

## E.3. Referencia digital y servicios electrónicos de información

Por José-Antonio Merlo-Vega

24 abril 2008

**Merlo-Vega, José-Antonio.** "Referencia digital y servicios electrónicos de información".  
*Anuario ThinkEPI 2009*, EPI SCP, pp. 137-140.



**Resumen:** Los sistemas electrónicos de consulta han evolucionado. Se presentan los diferentes servicios de referencia digital que se ofrecen en la actualidad. Se distingue entre referencia digital y otros servicios de información no bibliotecarios que se prestan también en línea y se presenta una clasificación de servicios en los que una persona plantea una pregunta empleando tecnologías de la información y obtiene una respuesta por medios similares. Se analizan las características de los servicios públicos de referencia digital, que son los ofrecidos por organismos bibliotecarios y están dirigidos a la población en general.

**Palabras clave:** Servicios electrónicos de información, Referencia digital.

**Title:** *Digital reference and electronic information services*

**Abstract:** Electronic reference systems have evolved. The author presents the different digital reference services that are offered at present. The article distinguishes between digital reference and other non-library information services offered online. The text presents a classification of services in which one person sends a question using information technology and gets a response by similar means. The paper analyzes the characteristics of public digital reference services offered by library organizations for all types of users.

**Keywords:** *Electronic information services, Digital reference.*

**LA REFERENCIA es uno de los servicios bibliotecarios básicos. En teoría. Todos los manuales bibliotecarios incluyen al servicio de consulta entre los que se deben ofrecer a los usuarios. No obstante, el desarrollo de los servicios de información es muy desigual, aunque todas las bibliotecas disponen de un mostrador o de un sistema de información para sus usuarios.**

Un servicio de referencia requiere personal específico, con competencias avanzadas; necesita una estructura de funcionamiento y unas políticas de actuación concretas; precisa de recursos de información de morfología variada y, en estos momentos de desarrollo tecnológico, de medios de comunicación con el usuario que permitan prescindir de la presencia física.

Las bibliotecas son una de las organizaciones que mayor provecho han obtenido de la telemática, como lo demuestran los avances en la prestación de servicios de referencia, convertidos en servicios de información en línea.

Conviene distinguir entre referencia digital y otros servicios de información no bibliotecarios, que se prestan también en línea. En los siguientes párrafos se hace una sistematización de servicios en los que una persona plantea una pregunta, empleando tecnologías de la infor-

mación, y obtiene una respuesta por medios similares.

### – Servicios de referencia digital

Servicio bibliotecario que atiende peticiones de información de forma telemática, empleando tecnologías digitales para la comunicación con los usuarios. Existen decenas de ejemplos de servicios tipo 'Pregunte al bibliotecario' que se ofrecen a través de internet. Una útil fuente de información para conocer el panorama internacional, sobre todo del ámbito anglófono, es *LisWiki*<sup>1</sup>.

### – Servicios de respuestas

Comunidades de usuarios que ofrecen soluciones a las preguntas que se plantean en sus plataformas. Cualquiera puede preguntar, cualquiera puede responder. El mejor ejemplo es *Yahoo Respuestas*<sup>2</sup>. También destaca en este apartado la experiencia colaborativa de *Wiki.answers*<sup>3</sup>, donde las tecnologías de la Web social se llevan a cabo en la forma (*wiki*) y en el fondo (participación).

### – Servicios de expertos

Colectivos profesionales que ofrecen sus conocimientos desde portales horizontales (genéricos) o verticales (especializados). Las consultas son atendidas por especialistas, que responden a las cuestiones planteadas por los internautas, en ocasiones, a cambio de un pago económico. Algunos

ejemplos de grupos genéricos que emplean los conocimientos de profesionales en diversos ámbitos son: *Todo expertos*<sup>4</sup> y *Xpertia*<sup>5</sup>.

#### – Servicios de información ciudadana

Servicios de la Administración que resuelven consultas sobre sus áreas de actividad. Son muchas las instituciones públicas que prestan información en línea. Un buen ejemplo de estos servicios de consulta es *Europe Direct*<sup>6</sup>, donde se responden a preguntas sobre la *Unión Europea*, de forma asincrónica, a través de correo electrónico; o sincrónica mediante chat.

#### – Servicios de atención al cliente

Procedimientos telemáticos empleados por empresas para informar sobre sus productos, sus servicios y las condiciones de venta o uso de los mismos. El denominado "*Call center software*", empleado para la comunicación con clientes, fue también usado en los primeros servicios de referencia digital.

#### – Buscadores inteligentes

Agentes de búsqueda diseñados para comprender el lenguaje natural y ofrecer respuestas afines a las consultas de los usuarios. Destacan algunos motores como *Chacha*<sup>7</sup>, *Answers*<sup>8</sup> o *Hakia*<sup>9</sup>. Las respuestas suelen ser enlaces web y no proceden de personas, sino de sus respectivas bases de datos de conocimiento, que son consultadas aplicando algoritmos de búsqueda a partir de los términos incluidos en las preguntas realizadas.

#### – Verbots

Buscadores en lenguaje natural con capacidad de diálogo. El término procede de la expresión "*verbal robot*". Este tipo de productos se ofrecen bajo la representación de una animación, son interrogados mediante sintaxis del lenguaje humano y ofrecen respuestas también en lenguaje natural, dando la impresión de una conversación real. Un ejemplo significativo es el servicio "*Pregúntale a Ana*" de la empresa *Ikea*<sup>10</sup>.

Referencia digital, por tanto, es un término aplicado a los servicios de información que prestan organismos documentales, frecuentemente bibliotecas. Conviene destacar algunos elementos definitorios de la referencia digital, como su carácter biblioteconómico (atendido por profesionales de la información), su orientación como servicio que atiende consultas (respuestas a preguntas) y la prestación del servicio en línea (tecnologías telemáticas). No se podría hablar de servicio de referencia digital si no se diese este trinomio: biblioteca + consultas + internet.

Las pautas de la *Ifla* sobre referencia digital<sup>11</sup> coinciden con *Virtual Reference Canada*<sup>12</sup>, para quien "los términos referencia virtual, referencia digital, servicios de información en internet, referencia permanente y referencia en tiempo real, son intercambiables para describir los servicios de



"Pregúntale a Ana" de Ikea

referencia que utilizan tecnología digital de una u otra forma".

No obstante, es conveniente optar por una única denominación para este servicio bibliotecario, entre las que destaca "referencia digital".

Con frecuencia se emplea también la denominación "referencia virtual", expresión engañosa que únicamente debe entenderse en el sentido de "no presencial" o "en línea", nunca empleando "virtual" como "irreal", ya que se trata de un servicio de persona a persona, por tanto, real.

Para deshacer el equívoco del término "virtual" en castellano, se tiende a usar el calificativo "digital". Si se habla de referencia digital, se sobreentiende que es personal bibliotecario quien está respondiendo a las consultas de los usuarios, que pueden estar registrados en la biblioteca o no, dependiendo de la política del servicio.

---

**"No se puede hablar de servicio de referencia digital si no se da este trinomio: biblioteca + consultas + internet"**

---

Diferentes organismos han aprobado pautas para la prestación de los servicios bibliotecarios de referencia digital, como son las de la *Ifla* que se han mencionado más arriba o las diferentes normas de la *Reference and User Services Association (Rusa)*, sección que agrupa a los bibliotecarios referencistas dentro de la *American Library Association (ALA)* y que ha elaborado diferentes indicaciones sobre servicios electrónicos de información<sup>13</sup>.

Las bibliotecas están sabiendo adaptar las diferentes tecnologías existentes para la referencia digital. Es posible encontrarse con servicios bibliotecarios de consulta en línea que emplean desde sistemas simples en diferido, como el correo electrónico, hasta comunicación sincrónica, en tiempo real, a través de programas como *Skype*. Muchas bibliotecas utilizan para la referencia digital formularios web, chat y mensajería instantánea, redes sociales y sistemas colaborativos o incluso sms.

QUT Queensland University of Technology Brisbane Australia a university for the real world<sup>®</sup> QUT Library

QUT Home Need Help? Contact Us Search

Library Home Find Learn In the Library Services About the Library

## Ask a Librarian

Need help?  
 ■ Ask a Librarian  
 - Library help desks  
 - Email  
 - Chat online  
 - SMS  
 - Talk online

Method of contact	Hours of operation	Estimated response time (within the hours of operation)
 Ask a Librarian in person at a <a href="#">Library Help Desk</a> .	See <a href="#">Library opening hours</a>	Real-time
 Telephone a <a href="#">Library Help Desk</a> .	See <a href="#">Library opening hours</a>	Real-time
 <b>Email</b> a Librarian. <i>Available to QUT students, staff and alumni only.</i>	9am - 5pm daily	Within 48 hours
 <b>Chat online</b> with a Librarian. <i>Available to QUT students, staff and alumni only.</i>	9am - 5pm Monday - Friday Semesters 1 and 2	Real-time
 <b>SMS</b> a Librarian. Text from your mobile to <b>0429 867 574</b> .		Within 1 hour
 <b>Talk online</b> Speak with a librarian over Voice-over-Internet protocol (VoIP) using <b>Windows Live Messenger</b> (or <b>Microsoft Messenger for Mac</b> ).		Real-time

### Queensland University of Technology

Un ejemplo de biblioteca que ha sabido integrar diferentes medios disponibles para informar a sus usuarios es la red de la *Queensland University of Technology*<sup>14</sup> que, además de la atención presencial y telefónica, resuelve consultas mediante telefonía IP, correo electrónico, chat y sms.

También existen diferentes programas informáticos especialmente concebidos para la referencia digital, con una orientación precisa hacia la conavegación, método que hay que entender como la combinación de referencia sincrónica (chat, mensajería instantánea) y visualización simultánea de información en los navegadores del personal referencista y del usuario.

La conavegación permite comunicarse con el usuario en tiempo real e ir mostrándole documentos o páginas que puedan resolver sus demandas de información.

Destaca el paquete *Question Point*<sup>15</sup>, denominación empleada tanto para la aplicación como para la red integrada por las bibliotecas que emplean este producto de *Oclc*.

También es digno de mención el programa *Tutor*, procedente de la educación a distancia, pero que está dando muy buenos resultados en centros como la *Biblioteca Pública de Nueva York*<sup>16</sup>, cuyo servicio de referencia digital, que presta 24 horas al día, incluso en español, es ejemplar. Otro programa empleado para la referencia digital mediante conavegación es *Docutek VRL Plus*<sup>17</sup>.

Por último, es importante destacar que la tecnología ha permitido que los servicios de referencia digital trasciendan a bibliotecas y redes bibliotecarias concretas y se ofrezcan a los ciudadanos, con independencia de si están registrados en bibliotecas o no.

Se trata de los servicios públicos de referencia digital, que comenzaron a ofrecerse a finales de los años 90, y que se identifican por cumplir estas características:

- Están dirigidos a la población en general, sin restricciones.
- Son cooperativos y en su gestión están muy presentes los organismos bibliotecarios nacionales o locales.
- Atienden cualquier tipo de pregunta, aunque con algunas limitaciones.
- Son gratuitos, se ofrecen como un servicio al ciudadano.
- Se prestan en línea, empleando tecnologías muy diversas, frecuentemente mediante formulario web y/o chat.

Los servicios públicos de referencia digital están presentes en una veintena de países y en decenas de áreas geográficas de rango no estatal. Un buen ejemplo, pionero a nivel internacional ya que se ofrece desde junio de 2000, es el servicio español 'Pregunte, las bibliotecas responden'<sup>18</sup>.

También es destacable la presencia de servicios multilingües, como es el caso de *Info Point*<sup>19</sup>, co-

ordinado desde Alemania o el que se ofrece de forma abierta desde las bibliotecas públicas y universitarias de Suecia<sup>20</sup>.

---

**“La referencia digital incide en el carácter abierto de los servicios electrónicos de información: en cualquier momento, desde cualquier lugar”**

---

## Conclusión

Lo expuesto en estos párrafos anteriores es una panorámica de la referencia digital, como un servicio profesional y un ámbito en la investigación de reciente aparición. Simplemente, se ha querido ofrecer un bosquejo de tendencias e incidir en el valor de los servicios de consulta que son atendidos por profesionales de la información.

Los bibliotecarios y los especialistas en información, gracias a las tecnologías, pueden resolver las consultas de los usuarios de forma remota. Con la referencia digital, los servicios de información se hacen universales, ya que cualquier usuario puede hacer llegar sus consultas a los servicios públicos, pero también muy locales, porque se puede atender a nuestros usuarios, estén donde estén.

Ante todo, la referencia digital incide en el carácter abierto de los servicios electrónicos de información: en cualquier momento, desde cualquier lugar.

## Referencias

1. *LisWiki Chat Reference Libraries*.  
[http://liswiki.org/wiki/Chat\\_reference\\_libraries](http://liswiki.org/wiki/Chat_reference_libraries)
2. *Yahoo Respuestas*.  
<http://es.answers.yahoo.com>
3. *Wiki.answers*.  
<http://wiki.answers.com>
4. *Todo expertos*.  
<http://www.todoexpertos.com>
5. *Xpertia*.  
<http://www.xpertia.com>
6. *Europe Direct*.  
<http://ec.europa.eu/eurodirect>
7. *Chacha*.  
<https://www.chacha.com>
8. *Answers*.  
<http://www.answers.com>
9. *Hakia*.  
<http://www.hakia.com>

10. *Pregúntale a Ana*.  
<http://www.ikea.com/es>
11. *Recomendaciones para el servicio de referencia digital*.  
<http://www.ifla.org/VIII36/pubs/drg03-s.htm>
12. *Virtual Reference Canada* fue un servicio que prestó la *Biblioteca Nacional de Canadá* a las bibliotecas de este país, para resolver cuestiones de referencia de forma cooperativa. Estuvo en activo desde enero de 2003 hasta noviembre de 2007.
13. *RUSA guidelines*.  
<http://www.ala.org/ala/rusalprotocols/referenceguide/default.cfm>
14. *Queensland University of Technology, Ask a librarian*.  
<http://www.library.qut.edu.au/help/ask.jsp>
15. *Question Point*.  
<http://www.questionpoint.org>
16. *NYPL, Servicio de referencia en español*.  
<http://www.nypl.org/branch/questions/index2.html>
17. *Docutek VRL Plus*.  
<http://www.docutek.com/products/vrlplus/index.html>
18. *Pregunte, las bibliotecas responden*.  
<http://www.pregunte.es>
19. *Info Point*.  
[http://www.zlb.de/fragen\\_sie\\_uns/ask\\_a\\_librarian](http://www.zlb.de/fragen_sie_uns/ask_a_librarian)
20. *Fråga Biblioteket*.  
<http://www.eref.se>

\* \* \*

## Servicios de referencia en mundos virtuales

Por **Inmaculada Megía**

Interesante presentación sobre la realidad de los servicios de referencia. Con todo, he echado de menos alguna mención a un servicio de referencia novedoso: el servicio de referencia en mundos virtuales. Obviamente el más conocido y por el que las bibliotecas están apostando es *Second Life*.

Desde *The Alliance Library System* (localizada en East Peoria, Illinois) se están llevando interesantes proyectos en *Second Life*, como es el *Info Archipiélago*, donde numerosas bibliotecas del mundo real están construyendo su sede en el mundo virtual.

Uno de los puntos más visitados de este archipiélago es el mostrador de referencia internacional, atendido constantemente por voluntarios y donde no sólo se responden cuestiones relativas a *Second Life*, sino que los residentes (nombre de los usuarios de esta plataforma), demandan información sobre temas muy variados.

Os animo a que os deis una vuelta por el blog *Info Island*, para conocer más sobre esta iniciativa e incluso que probéis a crear un avatar (vuestro alter ego virtual) y entréis en este mundo virtual.  
<http://infoisland.org/>