

## **Información y referencia en entornos digitales: desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta**

José Antonio Merlo Vega. Murcia: Editum, 2009.  
ISBN 978-84-8371-918-3

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

Así pues, los servicios públicos de referencia digital son los sistemas de información que las administraciones bibliotecarias ponen a disposición de todos los ciudadanos para que realicen consultas de cualquier tipo y tema y para que las mismas sean respondidas por personal bibliotecario, no hay que olvidar que la referencia es uno de los servicios bibliotecarios básicos, empleándose sistemas telemáticos en todo el proceso de comunicación.

La referencia ya no podría realizarse fuera de los entornos digitales y las bibliotecas están sabiendo adaptarse. Ubicuidad, inmediatez, participación, servicios telemáticos, colecciones híbridas, profesionales competentes, son sus señas de identidad.

Es posible encontrarse con servicios bibliotecarios, nacionales o locales, de consulta en línea que responden cualquier tipo de pregunta, aunque con algunas limitaciones, y emplean desde sistemas simples en diferido, como el correo electrónico, hasta comunicación sincrónica, en tiempo real, a través de programas como *Skype*.

Muchas bibliotecas utilizan para la referencia digital entornos virtuales, videoconferencia, formularios *web*, telefonía IP, wi fi, *chat* y mensajería instantánea, redes sociales y sistemas colaborativos o incluso *SMS*, haciendo posible la simbiosis: En cualquier momento, desde cualquier lugar. La tendencia a implementar aplicaciones interoperables está permitiendo que los servicios de información empleen las tecnologías de forma muy creativa

José Antonio Merlo, es profesor de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Salamanca, donde actualmente dirige el Servicio de Archivos y Bibliotecas. Como fruto de su Tesis Doctoral acaba de publicar la monografía Información y referencia en entornos digitales: desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta, dedicada a la referencia digital y que se articula en diez capítulos.

Los capítulos 1 al 4 versan sobre los fundamentos de los servicios de información en bibliotecas, cómo organizarlos, la tipología de las demandas de información, cuales han de ser las cualidades del personal referencista, y como llevar a cabo la gestión del proceso de referencia.

El capítulo quinto está dedicado a la colección de referencia y en el mismo se describe una tipología de fuentes de información que el autor lleva varios años desarrollando y que denomina Clasificación Funcional/Formal de las Fuentes de Información. En esta clasificación los recursos de información se organizan a partir del tipo de información que ofrecen (función) y de cómo se materializan o presentan (forma).

El capítulo sexto está orientado a analizar cómo se evalúan los servicios de referencia, incluida la colección y las consultas a través de sus métodos e indicadores.

El capítulo séptimo se centra en la referencia digital: qué es, qué tipos de servicios de referencia digital existen, qué tecnologías se pueden emplear, cómo se planifican e implantan.

En el capítulo octavo se incluye, una relación de cincuenta aspectos que hay que tener en cuenta para poner en marcha un servicio de referencia digital, que puede ser empleada como una guía para cualquier biblioteca que quiera poner en funcionamiento un servicio bibliotecario de consulta a través de Internet.

El capítulo número nueve introduce qué pautas y directrices existen para la prestación de este servicio bibliotecario.

El décimo capítulo está también dedicado a la evaluación, en este caso a la calidad de la referencia digital; en este capítulo se incluye tanto un apartado sobre evaluación de la información telemática, como metodologías y propuestas de indicadores para analizar los servicios de referencia digital.

El capítulo undécimo reflexiona sobre el presente y el futuro de los servicios de referencia. Este capítulo quiere inscribir a los servicios de referencia en los cambios habidos en la sociedad de la información, específicamente en las posibilidades tecnológicas que ofrece la web social y las comunicaciones móviles.

Para concluir, un capítulo final sobre perspectivas de la actual cultura digital, con su ubicuidad, inmediatez y carácter participativo, que implica grandes cambios de los hábitos y necesidades de los usuarios.

También analiza la Web 2.0 como una forma social de interactuar que genera inteligencia colectiva, y está motivando una reinención de los servicios de referencia. Y además describe cómo las actuales tecnologías, con su poder de adaptación, su carácter abierto y su rapidez, marcarán la forma de dar servicios de carácter interactivo, participativo e integrado.

De todo ello concluye y marca pautas para el establecimiento de nuevas políticas de los servicios digitales de consulta, la especialización y cualificación de los profesionales, la formación de colecciones híbridas y la gestión de la calidad de estos servicios.

La obra ofrece, por último una bibliografía básica seleccionada de entre toda la manejada, con los títulos básicos para cada uno de los capítulos.

A través de una página web mantenida por el autor y que se puede consultar en <http://exlibris.usal.es/merlo/referencia.htm> se pueden descargar directamente en formato RIS, para ser exportadas a gestores bibliográficos como Zotero, Refworks o cualquier otro, las referencias bibliográficas utilizadas para este estudio y que ya supera las 1.400 referencias.

Pasado, presente y futuro de los servicios de referencia que se prestan en las bibliotecas han sido estudiados en esta monografía (que se presenta en formato impreso y electrónico), a través de un vasto acopio de información que viene a cubrir el hueco en estudios sobre este tema.

La vocación docente e investigadora de su autor, proporciona a este estudio sistematización, rigurosidad y actualización, desde, según su propia definición una perspectiva integradora e híbrida en la que los modelos presenciales y telemáticos son tratados con idéntico valor y función.

**Ángela Sorli Rojo**  
IEDCYT. CCHS.CSIC