

	
Portada	<h2>Servicios de referencia digital</h2> <p>Otros temas</p>  <p>Uno de los objetivos fundamentales de las bibliotecas es proporcionar a sus usuarios la información que necesitan a través de sus diferentes servicios. Esta labor la cumple el servicio de referencia, que debe identificar las necesidades de información del usuario y ayudarlo a localizarla.</p> <h3>Introducción y origen</h3> <p>Las bibliotecas actuales, mediante el uso de las nuevas tecnologías, permiten que el servicio de referencia no sólo se preste físicamente desde la biblioteca, sino que el usuario pueda realizar sus consultas desde su domicilio (o cualquier otro lugar desde el que pueda acceder a Internet) a través de un formulario en la página web, correo electrónico y, aunque menos presente en nuestro país, a través de "chats" o "foros".</p> <p>El origen de los servicios de referencia digital en bibliotecas se remonta a los años ochenta. En 1984, la Biblioteca de Ciencias de la Salud de la Universidad de Maryland puso en funcionamiento el servicio EARS (Electronic Access to Reference Service) para responder mediante correo electrónico a sus usuarios. En los años noventa comenzaron a proliferar este tipo de servicios.</p>
En la prensa	
En los boletines	
Hablamos de ...	
Experiencias	
¿Sabías que en Absys ...?	
Recursos	
Actas	
Asociaciones	
Bases on-line	
Buscadores	
Catalogación	
Catálogos	
Cómics	
Diseño	
Editoriales	
Librerías	
Listas	
Servicios	
Recomendamos	
Referencia	
Revistas	
Universidades	
Z39.50	
Weblogs	
Normativa y Legislación	
Estándares	
Legislación	
Pub. Oficiales	
Tablón de anuncios	

- [Anuncios](#)
- [Cursos](#)
- [Duplicados](#)
- [Jornadas](#)

AskERIC en 1992 (actualmente no accesible por un proceso de reorganización del programa ERIC por parte del Departamento de Educación y el ofrecido por [The Internet Public Library](#) en 1995.

A estos nuevos servicios, que utilizan tecnología digital se les ha denominado como "servicios de referencia virtual", "servicios de referencia digital", "servicios de información en Internet", o "servicios de referencia en tiempo real". Esto implica una adaptación del bibliotecario referencista que pasa a ofrecer los mismos servicios de siempre, pero con la posibilidad de llegar a más usuarios a través de la red. La información que se ofrece va desde información exclusiva sobre la propia biblioteca: "en qué sección de la biblioteca puedo encontrar los libros de informática", información bibliográfica: "qué artículos hay escritos en español sobre los servicios de referencia digital", o preguntas concretas: "en qué año escribió Cervantes la segunda parte del Quijote".

Servicio [Tu bibliotecario virtual](#) de la Biblioteca Regional de Murcia, que pretende resolver preguntas sobre la propia institución. Para preguntas de información bibliográfica y documental remite a "Las Bibliotecas Responden"



Clasificación

Los tipos de referencia digital¹ se pueden establecer en función del tipo de respuesta que recibe el usuario que utiliza este servicio

- Referencia digital asíncrona. Cuando el usuario realiza la pregunta a través de un formulario web o de un correo electrónico y espera la respuesta del bibliotecario. La principal ventaja es que el usuario puede iniciar la consulta en cualquier momento. Es preferible la utilización de un formulario web, ya que éste puede guiar al usuario para estructurar la consulta y facilitar al bibliotecario la información que necesita para conocer las necesidades reales del usuario. Formulario [Pregunte al Bibliotecario](#) de la Biblioteca Nacional de España. Formulario dirigido a investigadores y atendido por personal especializado, destacamos los campos: Tema de investigación y Recursos ya utilizados, consultados.



Los formularios digitales deben sustituir la entrevista personal que permite al bibliotecario conocer las necesidades de información y el nivel de ayuda que precisa el usuario solicitante.

- Referencia digital síncrona. Es aquella en que la comunicación entre el usuario y bibliotecario se produce en tiempo real a través de chats, e incluso videoconferencia. La ventaja de este tipo de consultas es la interacción entre usuario y bibliotecario pudiendo acotar más la pregunta o búsqueda del usuario, a modo de entrevista.

Formulario [Ask your librarian](#) de la Biblioteca Pública de de Nashville. Con un amplio horario permite establecer consultas a través del chat con la posibilidad de audio y vídeo.

[Mapa del web](#) [Contacto](#)



Recomendaciones internacionales

El grupo de discusión de referencia de la IFLA ha elaborado unas [Recomendaciones para el Servicio de referencia digital](#) cuyo objetivo es promover las mejores prácticas de referencia digital a escala internacional. Estas pautas que pretenden convertirse en una norma internacional, abogan porque los responsables del servicio de referencia se adapten y puedan resolver las necesidades de información de usuarios de diversa índole.

Las pautas ponen de manifiesto la necesidad llevar a cabo una política de referencia con una planificación previa del servicio en cuanto al personal que atiende el servicio, su formación y el diseño del interfaz. Además desarrolla las bases del funcionamiento del servicio en cuanto a su contenido y recomendaciones generales para el uso de los chats y foros de consulta en este servicio.

Experiencias

Todos conocemos algunas experiencias sobre servicios de referencia digital: además de medios técnicos, éstos requieren de personal especializado y fuentes de referencia. Como ejemplo de elaboración de fuentes de referencia, la Biblioteca Regional de Murcia ha elaborado el proyecto FELIX, una base de datos que entre otras funciones pretende *dar apoyo en respuestas al servicio de referencia digital "Pregunte, las bibliotecas responden"* ².

[Pregunte, las bibliotecas responden](#). Es de sobra conocido este servicio coordinado por la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, del Ministerio de Cultura, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.

Este servicio tiene como objetivo crear un servicio de información público en Internet, a través de correo electrónico y web, gestionado de forma cooperativa entre bibliotecas de las diferentes comunidades autónomas.

Formulario sencillo con pregunta abierta de [Pregunte, las bibliotecas responden](#). A través de este formulario se pretende dar respuesta a preguntas concretas que puedan surgir en el ámbito del usuario de una biblioteca pública.



La página de "Las Bibliotecas Responden" tiene una pequeña "Guía para preguntar" con el objetivo de orientar al usuario en el modo de realizar su pregunta y cuales son las preguntas que tienen cabida dentro del mismo


Encontramos también servicios especializados por materias, es el caso [Ask a librarian...](#) de la Library of Congress, que se presenta de manera sistemática, a través de formularios, correo electrónico y teléfono y en algunas materias chats (en un horario determinado).

Notas

¹ [¿Qué es referencia digital?](#)

² Peñalver Martínez, Angel y Lozano, Gloria Mercedes: Servicios y recursos digitales en la Biblioteca Regional de Murcia: la base de datos FELIX. En: Foro Biblioteca y Sociedad. Experiencias de innovación y mejora (Murcia. 14-16 octubre 2004)

Bibliografía

- García Delgado, Purificación. El servicio de información y referencia en la biblioteca digital. <http://tramullas.com/jaca/infodigital/contenidos/textos/Garcia.pdf> 
- IFLA, Reference Work Section. Recomendaciones para el servicio de referencia digital.

Madrid : ANABAD, 2004

- ▣ José A. Merlo Vega. Servicios digitales en ámbitos bibliotecarios. En: Foro Biblioteca y Sociedad. Experiencias de innovación y mejora (Murcia. 14-16 octubre 2004)
- ▣ Peñalver Martínez, Angel y Lozano, Gloria Mercedes. Servicios y recursos digitales en la Biblioteca Regional de Murcia: la base de datos FELIX. En: Foro Biblioteca y Sociedad. Experiencias de innovación y mejora (Murcia. 14-16 octubre 2004)
- ▣ Sánchez-Piñol, Lucia. El servicios de referencia: formación de usuarios en el entorno web. En: Jornada sobre bibliotecas especializadas madrileñas (Madrid. 16 diciembre 2004)
- ▣ Talavera Ibarra, Ana María. El bibliotecólogo electrónico: consideraciones en torno al servicio de referencia en la era digital. En: Seminario Internacional de Bibliotecarios: de Gutenberg al ciberespacio (Lima. 7 septiembre 1998)
- ▣ Wasik, Joann M. Building and Maintaining Digital Reference Services.
<http://www.michaellorenzen.com/eric/reference-services.html>

Otros temas

[RDF](#)

Álvaro Estévez - aestevez@baratz.es