Al aumentar las opciones de comunicación para realizar consultas, en número y variedad: correo electrónico, chat, tele o videoconferencias, las bibliotecas y los bibliotecarios están llamados a desempeñar una importante función como intermediarios, pero para ello es imprescindible el dominio de las NTIC, creatividad y entusiasmo, además de dedicación, estabilidad, experiencia y preparación para la gerencia.

Como se observó en los ejemplos expuestos, las bibliotecas operan con un máximo de eficacia en red. Eso es especialmente relevante en el entorno virtual donde el hecho de compartir recursos y tecnología se convierte en una condición para la supervivencia y el desarrollo. Más aún, el trabajo en red debe reforzarse con la integración que supone una cooperación eficiente de las bibliotecas con otros centros, tanto nacionales, como internacionales, implicados en la creación y diseminación del conocimiento en términos de utilización de formatos, metadatos, protocolos, etc., comunes, y coordinación de responsabilidades.

El The Collaborative Digital Reference Service posibilita esta oportunidad. Ellos proporcionan al usuario información creíble, pertinente, autorizada, verificable y, por tanto, con calidad, en cualquier momento y lugar. El Virtual Reference Desk, por su parte, ha hecho que los bibliotecarios experimenten, por primera vez en la historia de la profesión, los servicios cooperativos de referencia. Si esta experiencia, se realiza exitosamente en otras bibliotecas, no sólo en las pertenecientes al CDRS, su impacto en los servicios de referencia será realmente revolucionario, debido a sus posibles aplicaciones. Los servicios de colaboración aportan a las bibliotecas virtuales un poder incalculable.

En los servicios estudiados, se notan similitudes y diferencias, ventajas y desventajas. Por esto, escoger uno u otro depende principalmente de los recursos disponibles para implantarlo, así como del usuario y sus solicitudes. Por ejemplo, si el mensaje del usuario se envía al correo electrónico de la biblioteca virtual, sólo se recogerá su solicitud, sin entrar en las especificidades necesarias para aclararla, tampoco tendrá la posibilidad de entrar antes a las fuentes de información que existen en ellas, donde pudiera estar la respuesta. La ventaja de una consulta sobre en el web es precisamente la posibilidad de interactuar con el usuario por medio de un formulario, preparado con ese objetivo, además de poder visitar las fuentes recomendadas por el servicio antes de formular su pregunta.

Si se utiliza la vía del chateo, la entrevista es más real, las personas interactúan en el momento y se dispone además de la ventaja de dialogar en forma oral, es posible entonces enfatizar algún aspecto específico. Como desventaja se encuentra el tiempo de espera para comenzar la sesión, si la línea está ocupada. Otra, es

el límite de lo que puede escribirse, porque es necesario ajustarse a la forma de los mensajes telegráficos. La entrevista no puede contener respuestas muy largas y, por otra parte, es posible que le falte paciencia al usuario, porque él aspira a un servicio rápido y eficiente. Este tipo de formato requiere de mejores condiciones para su entrega, como los usuarios pueden solicitar el servicio en cualquier momento del día o la semana debe disponer de más de un especialista y, en el caso que no esté disponible, un sistema de recepción de mensajes que permita atenderlos posteriormente.

En atención a estos acontecimientos que Infomed, cuya misión es desarrollar una red integrada para el acceso, la gestión de la información y el conocimiento en el área de la salud en Cuba sobre la base de las NTIC con vistas al mejoramiento de la atención clínica, la docencia, la investigación y la gestión de salud, pretende implementar, en su biblioteca virtual, una sala de referencia que contribuya significativamente a la calidad del servicio que se presta a sus usuarios mediante una atención personalizada en un entorno de cada vez más competitivo.

Referencias bibliográficas

1. Packer AL. La Biblioteca Virtual en Salud para América Latina y el Caribe. *Liaison* 1999; 10(3): 2-5.
2. García SVM. El servicio de referencia y el referencista contemporáneo. Retos y oportunidades. *Cienc Inf* 1995;26(2): 52-60.
3. Hechavarría KA. Algunas reflexiones sobre Internet y los profesionales de la información. *Cienc Inf* 1998; (1): 43-5.
4. Shmolling R. Las bibliotecas virtuales en Alemania - conexiones entre el saber, la información y la técnica. *An Doc* 2001; (4): 220-42.
5. Sequeira D. La administración y archivos virtuales. En: *Bibliotecas y archivos virtuales*. San José: Universidad San José; 2000. p. 2-39.
6. Kopp JJ. Encerrados en paredes en un mundo sin muros. *Adv Lib Adm Org* 1999; (16):177-94.
7. Ershova TV, Hohlov YE. Migrar de la biblioteca de hoy a la biblioteca de mañana: ¿Re- o Evolución? (Internet) 66th IFLA Council and General Conferencia Jerusalem, Israel, 13-18 August 2000. Disponible en: <http://webferret.search.com/click?wf,biblioteca+de+ma%F1ana,,www.ifla.org%2FIV%2Fifla66%2Fpapers%2F063-110s.htm,,fastsearch> [Consultado: 16 de diciembre del 2001.]
8. Pérez A, Serrano J, Enrich M, Soler N. Bibliotecas y centros de documentación virtuales en la nueva era de la sociedad de la información: La Biblioteca Virtual de la UOC. (Internet).. Disponible en: http://www.cvc.cervantes.es/obref/formacion_virtual/edicion_digital/perez.htm [Consultado: 3 de septiembre del 2001.]
9. Sequeira D. Entrenamiento de los nuevos profesionales de la información. En: *Bibliotecas y archivos virtuales*. San José: Universidad San José; 2000. p.65-87.
10. Pérez RY, Coutín DA. La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. (Internet). Ciudad de La Habana: Infomed; 2001. Disponible en: <http://cis.sld.cu/E/monografias/gestion.html>. [Consultado: 3 de septiembre del 2001.]
11. Merlo VJA. El servicio bibliotecario de referencia. *An Doc* 2000; (3): 93-126.
12. Rader HB. Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. *An Doc* 2000; (3): 209-16.
13. Ruiz Felipe JA. Las bibliotecas responden: servicios de referencia en línea. *Soc Inf* 2002;1(1):s/p. Disponible en: <http://www.sociedadelainformacion.com/> [Consultada: 13 de noviembre del 2001.]
14. Nester KD. Offering high quality reference service on the Web. The collaborative digital reference service (CDRS). *D-Lib Magazine* 2000;6(6):s/p. Disponible en: URL:<http://www.dlib.org/access.html> [Consultada: 15 de noviembre del 2001.]

Recibido: 18 de diciembre del 2002

Aprobado: 3 de enero del 2003

Lic.Dinorah Sánchez Remón

Red Telemática de Salud en Cuba (Infomed).

Calle 27 No. 110 entre M y N. El Vedado. Ciudad de La Habana. Correo electrónico:

dinorah@infomed.sld.cu

[Especialista en Información Científica. Red Telemática de Salud en Cuba \(Infomed\). Centro Nacional de](#)

© 2004 2000, *Editorial Ciencias Médicas*

Calle E No. 452 e/ 19 y 21, El Vedado, La Habana, 10400, Cuba.



acimed@infomed.sld.cu