

Fonts i serveis d'informació

Josefa Gallego Lorenzo
Manela Juncà Campdepadrós

PID_00143766



Els textos i imatges publicats en aquesta obra estan subjectes –llevat que s'indiqui el contrari– a una llicència de Reconeixement-Compartir igual (BY-SA) v.3.0 Espanya de Creative Commons. Podeu modificar l'obra, reproduir-la, distribuir-la o comunicar-la públicament sempre que en citeu l'autor i la font (FUOC. Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya), i sempre que l'obra derivada quedi subjecta a la mateixa llicència que el material original. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/es/legalcode.ca>

Índex

Introducció	5
Objectius	6
1. Definició i evolució del concepte	7
1.1. Bibliografia	7
1.2. Fonts d'informació	8
1.3. Recursos d'informació	10
1.4. Recursos electrònics	11
1.5. A tall de conclusió	13
2. Classificació de les fonts d'informació	15
2.1. Propostes de classificació	15
2.2. Classificació segons el grau d'informació	20
2.3. A tall de conclusió	22
3. Serveis d'informació i referència	23
3.1. Definició i funcions	24
3.2. Evolució històrica dels serveis de referència	25
3.3. Tipologia dels serveis de referència	26
3.3.1. Tipologies segons les biblioteques	26
3.3.2. Tipologies segons la modalitat	27
3.4. Objectius i camp d'actuació dels serveis de referència	29
3.5. Procés de referència	31
3.5.1. L'entrevista de referència	31
3.5.2. El documentalista referencialista	32
3.5.3. Les fonts d'informació en un servei de referència	33
3.5.4. Arxiu de preguntes freqüents (<i>frequently asked questions</i>)	34
3.6. Avaluació del servei de referència	35
3.7. Guia de serveis de referència	37
3.8. A tall de conclusió	37
Activitats	39
Bibliografia	40

Introducció

Al llarg de la història, el concepte de *fonts d'informació* ha anat evolucionant des de propostes que l'aparellaven amb les bibliografies i les obres de referència fins a les definicions actuals, més àmplies i generalistes, que consideren com a fonts d'informació tots els recursos que contenen informació general o especialitzada, independentment del suport.

Des de sempre l'ésser humà ha sentit la necessitat de registrar d'una manera o una altra la producció bibliogràfica per a:

- Estar informat de les novetats que van apareixent.
- Tenir elements que permetin la selecció i l'adquisició de documents corrents i retrospectius.
- Facilitar l'accés als documents col·leccionats en biblioteques.
- Conèixer el que s'ha publicat sobre un tema o una matèria.
- Facilitar la identificació erudita i bibliòfila.
- Permetre la conservació i la utilització del patrimoni bibliogràfic.

Fins a mitjan segle XX la bibliografia s'identificava amb les fonts d'informació, ja que els suports de caràcter bibliogràfic (llibres, publicacions periòdiques...) van ser els documents propis de la informació. Però en l'actualitat el concepte de *fonts d'informació* s'amplia a tot tipus de documents, independentment del suport, gràcies a la introducció de les tecnologies en l'accés, l'elaboració i la identificació de la informació.

La introducció de les tecnologies de la informació i la comunicació en el món de la documentació ha provocat l'aparició de noves tipologies de fonts o la transformació d'altres ja existents. Per aquesta raó, de vegades, la distinció entre tipologies pot ser força confusa.

Una cosa similar passa amb la distinció entre *font d'informació* i *recurs d'informació*. Tots dos termes tendeixen a usar-se com a sinònims i cada vegada és menys clara la línia divisòria entre l'un i l'altre. Mitjançant les recerques realitzades a Internet s'observa que tendeix a usar-se molt més el terme *recurs* que *font d'informació*, perquè es refereixi a qualsevol eina que ens proporciona informació en suport digital.

Objectius

Amb l'estudi d'aquest mòdul didàctic, assolireu els objectius següents:

- 1.** Reflexionar sobre els conceptes i les definicions de *fonts*, *recursos d'informació* i *bibliografia* a partir de les teories proposades en les lectures corresponents.
- 2.** Saber identificar i conèixer les diferències i similituds entre les fonts d'informació, recursos d'informació i obres de referència.
- 3.** Identificar i classificar les fonts primàries i fonts secundàries.
- 4.** Aprendre a introduir-se en els serveis de referència, les seves funcions, tipologies i funcionament.
- 5.** Conèixer l'ús de les fonts d'informació en els serveis de referència.
- 6.** Utilitzar amb propietat la terminologia específica.
- 7.** Demostrar la comprensió i assimilació dels continguts.
- 8.** Aprendre a ser crítics amb les idees i els conceptes d'altres autors.

1. Definició i evolució del concepte

En aquest apartat passarem revista als diferents significats atribuïts als conceptes de *bibliografia*, *fonts d'informació*, *recursos d'informació* i *recursos electrònics*.

1.1. Bibliografia

De totes les ciències, la Bibliografia¹ és, sens dubte, la branca més afí a les fonts d'informació, encara que l'objecte d'estudi de totes dues disciplines és diferent. Tradicionalment, la Bibliografia ha estat la ciència que s'ha ocupat de la identificació dels llibres i de l'estudi de la història i l'elaboració dels repertoris bibliogràfics.

⁽¹⁾El terme en majúscules es refereix a la disciplina, i amb minúscula a la denominació habitual dels repertoris bibliogràfics.

Des del punt de vista etimològic, la veu *bibliografia* s'identifica com la conjunció de dues paraules gregues: *biblion*, 'llibre', i *graphein*, 'escriure' o 'descriure'. Nombroses opinions i definicions se succeeixen al llarg de la història, i incorporen variants a l'accepció del terme, com "escriure llibres a mà". El significat de *bibliografia* com a 'llista de llibres' o 'repertori bibliogràfic' és relativament recent quant a la seva implantació. Tanmateix, convé recordar altres denominacions, com *catalogus*, *repertorium*, *inventarium*, *registrum*, *index* o *biblioteca*.

Històricament, el terme *Bibliografia* ha servit per a designar l'estudi dels manuscrits, la ciència de l'organització de les biblioteques, la tècnica de descripció de llibres i l'estudi de la seva història.

Com es pot veure, aquest terme ha experimentat continus canvis de matís en la definició atès el seu caràcter ambigu, polisèmic i plurisignificatiu, ja que s'utilitza tant per a designar la disciplina que estudia els repertoris bibliogràfics, l'art o l'activitat que els redacta, com per a anomenar el producte de l'activitat esmentada: els repertoris bibliogràfics.

Entre les nombroses definicions, convé destacar les proporcionades per Moll i Torres Ramírez:

- Moll afirma que la Bibliografia inclou el conjunt de textos escrits existents d'un tema o sobre un tema o una matèria científica; el repertori bibliogràfic, o relació sistemàtica de llibres, i altres classes de publicacions; l'activitat que condueix a la informació sobre determinats textos, mitjançant la descripció de les seves edicions o exemplars; la disciplina que dota de suport teòric i metodològic científic aquesta activitat.

- Torres Ramírez assenyala que la Bibliografia és una disciplina autònoma que s'ocupa de buscar, identificar, descriure i classificar els documents escrits en qualsevol tipus de suport, per a elaborar uns instruments d'ajuda al treball intel·lectual.

La Bibliografia és per tant una ciència, atès que té un objecte d'estudi propi, consistent en la recerca, localització i difusió d'informació en qualsevol classe de suport; en segon lloc, un mètode basat en la compilació d'obres, que varia segons les escoles i/o els investigadors, i té una terminologia pròpia; i en tercer lloc, és de caràcter creatiu, té una activitat, ja que depèn del compilador que aglutina el material informatiu.

A Espanya els primers estudis teòrics i acadèmics sobre Bibliografia es remunten a l'Escola Superior de Diplomàtica de Madrid, fundada el 1856 per a la formació d'arxivers, bibliotecaris i antiquaris; sota l'epígraf *Bibliografia* s'hi tractaven temes com història de la impremta, nocions generals de bibliografia teòrica i pràctica, nocions de classificació i arranament d'arxius i biblioteques, mètodes utilitzats dins i fora d'Espanya, història i organització dels establiments de tots dos rams...

Es pot concloure que la Bibliografia presta la seva atenció a tot tipus de literatura científica impresa sobre qualsevol tema, cronologia o lloc; el seu objectiu és facilitar-ne la recuperació i possibilitar la reproducció informativa dels continguts. De l'organització i sistematització d'aquest conjunt d'activitats bibliogràfiques s'ocupa la Documentació, la funció de la qual consisteix a elaborar sèries de referències de documents, posar-les a disposició dels usuaris i fer conèixer aquestes diferents sèries i la seva organització. A més, també manté una estreta relació amb altres disciplines, com la Bibliologia, la Biblioteconomia i la Documentació.

1.2. Fonts d'informació

L'expressió *fonts d'informació* és utilitzada freqüentment en la literatura professional, malgrat que no hi ha coincidència en la seva denominació entre els diferents autors.

Martín Vega (1995) defineix el terme *font* com tot vestigi o fenomen que subministri una notícia, informació o dada. Torres Ramírez (2002) el pren en un sentit més ampli, i entén per *font* "qualsevol material o producte, original o elaborat, que tingui potencialitat per a aportar notícies o informacions o que es pugui usar com a testimoni per a accedir al coneixement".

Lectura complementària

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

En aquest sentit, es pot entendre font d'informació com tota empremta o vestigi, testimoni i coneixement llegat pel discórrer dels homes i dones al llarg de la història. Se'n desprèn que la font d'informació és tot el que conté informació per a ser transmesa o comunicada i que permet identificar-se amb l'origen de la informació.

Tenint en compte aquestes opinions, Merlo Vega (2002) proposa entendre les fonts d'informació, en un sentit ampli, com el recurs utilitzat per a satisfer qualsevol demanda d'informació, i matisa que les fonts poden ser tant documents com persones o institucions (fonts de referència). Per aquest motiu, i partint d'una perspectiva bibliogràfica més restringida, caldria descriure el concepte de fonts d'informació com els recursos documentals creats per a facilitar dades sobre una persona, institució, document o assumpte (obres de referència).

El concepte de fonts d'informació ha evolucionat des de la seva identificació amb les bibliografies i les obres de referència fins a una definició més àmplia, que considera fonts d'informació tots els recursos que contenen informació general o especialitzada, independentment del suport.

Martín Vega afirma que les fonts d'informació prenen el relleu de la Bibliografia tradicional i n'amplien el camp d'operacions, en admetre com a objecte de treball no solament els materials libraris, sinó qualsevol classe de document informatiu, sigui quin sigui el seu suport. Aquesta evolució és lògica si es pensa que, fins a mitjan segle XX, els suports de caràcter librari han estat els documents únics de la informació, de manera que els repertoris bibliogràfics es podien considerar les fonts d'informació més importants i, de vegades, les úniques.

Però, avui en dia, les *fonts d'informació* inclouen molts més recursos que la bibliografia. La *bibliografia* és una part més dels recursos utilitzats en la recerca, la localització i la identificació d'informació.

També hi ha la tendència a identificar les fonts d'informació amb les obres de referència. Aquestes són fonts d'informació de caràcter documental utilitzades habitualment en el servei de referència de biblioteques i de centres de documentació per a atendre les demandes informatives dels usuaris. Com les bibliografies, constitueixen només una petita part de les fonts d'informació, per la qual cosa no es poden considerar un terme sinònim.

Isabel Villaseñor (1999) assenyala que la informació també pot procedir d'un individu o d'una col·lectivitat, és a dir, es tracta de fonts que no són en un suport material i que denominarem "fonts d'informació informals o personals". En el primer cas, la font és d'accés directe, personal i de caràcter individualit-

Lectura recomanada

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

zat i es pot dur a terme mitjançant contactes personals, entrevistes, telèfon o per correu postal i electrònic. Aquest tipus de fonts es denominen personals, i l'exemple més clar és la relació entre el director d'investigació (tesi, tesina, projecte) i l'investigador, per a orientar aquest en els seus començaments; o l'aportació d'especialistes en una matèria per a resoldre, aclarir o satisfer determinades necessitats informatives.

1.3. Recursos d'informació

Durant els últims anys el terme *recurs* s'ha anat estenent, és per això que convé aturar-se en quin ha estat el sentit que se li ha donat. Villaseñor utilitza aquest terme d'una manera genèrica i àmplia, en definir les fonts d'informació com “els instruments i recursos que serveixen per a satisfer les necessitats informatives de qualsevol persona, tant si s'han creat amb aquesta finalitat com si no i si són utilitzats directament per un professional de la informació com a mitjancer”.

Per a alguns autors, la noció de *recurs informatiu* sembla respondre a la necessitat d'ampliar el concepte de “fonts d'informació” per a incorporar els nous recursos que Internet posa a disposició de l'usuari.

Alguns autors, com Ayuso (2001), adverteixen que, encara que és comú trobar que les fonts s'ofereixen en determinats servidors com a “recursos”, “els portals, els cercadors, els llocs web, les llistes de distribució, els fòrums de discussió, el correu electrònic, etc., multipliquen aquestes possibilitats però finalment això no és més que metainformació”. Tanmateix, s'ha de tenir en compte que amb Internet les fonts d'informació han trobat una manera de trencar amb els vincles del suport, i adquirir característiques d'instantaneïtat, ubicuïtat i universalitat, transgredint alhora les limitacions d'una periodicitat forçada a ritmes no concordes amb la velocitat intrínseca a la mateixa informació.

Morán i Alvite (2001) assenyalen que la tecnologia World Wide Web ha suposat la ruptura de la classificació tradicional de les fonts d'informació, ja que “el caràcter interactiu de la web permet integrar totes les tipologies des d'una mateixa plataforma (pàgina web)”.

Aquestes consideracions no alteren, des del nostre punt de vista, el concepte de “fonts d'informació”, que comprèn tots els instruments i recursos que serveixen per a satisfer les necessitats informatives; per tant les fonts d'informació, de manera general, són un sinònim tant de recursos d'informació com de recursos o obres de referència; mentre que, de manera estricta, és el producte per a facilitar dades.

Ara bé, no podem ignorar que hi ha una altra gamma d'opinions de tractadistes autoritzats que incorporen un altre matís diferent: l'ús del terme *recursos* com a sinònim d'“actius” de l'empresa o de l'organització. Moscoso (1998) adverteix que no n'hi ha prou amb entendre el concepte de “recurs informatiu” com

la suma d'una font d'informació i una eina informàtica; això significaria “fer equivalent el recurs informatiu a la font d'informació electrònica”. Tanmateix, el que identifica un recurs informatiu davant la tradicional font d'informació és “la seva ineludible condició de bé, el seu valor econòmic.”

Una altra nova aportació la proporciona Horton (1985), que classifica els recursos d'informació tenint en compte el servei que aporten a l'usuari. Per a això distingeix quatre elements:

- 1) Fonts d'informació: l'individu o una organització que facilita la informació i les dades necessàries als usuaris. Respon als interrogants on i qui (p. ex., un bibliotecari, un ordinador).
- 2) Serveis d'informació: ofereixen a l'usuari l'ajuda necessària per a trobar la informació que busca (p. ex., el servei de referència de les biblioteques).
- 3) Productes d'informació: eines que s'ofereix a l'usuari per a ajudar-lo a trobar informació (p. ex., obres de referència).
- 4) Sistemes d'informació: procés o procediment estructurat mitjançant el qual la informació o les dades es reuneixen, s'organitzen i es distribueixen als usuaris.

Horton considera els recursos d'informació com una configuració de persones, programari, maquinari, matèria, espai, informació i altres recursos d'entrada que es descriuen àmpliament com a funcions d'emmagatzemament i gestió de la informació o, de manera alternativa, com a fonts d'informació, serveis i sistemes.

Una altra proposta interessant és la que proporciona Cornella (1994), que defineix “recurs d'informació” com l'eina que serveix per a fer arribar a l'usuari les fonts d'informació. A més, matissa que la funció dels recursos d'informació va més enllà, ja que fa que tota l'organització conegui les fonts d'informació i que aquestes causin un impacte en l'organització. Aquest impacte serà més o menys visible en funció de la gestió que es faci de la informació.

En conseqüència, els recursos englobarien un concepte canviant, dinàmic, interactiu i adaptable a les noves tecnologies que gestionen la informació.

1.4. Recursos electrònics

Un altre concepte que mereix especial atenció és el de recurs electrònic. Per a això considerarem les definicions dels autors següents. Cal tenir en compte que “informació electrònica” i “informació digital” s'utilitzen com si fossin equivalents. Tanmateix, tot document digital és un document electrònic; en canvi, el contrari no és cert:

- Estivill i Abadal defineixen “recurs electrònic” com una publicació electrònica que ha estat produïda i ha estat distribuïda per mitjà de sistemes electrònics i que s’ha de llegir en un dispositiu informàtic. El qualificatiu digital, que es refereix a la manera de gravar o registrar la informació, potser sigui un terme més apropiat i rigorós.
- Norma ISBD (ER), “els recursos electrònics es defineixen com a materials controlats per mitjà d’un ordinador, inclosos els que requereixen la utilització de perifèrics connectats a l’ordinador per a consultar-los”. Exemple: un lector de CD-ROM.

Què és un recurs electrònic?

Un recurs electrònic és el conjunt de materials compostos per **dades** (informació numèrica, textual, gràfics, imatges i so o una combinació d’ells); **programes** (instruccions o rutines per a l’execució de determinades tasques, com el processament de les dades) i/o una combinació de tots dos, dades i programes electrònics, serveis en línia i multimèdia interactius, codificats per a ser manipulats per ordinador.

És a dir, els recursos electrònics estan formats per documents (en el sentit més ampli del terme), llibres, publicacions periòdiques, mapes, imatges, enregistraments sonors, música, projectables, continguts digitalitzats, pàgines de contingut i sistemes d’accés a documents o serveis en línia, com les bases de dades en línia, portals, seus web, fòrums de discussió, cercadors / motors de cerca.

Arana Montes proposa la classificació següent dels recursos electrònics:

Classificació dels recursos electrònics segons la seva naturalesa		
Dades	Programes	Combinació
Dades electròniques Dades electròniques numèriques Dades electròniques estadístiques Dades electròniques de text (bases de dades, butlletins informatius) Revistes electròniques Dades electròniques de representació (gràfics, mapes, fotografies...) Dades electròniques d’imatges, mapes, so, etc.	Programa electrònic de bases de dades, de fulls de càlcul, etc. Programa electrònic de sistemes operatius, de recuperació, de processament, de llenguatges de programació.	Dades d’imatges i programes Dades de text i programes Bases de dades bibliogràfiques amb serveis en línia Altres...

Lectures complementàries

Sobre les diferents definicions de recurs electrònic, vegeu, respectivament:

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

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

Lectura complementària

Per a més informació sobre les característiques dels recursos electrònics, podeu consultar:

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

Classificació dels recursos electrònics segons la forma de publicació / actualització	
Monografies	Recursos continus
Individuals Col·leccions	Publicacions periòdiques: revistes, diaris, sèries... Recursos actualitzables o integrables (són els recursos continuats que es completen o es modifiquen per mitjà d'actualitzacions periòdiques, p. ex., catàlegs en línia, bases de dades bibliogràfiques, llocs web, llistes de discussió, etc.).

Classificació dels recursos electrònics segons la forma d'accés	
Accés local	Accés remot
<ul style="list-style-type: none"> • disc magnètic o òptic • cassetts • etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • caràcter restringit, • lliure o obert: Web, arxius oberts OAI.

En general, les biblioteques organitzen els recursos web segons tres models:

- Elaborant llistes de recursos en pàgines estàtiques.
- Per mitjà de la creació de bases de dades de recursos (portals d'informació). Utilitzant el model de metadades Dublin Core per a la descripció dels recursos.
- Mitjançant la incorporació dels recursos web al catàleg, introduint per a això l'URL en el camp 856.

1.5. A tall de conclusió

La **Bibliografia** es defineix com a:

- El conjunt de textos escrits existents d'un tema o sobre un tema o matèria científica.
- El repertori bibliogràfic, o relació sistemàtica de llibres, i altres classes de publicacions.
- L'activitat que condueix a la informació sobre determinats textos, mitjançant la descripció de les seves edicions o exemplars.
- La disciplina que dota de suport teòric i metodològic científic aquesta activitat.

Les **fonts d'informació** són tots els recursos i eines de què disposa el professional de la informació per a buscar, localitzar i identificar la informació tant general com especialitzada, independentment del suport en què estiguin.

Es pot definir un **recurs d'informació** com el conjunt d'eines que ens permeten arribar a les fonts d'informació.

Els **recursos electrònics** estan formats per documents (en el sentit més ampli del terme): llibres, publicacions periòdiques, mapes, imatges, enregistraments sonors, música, projectables, continguts digitalitzats, pàgines de contingut i

sistemes d'accés a documents o serveis en línia, com les bases de dades en línia, portals, seus web, fòrums de discussió, cercadors / motors de cerca per a ser manipulats per ordinador.

La diferència entre fonts i recursos d'informació sol ser força complexa i difusa. És per això que les seves analogies i diferències s'han de plantejar en relació amb la procedència o l'origen de la informació, el suport, la recuperació de la informació i la localització, atesa l'ambigüitat a l'hora de definir aquests conceptes.

Diferències entre font i recurs d'informació	
Fonts d'informació	Recursos d'informació
Localitzar i difondre informació Suports permanents Són estàtiques Proporcionen informació limitada	Localitzar les fonts d'informació Suport digital i Internet No són estàtiques Proporcionen informació il·limitada

2. Classificació de les fonts d'informació

La confusió terminològica que s'ha creat sobre el concepte de *fonts d'informació* comporta una gran dificultat per a classificar les diferents fonts d'informació. Són molts els autors que s'han atrevit a sistematitzar les obres i les fonts d'informació, utilitzant a aquest efecte una gran diversitat de criteris específics: temàtica, cobertura, suport, sistemes d'accés, etc.; no obstant això, són molts els factors que impossibiliten arribar a un acord de classificació definitiva i unificada per part dels experts en aquest tema. Entre aquests factors destaquem l'heterogeneïtat dels recursos d'informació disponibles, les formes i mitjans sorgits amb la difusió de les xarxes i les noves tecnologies i el caràcter híbrid de moltes d'aquestes fonts d'informació.

2.1. Propostes de classificació

Classificar, en termes generals, consisteix a organitzar el coneixement de manera que aquest pugui ser recuperat i difós per mitjà d'algun ordre sistemàtic.

A continuació assenyalarem algunes de les classificacions que considerem més importants.

Villaseñor Rodríguez proposa cinc criteris per a determinar els tipus de fonts d'informació:

- Segons la procedència i l'origen de la informació.
- Segons el canal utilitzat per a transmetre la informació.
- Segons la cobertura geogràfica.
- Segons el grau d'adequació de la informació que ofereixen.
- Segons el tipus d'informació que presenten.

Classificació de les fonts d'informació segons Villaseñor Rodríguez	
Segons la procedència i l'origen de la informació	Personals Institucionals Documentals
Segons el canal utilitzat per a transmetre la informació	De transmissió oral De transmissió documental
Segons la cobertura geogràfica	De caràcter internacional De caràcter nacional De caràcter autonòmic
Segons el grau d'adequació de la informació que ofereixen	Total Mitjana Insuficient

Lectura recomanada

Per a conèixer detalladament la proposta de classificació de les fonts d'informació elaborada per Villaseñor Rodríguez, vegeu:

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

Classificació de les fonts d'informació segons Villaseñor Rodríguez

Segons el tipus d'informació que presenten	General Especialitzada
--	---------------------------

Cristina Català (2000) considera set tipus de criteris com els més freqüents per a classificar les fonts d'informació:

- Segons el grau d'informació que proporcionen.
- Segons la procedència i l'origen de les fonts.
- Segons el format o suport.
- Segons el canal utilitzat.
- Segons la cobertura geogràfica.
- Segons el tipus d'informació que contenen.
- Segons la seva actualització.

Classificació de les fonts d'informació segons Cristina Català

Segons el grau d'informació que proporcionen	Primàries Secundàries Secundàries refoses
Segons la procedència i l'origen de les fonts	Documentals Relacionals Del coneixement
Segons el format o suport	En paper Audiovisuals Electròniques i digitals
Segons el canal utilitzat	De forma oral Documental
Segons la cobertura geogràfica	Internacionals Nacionals Autonòmiques Regionals Locals
Segons el tipus d'informació que contenen	Generals Especialitzades
Segons la seva actualització	Amb periodicitat variable Amb periodicitat històrica

Merlo Vega sosté que, a causa de la gran quantitat de recursos d'informació existents i de la constant aparició de productes basats en les tecnologies, les fonts es poden classificar en funció del tipus d'informació que recullen o de la demanda informativa que resolen. Des d'aquesta perspectiva distingeix els tipus d'informació següent:

- Fonts d'informació informatives
- Fonts d'informació personals
- Fonts d'informació institucionals
- Fonts d'informació bibliogràfiques
- Fonts d'informació documentals
- Fonts d'informació lexicogràfiques
- Fonts d'informació geogràfiques
- Fonts d'informació històriques
- Fonts d'informació estadístiques
- Fonts d'informació normatives
- Fonts d'informació temàtiques
- Fonts d'informació tècniques
- Fonts d'informació inèdites
- Fonts d'informació multimèdia
- Fonts d'informació telemàtiques

Lectura complementària

Trobareu una exposició detallada de la classificació de fonts d'informació segons Merlo Vega en:

A. Merlo Vega (2004). "Uso de la documentación en el proceso de traducción especializada". A: C. Gonzalo García; V. García Yebra (coords.). *Manual de documentación y terminología para la traducción especializada* (pàg. 309-336). Madrid: Arco-Libros.

Classificació de les fonts d'informació segons els tipus d'informació, segons Merlo Vega

Fonts d'informació	Tipus
Fonts d'informació informatives	Manuels d'obres de referència Repertoris d'obres de referència Bibliografies de bibliografies Repertoris de bases de dades Directoris de cercadors Directoris analítics
Fonts d'informació personals	Biografies Enciclopèdies biogràfiques Diccionaris biogràfics Enciclopèdies Bases de dades de biografies Qui és qui Directoris de persones
Fonts d'informació institucionals	Directoris d'institucions Memòries institucionals Guies institucionals
Fonts d'informació bibliogràfiques	Bases de dades bibliogràfiques Bibliografies Bibliografies analítiques Butlletins de sumaris Butlletins de resums Índexs acumulatius Repertoris de publicacions periòdiques Índexs de citacions Catàlegs de biblioteques Catàlegs d'editorials i distribuïdors Butlletins de crítiques i ressenyes

Classificació de les fonts d'informació segons els tipus d'informació, segons Merlo Vega	
Fonts d'informació	Tipus
Fonts d'informació documentals	Guies d'arxius Catàlegs de documents Col·leccions documentals Biblioteques digitals
Lexicogràfiques	Diccionaris Enciclopèdies Thesaurus Glossaris
Geogràfiques	Mapes Plànols Llistes de carrers Atles Guies geogràfiques Estats del món Diccionaris geogràfics Enciclopèdies Servidors d'informació geogràfica
Històriques	Cronologies Anuaris Almanacs Atles històrics Enciclopèdies Monografies especialitzades
Estadístiques	Estadístiques Anuaris estadístics
Normatives	Butlletins oficials Textos legals Bases de dades jurídiques Repertoris legislatius Portals jurídics
Temàtiques	Enciclopèdies Manuais Tractats Monografies especialitzades
Tècniques	Bases de dades de patents, marques i normes Repertoris de patents, marques i normes
Inèdites	Bases de dades de literatura grisa Repertoris de literatura grisa
Multimèdia	Bases de dades de documents multimèdia Repertoris de documents multimèdia Cercadors especialitzats
Telemàtiques	Cercadors Índexs Portals Repertoris de recursos telemàtics Servidors web Llocs web Anells temàtics Llistes de distribució

Tanmateix, malgrat que aquesta última classificació és molt nova, metodològicament ens decantem per una tipologia intermèdia que combini elements de totes les propostes que aquí es presenten.

Aquesta classificació recull els criteris següents:

- Procedència i origen de la informació
- Grau d'informació que proporciona
- Canal utilitzat
- Cobertura geogràfica
- Actualització
- Informació que conté
- Tipus d'informació que proporciona
- Format en què es presenta el document.

Tipologia intermèdia	
Procedència i origen de la informació	Personal Institucional Documental
Grau d'informació que proporciona	Primària Secundària Secundària refosa (també denominada <i>terciària</i>)
Canal utilitzat	Transmissió oral o col·lectiva Transmissió documental
Cobertura geogràfica	Internacional Nacional Autonòmica Regional Local
Actualització	Periòdica Històrica
Informació que conté	General Especialitzada Multidisciplinària
Tipus d'informació que proporciona	Personal Institucional Bibliogràfica Biogràfica Geogràfica Legislativa Lexicogràfica Normativa Històrica Estadística Inèdita Etc.

Tipologia intermèdia	
Format en què es presenta el document	Textual: arxiu de text Visualització: <i>postscript</i> (per veure o imprimir arxius) Estructurat: html, xml, etc. D'imatge: arxiu gràfic (gif, jpeg, tiff...) D'àudio: arxiu sonor De vídeo De compressió: winzip (zip) Dvd, blue-ray, etc.

2.2. Classificació segons el grau d'informació

Com que no es pot adoptar un únic criteri de classificació, el nostre model per a classificar i descriure les fonts d'informació partirà del model més clàssic i freqüentment utilitzat pels diferents autors: el *grau d'informació*. Aquest criteri és un dels més utilitzats entre els usuaris i les unitats de la informació, ja que classifica les fonts, segons el grau d'elaboració o nivell d'informació que proporcionen, en fonts d'informació primàries, obres de referència, fonts d'informació secundàries i fonts d'informació terciàries o secundàries refoses.

- **Fonts d'informació primàries.**

- Proporcionen informació nova, original i final per si mateixa.
- No remetent ni complementen cap altra font.
- La informació que s'ofereix comença i acaba en el mateix document.

Monografies, publicacions periòdiques, literatura grisa.

- **Obres de referència.** Són qualsevol document, font, procés o servei que serveix per a resoldre dubtes puntuals i iniciar el coneixement d'una matèria. Tot material de referència ha de respondre a les preguntes qui, com, on i quan.

- Són de fàcil accés.
- De consulta ràpida immediata, ocasional.
- Satisfan una necessitat informativa puntual.
- Serveixen com a primer pas per a la recerca i localització d'informació.
- Eines d'ajuda.
- Proporcionen coneixements bàsics sobre informació general, especialitzada o multidisciplinària.
- Apareixen en diferents suports (paper, en línia, CD-ROM).

Enciclopèdies, diccionaris, anuaris, directoris, guies, etc.

- **Fonts d'informació secundàries.** Són les que proporcionen informació fruit de l'anàlisi de les fonts primàries.

- No contenen informació nova, final o original.
- Indiquen quina font o document ens pot proporcionar la informació.
- No contenen informació acabada.

- Sempre remeten a fonts o documents primaris.

Catàlegs de biblioteques, catàlegs comercials, catàlegs col·lectius, repertoris, bases de dades

- **Fonts d'informació terciàries o secundàries refoses.** Són les fonts el contingut de les quals és el resultat del tractament documental de les fonts secundàries, i remeten a altres fonts o altres documents secundaris.

Bibliografies de bibliografies, bibliografies de repertoris.

En la taula següent mostrem quines fonts inclou cada una d'aquestes tipologies en funció del tipus d'informació que proporcionen: primària, referencial, secundària i secundària refosa o terciària.

Classificació de les fonts d'informació segons el tipus d'informació que proporcionen			
Fonts d'informació primàries	Obres de referència	Fonts d'informació secundàries	Fonts d'informació terciàries*
<ul style="list-style-type: none"> • Llibres (monografies, manuals, llibres de text...) • Literatura grisa • Tesis doctorals • Informes • Actes de congressos • Patents • Normes • Traduccions • Publicacions periòdiques <ul style="list-style-type: none"> – revistes – butlletins – diaris – publicacions oficials • Documents no textuais <ul style="list-style-type: none"> – Iconogràfics (cartells, quadres, fotos...) – Projectables (diapositives, microfites...) – Sonors (CD, discs...) – Audiovisuals (pel·lícules...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Diccionaris, lèxics, vocabularis, thesaurus • Enciclopèdies • Anuaris • Directoris • Manuals i tractats • Guies • Fonts geogràfiques <ul style="list-style-type: none"> – atlas – mapes • Fonts biogràfiques <ul style="list-style-type: none"> – memòries – diaris – autobiografies • biografies • Fonts estadístiques <ul style="list-style-type: none"> – Directoris 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliografies <ul style="list-style-type: none"> – Catàlegs – Repertoris • Butlletins d'índexs, sumaris i resums • Bases de dades referencials • Recursos d'Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliografies de bibliografies • Guies d'obres de referència • Manuals de fonts d'informació

* També anomenades *secundàries refoses*

Cal tenir en compte que, al seu torn, cada una d'aquestes classificacions permet fer múltiples combinacions entre si a l'hora de descriure les fonts d'informació. Per exemple, un diccionari es pot classificar segons la seva procedència com a documental; segons el grau d'informació, com a primària; se-

gons el canal de transmissió, com a electrònica; segons la cobertura geogràfica, com a nacional; segons el tipus d'informació, com a lingüística, i segons el grau d'accessibilitat, com de lliure accés.

Un altre element important digne de consideració és que cada una d'aquestes fonts poden ser tant impreses com electròniques i materialitzar-se en una sèrie de documents que són els que interessen tant als usuaris com a les diferents unitats d'informació; per això no distingim entre fonts impreses i fonts electròniques, ja que per al nostre estudi les considerem de manera indiferent.

2.3. A tall de conclusió

Classificar les fonts d'informació és una tasca àrdua i difícil, ja que no hi ha uns criteris unificats, sinó múltiples combinacions possibles.

De totes les propostes presentades, optem per classificar les fonts d'informació tenint en compte la tipologia següent:

- procedència de la informació,
- grau de la informació que proporcionen,
- canal de difusió,
- cobertura,
- actualització,
- informació que presenten,
- informació a què remeten.

3. Serveis d'informació i referència

Els serveis d'informació són la principal font d'informació, juntament amb els serveis de difusió de la col·lecció d'una biblioteca o centre de documentació.

Els serveis de referència són atesos per professionals documentalistes, que presenten el seu servei a organismes documentals, freqüentment biblioteques i centres de documentació. Convé no confondre els serveis de referència amb altres serveis d'informació en línia, com els que es presenten a continuació:

a) Serveis de respostes: atesos per comunitats d'usuaris que ofereixen solucions a preguntes plantejades en les seves plataformes. Qualsevol persona pot preguntar i qualsevol persona pot respondre.

Yahoo respostes

Wiki.answers

b) Serveis d'experts: atesos per col·lectius professionals que ofereixen la seva ajuda a través de portals genèrics (o horitzontals) o especialitzats (o verticals).

Todo expertos

Xpertia

c) Serveis d'informació ciutadana: serveis de l'Administració pública que resolen consultes.

Atenció telefònica al ciutadà mitjançant el número 012 (Comunitat de Madrid, Generalitat de Catalunya, Generalitat Valenciana, Canàries, Cantàbria, etc.), Europe Direct

d) Serveis d'atenció al client: que ofereixen les empreses per a informar sobre els seus productes, serveis, condicions de venda, ús, etc.

Danone

Supermercats Mercadona

e) Cercadors intel·ligents: programes dissenyats per a entendre el llenguatge natural; les seves respostes són enllaços web. No atén una persona, sinó que el procés és totalment automatitzat.

Chacha

Answers

Hakia

Vegeu també

El tema dels portals s'estudiarà en el mòdul 3, apartat 5.3.

f) **Verbots:** procedeix de l'expressió *Verbal robots*. Aquest tipus de productes s'ofereixen sota la presentació d'una animació i són interrogats per mitjà del llenguatge humà i ofereixen respostes també en llenguatge natural, cosa que fa l'efecte d'una conversa real.

Ikea-Pregúntale a Ana

El servei de referència és una excel·lent font d'informació per a l'usuari, que davant un dubte pot demanar ajuda a un professional documentalista.

En molts moments tots som usuaris i podem necessitar aquest servei, però en aquesta assignatura, a més de publicitar els serveis de referència com un recurs més en la formació acadèmica dels estudiants, també es pretén formar-los per a dur a terme les funcions d'un bibliotecari referencialista, ja que el coneixement, ús i consulta de les fonts són un dels seus pilars.

Al llarg d'aquests capítols, recomanem consultar com a usuaris els serveis que es detallen a continuació, i dur a terme la reflexió personal sobre com hem estat atesos i com ens han respost.

3.1. Definició i funcions

El servei de referència és el servei que presten les unitats d'informació (biblioteca, centres de documentació o serveis d'informació) per a orientar i ajudar l'usuari en la recerca, la localització i la identificació de les fonts d'informació i la informació final.

Les funcions dels serveis de referència segons Bopp (1995) són:

- **Informar.** Resolen les consultes dels usuaris. Per exemple, preguntes de respostes ràpides, consultes bibliogràfiques, obtenció d'un document, préstec interbibliotecari, etc.
- **Formar.** Tracten d'educar l'usuari en l'ús de la biblioteca i la col·lecció de referència. Per exemple, manual d'ús d'una base de dades, dels serveis de la biblioteca, etc.
- **Orientar.** Assessoren en l'elecció. Per exemple, recomanar una obra o una altra sobre un tema.

3.2. Evolució històrica dels serveis de referència

Aquest tipus de servei és consubstancial a les biblioteques des del seu naixement, encara que el servei tal com l'entenem avui en dia es generalitza a mitjan segle XX, quan les biblioteques van evolucionar de la concepció primigènia de centres de conservació i emmagatzemament de fons a centres de difusió de la cultura.

Concebre les biblioteques com a centres difusors de coneixement va provocar l'augment d'iniciatives dirigides a ajudar i informar l'usuari. Entre aquestes iniciatives destaca el servei de referència, que tradicionalment es portava a terme al taulell de la biblioteca, on l'usuari demanava assessorament i ajuda al bibliotecari.

Els serveis de referència van evolucionar significativament amb la difusió d'Internet. La Xarxa va modificar la manera com els bibliotecaris referencials es comunicaven amb els seus usuaris (de l'entrevista presencial al correu electrònic o el xat) i també va modificar substancialment el tipus i el nombre de fonts de referència (la Xarxa va millorar l'accés a les fonts i va oferir volums d'informació ingents). Tot això va crear un nou perfil de professional referencialista, expert en recursos d'informació i recuperació de dades. Però la naturalesa bàsica del servei es va mantenir i l'essencial continua sent la manera d'entendre la filosofia d'aquest servei, dimensionar-lo i estructurar-lo.

Per a referir-nos a aquest tipus de serveis hi ha una tipologia de denominacions àmplia i variada:

Tipologia de denominacions dels serveis de referència	
Presencialment	En xarxa
Servei d'informació Servei d'orientació Servei d'informació bibliogràfica Servei de consulta Servei de recerques documentals	Servei de referència virtual (<i>virtual reference services</i>) Servei de referència digital (<i>digital reference services</i>) Taulell digital (<i>desktop reference</i>) <i>Ask-an-expert</i> <i>24/7 Reference service</i> Serveis d'informació a Internet Referència permanent Referència en temps real

Entre totes les denominacions s'ha imposat el terme *servei de referència* i el de *referència digital*, neologismes que procedeixen de *reference*, paraula anglesa que s'empra com a sinònim de consulta. La literatura tècnica empra de manera indiferent les expressions *referència digital* i *referència virtual*. L'IFLA ha optat pel terme *referència digital* mentre que la RUSA ha preferit l'expressió *referència virtual*. A Espanya les dues denominacions es reparteixen al 50%.

3.3. Tipologia dels serveis de referència

Podem tipificar els serveis de referència en funció del tipus de biblioteca que atén el servei i segons que la modalitat sigui asíncrona o simultània.

3.3.1. Tipologies segons les biblioteques

Podem distingir entre els usuaris que acudeixen a biblioteques nacionals, universitàries, públiques, escolars i biblioteques especialitzades.

a) Biblioteques nacionals. Són el centre nacional d'informació bibliogràfica, elaboren bases de dades, repertoris i catàlegs dels seus fons i també de col·leccions externes. El seu servei de referència té una col·lecció especialitzada en la producció bibliogràfica nacional. Un alt percentatge dels seus usuaris són investigadors.

Servei d'informació de la Biblioteca Nacional d'Espanya

b) Biblioteques universitàries. Tenen diferents perfils d'usuaris: l'estudiant, el docent i l'investigador. L'estudiant necessita informació de les seves assignatures i treballs acadèmics. Els docents i investigadors rarament demanen informacions concretes, sinó més aviat actualitzacions bibliogràfiques sobre els seus temes d'interès.

Pregunteu al bibliotecari, de la Universitat de Barcelona.

c) Biblioteques públiques. Els usuaris són molt diversos: públic infantil, estudiants superiors, adults amb molts i diversificats interessos d'informació... En aquestes biblioteques la col·lecció de referència ha de ser molt variada, de tipus enciclopèdic i genèrica. L'IFLA recomana que a les biblioteques públiques de ciutats de més de 5.000 habitants la col·lecció de referència sigui el 10% de la col·lecció total.

Biblioteca pública de Tarragona

d) Biblioteques escolars. Els seus serveis de referència donen suport a la funció educativa del centre, es dissenyen com un complement als ensenyaments que s'hi imparteixen.

Lectures complementàries

Sobre la tipologia de les denominacions dels serveis de referència, vegeu:

IFLA (2006). *Recomanacions per al servei de referència digital* [en línia]. Les recomanacions recollien aspectes com la definició de la política, la planificació de tot el procés, la selecció del personal, la seva formació, el disseny de la interfície de comunicació amb l'usuari, els aspectes legals, l'avaluació del disseny i la col·laboració amb altres biblioteques.

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

e) **Biblioteques especials.** El seu funcionament és semblant al de les biblioteques públiques.

Entre les biblioteques especials destaquem les biblioteques hospitalàries i la de centres penitenciaris. Les biblioteques hospitalàries no necessiten gaires fons de referència, ja que és més útil la col·lecció de lleure, però sí que és molt important la funció d'assessorament que el bibliotecari fa al pacient, que es deixa aconsellar. En canvi, a les biblioteques de centres penitenciaris el fons de referència sí que és significatiu perquè aquests centres compleixen una funció educativa i cultural important.

f) **Biblioteques especialitzades.** Proporcionen informació especialitzada i exhaustiva en diferents àmbits jurídics, tècnics, científics, artístics etc. El professional ha de tenir un coneixement elevat de les col·leccions pròpies del seu centre i dels instruments de recerca en xarxa.

3.3.2. Tipologies segons la modalitat

L'IFLA diferencia dues modalitats bàsiques per a dur a terme un servei de referència de manera síncrona (simultània) i asíncrona (no simultània).

Taula de modalitats bàsiques dels serveis de referència	
De manera síncrona (simultània)	De manera asíncrona (no simultània)
Consulta presencial Xat Videoconferència Programari col·laboratiu	Correu electrònic Formulari web

1) **Modalitats de serveis de referència de manera síncrona (simultània):** Forma de comunicació simultània que permet la interacció en temps real. Les modalitats són la consulta presencial, el xat, la videoconferència i el programari col·laboratiu.

- **Consulta presencial.** La consulta presencial és l'entrevista i conversa que el bibliotecari manté amb l'usuari amb la intenció de delimitar i aclarir la demanda d'informació. L'usuari es desplaça a la biblioteca o centre i acudeix al taulell d'informació.
La consulta presencial és la base de tots els serveis de referència. Va néixer substancialment a les biblioteques i porta una trajectòria de servei dilatada. La qualitat de la conversa i la riquesa de detalls que permet són insuperables, però el desplaçament físic és un gran inconvenient. És per això que la resta de les opcions d'aquest grup ofereixen el mateix tipus de servei simultani, però de manera remota.
- **Xat.** Els avantatges del xat són la gratuïtat, que és fàcil de manejar, que té una àmplia difusió i que és amè. En contraposició, els inconvenients són que l'equip referencialista ha d'estar disponible permanentment, no permet la conavagació i exigeix habilitats específiques als documentalistes.

Per a una sessió de xat, el referencialista ha de conèixer els protocols de benvinguda i comiat que especifiqui el seu centre. En la benvinguda, les recomanacions de l'IFLA són que iniciï el xat com més aviat millor. S'ha d'identificar i utilitzar el nom del client en les seves respostes. Les consultes s'han d'atendre en una mitjana de 15 minuts, i l'interval apropiat de desconnexió (si l'usuari no respon) ha de ser de 45 segons. El referencialista ha d'usar un llenguatge cuidat però menys formal que l'escrit.

Si la consulta no és clara, ha d'utilitzar tècniques d'entrevistes per a descobrir la pregunta real. Una vegada que tingui la resposta, la pot dividir en blocs i facilitar els recursos perquè l'usuari hi accedeixi per ell mateix. Ha de conèixer els missatges d'avertència si el comportament de l'usuari és inadequat. Així mateix, ha d'explicar amb un protocol de comiat si s'ha sobrepassat el temps raonable, i una manera d'acabament de la consulta que reculli l'agraïment del centre per haver utilitzat aquest servei.

El xat es pot fer mitjançant la tecnologia de missatgeria instantània (com MSN Messenger) o per mitjà de sales de xerrada en què la biblioteca s'ha registrat.

Biblioteca pública de Toronto

- **Videoconferència.** La videoconferència és el paral·lelisme real amb l'entrevista personal. Algunes iniciatives d'aquest tipus s'han dut a terme als Estats Units (Universitat de Michigan: *See you see a librarian*), però no van resultar gaire positives atès el seu elevat cost econòmic.
- **Programari col·laboratiu.** Les plataformes de programari col·laboratiu consisteixen en programes que permeten compartir pàgines amb l'usuari mentre s'interactua per escrit en un xat, o amb veu o simultàniament. Fan funcions semblants a les centraletes telefòniques però afegint-hi les possibilitats de la web.
 - Egain
 - Live person
 - Tutor implementat en AskColorado
 - Biblioteca pública de Nova York amb el seu servei Ask librarians online, que també atén en espanyol.

2) Modalitat de serveis de referència de manera asíncrona (no simultània)

L'usuari envia la seva consulta via digital i l'equip referencialista elabora la resposta. La relació es du a terme per correu electrònic o formularis web.

L'IFLA recomana a l'equip referencialista que assumeixi un compromís d'eficàcia, mostrar cortesia i professionalitat, llibertat intel·lectual, respondre sempre amb la màxima brevetat encara que sigui per a comunicar que la resposta trigarà més, bones pràctiques d'estratègies de recerca i respectar la propietat intel·lectual de les fonts. També recomana millorar l'entrevista per a descobrir la "pregunta real".

Quant al contingut de la resposta, recomana que la informació sigui objectiva, sense judicis de valor, estructurada. Ha de començar amb una salutació i l'agraïment per l'ús dels serveis. El cos de la resposta ha de ser objectiu, sense judicis de valor i estructurat. Ha d'esmentar les fonts utilitzades, preferentment recursos de qualitat. Finalment, la resposta ha d'anar signada, i s'hi ha d'esmentar el càrrec i la institució responsable.

Avantatges i inconvenients del correu electrònic	
Avantatges	Inconvenients
<ul style="list-style-type: none"> • Amigable per a l'usuari, que pot explicar la seva consulta amb les seves pròpies paraules. • La facilitat de gestió del servei el fa assequible set dies a la setmana, 24 hores al dia. • Fàcil d'implementar. • Tecnològicament econòmic, ràpid i a l'abast de moltes persones. • La resposta asíncrona facilita la gestió del servei i el documentalista no està sota pressió (estrès). • No està subjecte a horaris d'atenció concrets, només de compromís de resposta en un període de temps determinat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es perd la comunicació verbal i paraverbal. • Per a resoldre una consulta pot ser necessari crear diversos missatges en què es delimiti o s'aclareixi el tema. • Aquesta opció permet l'anonimat i pot donar lloc a tractar amb persones poc educades o grolleres. • El servei es pot veure exposat a l'atac de virus, i per tant és necessari dotar de protecció el sistema.

Avantatges i inconvenients del formulari web	
Avantatges	Inconvenients
<ul style="list-style-type: none"> • Defineix per endavant l'estructura de la consulta, com per exemple dades personals, matèria, delimitadors de temps, idioma i formats. • La resposta és més senzilla perquè la pregunta està molt estructurada. • Permet elaborar estadístiques d'ús sobre els diferents tipus de consultes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que l'usuari se senti envaït en la seva privacitat pel fet que se li requereixen més dades. • Estructura més rígida en la comunicació.

3.4. Objectius i camp d'actuació dels serveis de referència

La biblioteca o SID que dugui a terme el servei de referència ha de comptar amb una secció específica, personal especialitzat en la recerca d'informació, una col·lecció de consulta útil i desenvolupar les iniciatives i procediments necessaris per a facilitar l'accés a la informació a l'usuari.

Concretament, els objectius i els mitjans per a aconseguir-los són els que s'enumeren en la taula següent.

Objectius dels serveis de referència i procediments per a aconseguir-los	
Objectius	Procediment per a aconseguir-los
<ul style="list-style-type: none"> • Ser conegut pels usuaris. 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicitar el servei.

Objectius dels serveis de referència i procediments per a aconseguir-los	
Objectius	Procediment per a aconseguir-los
<ul style="list-style-type: none"> • Solucionar satisfactòriament totes les consultes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tenir una bona col·lecció de referència. • Dominar els sistemes de consulta de cada font. • Conèixer les fonts de la xarxa.
<ul style="list-style-type: none"> • Afavorir l'ús autònom dels usuaris. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formar els usuaris. • Orientar en l'ús del fons.

Les consultes sobre informació que reben els serveis de referència versen sobre els tipus de demandes següents:

- Informació general. Són consultes sobre el funcionament de la biblioteca.
- Sobre l'organització de la biblioteca: horaris, seccions, condicions.
- Sobre l'ús dels productes documentals: catàlegs, ordinadors.
- Sobre la localització: disposició dels fons, signatures topogràfiques.
- Informació de resposta ràpida: consultes sobre temes aliens a la biblioteca i que poden ser ateses immediatament consultant una obra de referència. Responen a preguntes senzilles del tipus què, com, quan, on, quin.
- Informació bibliogràfica: consultes que requereixen una informació detallada i l'ús de diferents fonts d'informació. Habitualment són llistes bibliogràfiques en què es recullen monografies i articles de publicacions periòdiques, pàgines web i bases de dades.

Als països on els serveis de referència gaudeixen d'una gran tradició històrica i han unit esforços amb les administracions públiques, hi ha un nou tipus de consultes, anomenades **servei d'informació a la comunitat**.

El servei d'informació a la comunitat és un servei que presten les biblioteques públiques des de la dècada dels setanta en països com la Gran Bretanya, els Estats Units, el Canadà, Austràlia i els països nòrdics.

Aquest servei d'informació consisteix a ajudar els ciutadans a resoldre les qüestions de la vida diària i facilitar la participació de la comunitat. Busca integrar la biblioteca en la comunitat. Informa sobre temes relacionats amb la supervivència i la integració social (salut, ocupació, educació, legislació, lleure, habitatge, joves, ONG, etc.), temes d'informació local (esdeveniments, personatges cèlebres, història local, dades sociodemogràfiques, informació política local, informació administrativa, etc.).

Lectura complementària

Sobre els tipus de demandes que reben els serveis de referència, podeu consultar l'obra següent:

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

En aquests països la biblioteca pública no s'entén com una institució aïllada de caràcter cultural, sinó com un agent cultural que ha de potenciar el seu caràcter dinamitzador i convertir-se en un gran centre d'informació local.

Biblioteca pública de Nova York

A Espanya aquest servei no el duen a terme les biblioteques, més enllà de la col·lecció local i el servei d'informació local, que tot i així no estan vinculats a les necessitats del ciutadà. Les úniques que duen a terme funcions semblants i de manera aïllada són algunes administracions públiques i associacions del tipus cambres de comerç, sindicats, instituts de la dona, instituts de la joventut, etc. El I Congrés Nacional de Biblioteques Públiques, que va tenir lloc a València el 2002, va dedicar especial atenció a aquest tema, i es va crear un fòrum específic.

Turisme-i: experiència de treball conjunt entre diferents biblioteques públiques de la província de Barcelona amb les oficines d'informació municipals.

Biblioteca pública de Tarragona: ofereix accés a informació administrativa de tràmits, instàncies, premsa local, bases de dades legislatives i normativa d'àmbit local; manté portals vinculats a personatges locals; etc.

3.5. Procés de referència

El procés de referència es basa en l'entrevista entre l'usuari i el documentalista referencialista i la recerca que aquest farà en la seva col·lecció de referència per a resoldre la consulta.

3.5.1. L'entrevista de referència

En l'apartat anterior hem vist les diferents modalitats de serveis de referència: correu electrònic, formulari web, xat, videoconferència, plataformes de programari col·laboratiu. En aquestes, l'usuari expressa la seva consulta de maneres diferents: o bé redactant un paràgraf amb la seva pregunta, o bé marcant opcions en un formulari, o bé mantenint una conversa en temps real (o gairebé real) amb el bibliotecari referencialista. En aquesta última opció, que recull l'entrevista presencial, el xat, la videoconferència i les plataformes de programari col·laboratiu, és on el documentalista pot millorar la comunicació amb l'usuari gràcies a tècniques d'entrevista.

El bibliotecari ha d'anotar les facetes del tema per a ajustar la resposta. Merlo (2000) proposa l'esquema que es recull en la taula següent:

Esquema de l'entrevista de referència segons Merlo	
Tema principal i temes relacionats	Identificar el tema, incloent-hi els temes relacionats i excloent-ne els temes sobre els quals l'usuari no mostri interès.
Informació coneguda per endavant per l'usuari	Per a evitar oferir fonts i informació redundants.

Esquema de l'entrevista de referència segons Merlo	
Objecte de la demanda	Saber per a què vol l'usuari la informació serà útil per a determinar el grau d'especialització.
Profunditat o nivell d'informació	Ajustar el nivell d'exhaustivitat i el nivell científic o divulgatiu.
Quantitat d'informació	Establir el nombre de respostes. De vegades n'hi ha prou amb un nombre limitat, i altres vegades es requereix un estudi més detallat.
Idiomes de la informació	Seleccionar en quins idiomes vol rebre la resposta, ja que en algunes consultes es pot recuperar informació en diverses llengües.
Límits cronològics	Establir el període a partir del qual s'inicia la recerca.
Format de la resposta i forma de recepció	Escollir entre resposta presencial, correu electrònic, telèfon, xat.
Import econòmic	Avisar l'usuari si les bases de dades són de pagament, i del seu import.
Temps de resposta	Planificar el nivell d'urgència de l'usuari.

3.5.2. El documentalista referencialista

El professional que atén el servei de referència ha d'estar especialitzat en l'atenció i resolució de demandes d'informació. És per això que és aconsellable que els serveis de referència estiguin gestionats per personal específic que s'encarregui de formar i mantenir la col·lecció de referència, rebre les consultes, resoldre-les i desenvolupar els instruments necessaris per a informar els usuaris.

El perfil del documentalista referencialista és el d'un professional de la informació amb coneixements de les tècniques, serveis bibliotecaris i productes d'informació. Ha de conèixer la col·lecció pròpia (fons de referència i resta de la col·lecció) i ha de ser expert en els sistemes de recerca i accés a diferents fonts en línia.

Ha de tenir capacitat d'anàlisi i síntesi per a delimitar les consultes i ajustar les respostes; així mateix ha de ser objectiu i respondre veraçment a les consultes sense omissions ni errors deliberats. Un altre requisit és tenir un nivell cultural mitjà-alt i una personalitat afable que li permeti relacionar-se amb tot tipus d'usuaris.

En paraules de Thompsen:

“Para Thompsen las características del personal referencialista 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 referencialista disfrute resolviendo las consultas de los usuarios.”

Citat per J. A. Merlo Vega (2000). “El servicio bibliotecario de referencia”. *Anales de Documentación* (vol. 3, pàg. 99).

Arran de la Declaració de Bolonya, firmada per vint-i-nou països europeus per a construir un espai europeu comú en l'àmbit de l'ensenyament superior, han proliferat els estudis sobre “competències” aplicables als serveis professionals en documentació, entre aquests els serveis de referència. Aquestes competències inclouen les relacions interpersonals, l'ètica, la facilitat de comunicació i l'actualització de continguts.

Un exemple d'aquest tipus d'estudis són les directrius titulades *Competències professionals per a bibliotecaris dels serveis de referència i atenció a l'usuari* publicades per la Reference & User Services Association (RUSA) de l'American Library Association (ALA) el 2003.

3.5.3. Les fonts d'informació en un servei de referència

En el procés de resolució de les consultes, tenen un paper primordial les fonts d'informació, també conegudes com la col·lecció de referència. La biblioteca ha de disposar d'una completa col·lecció de referència.

Les fonts imprescindibles en un servei de referència són les que es mostren en la taula següent

Vegeu també

El tema de la col·lecció de referència es tractarà profundament en el mòdul 3 d'aquesta assignatura.

Fonts imprescindibles en un servei de referència

		Primàries	Secundàries
1) Productes de la mateixa biblioteca:			
	Catàlegs		X
	Butlletins informatius, de sumaris, de resums, d'últimes adquisicions		X
	Bibliografies		X
	Guies de lectures		X
	Dossiers de premsa	x	
	Arxiu de preguntes freqüents	x	
2) Col·lecció de referència impresa o en línia:			
	Enciclopèdies	x	
	Diccionaris	x	
	Anuaris	x	

Fonts imprescindibles en un servei de referència			
		Primàries	Secundàries
	Bibliografies		X
	Atles	x	
	Guies	x	
	Mapes	x	
	Biografies	x	
	Directoris	x	
	Estadístiques	x	
	Manuals	x	
	Normes	x	
	Premsa diària	x	
	Patents	x	
	Índexs		X
3) Col·lecció electrònica:			
	Cercadors i metacercadors		X
	Directoris		X
	Portals	x	X
	Pàgines web	x	X
	Llistes de distribució	x	
4) Fonts personals:			
	Professionals	x	
5) Fonts institucionals			
	Webs d'institucions, entitats, empreses, etc.	x	

3.5.4. Arxiu de preguntes freqüents (*frequently asked questions*)

El terme fa referència a una llista de preguntes i respostes dins un determinat context o tema particular. Són arxius d'ajuda que elaboren els administradors de web amb les consultes més habituals dels usuaris en l'entorn de la web. Per a l'usuari representa una ajuda immediata i per a l'administrador un estalvi de temps, ja que no ha de respondre una i altra vegada a la mateixa pregunta.

En institucions on s'ha implantat un sistema de gestió del coneixement, s'utilitzen també de manera interna per a resoldre dubtes habituals sobre processos de treball i qüestions administratives dels treballadors. Aquests arxius

són molt importants en aquest àmbit, ja que recullen el coneixement corporatiu, i passen a formar part dels béns intangibles, un actiu més en les fonts del coneixement.

Els serveis de referència utilitzen aquestes PMF (preguntes més freqüents) per a localitzar la informació necessària, al mateix temps que els alimenten a partir de les consultes rebudes.

A Internet, les primeres PMF que es van crear van ser a la dècada dels vuitanta, en la llista de correu de la NASA. Es van desenvolupar quan l'emmagatzemament d'informació tenia un cost elevat i els usuaris repetien una i altra vegada la mateixa consulta, la resposta de la qual es trobava en un missatge anterior.

Exemples de PMF de biblioteques

- Preguntes freqüents a la Biblioteca de la Universitat de La Rioja
- Preguntes freqüents a la Universitat Complutense de Madrid
- Preguntes freqüents a la Biblioteca de la Universitat de Barcelona

3.6. Avaluació del servei de referència

Tots els serveis i activitats que es duen a terme en una biblioteca s'han d'avaluar, i el servei de referència no són una excepció.

L'avaluació del servei de referència s'ha d'efectuar per a controlar l'activitat que s'hi duu a terme i per a comprovar la utilitat de la col·lecció de referència (és a dir, servei i col·lecció). Amb les dades obtingudes és possible prendre decisions, modificar o augmentar la qualitat del servei.

Els criteris d'avaluació es desenvolupen en diferents publicacions normatives, com les *Pautes per als serveis de referència i informació en biblioteques públiques* de la Library Association.

Concretament, s'avaluen:

- El servei: espai, horaris, infraestructura, atenció personalitzada, formació d'usuaris.
- Les consultes: quantitat, pertinència, satisfacció dels usuaris, via d'entrada de la consulta (personalitzada, correu electrònic, telèfon), temps transcorregut entre la recepció i la resposta, mitjana de respostes diàries o setmanals.
- La col·lecció: qualitat, actualitat, suports, exemplars incorporats, eliminats, despesa anual.
- El personal: aptitud, actitud, interès, etc.

- Nombre d'usuaris del servei de referència: en relació amb el nombre d'usuaris reals del centre i potencials.

Quant a l'avaluació de les consultes, la norma ISO 11620:1988 (E), sobre indicadors de rendiment a les biblioteques, recull, en l'apartat B.2.6, els indicadors per a preguntes realitzades en el servei de referència. Són indicadors aptes per a grans biblioteques, de tipus universitari, científiques i xarxes de col·laboració.

La norma ISO 11620 defineix aquest indicador com el nombre de consultes contestades correctament dividides entre el total de consultes plantejades.

Indicador de rendiment a les biblioteques segons la norma ISO 11620

$$\frac{\text{Nombre de consultes contestades correctament}}{\text{Total de consultes plantejades}} \times 100$$

Els paràmetres utilitzats per a mesurar l'efectivitat de les respostes són:

- Taxa d'encert o exhaustivitat: correspon al percentatge de documents pertinents trobats en relació amb el nombre de documents existents sobre aquesta consulta.
- Taxa de precisió o pertinència: relació entre el nombre de respostes que s'ofereixen i les que són vàlides o pertinents.
- Temps de resposta: temps transcorregut des de la formulació de la demanda fins a la resolució d'aquesta demanda.
- Costos, valor tant econòmic com en temps.
- Grau d'eficiència: qualitat de la informació que s'ofereix i la seva relació amb els aspectes anteriors.
- Col·lecció de referència.

Gran part de l'èxit d'un servei de referència depèn de la qualitat de la seva col·lecció, entesa, en un sentit ampli, com la suma de fonts d'informació pròpies i en xarxa. S'han d'avaluar el volum i la utilitat (en forma de qualitat, suports i organització d'aquesta).

El volum s'ha d'avaluar en relació amb el fons total i el nombre de consultes rebudes. El percentatge respecte al fons dependrà del tipus de biblioteca i el nombre d'usuaris. Així, per exemple, una biblioteca pública tindrà un 10% (segons directrius de l'IFLA) dedicat a la col·lecció de referència, mentre que una biblioteca escolar en tindrà el 70%.

Per a avaluar la utilitat d'una font de la col·lecció de referència, ens podem basar en el sistema de Marcelle Beaudiquez, que divideix l'anàlisi en dos aspectes: anàlisi material (enquadernació, tipografia) i anàlisi intel·lectual (autoria, editor, estil, organització del contingut, fiabilitat, exhaustivitat, actualització).

Vegeu també

Els criteris d'avaluació de la qualitat d'una font es tracten en el mòdul 2.

Aquests criteris permeten al documentalista decidir si adquireix una obra nova o si la que té és susceptible d'expurgació.

3.7. Guia de serveis de referència

Serveis de referència per països i per àmbits temàtics

- **LisWiki**: ordenat per països
- **Ask an expert sources**: a més de bibliotecaris referencialistes, hi trobem tot tipus d'experts classificats per àmbits temàtics.
- **Liferef**

Serveis de referència nacionals

- **Pregunte**: las bibliotecas responden, de la xarxa de biblioteques públiques d'Espanya
- **Pregunten al bibliotecari**, de la Universitat de Barcelona
- **La biblioteca responde**, de la Biblioteca d'Andalusia
- **Pregúntenos**, de la Biblioteca Nacional d'Espanya
- **Pregunte al bibliotecario**, de la Universitat de Sevilla

Serveis de referència internacionals

- **Ask a question**, de la Internet Public Library
- **Ask a librarian**, de la Library of Congress dels EUA
- **Ask librarians online**, de la Biblioteca pública de Nova York, servei de referència en anglès i espanyol
- **Ask a librarian**, de la Biblioteca pública de Toronto

3.8. A tall de conclusió

El servei de referència és el servei que presten les unitats d'informació (biblioteca, centres de documentació o serveis d'informació) per a orientar i ajudar l'usuari en la recerca, la localització i la identificació de les fonts d'informació i la informació final.

Podem tipificar els serveis de referència en funció de la modalitat simultània (consulta presencial, xat, videoconferència, programari col·laboratiu) o asíncrona (correu electrònic, formulari web). O bé segons el tipus de biblioteca que proporciona el servei (serveis de referència de biblioteques nacionals, universitàries, públiques, escolars i biblioteques especialitzades).

El procés de referència es basa en l'entrevista entre l'usuari i el documentalista referencialista i la recerca que aquest farà en la seva col·lecció de referència per a resoldre la consulta. Un pilar bàsic en el servei de referència és precisament aquesta col·lecció de referència.

L'avaluació del servei de referència s'ha d'efectuar per a controlar l'activitat que es duu a terme i comprovar la utilitat de la col·lecció de referència (és a dir, servei i col·lecció). Amb les dades obtingudes és possible prendre decisions, modificar o augmentar la qualitat del servei. Concretament s'avaluen el servei, les consultes, la col·lecció, el personal i el nombre d'usuaris del servei de referència.

Activitats

1. Identifiqueu i classifiqueu els recursos següents segons la procedència, el grau i la cobertura de la informació.

- a. <http://www.rediris.es/>
- b. <http://www.yahoo.es>
- c. 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 continuació, seleccioneu la font d'informació més adequada (de l'exercici anterior) i aparelleu-la amb les consultes següents:

- Formació d'usuaris i horaris del campus universitari
- L'última publicació sobre...
- Llista d'IWETEL
- Aliments transgènics a Espanya
- Preu de l'última novel·la de Zafón
- Fons bibliogràfic de diverses biblioteques universitàries
- Significat de *septicèmia*

3. Quin tipus de serveis de referència coneixeu?

4. Què són les plataformes de programari col·laboratiu? Feu una consulta al servei de referència de la Biblioteca pública de Nova York i analitzeu els recursos web que us han ofert en relació amb la vostra 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". A: *Homenaje al profesor Sagredo. Estudios de Bibliografía y Fuentes de Información* (pàg. 37). Madrid: Universidad Complutense.

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

Carrizo Sainero, G. i altres (2000). *Manual de Fuentes de Información* (pàg. 23-56). Madrid: CEGAL.

Chacón, M.; Tejero, P. (2005). "Recursos electrónicos". A: C. Díez Carrera. *La catalogación de los materiales especiales* (pàg. 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 línia]. Revisió actualitzada. [Data de consulta: 07-04-2009].

Katz, W. (2002). *Introduction to reference work* (8a. ed.). Nova 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* (4a. 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, pàg. 191-208).

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

Terminología de la documentación (1976). París: Unesco.

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". A: J. López Yepes (coord.). *Manual de las Ciencias de la Documentación* (pàg. 317-336). Madrid: Pirámide.

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

Serveis de referència

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

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

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

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

IFLA. Reference Work Section (2006, febrer). *Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital* [en línia]. Versió espanyola revisada. [Data de consulta: 30-03-2009].

Martín Vega, A. (1998). "El Servicio de referencia comunitaria". A: *VI Jornadas Españolas de Documentación, València 1998* (pàg. 565-572) [en línia]. FESABID [Data de consulta: 30-03-2009].

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

Merlo Vega, J. A. (2005, juny). "Serveis públics de referència en línia". *BiD: Textos Universitaris de Biblioteconomia i Documentació* (núm. 14) [en línia]. [Data 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, A. (2003, gener-març). "Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea" [article en línia]. *Revista Española de Documentación Científica* (vol. 26, núm. 1, pàg. 91-101). [Data de consulta: 30-03-2009].

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

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

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

Sánchez Remón, D. (2003, març-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 línia]. [Data de consulta: 30-03-2009].

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

