

PREGUNTE A UN BIBLIOTECARIO: SERVICIOS DE REFERENCIA EN LÍNEA

José Antonio Merlo Vega*, Ángela Sorli Rojo**

Los servicios de referencia han evolucionado significativamente desde que Internet comenzó a desarrollarse y a difundirse entre todas las capas de la sociedad. La gran mina de recursos que suponen el WWW y el resto de los servicios telemáticos ofrecidos en Internet, han obligado a los bibliotecarios referencistas a cambiar los métodos que empleaban para resolver las cuestiones planteadas por los usuarios de estos servicios, beneficiándose del ingente volumen de información disponible en Internet, lo que ha hecho que esta red sea en estos momentos la principal fuente empleada para localizar la información requerida por los usuarios. Los bibliotecarios referencistas tienen un nuevo perfil, que los ha obligado a convertirse en expertos en recursos de información y en recuperación de datos.

Pero Internet no sólo ha supuesto una mejora en lo relativo al acceso a las fuentes de información, sino que este cambio también se refleja en los sistemas de comunicación. Han aparecido distintas posibilidades para que los usuarios de Internet se envíen mensajes entre sí o hagan llegar sus consultas a las personas o grupos que puedan responderlos. Esta circunstancia también ha sido captada por los servicios bibliotecarios de referencia, quienes incorporan a su información web distintas posibilidades para que, quien lo estime oportuno, haga llegar sus preguntas al personal especializado. Por lo general, los sistemas empleados son: correo electrónico, formularios y chat o servicios de mensajería instantánea.

En estos momentos existen decenas de bibliotecas que ofrecen servicios de referencia en línea a través de Internet. Muchas de ellas limitan el acceso a las personas afiliadas a la biblioteca, a aquéllas que viven en la localidad o a quienes consultan algún tema relacionado con la institución o los ámbitos temáticos o geográficos en la que la misma se inscribe. Muchos de estos servicios de referencia en línea pueden ser localizados desde los escasos directorios que están disponibles en la red, entre los que destacan:

- **Ask A+ Locator:** <http://www.vrd.org/locator/>
- **Ask an expert sources:** http://www.cln.org/int_expert.html
- **Collaborative live reference services:** <http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/collab.htm>
- **Liferef:** <http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm>

También pueden ser de gran ayuda para conocer servicios de referencia en tiempo real las listas de distribución **Livereference** : <<http://groups.yahoo.com/group/livereference>> o **Dig_Ref** < http://www.vrd.org/Dig_Ref/dig_ref.shtml> en las que los responsables de estos servicios colaboran entre sí, intercambiándose informaciones y recursos.

Distintos países están llevando a cabo iniciativas nacionales para el desarrollo de servicios de referencia que, apoyados o no en bibliotecas, respondan, cualquier cuestión que tengan los usuarios de Internet de dicha nación o que cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, tenga sobre este país. En poco tiempo estos servicios se han consolidado e, incluso, han ampliado sus posibilidades, ofreciendo conexiones en

* Universidad de Salamanca.

** CINDOC, CSIC.

directo a través de chat desde donde plantear las consultas. Estos proyectos se están viendo completados por otros similares gestionados por instituciones públicas o privadas, que han puesto en línea sus servicios *Ask a librarian* (pregunte a un bibliotecario), también llamados *Q & A Services* (servicios de preguntas y respuestas). Tanto las iniciativas bibliotecarias como las desarrolladas por empresas o instituciones de carácter privado serán analizadas en este trabajo, si bien es necesario constatar que se han seguido una serie de **criterios de selección** para recopilar solamente los servicios de referencia en línea que se han estimado de mayor interés:

- Sólo se han seleccionados servicios que permitan que cualquier persona conectada a Internet pueda emplearlos, independientemente del lugar en el que viva y de la institución a la que pertenezca. Esto ha hecho que no se incluyan excelentes iniciativas nacionales, como son la canadiense **Virtual Reference Canada**, coordinada por la Biblioteca Nacional de Canadá <<http://www.nlc-bnc.ca/vrc-rvc/index.html>>, que está limitada a usuarios registrados, o el proyecto de pago **Question Point** <<http://www.questionpoint.org>>, que a través de OCLC se ofrece a bibliotecas que quieran contar con servicios de referencia en tiempo real. También por esta razón han quedado fuera de este estudio algunos servicios de referencia en línea, como el que ofrecen distintas bibliotecas públicas bajo la denominación de **Global librarian** <<http://www.globallibrarian.info>>, que preferentemente atienden a sus clientes, aunque no descartan las cuestiones que procedan de personas externas.
- Los servicios que se han incluido en esta reseña están atendidos por personas, es decir, hay un equipo que recibe las preguntas y se encarga de buscar las respuestas. Por este motivo se han descartado en este trabajo algunos servicios que, aunque se difunden como sistemas de referencia, simplemente son motores de búsqueda que combinan los términos introducidos por los usuarios en el formulario. Los principales ejemplos son **Ask Jeeves (Ask.com)** <<http://ask.com>> y **Wondir** <<http://www.wondir.org>>.
- Los sistemas empleados para formular una consulta son diversos. En los párrafos siguientes sólo se estudiarán aquellos que claramente ofrezcan formularios o servicios de comunicación en tiempo real, pero no aquellos que sólo informan de la dirección de su correo electrónico y de la posibilidad de hacer consultas enviando un mensaje a dicha dirección. Se entiende que al disponer de formularios específicos, con las preguntas previamente establecidas para una entrevista de referencia completa, o bien, al facilitar una conexión mediante un chat, las bibliotecas están constatando su disponibilidad para contestar cualquier pregunta que se haga llegar al servicio de referencia y la existencia de un servicio de referencia en línea claramente planificado y organizado.
- Por motivos de espacio y de interés general también se han restringido los servidores analizados en este artículo a aquéllos que no están especializados. Existen multitud de servicios de pregunta a especialistas, algunos excelentes, como son **Ask the captive expert** <http://www.captive.com/Ask_The_Expert.html>, el especializado en matemáticas **Ask Dr. Math** <<http://mathforum.org/dr.math>> o cualquiera de los que se ofrecen desde el interesante directorio **All Experts** <<http://www.allexperts.com>>, donde se recogen direcciones de voluntarios dispuestos a contestar cualquier pregunta relacionada con sus áreas de especialización. En España también existen directorios similares, desde los cuales se pueden

localizar expertos en un tema, que responden a las preguntas que les sean formuladas; algunos ejemplos son **Todoexpertos** <<http://www.todoexpertos.com>>, **Xpertia** <<http://www.xpertia.com>> o la **Guía de expertos** que mantiene RedIRIS <<http://www.rediris.es>>.

- Del mismo modo, se han incluido en estas páginas solamente los servicios de referencia para adultos, ya que se han estimado de mayor interés para los lectores. No obstante, existen recomendables experiencias centradas sólo en responder cuestiones a usuarios infantiles, como son **Ask Earl** <http://www.yahooligans.com/content/ask_earl> de temática general o **SpaceKids** <<http://spacekids.broaddaylight.com/spacekids/index.shtm>>, que responde cuestiones de carácter científico.

A partir de estos criterios se ofrece a continuación una recopilación de servicios de referencia en línea, ya sean públicos o privados, que atienden a cualquier usuario de Internet, aunque algunos con limitaciones temáticas. En los datos de identificación se indica tanto el nombre del servicio y la dirección de su página principal, como el país desde el que se presta y el sistema que emplea para recoger las preguntas (formularios y/o chat). Esta selección de recursos pretende ser una muestra de la evolución de los servicios bibliotecarios y de cómo se ha comprendido rápidamente que no es necesario que servicios de este tipo se circunscriban a espacios concretos, ni se limiten a los usuarios registrados en una determinada biblioteca.

En los siguientes párrafos se comentarán las experiencias llevadas a cabo por bibliotecas o por las instituciones encargadas de la política bibliotecaria de un determinado país. En muchos casos, los responsables políticos son quienes desarrollan estos proyectos, dotándolos de una infraestructura y personal específicos. En otros casos, se trata de la colaboración entre bibliotecas para compartir sus recursos y personal, de tal forma que entre todas puedan contestar el mayor número posible de preguntas y llegar a la máxima cantidad de usuarios. Además, se comentarán algunos servicios que no son realizados por bibliotecas, ya que no sólo organismos relacionados con las bibliotecas han desarrollado servicios de referencia en línea. Aunque son menos comunes, se recopilan sobre todo aquéllos de orientación enciclopédica y no específica; sin embargo, existen una serie de servidores que permiten que cualquier persona realice sus consultas. Estas iniciativas parten de entidades especializadas en la selección y análisis de la información en línea y ofrecen el servicio de consulta en línea como una utilidad complementaria a sus directorios temáticos.

AskNow!

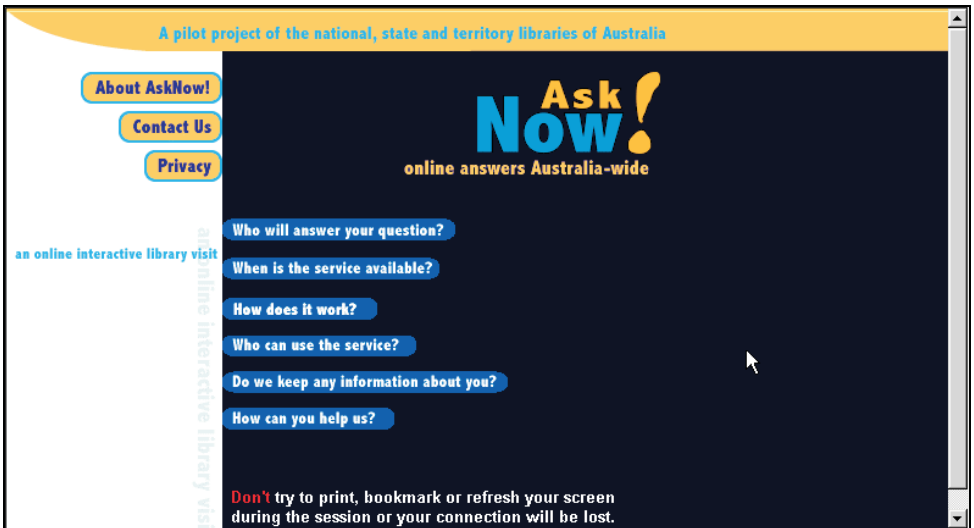
<http://www.asknow.gov.au/public/index.html>

Australia

Chat

El *Council of Australian State Libraries* (CASL) ha puesto en marcha este proyecto a partir del cual cualquier ciudadano australiano (o de cualquier parte del mundo) puede enviar sus preguntas, sean del tema que sean. Dichas cuestiones serán respondidas por un equipo de personas integrado por el personal de las bibliotecas participantes en esta experiencia, fundamentalmente bibliotecas públicas estatales: *National Library of*

Australia, ACT Library and Information Service, State Library of New South Wales, Northern Territory Library and Information Service, State Library of Queensland, State Library of South Australia, State Library of Tasmania, State Library of Victoria y State Library of Western Australia. Las consultas se realizan en tiempo real, ya que se emplea un software de mensajería instantánea, que también permite que el referencista muestre al usuario páginas web de su interés al tiempo que se van contestando las cuestiones planteadas. Algunas de las bibliotecas participantes ofrecen este mismo servicio de forma independiente, para preguntas relacionadas con su comunidad. Esta iniciativa todavía se presenta como experimental, pero ya está en pleno funcionamiento, eso sí, limitada a un horario y unos días concretos (lunes a viernes). Emplea el software 24/7, que ha sido probado con gran éxito por muchas bibliotecas estadounidenses.



Ask a Librarian (Toronto Public Library)

http://www.tpl.toronto.on.ca/ask_index.jsp

Canadá

Formulario / Chat

La Biblioteca Pública de Toronto ha puesto en funcionamiento hace unos meses un servicio de referencia en línea, que amplía los que ya ofrecía hasta el momento. Aunque parte de una biblioteca específica, no limita el acceso a nadie, por lo que cualquier persona puede enviar sus cuestiones, ya sea a través de los formularios realizados a tal efecto o a partir de un chat con el personal referencista. Además, se ofrece la posibilidad de preguntar mediante una llamada de teléfono. El servicio de referencia se plantea de forma diferenciada dependiendo de la edad de los demandantes, existiendo un formulario específico para niños y jóvenes y otro para adultos. Como viene siendo habitual, el chat está limitado a unos días (lunes a sábados) y horas. Sin embargo, si se prefiere realizar las consultas a través del formulario, no hay restricciones horarias. En este caso, la biblioteca se compromete a responder en 24 horas, excepto las preguntas realizadas en fin de semana. Esta iniciativa cana-

diense se completa con las que están llevando a cabo de forma conjunta distintas bibliotecas, coordinadas por la Biblioteca Nacional de Canadá. No obstante, el servicio canadiense de referencia cooperativa está restringido a las bibliotecas que pertenecen a esta red.

Infobiblio

<http://www.crsbp.org/infobiblio/infobib.html>

Canadá (Quebec)

Formulario

Infobiblio es el servicio de referencia creado por el *Regroupement des Centres Régionaux de Services aux Bibliothèques Publiques de Québec* para los usuarios francófonos de Canadá. Las bibliotecas de una docena de municipios colaboran en la resolución de las preguntas que los habitantes mayores de 14 años quieran hacer llegar a este servicio. Es una iniciativa pública y gratuita, aunque en principio limitada a vecinos de esta región canadiense. El usuario puede optar por cuatro vías para obtener la información. La primera de ellas es el envío de su pregunta a través del formulario que se ha creado para esta función, donde se piden algunos datos para localizar al usuario. Además, es posible consultar el archivo de preguntas recientes, organizado por materias (arte y cultura, personajes célebres, botánica, economía, salud, etc.). Del mismo modo, los responsables del servicio han seleccionado una serie de enlaces útiles y de servidores de búsqueda, para que las consultas se hagan directamente. El servicio incluye también un sistema para que los usuarios evalúen la calidad del servicio.

Biblioteksvagten

<http://www.biblioteksvagten.dk>

Dinamarca

Formulario / Chat

Dinamarca es uno de los países que antes ha desarrollado eficaces servicios nacionales de referencia en línea. «*Biblioteksvagten*» es el mejor ejemplo de cómo organismos públicos pueden poner en marcha iniciativas para que sus ciudadanos, o cualquier persona que lo desee, planteen sus preguntas y éstas sean atendidas de forma rápida y eficaz. El servicio de referencia danés se ofrece tanto en tiempo real, a través de un chat, como de forma diferida, a partir de un formulario en el que el usuario realiza su consulta. El chat está limitado a un horario (de lunes a domingo), pero no a temáticas ni personas. Las únicas cuestiones de las que este servicio no informa son las relacionadas con algunos términos legales o jurídicos. El servicio es gratuito, aunque si se requiere algún tipo de documentación, como fotocopias, el pago de los gastos corresponderá al usuario. Además del chat y del formulario los usuarios pueden plantear sus dudas por correo electrónico y por teléfono. Este servicio de referencia se completa con otros dos servidores que mantiene la misma institución, *The Danish National Library Authority*; en uno de ellos, accesible desde <<http://www.fng.dk>>, se ofrecen recursos seleccionados para el público de bibliotecas públicas y, en el otro, que se puede consultar desde <<http://www.bibliotek.dk>>, se ofrecen los datos de las bibliotecas danesas, así como la consulta a los catálogos de las que dependen de instituciones públicas.



BiblioteksVagten.dk

Home Ask Chat About

Get answers to all your questions

- BiblioteksVagten helps you answering all the questions, you would normally ask your Public Library
- BiblioteksVagten is also there after closing hours!
- BiblioteksVagten gives you answers quickly. Please see [time of reply](#).

Ask

Undeliverable@this.address
Bouncing answers - the lost mail page where we put answers we can't deliver to the e-mail address given to us. [Click here >>](#)

Pregunte: las bibliotecas responden

<http://www.pregunte.org>

<http://pregunte.carm.es/pregunte/pub01.shtml>

España

Formulario

Una treintena de bibliotecas públicas españolas mantienen esta iniciativa que se puso en marcha en junio de 2000 y que muy rápidamente se ha convertido en una de las principales fuentes de información empleadas por el colectivo de Internet, tanto español como de habla castellana. En estos momentos ha respondido a casi diez y ocho mil interrogaciones de más de diez mil usuarios. Las consultas se envían a través de un formulario, que requiere de un correo electrónico para poder responder personalmente la pregunta realizada; aunque existe una página en la que se facilitan las respuestas a las cuestiones que no han podido ser enviadas a la dirección de correo electrónico de las personas que las plantearon. Se estima en tres días el tiempo necesario para responder. Existen distintas páginas que pueden ser de gran utilidad antes de formular una cuestión, como son aquéllas en las que se presenta el servicio, las que ofrecen ejemplos de consultas previas y las que facilitan algunos consejos sobre cómo plantear las interrogaciones. En estas últimas se informa, además, de qué tipo de preguntas no debe hacerse: asesoramiento legal, bibliografías exhaustivas para trabajos de investigación, etc. Como servicio de referencia requieren que las cuestiones sean concretas. El personal encargado de resolver las consultas es el mismo que atiende los departamentos de información y referencia de las bibliotecas participantes, por lo que emplean tanto fuentes de información impresas como electrónicas de uso local o telemático, aunque la tendencia es ofrecer a los usuarios recursos telemáticos.

24/7 Reference

<http://www.247ref.org>

Estados Unidos

Chat

24/7 Reference es el nombre de un programa informático creado originariamente por el *Metropolitan Cooperative Library System* (MCLS) del sur de California, pero empleado ahora por un gran número de bibliotecas con la idea de prestar servicios de referencia en línea en tiempo real. El sistema permite que se mantenga una conversación con el personal responsable del servicio, quien puede ir orientando al usuario e incluso mostrándole, en una parte de la pantalla, páginas o documentos de utilidad para su consulta. Cerca de un centenar de bibliotecas utilizan este servicio, que en muchos casos también puede ser interrogado en español. A pesar de estar patrocinado por instituciones bibliotecarias estadounidenses, este servicio puede ser utilizado por cualquier usuario de Internet. Las bibliotecas personalizan el software para adaptarlo a las circunstancias de su clientela. La red de bibliotecas del MCLS permite que cualquier persona que quiera hacer una pregunta la planteé en tiempo real, ya sea en castellano o en inglés, sin poner límites a los horarios ni a la temática de las preguntas.

Ask a librarian (Library of Congress)

<http://www.loc.gov/rr/askalib>

Estados Unidos

Formulario / Chat

La Biblioteca del Congreso de Estados Unidos ofrece la posibilidad de responder a las preguntas que se envíen a sus servicios de referencia. Dada la amplitud de colecciones y departamentos de esta biblioteca, los servicios de referencia son diferentes en función de los temas o colecciones en los que se especializan. De esta forma, es posible encontrarse con servicios de referencia de colecciones generales (economía, ciencias

Ask a librarian...



with a Librarian
beginning June 24

an online reference service from the Library of Congress

- Try the [Virtual Reference Shelf](#) for quick answers to many general questions.
- [Search the Library of Congress Web Site](#) or [Search the Online Catalogs](#).
-  indicates that **chat service** is available during designated hours (times are noted on each form).
- Select a link below based on the subject of your inquiry.
- Please read our [Reference Correspondence Policy](#)

General Collections	International Collections	Special Formats & Genre
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Business  <input type="checkbox"/> Humanities/Social Sciences <input type="checkbox"/> Law <input type="checkbox"/> Local History/Genealogy <input type="checkbox"/> Newspapers/Periodicals  <input type="checkbox"/> Science/Technology  	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> African/Middle Eastern <input type="checkbox"/> Asian <input type="checkbox"/> European <input type="checkbox"/> Hispanic (select a language): <ul style="list-style-type: none"> - English - Español - Português 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> American Folklife Center <input type="checkbox"/> American Memory  <input type="checkbox"/> Geography/Maps <input type="checkbox"/> Manuscript <input type="checkbox"/> Microform <input type="checkbox"/> Motion Pictures/Television <input type="checkbox"/> Music/Performing Arts

sociales, derecho, etc.), colecciones internas (áreas geográficas) y formatos especiales (manuscritos, música, etc.). Algunas de estas secciones permiten las consultas en tiempo real mediante un chat en horario limitado (lunes a viernes), pero todas ofrecen un formulario a partir del cual enviar las preguntas. Esta biblioteca participa en el proyecto *Question Point*, por lo que algunas consultas serán respondidas por bibliotecas externas. En su política de actuación indica qué preguntas no se atienden: bibliografías extensas, trabajos académicos o para estudiantes, traducciones o cuestiones relacionadas con genealogía o heráldica, por ejemplo. También existe la posibilidad de plantear preguntas en español, pero sólo sobre cultura hispánica. En este caso, las respuestas se recibirán antes de cinco días hábiles, aunque en otras secciones la resolución de las preguntas se hace en menos tiempo.

Ask a question (IPL)

<http://www.ipl.org/div/askus>

Estados Unidos

Formulario

Internet Public Library (IPL) es un servidor de reconocido prestigio, ya que se trata de uno de los directorios analíticos más completos existente en Internet. Esta iniciativa está llevada a cabo por la *School of Information* de la Universidad de Michigan y lleva varios años seleccionando y comentado recursos de interés para los usuarios de Internet. IPL dispone de un sistema para responder las preguntas de cualquier persona sobre cualquier tema. Divide sus servicios entre los usuarios adultos y los menores de 13 años, para quienes ofrece el servicio *KidSpace Ask a Question*. Las preguntas se recogen en un formulario en el que se inquiriere también el motivo de la consulta y el tipo de fuentes que se prefiere para responderlas. Se afirma que en menos de tres días las respuestas serán enviadas a las direcciones de correo que hayan aportado los usuarios, aunque ofrecen la posibilidad de un servicio más ágil para cuestiones urgentes. Los servicios de referencia de IPL se complementan con su colección de recursos, que emplean como primera fuente de información cuando se recibe una consulta.

Ask Bob

<http://www.csauto.com/ask/askbob.asp>

Estados Unidos

Formulario

Bob Drudge es el responsable de *Refdesk* <<http://www.refdesk.com>>, uno de los directorios más completos dedicados a fuentes de información y referencia de acceso gratuito a través de Internet. Entre los servicios que ofrece este servidor se incluye también la posibilidad de interrogar directamente a su responsable, para hacerle llegar cualquier cuestión que un usuario de Internet, de cualquier parte del mundo, quiera plantear. No se mencionan límites a los tipos de pregunta o contenido, por lo que cualquier cuestión de referencia puede ser enviada a través del formulario; pero, dado el volumen de preguntas que se recibe, no se garantiza la respuesta a todas ellas.

Ask ERIC

<http://ericir.syr.edu>

Estados Unidos

Formulario / Chat

Dentro de los servicios de *The Educational Resources Information Center (ERIC)*, dependiente del *U.S. Department of Education*, se encuentra *AskERIC*, servidor de información que dispone de varios sistemas para ayudar a sus usuarios en la resolución de sus consultas. Por una parte, se realiza un directorio temático en el que se seleccionan y comentan los recursos de mayor interés de un amplio número de disciplinas. Estos enlaces se pueden consultar a través del índice jerárquico, o bien recuperar de forma automática a partir del buscador. Además, *AskERIC* incluye un directorio de recursos de referencia en línea, que ya fue mencionado en los primeros párrafos de este artículo. Pero dispone también de un servicio propio a través del cual se reciben las consultas de los usuarios y se responden. Dicho servicio de preguntas y respuestas, llamado *Question & Answer (Q&A) Service*, permite que los usuarios envíen sus consultas a partir de un formulario o bien, en determinados días y horas, realicen un chat mediante el software 24/7 con los especialistas de este servicio, para efectuar directamente las consultas. Asimismo, puede ser interrogado el archivo de preguntas y respuestas. Dado que es un recurso de tipo educativo, en el formulario se insiste en la finalidad de la consulta y en la edad del usuario. Los recursos de este servidor se completan, entre otras páginas de interés, con los mensajes enviados a la lista de distribución especializada en referencia que administra esta institución, así como con la interrogación a la base de datos *ERIC* de documentos de interés educativo, de fama internacional por su utilidad.

Ask a librarian (Libraries.fi)

<http://www.libraries.fi/FI/asklibrarian/default.asp>

Finlandia

Formulario

Las bibliotecas públicas finlandesas disponen de servidores específicos en tres idiomas (finlandés, sueco e inglés) que emplean para la difusión de la información que consideran de interés para sus usuarios. Entre los servicios informativos que desarrollan, además de las selecciones de recursos y de las páginas de acceso y consulta a las colecciones de las bibliotecas públicas, están las dedicadas al servicio de referencia en línea, que se presta a partir de un formulario. En un plazo máximo de tres días laborables, los usuarios dispondrán de las respuestas a las preguntas que hayan formulado en este servicio. Además, pueden consultar por materias o automáticamente el archivo con las cuestiones ya contestadas. Una treintena de bibliotecas, sobre todo públicas, participan en esta iniciativa, que se inició en 1999 y que responde cerca de dos mil preguntas al año. La coordinación recae en la biblioteca pública de Helsinki. En las normas de uso apenas se ponen limitaciones, excepto que sólo se plantee una pregunta cada vez que se rellene el formulario y que para cuestiones bibliográficas se empleen los catálogos. Se informa de que las fuentes que se utilizarán para la resolución de las consultas son, tanto los recursos propios de las bibliotecas participantes, como las bases de datos e Internet, y que las respuestas serán un resumen de los resultados obtenidos en la búsqueda en las mismas.

LIBRARIES.FI
KIRJASTOT.FI • BIBLIOTEKEN.FI

Suomeksi | Svenska | **English**

[Frontpage](#) | [Editors](#) | [Feedback](#) | [Index](#) | [Sitemap](#)

Search Libraries.fi:

LIBRARIES
SEARCH SERVICES
LIBRARY BRANCH
LITERATURE
MUSIC
CHILDREN

[Frontpage](#) > [Search Services](#) > [Ask a Librarian](#) > [The Online Reference Form](#)

- [Ask a Librarian](#)
- [The Online Reference Form](#)
- [Archive](#)
- [About the Ask A Librarian Service](#)

ASK A LIBRARIAN - THE ONLINE REFERENCE ENQUIRY SERVICE OF FINNISH LIBRARIES

The reference questions sent to this service are answered in Finland and usually focused in Finnish library material and web-pages. Users from abroad are welcome to send in questions concerning Finland. The library catalogues have details of the books and other items available in public libraries.

○ Please, fill in these fields.

○ **Name:**

○ **E-mail:**

○ **Question:** (One question per form)

Language of source material:

Primarily in English:

Only in English:

Also in other languages:

○ **Library:**

Choose a a public library

OR

Choose a research library

Bibliotekvakten

<http://www.bibliotekvakten.no>

Noruega

Chat

Este servicio de referencia en línea parte de un proyecto anterior, denominado *Bibliotekvakten i Vestfold*, llevado a cabo con éxito entre los meses de enero y junio de 2002 y en el cual se pretendía experimentar la eficacia de un servicio nacional de referencia en tiempo real, ya que estaba asentado el uso del correo electrónico como medio para resolver las preguntas de los usuarios de Internet en este país nórdico. En la actualidad el proyecto es una iniciativa del *Statens bibliotektilsyn*, máxima entidad bibliotecaria estatal, y participan en el mismo catorce bibliotecas, coordinadas por la biblioteca pública de Vestfold, quien se presenta además como una biblioteca de bibliotecas, ya que presta servicios de planificación y desarrollo bibliotecarios. En este caso, el servicio de referencia se ofrece a través de un chat, que sólo podrá realizarse de lunes a viernes en un horario determinado. No obstante, existe la posibilidad de comunicar las consultas a una de las bibliotecas de la red, a través del formulario que ofrece la biblioteca pública de Oslo. El servicio dispone de páginas explicativas sobre el funcionamiento del programa *Live Person*, que emplean para realizar el chat, así como de informes que resumen la actividad llevada a cabo hasta el momento. Una pequeña parte de esta información está en inglés, el resto sólo puede ser consultada en noruego.

Ask a librarian

<http://www.ask-a-librarian.org.uk>

Reino Unido

Formulario

Las bibliotecas públicas británicas también ofrecen un servicio de referencia en línea a través de Internet, creado para ciudadanos del Reino Unido, pero que permite ser uti-

lizado por cualquier persona que lo considere un medio adecuado para obtener una información. En sus completas páginas informativas se especifican las limitaciones temáticas, como son las cuestiones legales, los problemas informáticos o las búsquedas bibliográficas extensas. Otra limitación es el número de preguntas que se pueden realizar por persona y día, que se restringe a tres. También se incluyen una serie de consejos para preguntas y ejemplos de consultas recientes, a fin de que el usuario sepa qué tipo de cuestiones se pueden plantear y cómo deben ser formuladas. Alrededor de sesenta bibliotecas públicas son las responsables de responder las dudas recibidas por correo electrónico a través del formulario creado para este fin. El tiempo de respuesta estimado es de dos días. El servicio «Pregunte a un bibliotecario» fue puesto en marcha en 1997 y, en su formato actual, está coordinado por *Co-East*, consorcio de bibliotecas del este de Inglaterra, desde octubre de 2001. Desde el web se puede descargar un manual para las bibliotecas participantes, en el que se informa acerca de cómo desarrollar este servicio.

Bibliotekarie direkt

<http://www2.malmo.stadsbibliotek.org/bibliotekarie-direkt/>

Suecia

Formulario / Chat

El servicio de referencia en línea llevado a cabo en Suecia parte de la colaboración entre cinco bibliotecas públicas, que son las de las principales ciudades suecas. El usuario puede utilizar en cualquier momento el formulario que se ha desarrollado para este servicio o bien optar por la consulta directa al personal encargado de este servicio a través de un chat que funciona solamente de lunes a viernes en un horario limitado. Las preguntas que pueden plantearse son de todo tipo, ya que no restringen el ámbito temático ni limitan el uso del servicio a colectivos específicos ni a usuarios suecos. La información que se facilita en las páginas dedicadas a informar del servicio y desde la que se accede tanto al formulario como al chat está únicamente en sueco.