

Fuentes y servicios de información

Josefa Gallego Lorenzo
Manela Juncà Campdepadrós

PID_00143791



Los textos e imágenes publicados en esta obra están sujetos –excepto que se indique lo contrario– a una licencia de Reconocimiento-Compartir igual (BY-SA) v.3.0 España de Creative Commons. Se puede modificar la obra, reproducirla, distribuirla o comunicarla públicamente siempre que se cite el autor y la fuente (FUOC. Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya), y siempre que la obra derivada quede sujeta a la misma licencia que el material original. La licencia completa se puede consultar en: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/es/legalcode.ca>

Índice

Introducción.....	5
Objetivos.....	6
1. Definición y evolución del concepto.....	7
1.1. Bibliografía	7
1.2. Fuentes de información	8
1.3. Recursos de información	10
1.4. Recursos electrónicos	12
1.5. A modo de conclusión	13
2. Clasificación de las fuentes de información.....	15
2.1. Propuestas de clasificación	15
2.2. Clasificación según el grado de información	19
2.3. A modo de conclusión	22
3. Servicios de información y referencia.....	23
3.1. Definición y funciones	24
3.2. Evolución histórica de los servicios de referencia	25
3.3. Tipología de los servicios de referencia	26
3.3.1. Tipologías según bibliotecas	26
3.3.2. Tipologías según modalidad	27
3.4. Objetivos y campo de actuación de los servicios de referencia ...	30
3.5. Proceso de referencia	31
3.5.1. La entrevista de referencia	31
3.5.2. El documentalista referencista	32
3.5.3. Las fuentes de información en un servicio de referencia	33
3.5.4. Archivo de preguntas frecuentes (<i>frequently asked questions</i>)	34
3.6. Evaluación del servicio de referencia	35
3.7. Listado de servicios de referencia	37
3.8. A modo de conclusión	38
Actividades.....	39
Bibliografía.....	40

Introducción

A lo largo de la historia, el concepto de *fuentes de información* ha ido evolucionando desde propuestas que lo emparejaban con las bibliografías y las obras de referencia hasta las definiciones actuales, más amplias y generalistas, que consideran como fuentes de información todos los recursos que contienen información general o especializada, independientemente del soporte.

Desde siempre el hombre ha sentido la necesidad de registrar de una forma u otra la producción bibliográfica para:

- Estar informado de las novedades que van apareciendo.
- Tener elementos que permitan la selección y la adquisición de documentos corrientes y retrospectivos.
- Facilitar el acceso a los documentos coleccionados en bibliotecas.
- Conocer lo que se ha publicado sobre un tema o materia.
- Facilitar la identificación erudita y bibliófila.
- Permitir la conservación y la utilización del patrimonio bibliográfico.

Hasta mediados del siglo XX la bibliografía se identificaba con las fuentes de información, dado que los soportes de carácter bibliográfico (= libros, publicaciones periódicas...) fueron los documentos propios de la información. Pero en la actualidad, el concepto de fuentes de información se amplía a todo tipo de documentos independientemente del soporte, y ello es debido a la introducción de las tecnologías en el acceso, la elaboración y la identificación de la información.

La introducción de las tecnologías de la información y la comunicación en el mundo de la documentación ha provocado la aparición de nuevas tipologías de fuentes o la transformación de otras ya existentes. Por esta razón, a veces, la distinción entre tipologías puede resultar bastante confusa.

Algo similar ocurre con la distinción entre *fuentes de información* y *recurso de información*. Ambos términos tienden a usarse como sinónimos y cada vez está menos clara la línea divisoria entre uno y otro. Mediante las búsquedas realizadas en Internet se observa que tiende a usarse mucho más el término *recurso* que *fuentes de información* para referirse a cualquier herramienta que nos proporciona información en soporte digital.

Objetivos

Con el estudio de este módulo didáctico, alcanzaréis los objetivos siguientes:

1. Reflexionar sobre los conceptos y definiciones de *fuentes*, *recursos de información* y *bibliografía* a partir de las teorías propuestas en las lecturas correspondientes.
2. Saber identificar y conocer las diferencias y similitudes entre las fuentes de información, recursos de información y obras de referencia.
3. Identificar y clasificar las fuentes primarias y fuentes secundarias.
4. Aprender a introducirse en los servicios de referencia, sus funciones, tipologías y funcionamiento.
5. Conocer el uso de las fuentes de información en los servicios de referencia.
6. Utilizar con propiedad la terminología específica.
7. Demostrar la comprensión y asimilación de los contenidos.
8. Aprender a ser críticos con las ideas y los conceptos de otros autores.

1. Definición y evolución del concepto

En este apartado pasaremos revista a los distintos significados atribuidos a los conceptos de bibliografía, fuentes de información, recursos de información y recursos electrónicos.

1.1. Bibliografía

De todas las ciencias, la Bibliografía¹ es, sin duda, la rama más afín a las Fuentes de información, aunque el objeto de estudio de ambas disciplinas es distinto. Tradicionalmente, la Bibliografía ha sido la ciencia que se ha ocupado de la identificación de los libros y del estudio de la historia y elaboración de los repertorios bibliográficos.

⁽¹⁾El término en mayúsculas se refiere a la disciplina, y con minúscula a la denominación habitual de los repertorios bibliográficos.

Desde el punto de vista etimológico, la voz *bibliografía* se identifica como la conjunción de dos palabras griegas: *biblion*, 'libro' y *graphein*, 'escribir', o 'describir'. Numerosas opiniones y definiciones se suceden a lo largo de la historia, incorporando variantes a la acepción del término, como "escribir libros a mano". El significado de *bibliografía* como 'lista de libros' o 'repertorio bibliográfico' es relativamente reciente en cuanto a su implantación. Sin embargo, conviene recordar otras denominaciones como *catalogus*, *repertorium*, *inventarium*, *registrum*, *index* o *biblioteca*.

Históricamente, el término *Bibliografía* ha servido para designar el estudio de los manuscritos, la ciencia de la organización de las bibliotecas, la técnica de descripción de libros y el estudio de su historia.

Como se puede ver, este término ha sufrido continuos cambios de matiz en su definición dado su carácter ambiguo, polisémico y plurisignificativo, ya que se utiliza tanto para designar la disciplina que estudia los repertorios bibliográficos, el arte o la actividad que los redacta, como para nombrar el producto de la mencionada actividad: los repertorios bibliográficos.

Entre las numerosas definiciones conviene destacar las proporcionadas por Moll y Torres Ramírez:

- Moll afirma que la Bibliografía abarca el conjunto de textos escritos existentes de o sobre un tema o materia científica; el repertorio bibliográfico, o relación sistemática de libros, y otras clases de publicaciones; la actividad que conduce a la información sobre determinados textos, mediante la

descripción de sus ediciones o ejemplares; la disciplina que dota de apoyatura teórica y metodológica científica a esta actividad.

- Torres Ramírez señala que la Bibliografía es una disciplina autónoma que se ocupa de buscar, identificar, describir y clasificar los documentos escritos en cualquier tipo de soporte, para elaborar unos instrumentos de ayuda al trabajo intelectual.

La Bibliografía es por tanto una ciencia por cuanto tiene un objeto de estudio propio consistente en la búsqueda, localización y difusión de información en cualquier clase de soporte; en segundo lugar, un método basado en la compilación de obras, que varía según las escuelas y/o los investigadores, y posee una terminología propia; y en tercer lugar, es de carácter creativo, tiene una actividad, ya que depende del compilador que aglutina el material informativo.

En España los primeros estudios teóricos y académicos sobre Bibliografía se remontan a la Escuela Superior de Diplomática de Madrid, fundada en 1856 para la formación de archiveros, bibliotecarios y anticuarios; bajo el epígrafe Bibliografía se trataban temas como historia de la imprenta, nociones generales de bibliografía teórica y práctica, nociones de clasificación y arreglo de archivos y bibliotecas, métodos empleados dentro y fuera de España, historia y organización de los establecimientos de ambos ramos...

Se puede concluir que la Bibliografía presta su atención a todo tipo de literatura científica impresa sobre cualquier tema, cronología o lugar; su objetivo es facilitar su recuperación y posibilitar la reproducción informativa de los contenidos. De la organización y sistematización de este conjunto de actividades bibliográficas se ocupa la Documentación, cuya función consiste en elaborar series de referencias de documentos, ponerlas a disposición de los usuarios y dar a conocer esas distintas series y su organización. Además mantiene también una estrecha relación con otras disciplinas, como son la Bibliología, la Biblioteconomía y la Documentación.

1.2. Fuentes de información

La expresión *fuentes de información* es utilizada frecuentemente en la literatura profesional, a pesar de no haber coincidencia en su denominación entre los diferentes autores.

Martín Vega (1995) define el término *fuentes* como todo vestigio o fenómeno que suministre una noticia, información o dato. Torres Ramírez (2002) lo toma en un sentido más amplio, entendiendo por fuente "cualquier material o producto, original o elaborado, que tenga potencialidad para aportar noticias o informaciones o que pueda usarse como testimonio para acceder al conocimiento".

Lectura complementaria

J. Moll Roqueta (1985). "La bibliografía en la investigación literaria". En: José M.^a Díaz Borque (coord.). *Métodos de estudio de la obra literaria* (págs. 145-181). Madrid: Taurus.

En este sentido, se puede entender fuente de información como toda huella o vestigio, testimonio y conocimiento legado por el discurrir de los hombres y mujeres a lo largo de la Historia. De ello se desprende que la fuente de información es todo lo que contiene información para ser transmitida o comunicada y que permite identificarse con el origen de la información.

Teniendo en cuenta estas opiniones, Merlo Vega (2002) propone entender las fuentes de información, en un sentido amplio, como el recurso empleado para satisfacer cualquier demanda de información, matizando que las fuentes pueden ser tanto documentos, como personas o instituciones (fuentes de referencia). Por este motivo, y partiendo desde una perspectiva bibliográfica más restringida, habría que describir el concepto de fuentes de información como los recursos documentales creados para facilitar datos sobre una persona, institución, documento o asunto (obras de referencia).

El concepto de fuentes de información ha evolucionado desde su identificación con las bibliografías y las obras de referencia hasta una definición más amplia, que considera como fuentes de información todos aquellos recursos que contienen información general o especializada, independientemente del soporte.

Martín Vega afirma que las Fuentes de Información vienen a tomar el relevo de la Bibliografía tradicional ampliando su campo de operaciones al admitir como objeto de trabajo no sólo los materiales librarios, sino cualquier clase de documento informativo, sea cual sea su soporte. Esta evolución es lógica si se piensa que, hasta mediados del siglo XX, los soportes de carácter librario han sido los documentos señeros de la información, de manera que los repertorios bibliográficos podían considerarse las fuentes de información más importantes y, en ocasiones, las únicas.

Pero, hoy en día, las *fuentes de información* abarcan muchos más recursos que la bibliografía. La *bibliografía* es una parte más de los recursos utilizados en la búsqueda, la localización y la identificación de información.

Existe también la tendencia a identificar las fuentes de información con las obras de referencia. Éstas son fuentes de información de carácter documental utilizadas habitualmente en el servicio de referencia de bibliotecas y de centros de documentación para atender a las demandas informativas de los usuarios. Al igual que las bibliografías, constituyen sólo una pequeña parte de las fuentes de información, por lo que no pueden considerarse un término sinónimo.

Lectura recomendada

A. Martín Vega. (1995). "Las fuentes de información". *Fuentes de información general* (cap. 2, págs. 32-38). Gijón: Ediciones Trea.

Isabel Villaseñor (1999) señala que la información puede proceder también de un individuo o de una colectividad, es decir, se trata de fuentes que no están en un soporte material y que denominaremos “fuentes de información informales o personales”. En el primer caso, la fuente es de acceso directo, personal y de carácter individualizado y puede llevarse a cabo mediante contactos personales, entrevistas, teléfono o por correo postal y electrónico. Este tipo de fuentes se denominan personales, y el ejemplo más claro es la relación entre el director de investigación (tesis, tesina, proyecto) y el investigador, para orientar a éste en sus comienzos; o la aportación de especialistas en una materia para resolver, aclarar o satisfacer determinadas necesidades informativas.

1.3. Recursos de información

Durante los últimos años el término *recurso* se ha ido extendiendo, por ello conviene detenerse en cuál ha sido el sentido que se le ha dado. Villaseñor utiliza este término de una forma genérica y amplia al definir las fuentes de información como “aquellos instrumentos y recursos que sirven para satisfacer las necesidades informativas de cualquier persona, se hayan creado o no con ese fin y sean utilizados directamente por un profesional de la información como intermediario”.

Para algunos autores, la noción de *recurso informativo* parece responder a la necesidad de ampliar el concepto de “fuentes de información” para incorporar los nuevos recursos que Internet pone a disposición del usuario.

Algunos autores, como Ayuso (2001), advierten de que, aunque es común encontrar que las fuentes se ofrecen en determinados servidores como “recursos”, “los portales, los buscadores, los sitios web, las listas de distribución, los foros de discusión, el correo electrónico, etc., multiplican estas posibilidades pero finalmente ello no es más que metainformación”. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que con Internet las fuentes de información han encontrado una forma de romper con los vínculos del soporte, adquiriendo características de instantaneidad, ubicuidad y universalidad, transgrediendo al mismo tiempo las limitaciones de una periodicidad forzada a ritmos no acordes con la velocidad intrínseca a la propia información.

Morán y Alvite (2001) señalan que la tecnología World Wide Web ha supuesto la ruptura de la clasificación tradicional de las fuentes de información, puesto que “el carácter interactivo de la web permite integrar todas las tipologías desde una misma plataforma (página web)”.

Estas consideraciones no alteran, desde nuestro punto de vista, el concepto de “fuentes de información”, que comprende todos aquellos instrumentos y recursos que sirven para satisfacer las necesidades informativas; por lo tanto las

fuentes de información, de forma general, son un sinónimo tanto de recursos de información como de recursos u obras de referencia; mientras que, de forma estricta, es el producto para facilitar datos.

Ahora bien, no podemos ignorar que hay otra gama de opiniones de autorizados tratadistas que incorporan otro matiz distinto: el uso del término *recursos* como sinónimo de “activos” de la empresa o de la organización. Moscoso (1998) advierte de que no basta con entender el concepto de “recurso informativo” como la suma de una fuente de información y una herramienta informática; eso significaría “hacer equivalente el recurso informativo a la fuente de información electrónica”. Sin embargo, lo que identifica un recurso informativo frente a la tradicional fuente de información es “su ineludible condición de bien, su valor económico”.

Otra nueva aportación la proporciona Horton (1985), que clasifica los recursos de información teniendo en cuenta el servicio que aportan al usuario. Para ello distingue cuatro elementos:

- 1) Fuentes de información: el individuo o una organización que facilita la información y los datos necesarios a los usuarios. Responde a los interrogantes dónde y quién (p. ej., un bibliotecario, un ordenador).
- 2) Servicios de información: ofrecen al usuario la ayuda necesaria para encontrar la información que busca (p. ej., el servicio de referencia de las bibliotecas).
- 3) Productos de información: herramientas que se ofrece al usuario para ayudarle a encontrar información (p. ej., obras de referencia).
- 4) Sistemas de información: proceso o procedimiento estructurado mediante el cual la información o los datos se reúnen, organizan y distribuye a los usuarios.

Horton considera los recursos de información como una configuración de personas, software, hardware, materia, espacio, información y otros recursos de entrada que se describen ampliamente como funciones de almacenamiento y gestión de la información o, de forma alternativa, como fuentes de información, servicios y sistemas.

Otra propuesta interesante es la que proporciona Cornella (1994), quien define “recurso de información” como la herramienta que sirve para hacer llegar al usuario las fuentes de información. Además matiza que la función de los recursos de información va más allá, ya que hace que toda la organización conozca las fuentes de información y que éstas causen un impacto en la organización. Este impacto será más o menos visible en función de la gestión que se haga de la información.

En consecuencia, los recursos englobarían un concepto cambiante, dinámico, interactivo y adaptable a las nuevas tecnologías que gestionan la información.

1.4. Recursos electrónicos

Otro concepto que merece especial atención es el de recurso electrónico. Para ello consideraremos las definiciones de los siguientes autores. Hay que tener en cuenta que “información electrónica” e “información digital” se utilizan como si fuesen equivalentes. Sin embargo, todo documento digital es un documento electrónico; en cambio, lo contrario no es cierto:

- Estivill y Abadal definen “recurso electrónico” como una publicación electrónica que ha sido producida y distribuida por medio de sistemas electrónicos y que ha de ser leída en un dispositivo informático. El calificativo digital, que se refiere a la forma de grabar o registrar la información, quizá sea un término más apropiado y riguroso.
- Norma ISBD (ER), “los recursos electrónicos se definen como materiales controlados por medio de un ordenador, incluidos los que requieren la utilización de periféricos conectados al ordenador para su consulta”. Ejemplo: lector de CD-ROM.

¿Qué es un recurso electrónico?

Un recurso electrónico es el conjunto de materiales compuestos por **datos** (información numérica, textual, gráficos, imágenes y sonido o una combinación de ellos); **programas** (instrucciones o rutinas para la ejecución de determinadas tareas, como el procesamiento de los datos) y/ o una combinación de ambos, datos y programas electrónicos, servicios en línea y multimedia interactivos, codificados para ser manipulados por ordenador.

Es decir, los recursos electrónicos están formados por documentos (en el sentido más amplio del término), libros, publicaciones periódicas, mapas, imágenes, grabaciones sonoras, música, proyectables, contenidos digitalizados, páginas de contenido y sistemas de acceso a documentos o servicios en línea como las bases de datos en línea, portales, sedes web, foros de discusión, buscadores / motores de búsqueda.

Arana Montes propone la siguiente clasificación de los recursos electrónicos:

Lecturas complementarias

Sobre las distintas definiciones de recurso electrónico, véanse, respectivamente:

A. Estivill; E. Abadal (2000, noviembre). “Acceso a los recursos web gratuitos desde las bibliotecas”. *El Profesional de la información* (vol. 9, núm. 11, págs. 4-20). Disponible en línea [Fecha de consulta: 20-14-2009].

IFLA. Norma ISBD (ER) (1987). *International Standard Bibliographic Description for Electronic Resources*. Disponible en línea.

Lectura complementaria

Para más información sobre las características de los recursos electrónicos, podéis consultar:

M. Arana Montes. *Tipología y análisis documental de los recursos electrónicos* [disponible en línea]. [Fecha de consulta: 02-03-2009].

Clasificación de los recursos electrónicos por su naturaleza		
Datos	Programas	Combinación
Datos electrónicos Datos electrónicos numéricos Datos electrónicos estadísticos Datos electrónicos de texto (bases de datos, boletines informativos) Revistas electrónicas Datos electrónicos de representación (gráficos, mapas, fotografías...) Datos electrónicos de imágenes, mapas, sonido, etc.	Programa electrónico de bases de datos, de hojas de cálculo, etc. Programa electrónico de sistemas operativos, de recuperación, de procesamiento, de lenguajes de programación.	Datos de imágenes y programas Datos de texto y programas Bases de datos bibliográficas con servicios en línea Otros...

Clasificación de los recursos electrónicos por su forma de publicación / actualización	
Monografías	Recursos continuos
Individuales Colecciones	Publicaciones periódicas: revistas, periódicos, series... Recursos actualizables o integrables (son aquellos recursos continuados que se completan o se modifican por medio de actualizaciones periódicas, p. ej., catálogos en línea, bases de datos bibliográficas, sitios web, listas de discusión, etc).

Clasificación de los recursos electrónicos por la forma de acceso	
Acceso local	Acceso remoto
<ul style="list-style-type: none"> disco magnético u óptico casetes etc. 	<ul style="list-style-type: none"> carácter restringido libre o abierto: Web, archivos abiertos OAI.

Por lo general, las bibliotecas organizan los recursos web según tres modelos:

- Elaborando listas de recursos en páginas estáticas.
- A través de la creación de bases de datos de recursos (portales de información). Utilizando el modelo de metadatos Dublin Core para la descripción de los recursos.
- Mediante la incorporación de los recursos web en el catálogo, introduciendo para ello el URL en el campo 856.

1.5. A modo de conclusión

La **Bibliografía** se define como:

- El conjunto de textos escritos existentes de o sobre un tema o materia científica.
- El repertorio bibliográfico, o relación sistemática de libros, y otras clases de publicaciones.

- La actividad que conduce a la información sobre determinados textos, mediante la descripción de sus ediciones o ejemplares.
- La disciplina que dota de apoyatura teórica y metodológica científica a esta actividad.

Las **fuentes de información** son todos aquellos recursos y herramientas de los que dispone el profesional de la información para buscar, localizar e identificar la información tanto general como especializada, independientemente del soporte en el que estén.

Se puede definir un **recurso de información** como el conjunto de herramientas que nos permiten llegar a las fuentes de información.

Los **recursos electrónicos** están formados por documentos (en el sentido más amplio del término): libros, publicaciones periódicas, mapas, imágenes, grabaciones sonoras, música, proyectables, contenidos digitalizados, páginas de contenido y sistemas de acceso a documentos o servicios en línea como las bases de datos en línea, portales, sedes web, foros de discusión, buscadores / motores de búsqueda para ser manipulados por ordenador.

La diferencia entre fuentes y recursos de información suele ser bastante compleja y difusa. Por ello tanto sus analogías y diferencias se deben plantear en relación con la procedencia u origen de la información, el soporte, la recuperación de la información y la localización, dada la ambigüedad a la hora de definir estos conceptos.

Diferencias entre fuente y recurso de información	
Fuentes de información	Recursos de información
Localizar y difundir información Soportes permanentes Son estáticas Proporcionan información limitada	Localizar las fuentes de información Soporte digital e Internet No son estáticas Proporcionan información ilimitada

2. Clasificación de las fuentes de información

La confusión terminológica que se ha creado sobre el concepto de “fuentes de información” lleva consigo una gran dificultad para clasificar las distintas fuentes de información. Son muchos los autores que se han atrevido a sistematizar las obras y las fuentes de información, utilizando para ello una gran diversidad de criterios específicos: temática, cobertura, soporte, sistemas de acceso, etc.; no obstante, son muchos los factores que imposibilitan llegar a un acuerdo de clasificación definitiva y unificada por parte de los expertos en este tema. Entre estos factores destacamos la heterogeneidad de los recursos de información disponibles, las formas y medios surgidos con la difusión de las redes y las nuevas tecnologías y el carácter híbrido de muchas de estas fuentes de información.

2.1. Propuestas de clasificación

Clasificar, en términos generales, consiste en organizar el conocimiento de manera que éste pueda ser recuperado y difundido por medio de algún orden sistemático.

A continuación señalamos algunas de las clasificaciones que consideramos más importantes.

Villaseñor Rodríguez propone cinco criterios para determinar los tipos de fuentes de información:

- Por la procedencia y origen de la información.
- Por el canal utilizado para transmitir la información.
- Por la cobertura geográfica.
- Por el grado de adecuación de la información que ofrecen.
- Por el tipo de información que presentan.

Clasificación de las fuentes de información según Villaseñor Rodríguez

Por la procedencia y origen de la información	Personales Institucionales Documentales
Por el canal utilizado para transmitir la información	De transmisión oral De transmisión documental
Por la cobertura geográfica	De carácter internacional De carácter nacional De carácter autonómico

Lectura recomendada

Para conocer en detalle la propuesta de clasificación de las fuentes de información elaborada por Villaseñor Rodríguez, véase:

I. Villaseñor Rodríguez (1999). “Los instrumentos para la recuperación de información: las fuentes”. En: Isabel de Torres Ramírez (coord.). *Las fuentes de información: estudios teórico-prácticos* (págs. 29-42). Madrid: Síntesis.

Por el grado de adecuación de la información que ofrecen	Total Media Insuficiente
Por el tipo de información que presentan	General Especializada

Cristina Català (2000) considera siete tipos de criterios como los más frecuentes para clasificar las fuentes de información:

- Por el grado de información que proporcionan.
- Por la procedencia y origen de las fuentes.
- Por el formato o soporte.
- Por el canal utilizado.
- Por la cobertura geográfica.
- Por el tipo de información que contienen.
- Por su actualización.

Clasificación de las fuentes de información según Cristina Català	
Por el grado de información que proporcionan	Primarias Secundarias Secundarias refundidas
Por la procedencia y origen de las fuentes	Documentales Relacionales Del conocimiento
Por el formato o soporte	En papel Audiovisuales Electrónicas y digitales
Por el canal utilizado	De forma oral Documental
Por la cobertura geográfica	Internacionales Nacionales Autonómicas Regionales Locales
Por el tipo de información que contienen	Generales Especializadas
Por su actualización	Con periodicidad variable Con periodicidad histórica

Merlo Vega sostiene que, debido a la gran cantidad de recursos de información existentes y a la constante aparición de productos basados en las tecnologías, las fuentes pueden clasificarse en función del tipo de información que recogen o de la demanda informativa que resuelven. Desde esta perspectiva distingue los siguientes tipos de información:

- Fuentes de información informativas
- Fuentes de información personales
- Fuentes de información institucionales
- Fuentes de información bibliográficas

Lectura complementaria

Merlo Vega, J. A. (2009). "La colección de referencia". *Información y referencia en entornos digitales: desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta* (cap. 5). Murcia: Universidad de Murcia.

- Fuentes de información documentales
- Fuentes de información lexicográficas
- Fuentes de información geográficas
- Fuentes de información históricas
- Fuentes de información estadísticas
- Fuentes de información normativas
- Fuentes de información temáticas
- Fuentes de información técnicas
- Fuentes de información inéditas
- Fuentes de información multimedia
- Fuentes de información telemáticas

**Clasificación de las fuentes de información
por los tipos de información según Merlo Vega**

Fuentes de información	Tipos
Fuentes de información informativas	Manuales de obras de referencia Repertorios de obras de referencia Bibliografías de bibliografías Repertorios de bases de datos Directorios de buscadores Directorios analíticos
Fuentes de información personales	Biografías Enciclopedias biográficas Diccionarios biográficos Enciclopedias Bases de datos de biografías Quién es quien Directorios de personas
Fuentes de información institucionales	Directorios de instituciones Memorias institucionales Guías institucionales
Fuentes de información bibliográficas	Bases de datos bibliográficas Bibliografías Bibliografías analíticas Boletines de sumarios Boletines de resúmenes Índices acumulativos Repertorios de publicaciones periódicas Índices de citas Catálogos de bibliotecas Catálogos de editoriales y distribuidores Boletines de críticas y reseñas
Fuentes de información documentales	Guías de archivos Catálogos de documentos Colecciones documentales Bibliotecas digitales
Lexicográficas	Diccionarios Enciclopedias Tesauros Glosarios

Clasificación de las fuentes de información por los tipos de información según Merlo Vega	
Fuentes de información	Tipos
Geográficas	Mapas Planos Callejeros Atlas Guías geográficas Estados del mundo Diccionarios geográficos Enciclopedias Servidores de información geográfica
Históricas	Cronologías Anuarios Almanaques Atlas históricos Enciclopedias Monografías especializadas
Estadísticas	Estadísticas Anuarios estadísticos
Normativas	Boletines oficiales Textos legales Bases de datos jurídicas Repertorios legislativos Portales jurídicos
Temáticas	Enciclopedias Manuales Tratados Monografías especializadas
Técnicas	Bases de datos de patentes, marcas y normas Repertorios de patentes, marcas y normas
Inéditas	Bases de datos de literatura gris Repertorios de literatura gris
Multimedia	Bases de datos de documentos multimedia Repertorios de documentos multimedia Buscadores especializados
Telemáticas	Buscadores Índices Portales Repertorios de recursos telemáticos Servidores web Sitios web Anillos temáticos Listas de distribución

Sin embargo, a pesar de lo novedosa que resulta esta última clasificación, metodológicamente nos decantamos por una tipología intermedia que combine elementos de todas las propuestas aquí presentadas.

Esta clasificación recoge los siguientes criterios:

- Procedencia y origen de la información
- Grado de información que proporciona
- Canal utilizado
- Cobertura geográfica

- Actualización
- Información que contiene
- Tipo de información que proporciona
- Formato en el que se presenta el documento.

Tipología intermedia	
Procedencia y origen de la información	Personal Institucional Documental
Grado de información que proporciona	Primaria Secundaria Secundaria refundida (también denominada <i>terciaria</i>)
Canal utilizado	Transmisión oral o colectiva Transmisión documental
Cobertura geográfica	Internacional Nacional Autonómica Regional Local
Actualización	Periódica Histórica
Información que contiene	General Especializada Multidisciplinar
Tipo de información que proporciona	Personal Institucional Bibliográfica Biográfica Geográfica Legislativa Lexicográfica Normativa Histórica Estadística Inédita Etc.
Formato en el que se presenta el documento	Textual: archivo de texto Visualización: <i>postscript</i> (para ver o imprimir archivos) Estructurado: html, xml, etc. De imagen: archivo gráfico (gif, jpeg, tiff...) De audio: archivo sonoro De vídeo De comprensión: winzip (zip) Dvd, blue-ray, etc.

2.2. Clasificación según el grado de información

Dado que no se puede adoptar un único criterio de clasificación, nuestro modelo para clasificar y describir las fuentes de información partirá del modelo más clásico y frecuentemente utilizado por los diferentes autores: el *grado de información*. Este criterio es uno de los más utilizados entre los usuarios y las unidades de la información, ya que clasifica las fuentes según el grado de ela-

boración o nivel de información que proporcionan en fuentes de información primarias, obras de referencia, fuentes de información secundarias y fuentes de información terciarias o secundarias refundidas.

- **Fuentes de información primarias.**

- Proporcionan información nueva, original y final en sí misma.
- No remiten ni complementan a ninguna otra fuente.
- La información que se ofrece empieza y acaba en el mismo documento.

Monografías, publicaciones periódicas, literatura gris.

- **Obras de referencia.** Son cualquier documento, fuente, proceso o servicio que sirve para resolver dudas puntuales e iniciar el conocimiento de una materia. Todo material de referencia debe responder a las preguntas quién, cómo, dónde y cuándo.

- Son de fácil acceso.
- De consulta rápida inmediata, ocasional.
- Satisfacen una necesidad informativa puntual.
- Sirven como primer paso para la búsqueda y localización de información.
- Herramientas de ayuda.
- Proporcionan conocimientos básicos sobre información general, especializada o multidisciplinar.
- Aparecen en distintos soportes (papel, en línea, CD-Rom).

Enciclopedias, diccionarios, anuarios, directorios, guías, etc.

- **Fuentes de información secundarias.** Son aquellas que proporcionan información fruto del análisis de las fuentes primarias.

- No contienen información nueva, final u original.
- Indican qué fuente o documento puede proporcionarnos la información.
- No contienen información acabada.
- Siempre remiten a fuentes o documentos primarios.

Catálogos de bibliotecas, catálogos comerciales, catálogos colectivos, repertorios, bases de datos

- **Fuentes de información terciarias o secundarias refundidas.** Son aquellas fuentes cuyo contenido es el resultado del tratamiento documental de las fuentes secundarias, remitiendo a otras fuentes o a otros documentos secundarios.

Bibliografías de bibliografías, bibliografías de repertorios.

En la tabla siguiente mostramos qué fuentes abarca cada una de estas tipologías en función del tipo de información que proporcionan: primaria, referencial, secundaria y secundaria refundida o terciaria.

Clasificación de las fuentes de información según el tipo de información que proporcionan			
Fuentes de información primarias	Obras de referencia	Fuentes de información secundarias	Fuentes de información terciarias*
<ul style="list-style-type: none"> • Libros (monografías, manuales, libros de texto...) • Literatura gris • Tesis doctorales • Informes • Actas de congresos • Patentes • Normas • Traducciones • Publicaciones periódicas <ul style="list-style-type: none"> – revistas – boletines – diarios – publicaciones oficiales • Documentos no textuales <ul style="list-style-type: none"> – Iconográficos (carteles, cuadros, fotos...) – Proyectables (diapositivas, microfichas...) – Sonoros (CD, discos...) – Audiovisuales (películas...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Diccionarios, léxicos, vocabularios, tesauros • Enciclopedias • Anuarios • Directorios • Manuales y tratados • Guías • Fuentes geográficas <ul style="list-style-type: none"> – atlas – mapas • Fuentes biográficas <ul style="list-style-type: none"> – memorias – diarios – autobiografías – biografías • Fuentes estadísticas • Directorios 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliografías <ul style="list-style-type: none"> – Catálogos – Repertorios • Boletines de índices, sumarios y resúmenes • Bases de datos referenciales • Recursos de Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliografías de bibliografías • Guías de obras de referencia • Manuales de fuentes de información

* También llamadas *secundarias refundidas*

Hay que tener en cuenta que, a su vez, cada una de estas clasificaciones permite realizar múltiples combinaciones entre sí a la hora de describir las fuentes de información. Por ejemplo, un diccionario se puede clasificar por su procedencia como documental; por el grado de información, como primaria; por el canal de transmisión, como electrónica; por la cobertura geográfica, como nacional; por el tipo de información, como lingüística; y por su grado de accesibilidad, como de libre acceso.

Otro elemento importante digno de consideración es que cada una de estas fuentes pueden ser tanto impresas como electrónicas y materializarse en una serie de documentos que son los que interesan tanto a los usuarios como a las diferentes unidades de información; por eso no distinguimos entre fuentes impresas y fuentes electrónicas, ya que para nuestro estudio las consideramos de forma indistinta.

2.3. A modo de conclusión

Clasificar las fuentes de información es una tarea ardua y difícil, ya que no existen unos criterios unificados, sino múltiples combinaciones posibles.

De todas las propuestas presentadas, optamos por clasificar las fuentes de información teniendo en cuenta la siguiente tipología:

- procedencia de la información,
- grado de la información que proporcionan,
- canal de difusión,
- cobertura,
- actualización,
- información que presentan,
- información a la que remiten.

3. Servicios de información y referencia

Los servicios de información son la principal fuente de información, junto con los servicios de difusión de la colección de una biblioteca o centro de documentación.

Los servicios de referencia son atendidos por profesionales documentalistas, que prestan su servicio en organismos documentales, frecuentemente bibliotecas y centros de documentación. Conviene no confundir los servicios de referencia con otros servicios de información en línea, como los que se presentan a continuación:

a) Servicios de respuestas: atendidos por comunidades de usuarios que ofrecen soluciones a preguntas planteadas en sus plataformas. Cualquier persona puede preguntar y cualquier persona puede responder.

Yahoo respuestas

Wiki.answers

b) Servicios de expertos: atendidos por colectivos profesionales que ofrecen su ayuda a través de portales genéricos (u horizontales) o especializados (o verticales).

Todo expertos

Xpertia

c) Servicios de información ciudadana: servicios de la administración pública que resuelven consultas.

Atención telefónica al ciudadano mediante el número 012 (Comunidad de Madrid, Generalitat de Cataluña, Generalitat valenciana, Canarias, Cantabria, etc.), Europe Direct

d) Servicios de atención al cliente: ofrecidos por las empresas para informar sobre sus productos, servicios, condiciones de venta, uso, etc.

Danone

Supermercados Mercadona

e) Buscadores inteligentes: programas diseñados para entender el lenguaje natural; sus respuestas son enlaces web. No atiende una persona, sino que el proceso es totalmente automatizado.

Ved también

El tema de los portales será estudiado en el módulo 3, apartado 5.3.

Chacha

Answers

Hakia

f) **Verbots:** procede de la expresión *Verbal robots*. Este tipo de productos se ofrecen bajo la presentación de una animación y son interrogados por medio del lenguaje humano y ofrecen respuestas también en lenguaje natural dando la impresión de una conversación real.

Ikea-Pregúntale a Ana

El servicio de referencia es una excelente fuente de información para el usuario, quien ante una duda puede pedir ayuda a un profesional documentalista.

En muchos momentos todos somos usuarios y podemos necesitar de este servicio, pero en esta asignatura, además de publicitar los servicios de referencia como un recurso más en la formación académica de los estudiantes, también se pretende formarlos para llevar a cabo las funciones de un bibliotecario referencista, ya que el conocimiento, uso y consulta de las fuentes son uno de sus pilares.

A lo largo de estos capítulos, recomendamos consultar como usuarios los servicios detallados a continuación, llevando a cabo la reflexión personal sobre cómo hemos sido atendidos y respondidos.

3.1. Definición y funciones

El servicio de referencia es el servicio que prestan las unidades de información (biblioteca, centros de documentación o servicios de información) para orientar y ayudar al usuario en la búsqueda, la localización y la identificación de las fuentes de información y la información final.

Las funciones de los servicios de referencia según Bopp (1995) son:

- Informar. Resuelven las consultas de los usuarios. P. ej., preguntas de respuestas rápidas, consultas bibliográficas, obtención de un documento, préstamo interbibliotecario, etc.
- Formar. Tratan de educar al usuario en el uso de la biblioteca y la colección de referencia. P. ej., manual de uso de una base de datos, de los servicios de la biblioteca, etc.
- Orientar. Asesoran en la elección. P. ej., recomendar una u otra obra sobre un tema.

3.2. Evolución histórica de los servicios de referencia

Este tipo de servicio es consustancial a las bibliotecas desde su nacimiento, aunque el servicio tal como lo entendemos hoy en día se generaliza a mediados del siglo XX, cuando las bibliotecas evolucionaron de la primigenia concepción de centros de conservación y almacenamiento de fondos a centros de difusión de la cultura.

Concebir las bibliotecas como centros difusores de conocimiento provocó el aumento de iniciativas dirigidas a ayudar e informar al usuario. Entre estas iniciativas destaca el servicio de referencia, que tradicionalmente se llevaba a cabo en el mostrador de la biblioteca, donde el usuario pedía asesoramiento y ayuda al bibliotecario.

Los servicios de referencia evolucionaron significativamente con la difusión de Internet. La Red modificó el modo en que los bibliotecarios referencistas se comunicaban con sus usuarios (de la entrevista presencial al correo electrónico o el chat) y también modificó sustancialmente el tipo y número de fuentes de referencia (la Red mejoró el acceso a las fuentes y ofreció ingentes volúmenes de información). Todo ello creó un nuevo perfil de profesional referencista, experto en recursos de información y recuperación de datos. Pero la naturaleza básica del servicio se mantuvo y lo esencial continua siendo la manera de entender la filosofía de este servicio, dimensionarlo y estructurarlo.

Para referirnos a este tipo de servicios existe una variada y amplia tipología de denominaciones:

Tipología de denominaciones de los servicios de referencia	
Presencialmente	En red
Servicio de información Servicio de orientación Servicio de información bibliográfica Servicio de consulta Servicio de búsquedas documentales	Servicio de referencia virtual (<i>virtual reference services</i>) Servicio de referencia digital (<i>digital reference services</i>) Mostrador digital (<i>desktop reference</i>) <i>Ask-an-expert</i> <i>24/7 Reference service</i> Servicios de información en Internet Referencia permanente Referencia en tiempo real

Entre todas las denominaciones se ha impuesto el término “servicio de referencia” y el de “referencia digital”, neologismos que proceden de *reference*, palabra inglesa que se emplea como sinónimo de consulta. La literatura técnica emplea de forma indistinta las expresiones “referencia digital” y “referencia virtual”. La IFLA ha optado por el término *referencia digital* mientras que la RUSA ha preferido la expresión *referencia virtual*. En España las dos denominaciones se reparten al 50%.

3.3. Tipología de los servicios de referencia

Podemos tipificar los servicios de referencia en función del tipo de biblioteca que atiende el servicio y según que la modalidad sea asíncrona o simultánea.

3.3.1. Tipologías según bibliotecas

Podemos distinguir entre los usuarios que acuden a bibliotecas nacionales, universitarias, públicas, escolares y bibliotecas especializadas.

a) Bibliotecas nacionales. Son el centro nacional de información bibliográfica, elaboran bases de datos, repertorios y catálogos de sus fondos y también de colecciones externas. Su servicio de referencia posee una colección especializada en la producción bibliográfica nacional. Un alto porcentaje de sus usuarios son investigadores.

Servicio de información de la Biblioteca Nacional de España

b) Bibliotecas universitarias. Tienen diferentes perfiles de usuarios: el estudiante, el docente, el investigador. El estudiante necesita información de sus asignaturas y trabajos académicos. Los docentes e investigadores raramente demandan informaciones concretas, sino más bien actualizaciones bibliográficas sobre sus temas de interés.

Pregunteu al bibliotecari, de la Universidad de Barcelona.

c) Bibliotecas públicas. Los usuarios son muy diversos: público infantil, estudiantes superiores, adultos con muchos y diversificados intereses de información... En ellas la colección de referencia ha de ser muy variada, de tipo enciclopédico y genérica. La IFLA recomienda que, en las bibliotecas públicas de ciudades mayores de 5.000 habitantes, la colección de referencia sea el 10% de la colección total.

Biblioteca pública de Tarragona

d) Bibliotecas escolares. Sus servicios de referencia dan apoyo a la función educativa del centro, se diseñan como un complemento a las enseñanzas impartidas.

Lecturas complementarias

Sobre la tipología de las denominaciones de los servicios de referencia, véanse:

IFLA (2006). *Recomendaciones para el Servicio de referencia digital* [en línea]. Las recomendaciones recogían aspectos como la definición de la política, la planificación de todo el proceso, la selección del personal, su formación, el diseño de la interfaz de comunicación con el usuario, los aspectos legales, la evaluación del diseño y la colaboración con otras bibliotecas.

RUSA (Reference & User Services Association) de la ALA (American Library Association)

e) **Bibliotecas especiales.** Su funcionamiento es semejante al de las bibliotecas públicas.

Entre las bibliotecas especiales destacamos las bibliotecas hospitalarias y la de centros penitenciarios. Las bibliotecas hospitalarias no necesitan muchos fondos de referencia, ya que es más útil la colección de ocio, pero sí es muy importante la función de asesoramiento que el bibliotecario realiza al paciente, que se deja aconsejar. En cambio, en las bibliotecas de centros penitenciarios el fondo de referencia sí es significativo porque estos centros cumplen una importante función educativa y cultural.

f) **Bibliotecas especializadas.** Proporcionan información especializada y exhaustiva en distintos ámbitos jurídicos, técnicos, científicos, artísticos etc. El profesional debe tener un elevado conocimiento de las colecciones propias de su centro y de los instrumentos de búsqueda en red.

3.3.2. Tipologías según modalidad

La IFLA diferencia dos modalidades básicas para llevar a cabo un servicio de referencia en forma síncrona (simultánea) y en forma asíncrona (no simultánea).

Tabla de modalidades básicas de los servicios de referencia	
De forma síncrona (simultánea)	De forma asíncrona (no simultánea)
Consulta presencial Chat Videoconferencia Software colaborativo	Correo electrónico Formulario web

1) Modalidades de servicios de referencia en forma síncrona (simultánea):

Forma de comunicación simultánea que permite la interacción en tiempo real. Las modalidades son la consulta presencial, el chat, la videoconferencia y el software colaborativo.

- **Consulta presencial.** La consulta presencial es la entrevista y conversación que mantiene el bibliotecario con el usuario con la intención de delimitar y clarificar la demanda de información. El usuario se desplaza a la biblioteca o centro y acude al mostrador de información.
La consulta presencial es la base de todos los servicios de referencia, nació consustancialmente a las bibliotecas y lleva una dilatada trayectoria de servicio. La calidad de la conversación y la riqueza de detalles que permite son insuperables, pero el desplazamiento físico es un gran inconveniente. Por ello el resto de las opciones de este grupo ofrecen el mismo tipo de servicio simultáneo, pero de forma remota.
- **Chat.** Las ventajas del chat son su gratuidad, fácil manejo, amplia difusión y lo ameno que resulta. En contraposición, los inconvenientes son que el

equipo referencista debe estar disponible permanentemente, no permite la conavegación y exige habilidades específicas a los documentalistas.

Para una sesión de chat, el referencista debe conocer los protocolos de bienvenida y despedida que especifique su centro. En la bienvenida, las recomendaciones de la IFLA son que inicie el chat lo antes posible. Debe identificarse y utilizar el nombre del cliente en sus respuestas. Las consultas deben atenderse en una media de 15 minutos, y el intervalo apropiado de desconexión (si el usuario no responde) debe ser de 45 segundos. El referencista ha de usar un lenguaje cuidado pero menos formal que el escrito.

Si la consulta no fuese clara, debe utilizar técnicas de entrevistas para descubrir la pregunta real. Una vez que tenga la respuesta, puede dividirla en bloques y facilitar los recursos para que el usuario acceda por sí mismo. Debe conocer los mensajes de advertencia si el comportamiento del usuario es inadecuado. Asimismo, debe contar con un protocolo de despedida si se ha sobrepasado el tiempo razonable, y un modo de finalización de la consulta que recoja el agradecimiento del centro por haber utilizado este servicio.

El chat puede hacerse mediante la tecnología de mensajería instantánea (como MSN Messenger) o por medio de salas de charla donde la biblioteca se ha registrado.

Biblioteca pública de Toronto

- **Videoconferencia.** La videoconferencia es el paralelismo real con la entrevista personal. Algunas iniciativas de este tipo se han llevado a cabo en Estados Unidos (Universidad de Michigan: *See you see a librarian*), pero no resultaron muy positivas dado su elevado coste económico.
- **Software colaborativo.** Las plataformas de software colaborativo consisten en programas que permiten compartir páginas con el usuario mientras se interactúa por escrito en un chat, o con voz o simultáneamente. Realizan funciones semejantes a las centralitas telefónicas pero añadiendo las posibilidades de la web.
 - Egain
 - Live person
 - Tutor implementado en AskColorado
 - Biblioteca pública de Nueva York con su servicio Ask librarians online, que también atiende en español.

2) Modalidad de servicios de referencia en forma asíncrona (no simultánea)

El usuario envía su consulta vía digital y el equipo referencista elabora la respuesta. La relación se lleva a cabo por correo electrónico o formularios web.

La IFLA recomienda al equipo referencista que asuma un compromiso de eficacia, mostrar cortesía y profesionalidad, libertad intelectual, responder siempre con la mayor brevedad aunque sea para comunicar que la respuesta llevará más tiempo, buenas prácticas de estrategias de búsqueda y respetar la propiedad intelectual de las fuentes. También recomienda mejorar la entrevista para descubrir la “pregunta real”.

En cuanto al contenido de la respuesta, recomienda que la información sea objetiva, sin juicios de valor, estructurada. Debe empezar con un saludo y el agradecimiento por el uso de los servicios. El cuerpo de la respuesta debe ser objetivo, sin juicios de valor y estructurado. Ha de citar las fuentes utilizadas, preferentemente recursos de calidad. Finalmente, la respuesta debe ir firmada, mencionando el cargo y la institución responsable.

Ventajas e inconvenientes del correo electrónico	
Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> • Amigable para el usuario, que puede explicar su consulta con sus propias palabras. • La facilidad de gestión del servicio lo hace asequible 7 días a la semana, 24 horas al día. • Fácil de implementar. • Tecnológicamente económico, rápido y al alcance de muchas personas. • La respuesta asíncrona facilita la gestión del servicio y el documentalista no está bajo presión (estrés). • No está sujeto a horarios de atención concretos, sólo de compromiso de respuesta en un periodo de tiempo determinado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se pierde la comunicación verbal y paraverbal. • Para resolver una consulta puede ser necesario cruzar varios mensajes acotando o aclarando el tema. • Esta opción permite el anonimato y puede dar lugar a tratar con personas poco educadas o groseras. • El servicio puede verse expuesto al ataque de virus, por lo cual será preciso dotar de protección al sistema.

Ventajas e inconvenientes del formulario web	
Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> • Define de antemano la estructura de la consulta, como por ejemplo datos personales, materia, delimitadores de tiempo, idioma y formatos. • La respuesta es más sencilla porque la pregunta está muy estructurada. • Permite elaborar estadísticas de uso sobre los diferentes tipos de consultas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que el usuario se sienta invadido en su privacidad al serle requeridos más datos. • Estructura más rígida en la comunicación.

3.4. Objetivos y campo de actuación de los servicios de referencia

La biblioteca o SID que realice el servicio de referencia debe contar con una sección específica, personal especializado en la búsqueda de información, una colección de consulta útil y desarrollar las iniciativas y procedimientos necesarios para facilitar el acceso a la información al usuario.

Concretamente, los objetivos y los medios para conseguirlos, son los que se enumeran en la tabla siguiente.

Objetivos de los servicios de referencia y procedimientos para conseguirlos	
Objetivos	Procedimiento para conseguirlos
<ul style="list-style-type: none"> Ser conocido por los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Publicitar el servicio.
<ul style="list-style-type: none"> Solucionar satisfactoriamente todas las consultas. 	<ul style="list-style-type: none"> Tener una buena colección de referencia. Dominar los sistemas de consulta de cada fuente. Conocer las fuentes de la red.
<ul style="list-style-type: none"> Favorecer el uso autónomo de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Formar a los usuarios. Orientar en el uso del fondo.

Las consultas sobre información que reciben los servicios de referencia giran en torno a los siguientes tipos de demandas:

- Información general. Son consultas sobre el funcionamiento de la biblioteca.
- Sobre la organización de la biblioteca: horarios, secciones, condiciones.
- Sobre el uso de los productos documentales: catálogos, ordenadores.
- Sobre la localización: disposición de los fondos, signaturas topográficas.
- Información de respuesta rápida: consultas sobre temas ajenos a la biblioteca y que pueden ser atendidas inmediatamente consultando una obra de referencia. Responden a preguntas sencillas del tipo qué, cómo, cuándo, dónde, cuál.
- Información bibliográfica: consultas que requieren una información detallada y el uso de distintas fuentes de información. Habitualmente son listados bibliográficos en los que se recogen monografías y artículos de publicaciones periódicas, páginas web y bases de datos

En los países donde los servicios de referencia gozan de gran tradición histórica y han aunado esfuerzos con las administraciones públicas, existe un nuevo tipo de consultas, llamadas **servicio de información a la comunidad**.

Lectura complementaria

Sobre los tipos de demandas que reciben los servicios de referencia, podéis consultar la obra siguiente:

J. A. Merlo Vega (2000). "El servicio bibliotecario de referencia". *Anales de Documentación* (vol. 3, págs. 93-126).

El servicio de información a la comunidad es un servicio prestado por las bibliotecas públicas desde la década de los setenta en países como Gran Bretaña, Estados Unidos, Canadá, Australia y países nórdicos.

Este servicio de información consiste en ayudar a los ciudadanos a resolver las cuestiones de la vida diaria y facilitar la participación de la comunidad. Busca integrar la biblioteca en la comunidad. Informa sobre temas relacionados con la supervivencia y la integración social (salud, empleo, educación, legislación, ocio, vivienda, jóvenes, ONG, etc.), temas de información local (eventos, personajes célebres, historia local, datos sociodemográficos, información política local, información administrativa, etc.).

En estos países la biblioteca pública no se entiende como una institución aislada de carácter cultural, sino como un agente cultural que debe potenciar su carácter dinamizador para convertirse en un gran centro de información local.

Biblioteca pública de Nueva York

En España este servicio no está desarrollado por las bibliotecas, más allá de la colección local y el servicio de información local, que aun así no están vinculados a las necesidades del ciudadano. Las únicas que realizan funciones semejantes y de forma aislada son algunas administraciones públicas y asociaciones del tipo cámaras de comercio, sindicatos, institutos de la mujer, institutos de la juventud etc. El I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, celebrado en Valencia en el 2002, dedicó especial atención a este tema, creándose un foro específico.

Turisme-i: experiencia de trabajo conjunto entre distintas bibliotecas públicas de la provincia de Barcelona con las oficinas de información municipales.

Biblioteca pública de Tarragona: ofrece acceso a información administrativa de trámites, instancias, prensa local, bases de datos legislativas y normativa de ámbito local, mantiene portales vinculados a personajes locales etc.

3.5. Proceso de referencia

El proceso de referencia se basa en la entrevista entre el usuario y el documentalista referencista y la búsqueda que éste realizará en su colección de referencia para resolver la consulta.

3.5.1. La entrevista de referencia

En el apartado anterior hemos visto las diferentes modalidades de servicios de referencia: correo electrónico, formulario web, chat, videoconferencia, plataformas de software colaborativo. En ellas, el usuario expresa su consulta de formas diferentes: bien redactando un párrafo con su pregunta, bien marcando opciones en un formulario o bien manteniendo una conversación en tiempo real (o casi real) con el bibliotecario referencista. En esta última opción que

recoge la entrevista presencial, el chat, la videoconferencia y las plataformas de software colaborativo, es donde el documentalista puede mejorar la comunicación con el usuario gracias a técnicas de entrevista.

El bibliotecario debe anotar las facetas del tema para ajustar la respuesta. Merlo (2000) propone el esquema que se recoge en la siguiente tabla:

Esquema de la entrevista de referencia según Merlo	
Tema principal y temas relacionados	Identificar el tema incluyendo los temas relacionados y excluyendo los temas sobre los que el usuario no muestre interés.
Información conocida de antemano por el usuario	Para evitar ofrecer fuentes e información redundantes.
Objeto de la demanda	Saber para qué quiere el usuario la información será útil para determinar el grado de especialización.
Profundidad o nivel de información	Ajustar el nivel de exhaustividad y el nivel científico o divulgativo.
Cantidad de información	Establecer el número de respuestas. En ocasiones es suficiente con un número limitado, en otras se requiere un estudio más detallado.
Idiomas de la información	Seleccionar en qué idiomas quiere recibir la respuesta, ya que en algunas consultas se puede recuperar información en varias lenguas.
Límites cronológicos	Establecer el periodo a partir del cual se inicia la búsqueda.
Formato de la respuesta y modo de recepción	Escoger entre respuesta presencial, correo electrónico, teléfono, chat.
Importe económico	Avisar al usuario si las bases de datos son de pago, y de su importe.
Tiempo de respuesta	Planificar el nivel de urgencia del usuario.

3.5.2. El documentalista referencista

El profesional que atiende el servicio de referencia debe estar especializado en la atención y resolución de demandas de información. Por ello es aconsejable que los servicios de referencia estén gestionados por personal específico que se encargue de formar y mantener la colección de referencia, recibir las consultas, resolverlas y desarrollar los instrumentos necesarios para informar a los usuarios.

El perfil del documentalista referencista es el de un profesional de la información con conocimientos de las técnicas, servicios bibliotecarios y productos de información. Debe conocer la colección propia (fondo de referencia y resto de la colección) y debe ser experto en los sistemas de búsqueda y acceso a distintas fuentes en línea.

Debe tener capacidad de análisis y síntesis para delimitar las consultas y ajustar las respuestas; asimismo ha de ser objetivo y responder verazmente a las consultas sin omisiones ni errores deliberados. Otro requisito es tener un nivel cultural medio-alto y una personalidad afable que le permita relacionarse con todo tipo de usuarios.

En palabras de Thompsen:

“Para Thompsen las características del personal referencista pueden resumirse en una serie de elementos que considera imprescindibles: no prejuizar las consultas, curiosidad, agilidad mental para cambiar el enfoque de una consulta, cultura general, buena memoria, capacidad para comunicarse con los usuarios, paciencia, creatividad; además esta autora destaca como cualidad que el bibliotecario referencista disfrute resolviendo las consultas de los usuarios”.

Citado por J. A. Merlo Vega, “El servicio bibliotecario de referencia”, *Anales de Documentación* (2000, vol. 3, pág. 99).

A raíz de la Declaración de Bolonia, firmada por veintinueve países europeos para construir un espacio europeo común en el ámbito de la enseñanza superior, han proliferado los estudios sobre “competencias” aplicables a los servicios profesionales en documentación, entre ellos los servicios de referencia. Estas competencias abarcan las relaciones interpersonales, la ética, la facilidad de comunicación y la actualización de contenidos.

Un ejemplo de este tipo de estudios son las directrices tituladas *Competencias profesionales para bibliotecarios de los servicios de referencia y atención al usuario* publicadas por la Reference & User Services Association (RUSA) de la American Library Association (ALA) en el 2003.

3.5.3. Las fuentes de información en un servicio de referencia

En el proceso de resolución de las consultas, tienen un papel primordial las fuentes de información, también conocidas como la colección de referencia. La biblioteca debe contar con una completa colección de referencia.

Las fuentes imprescindibles en un servicio de referencia son las que se muestran en la tabla siguiente

Ved también

El tema de la colección de referencia será profundamente tratado en el módulo 3 de esta asignatura.

Fuentes imprescindibles en un servicio de referencia		
	Primarias	Secundarias
1. Productos de la propia biblioteca:		
Catálogos		X
Boletines informativos, de sumarios, de resúmenes, de últimas adquisiciones		X
Bibliografías		X
Guías de lecturas		X
Dossieres de prensa	X	
Archivo de preguntas frecuentes	X	

Fuentes imprescindibles en un servicio de referencia		
2. Colección de referencia impresa o en línea:		
Enciclopedias	X	
Diccionarios	X	
Anuarios	X	
Bibliografías		X
Atlas	X	
Guías	X	
Mapas	X	
Biografías	X	
Directorios	X	
Estadísticas	X	
Manuales	X	
Normas	X	
Prensa diaria	X	
Patentes	X	
Índices		X
3. Colección electrónica:		
Buscadores y metabuscadores		X
Directorios		X
Portales	X	X
Páginas web	X	X
Listas de distribución	X	
4. Fuentes personales:		
Profesionales	X	
5. Fuentes institucionales		
Webs de instituciones, entidades, empresas, etc.	X	

3.5.4. Archivo de preguntas frecuentes (*frequently asked questions*)

El término hace referencia a un listado de preguntas y respuestas dentro de un determinado contexto o tema particular. Son archivos de ayuda que elaboran los webmasters con las consultas más habituales de los usuarios en el entorno

de la web. Para el usuario supone una ayuda inmediata y para el administrador un ahorro de tiempo al no tener que responder una y otra vez a la misma pregunta.

En instituciones donde se ha implantado un sistema de gestión del conocimiento, se utilizan también de forma interna para resolver dudas habituales sobre procesos de trabajo y cuestiones administrativas de los trabajadores. Estos archivos son muy importantes en este ámbito, ya que recogen el conocimiento corporativo, pasando así a formar parte de los bienes intangibles, un activo más en las fuentes del conocimiento.

Los servicios de referencia utilizan estos FAQ para localizar la información necesaria al mismo tiempo que los alimentan a partir de las consultas recibidas.

En Internet, las primeras FAQ que se crearon fueron en la década de los ochenta, en la lista de correo de la NASA. Se desarrollaron cuando el almacenamiento de información tenía un coste elevado y los usuarios repetían una y otra vez la misma consulta, cuya respuesta se encontraba en un mensaje anterior.

Ejemplos de FAQ de bibliotecas

- Preguntas frecuentes en la Biblioteca de la Universidad de la Rioja
- Preguntas frecuentes en la Universidad Complutense de Madrid
- Preguntas frecuentes Biblioteca de la Universidad de Barcelona

3.6. Evaluación del servicio de referencia

Todos los servicios y actividades llevadas a cabo en una biblioteca deben ser evaluados, y el servicios de referencia no es una excepción.

La evaluación del servicio de referencia debe efectuarse para controlar la actividad que se desarrolla y para comprobar la utilidad de la colección de referencia (es decir, servicio y colección). Con los datos obtenidos es posible tomar decisiones, modificar o aumentar la calidad del servicio.

Los criterios de evaluación se desarrollan en distintas publicaciones normativas, como las *Pautas para los servicios de referencia e información en bibliotecas públicas de la Library Association*.

Concretamente se evalúan:

- El servicio: espacio, horarios, infraestructura, atención personalizada, formación de usuarios.
- Las consultas: cantidad, pertinencia, satisfacción de los usuarios, vía de entrada de la consulta (personalizada, correo electrónico, teléfono), tiempo transcurrido entre la recepción y la respuesta, media de respuestas diarias o semanales.

- La colección: calidad, actualidad, soportes, ejemplares incorporados, eliminados, gasto anual.
- El personal: aptitud, actitud, interés, etc.
- Número de usuarios del servicio de referencia: en relación con el número de usuarios reales del centro y potenciales.

En cuanto a la evaluación de las consultas, la norma ISO 11620:1988 (E), sobre indicadores de rendimiento en las bibliotecas, recoge en su apartado B.2.6 los indicadores para preguntas realizadas en el servicio de referencia. Son indicadores aptos para grandes bibliotecas, tipo universitarias, científicas y redes de colaboración.

La norma ISO 11620 define este indicador como el número de consultas contestadas correctamente divididas entre el total de consultas planteadas.

Indicador de rendimiento en las bibliotecas según la norma ISO 11620

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

Los parámetros utilizados para medir la efectividad de las respuestas son:

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

Gran parte del éxito de un servicio de referencia depende de la calidad de su colección, entendida, en un sentido amplio, como la suma de fuentes de información propias y en red. Debe evaluarse el volumen y la utilidad (en forma de calidad, soportes y organización de la misma).

El volumen debe ser evaluado en relación con el fondo total y el número de consultas recibidas. El porcentaje respecto al fondo dependerá del tipo de biblioteca y el número de usuarios. Así, por ejemplo, una biblioteca pública tendrá un 10% (según directrices de la IFLA) dedicado a la colección de referencia, mientras que una biblioteca escolar tendrá el 70%.

Para evaluar la utilidad de una fuente de la colección de referencia, podemos basarnos en el sistema de Marcelle Beaudiquez, que divide el análisis en dos aspectos: análisis material (encuadernación, tipografía) y análisis intelectual (autoría, editor, estilo, organización del contenido, fiabilidad, exhaustividad, actualización).

Estos criterios permiten al documentalista decidir si adquiere una obra nueva o si la que tiene es susceptible de expurgo.

Ved también

Los criterios de evaluación de la calidad de una fuente se tratan en el módulo 2

3.7. Listado de servicios de referencia

Servicios de referencia por países y por ámbitos temáticos

- **LisWiki**: ordenado por países
- **Ask an expert sources**: además de bibliotecarios referencistas encontramos todo tipo de expertos clasificados por ámbitos temáticos
- **Liferef**

Servicios de referencia nacionales

- **Pregunte. Las bibliotecas responden**, de la red de bibliotecas públicas de España
- **Pregunteu al bibliotecari**, de la Universidad de Barcelona
- **La biblioteca responde**, de la Biblioteca de Andalucía
- **Pregúntenos**, de la Biblioteca Nacional de España
- **Pregunte al bibliotecario**, de la Universidad de Sevilla

Servicios de referencia internacionales

- **Ask a question**, de la Internet Public Library
- **Ask a librarian**, de la Library of Congress de EE.UU.
- **Ask librarians online**, de la Biblioteca pública de Nueva York, servicio de referencia en inglés y español
- **Ask a librarian**, de la Biblioteca pública de Toronto

3.8. A modo de conclusión

El servicio de referencia es el servicio que prestan las unidades de información (biblioteca, centros de documentación o servicios de información) para orientar y ayudar al usuario en la búsqueda, la localización y la identificación de las fuentes de información y la información final.

Podemos tipificar los servicios de referencia en función de la modalidad simultánea (consulta presencial, chat, videoconferencia, software colaborativo) o asíncrona (correo electrónico, formulario web). O bien según el tipo de biblioteca que proporciona el servicio (servicios de referencia de bibliotecas nacionales, universitarias, públicas, escolares y bibliotecas especializadas).

El proceso de referencia se basa en la entrevista entre el usuario y el documentalista referencista y la búsqueda que éste realizará en su colección de referencia para resolver la consulta. Un pilar básico en el servicio de referencia es precisamente esta colección de referencia.

La evaluación del servicio de referencia debe efectuarse para controlar la actividad que se desarrolla y para comprobar la utilidad de la colección de referencia (es decir, servicio y colección). Con los datos obtenidos es posible tomar decisiones, modificar o aumentar la calidad del servicio. Concretamente se evalúan el servicio, las consultas, la colección, el personal y el número de usuarios del servicio de referencia.

Actividades

1. Identificad y clasificad los siguientes recursos según la procedencia, el grado y la cobertura de la información.

- a) <http://www.rediris.es/>
- b) <http://www.yahoo.es>
- c) <http://www.uoc.edu>
- d) <http://www.bubl.ac.uk>
- e) <http://es.encarta.msn.com/>
- f) <http://dialnet.unirioja.es/>
- g) <http://www.rae.es/>
- h) <http://www.cbuc.es/>

2. A continuación, seleccionad la fuente de información más adecuada (del ejercicio anterior) y emparejadla con las siguientes consultas.

- Formación de usuarios y horarios del campus universitario
- La última publicación sobre...
- Lista de IWETEL
- Alimentos transgénicos en España
- Precio de la última novela de Zafón
- Fondo bibliográfico de varias bibliotecas universitarias
- Significado de *septicemia*

3. ¿Que tipos de servicios de referencia conocéis?

4. ¿Qué son las plataformas de software colaborativo? Realizad una consulta al Servicio de referencia de la Biblioteca pública de Nueva York y analizad los recursos web que os han ofrecido en relación con vuestra consulta.

Bibliografía

Ayuso García, M. D. (2001). "Bibliografía, Información y Conocimiento. Del método bibliográfico a la normalización y evaluación de recursos electrónicos. Hacia la sistematización de las Fuentes del Conocimiento". *Homenaje al profesor Sagredo. Estudios de Bibliografía y Fuentes de Información* (pág. 37). Madrid: Universidad Complutense.

Català, C. (2000). *Introducción a las fuentes de información*. Barcelona: UOC.

Carrizo Sainero, G., y otros (2000). *Manual de Fuentes de Información*. Madrid: CEGAL, págs. 23-56.

Chacón, M.; Tejero, P. (2005). "Recursos electrónicos". En: C. Díez Carrera. *La catalogación de los materiales especiales* (págs. 635-716). Gijón: Trea.

Codina, L. (2000). *El libro digital y la www*. Madrid: Tauro.

Cordón García, J. A.; López Lucas, J.; Vaquero Pulido, J. (2001). *Manual de investigación bibliográfica y documental*. Madrid: Pirámide.

Cornella, A. (1994). *Los recursos de información: ventaja competitiva de las empresas*. Barcelona: McGraw-Hill.

Delgado Casado, J. (2005). *Introducción a la bibliografía: Los repertorios bibliográficos y su elaboración*. Madrid: Arco-Libros.

Horton, F. W. (1985). *Information Resources Management*. Englewood: Prentice Hall.

ISBD(ER). (2008, marzo). *International Standard Bibliographic Description for Electronic Resources* [en línea]. Revisión actualizada. [Fecha de consulta: 07-04-2009].

Katz, W. (2002). *Introduction to reference work* (8.ª ed.). Nueva York: McGraw-Hill.

López Yepes, J. (coord.) (2002). *Manual de las Ciencias de la Documentación*. Madrid: Pirámide, 2002.

Malclès, L. N. (1985). *Manuel de Bibliographie* (4.ª ed.). París: Presses Universitaires de France.

Martín Vega, A. (1995). *Fuentes de información general*. Gijón: Trea.

Morán Suárez, M. A.; Alvite Díez, M. L. (2001). "Las páginas personales como recurso informativo". *Revista General de Información y Documentación* (vol. 11, núm. 1, págs. 191-208).

Moscoso, P. (1998). "Reflexiones en torno al concepto recurso de información". *Revista General de Información y Documentación* (vol. 8, núm. 2, págs. 327-342).

Terminología de la documentación. París: Unesco, 1976.

Torres Ramírez, I. (1996). *Qué es la Bibliografía. Introducción para estudiantes de Biblioteconomía y Documentación*. Granada: Universidad de Granada.

Torres Ramírez, I. (1998). *Las fuentes de información. Estudios teórico-prácticos*. Madrid: Síntesis.

Torres Ramírez, I. (2002). "Las fuentes de información. Metodología del repertorio bibliográfico". En: J. López Yepes (coord.). *Manual de las Ciencias de la Documentación* (págs. 317-336). Madrid: Pirámide.

Villaseñor Rodríguez, I. (1998). "Instrumentos para la recuperación de la Información: Las Fuentes". En: I. de Torres Ramírez (coord.). *Las Fuentes de Información. Estudios teóricos y prácticos* (págs. 29-42). Madrid: Síntesis.

Servicios de referencia

Amorós i Fontanals, J., y otros (2000). "La información local o comunitaria en los servicios de información de las bibliotecas Públicas" [en línea]. *BID*, núm. 4. [Fecha de consulta: 30-03-2009].

Barrero, V.; Seoane, C. (2008). *La evolución de los servicios de referencia digitales en la Web 2.0* [en línea]. [Fecha de consulta: 30-03-2009].

García Delgado, P. (2003, julio-agosto). "El servicio de referencia digital". *El profesional de la Información* (vol. 12, núm. 4, págs. 320-330).

IFLA/FIAB. (1989). *Guide de bibliographie général: methologie et pratique*. Munich: Saur.

IFLA. Reference Work Section (2006, febrero). *Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital* [en línea]. Versión española revisada. [Fecha de consulta: 30-03-2009].

Martín Vega, A. (1998). "El Servicio de referencia comunitaria". En: *VI Jornadas Españolas de Documentación, Valencia 1998* (págs. 565-572) [en línea]. FESABID [Fecha de consulta: 30-03-2009].

Merlo Vega, J. A. (2000). "El servicio bibliotecario de referencia". *Anales de Documentación* (vol. 3, págs. 93-126).

Merlo Vega, J. A. (2005, junio). "Serveis públics de referència en línia". *BiD: Textos Universitaris de Biblioteconomia i Documentació* (núm. 14) [en línea]. [Fecha de consulta: 30-03-2009].

Merlo Vega, J. A. (2009). *Información y referencia en entornos digitales: desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*. Murcia: Universidad de Murcia.

Merlo Vega, J. A.; Sorli Rojo, Á. (2003, enero-marzo). "Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea". *Revista Española de Documentación Científica* (vol. 26, núm. 1, págs. 91-101) [en línea]. [Fecha de consulta: 30-03-2009].

OCLC-Referencia. *QuestionPoint Cooperative virtual reference* [en línea]. [Fecha de consulta: 30-03-2009].

RUSA (2007). *Behavioral guidelines and IFLA digital reference guidelines* [en línea]. [Fecha de consulta: 30-03-2009].

RUSA (2003). *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. 2003 [en línea]. [Fecha de consulta: 30-03-2009].

Sánchez Remón, D. (2003, marzo-abril). "El servicio de referencia virtual en la gestión de información". *Acimed: Revista Cubana de los Profesionales de la Información y la Comunicación en Salud* (vol. 11, núm. 2) [en línea]. [Fecha de consulta: 30-03-2009].

Zapico, F. (coord.) (2003). *Recursos informativos: creación, descripción y evaluación*. Badajoz: Junta de Extremadura.

