

**INFORMACIÓN Y REFERENCIA
EN ENTORNOS DIGITALES
DESARROLLO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE CONSULTA**

José Antonio Merlo Vega

EDICIONES DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

MERLO VEGA, José Antonio. *Información y referencia en entornos digitales: desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*. Murcia: Editum, 2009.

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 de 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. Manifestar 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, ngela. 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 200], 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 que aparecen en la bibliografía del capítulo 18.6.

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 la 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 se 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 referenze 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.