

# El Servicio de Referencia en Bibliotecas Digitales. La Experiencia de la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.

Mercedes Guijarro (1), Soledad Vélez (2) y Cristina Carrillo (3)

(1) M.Guijarro@ua.es; (2) Sole.Velez@cervantesvirtual.com ; (3)  
Cristina.Carrillo@cervantesvirtual.com

Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. Universidad de Alicante. Campus de San Vicente del Raspeig. ALICANTE

**Abstract:** A partir de la experiencia del servicio de referencia digital a través de formulario web, mantenido por el Área de Catalogación de la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes desde mediados del 2002, se aporta un análisis sobre la función de referencia en bibliotecas digitales, así como un estudio de usuarios que utilizan este servicio: sus perfiles, centros de interés y expectativas respecto a los contenidos de la BVMC. Se revisan otras experiencias internacionales, así como informes y publicaciones recientes sobre servicios a usuarios en bibliotecas digitales y, en particular, sobre el servicio de referencia digital. Como conclusión de este análisis, se sugieren una serie de mejoras de este servicio de posible aplicación en la BVMC.

## 1. Introducción

Hacia mediados del año 2002, el Área de Catalogación de la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes se hizo cargo del servicio de referencia bibliográfica, que con anterioridad se venía ofreciendo a los usuarios de la Biblioteca dentro de un servicio genérico de solicitud de consultas por correo electrónico.

La primera medida que se propuso fue la confección de un formulario web de consultas<sup>1</sup>, en el que al usuario se le solicitan datos relativos al tipo de consulta (consulta bibliográfica, información sobre novedades, desiderata y propuestas de colaboración), así como información sobre su perfil (formación, institución para la que trabaja) y país de procedencia. Otras consultas de carácter técnico son atendidas en la actualidad por personal de otras áreas de la BVMC y no se incluyen en este estudio.

Transcurrido casi un año, el Área de Catalogación de la BVMC se ha planteado el análisis del funcionamiento de este servicio y el tratamiento de los datos relativos a tipo de consultas y de usuarios que se han venido recogiendo sistemáticamente. Esto nos permite:

- Una profundización sobre la función de referencia en entornos virtuales, así como una reflexión sobre la metodología de evaluación de este servicio en bibliotecas digitales.
- Un mejor conocimiento de los usuarios de la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, a través de una muestra representativa de los usuarios que utilizan el servicio de referencia digital: sus perfiles, sus centros de interés y sus expectativas respecto a los contenidos de la Biblioteca.

---

<sup>1</sup> El Bibliotecario-si necesita ayuda. BVMC <<http://cervantesvirtual.com/bibliotecario/>>

Ambas aportaciones constituyen el eje de esta ponencia, en la que también se incluye una aproximación a otras experiencias internacionales, así como una revisión de la reciente bibliografía sobre servicios a los usuarios en bibliotecas digitales en general y en particular del servicio de referencia digital.

A modo de conclusiones, se aportan una serie de sugerencias de mejora del servicio de referencia de posible aplicación en la BVMC y en otras bibliotecas digitales que ofrezcan este servicio.

## 2. Los Servicios de Referencia

Los servicios de referencia, de larga tradición en la profesión bibliotecaria, proporcionan asistencia personalizada a los usuarios en la obtención de la información y constituyen una de las funciones principales de los profesionales de bibliotecas y centros de información. C.A. Bunge<sup>2</sup> sintetiza los servicios de referencia en tres grandes grupos:

- Servicios que incluyen la búsqueda de información de interés para los usuarios o asistencia para facilitar la localización de la información por ellos mismos.
- Servicios de instrucción en el uso de los recursos y servicios de las bibliotecas.
- Servicios para guiar a los usuarios en la selección de las fuentes más apropiadas para obtener la información que necesitan.

Las preguntas de referencia pueden abarcar desde simples consultas de datos concretos hasta complejas preguntas que requieran la consulta y a menudo el análisis de varias fuentes de información. Un elemento importante del servicio de referencia es la entrevista personal entre el bibliotecario y el usuario, necesaria no sólo para conocer la necesidad específica de información sino también para obtener información sobre su materia de investigación, cuál va a ser el uso que va a dar a la información, etc, ya que estos datos permiten facilitar la selección de información que más se ajuste al perfil del usuario y de su consulta.

En la medida en que han ido ganando terreno en los últimos años las llamadas bibliotecas “híbridas”, mediante la incorporación progresiva de todo tipo de documentos electrónicos, y se han ido extendiendo los servicios al usuario a través de Internet, las bibliotecas han necesitado adaptar al entorno web dichos servicios, adecuar la metodología de evaluación de uso de los servicios al entorno digital y repensar el servicio de referencia, tradicionalmente basado en la entrevista personal (“face-to-face”), en un entorno web, bien mediante métodos síncronos (“chat”) o más habitualmente asíncronos (correo electrónico o formulario web). Paralelamente, el espectacular avance de Internet y de las tecnologías web ha producido importantes cambios en la noción de los tradicionales servicios de referencia y el desarrollo de un buen número de servicios web (“web-based expert services”) ofrecidos por organizaciones no bibliotecarias.

G.G. y S. Chowdhury<sup>3</sup> proponen las siguientes categorías para agrupar los diferentes tipos de servicios de referencia e información en línea proporcionados tanto por bibliotecas como por organizaciones no bibliotecarias:

---

<sup>2</sup> C.A. Bunge. *Reference Service*. En: *The Reference Librarian*, vol. 66, 1999, 185-199.

<sup>3</sup> G.G. Chowdhury, S. Chowdhury. *Introduction to digital libraries*. London : Facet Publishing, 2003.

"El Servicio de Referencia Digital en la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes"

- Servicios ofrecidos por editores, servicios de bases de datos e instituciones especializadas (ejem.: Elsevier, ISI, etc.)
- Servicios proporcionados por bibliotecas o expertos a través de Internet ("Ask A web-based services").
- Servicios de información en los que los usuarios directamente realizan sus consultas y localizan información a través de la web.

Algunos servicios de referencia digital son proporcionados de forma cooperativa por un grupo de bibliotecas o expertos. Como ejemplo se puede citar la experiencia llevada a cabo en España por las bibliotecas públicas a través del servicio de consulta web "Las bibliotecas responden".<sup>4</sup>

### **3. La Importancia del Servicio de Referencia en las Bibliotecas Digitales.**

La revisión de publicaciones y sitios web relativos a servicios de referencia en bibliotecas digitales nos manifiesta que hasta fechas recientes son escasas las aportaciones que se han centrado en los estudios de usuarios y servicios en general y del servicio de referencia en particular. G. Chowdhury <sup>5</sup> coincide con otros autores al afirmar que en los estudios sobre bibliotecas digitales se han enfatizado más los aspectos de acceso y recuperación de la información digital, mientras que los relativos a servicios a los usuarios han tenido menor atención por parte de los investigadores. Sin embargo, diversos informes y estudios recientes hacen notar la progresiva confluencia de conocimientos y experiencias entre el ámbito bibliotecario y el tecnológico, de cuyo entendimiento y puesta en común hemos de esperar los mejores resultados.

Organizaciones internacionales como la *Digital Library Federation* (DLF) vienen potenciando en los últimos años diversos estudios sobre el tema y proponiendo recomendaciones en este sentido. En el contexto del DLF Forum celebrado en 2002 sobre "Usage, usability and user support"<sup>6</sup> se acordó, entre otras cuestiones, la necesidad de establecer metodologías para identificar y determinar la aplicación de análisis cuantitativos y cualitativos para evaluar la naturaleza, extensión y eficacia del uso y usabilidad de las colecciones y servicios digitales. Estos análisis permiten llevar a cabo o mejorar: la planificación de capacidad del sistema, el diseño del sistema (funcionalidad del sistema para suministrar colecciones y servicios), dar soporte a los usuarios, desarrollo de colecciones y planificación estratégica (organización, financiación, dirección).

Algunas aportaciones recientes sobre servicios a los usuarios de bibliotecas digitales se pueden obtener a través del portal de ACM Digital Library: *Proceedings of the*

---

<sup>4</sup> Las bibliotecas responden: formulario de consulta. <<http://pregunte.carm.es>>

<sup>5</sup> G. Chowdhury. *Digital libraries and reference service: present and future*. En: *Journal of Documentation*, vol. 58, n. 3, 2002, 258-283.

<sup>6</sup> *Usage, usability and user support: report of discussion group convened at the DLF Forum on 2 April 2002* <<http://www.diglib.org/use/useframe.html>> [Consulta: 1 abril 2003].

2002 *International Conference on Digital Libraries: usability for Digital Libraries*.<sup>7</sup> Especial atención merecen los estudios y proyectos que se están llevando a cabo por el *Information Institute of Syracuse*<sup>8</sup>, a partir de la experiencias de la *Virtual Reference Desk*<sup>9</sup> y *AskEric*<sup>10</sup>, dedicados al avance de la referencia digital y a la creación de servicios de información en Internet, para construir sistemas operacionales de referencia digital. La metodología aportada por J. Pomerantz, R.D. Lankes y otros investigadores<sup>11</sup> de la Universidad de Syracuse para la elaboración de herramientas de software de referencia digital, consiste en identificar el modelo general de proceso de referencia digital asíncrona mediante la determinación del curso seguido en los servicios de referencia. Para determinar el modelo de proceso se ha analizado previamente una amplia muestra de servicios de referencia digital, lo cual ha permitido establecer, a pesar de las variaciones existentes, una serie de funciones comunes e identificar las siguientes etapas:

- 1) Adquisición de la pregunta: incluye todos los elementos relacionados con el proceso de obtención de información del usuario.
- 2) Direccional la pregunta a un experto temático o referencista. Esta etapa puede realizarse por medios automáticos o mediante filtro humano. Si se dispone de una base de datos de preguntas y respuestas, la primera acción sería filtrar si la pregunta ha sido ya respondida.
- 3) Formulación de la respuesta: incluye todas las acciones realizadas por el experto o referencista para generar la respuesta.
- 4) Seguimiento y control de las preguntas repetidas para identificar las más frecuentes.
- 5) Creación de archivos de preguntas y respuestas.

Otros investigadores, como M. McClennen, Jefe de sistemas de la *Internet Public Library*<sup>12</sup> insiste en la importancia de las políticas y procedimientos de referencia para diseñar un sistema operacional de referencia digital. “*A policy is a rule that governs decisions taken in the course of the operation of a system, whether made by a human being or a computer algorithm. A procedure, on the other hand, is a sequence of mechanical steps or transformations that are involved in the operation of the system. A combination of policies and procedures together define a digital reference process*”.<sup>13</sup> McClennen identifica algunos parámetros aplicables tanto para la referencia digital en modo síncrono como asíncrono, que afectan a usuarios, filtro de las preguntas, respuestas y administrador del sistema y recopila algunos desarrollos llevados a cabo en los últimos años en la creación de herramientas de referencia digital, tales como

---

<sup>7</sup> *Proceedings of the 2002 International Conference on Digital Libraries: Usability for Digital Libraries*. <<http://portal.acm.org/dl.cfm>> [Consulta: 1 Abril 2003]

<sup>8</sup> Information Institute of Syracuse. <<http://iis.syr.edu/>>

<sup>9</sup> Virtual Reference Desk. <<http://www.vrd.org/>>

<sup>10</sup> AskEric. <<http://www.askeric.org/>>

<sup>11</sup> J. Pomerantz et al. *The current state of digital reference: validation of a general digital reference model through a survey of digital reference services*. En : Information Processing & Management. Artículo en prensa. Disponible en Elsevier Science Direct desde Enero 2003.

<sup>12</sup> Internet Public Library. <<http://www.ipl.org/>>

<sup>13</sup> *Software, systems and standards in digital reference: a research agenda*. En: Digital Reference Reseach Symposium, 1-3 Agosto 2002. <<http://ip.si.umich.edu/div/papers/symposium-2002/>> [Consulta: 4 Abril 2003]

QRC, Moderador, VRD Incubator y 24/7 Reference, si bien reconoce la necesidad de seguir avanzando en este campo.

Para completar esta revisión, necesariamente breve, del estado actual de la referencia digital, hemos de citar también algunos estudios y experiencias aportados desde el ámbito bibliotecario. Un ejemplo bien documentado de servicio de referencia digital en bibliotecas universitarias es el de la Universidad de Minnesota. J.A. Stemper y J.T. Butler<sup>14</sup> explican la puesta en marcha del servicio "InfoPoint" en dicha Universidad y los cambios de organización efectuados para resolver con calidad y eficacia las consultas de información de su comunidad universitaria en el contexto de un sistema bibliotecario descentralizado. Distinguen los tipos de consulta y niveles de profundidad, el tránsito de las mismas dentro de la organización y aportan un modelo de formulario muy completo y elaborado para obtener la información del usuario que tradicionalmente se recoge en la entrevista personal de referencia.

Otros estudios llevados a cabo en el ámbito de las bibliotecas públicas del norte de Europa aportan un análisis comparativo entre la referencia presencial y la referencia electrónica o digital. S. Ammentorp y M. Hummelshoj<sup>15</sup> evalúan el servicio de referencia web proporcionado por quince bibliotecas escandinavas y proponen un modelo triangular de entrevista de referencia web basado en tres elementos: la capacidad del usuario para interactuar con el sistema, la pregunta de referencia y la necesidad de información del usuario. Concluyen con la necesidad de mejorar este servicio mediante el diseño de formularios web elaborados que proporcionen la estructura y la ayuda que el usuario necesita para formular su necesidad de información.

Para finalizar esta panorámica general del estado actual de los servicios de referencia digital, se resumen algunas aportaciones sobre metodología de evaluación de los servicios a los usuarios en bibliotecas digitales. Mientras que existen múltiples estudios sobre medición del uso de colecciones digitales y recomendaciones de organizaciones internacionales para la recogida de estadísticas e indicadores de uso<sup>16</sup>, son escasas las aportaciones teóricas y prácticas relativas a evaluación de servicios a los usuarios en bibliotecas digitales.

T. Saracevic<sup>17</sup> señala la complejidad para establecer una metodología de evaluación de colecciones y servicios en bibliotecas digitales. Según este autor, las experiencias llevadas a cabo se han centrado en aspectos parciales, no existiendo acuerdos respecto a estándares que definan los indicadores, ni una metodología que permita establecer una evaluación continuada del sistema. La amplia experiencia de evaluación de colecciones y servicios aportada por la tradición bibliotecaria puede servir, en parte, para avanzar en este sentido, adaptándola al entorno digital y desarrollando nuevos indicadores adecuados a la evaluación de servicios en bibliotecas digitales.

---

<sup>14</sup> *Developing a model to provide digital reference services*. En: Reference Services Review, vol. 29, n. 3, 2001, p. 172-188.

<sup>15</sup> *Ask a Librarian: Web-Based Reference Question Services*. En : 11<sup>th</sup> NI&D Conference: Spring for Information. Reykjavik, 30 May-1 June 2001.  
<[http://www.lub.lu.se/resbyloc/Nordic\\_lib.html](http://www.lub.lu.se/resbyloc/Nordic_lib.html)> [Consulta: 1 Abril 2003]

<sup>16</sup> ICOLC (Internacional Coalition of Library Consortia). *Guidelines for statistical measures of usage of web-based information resources*.  
<<http://www.library.yale.edu/consortia/2001webstats.htm>> [Consulta: 4 Abril 2003]

<sup>17</sup> T. Saracevic. *Digital Library Evaluation: Toward an Evolution of Concepts*. En: Library Trends, vol. 49, n. 3, 2000, p. 350-359.

De nuevo hemos de citar la aportación realizada en este campo por el *Information Institute of Syracuse*, con la elaboración de la primera propuesta de evaluación sistemática de los servicios de referencia digitales: “*Statistics, measures and quality standards for assessing digital reference library services: guidelines and procedures*”<sup>18</sup>, cuya aplicación permitirá contrastar la adecuación de la metodología que proponen a las necesidades de las bibliotecas digitales y de sus usuarios.

## 4. Análisis del Servicio de Referencia Digital de la BVMC

### 4.1 Tipos de consultas

Desde julio de 2002 el Área de Catalogación de la BVMC tiene asignadas las consultas de carácter bibliográfico que se reciben a través del formulario web. Asimismo, atiende las consultas bibliográficas que se reciben a través del buzón de correo del Webmaster. El equipo de trabajo del Área está formado por seis personas, dos de las cuales atienden el servicio de referencia, si bien esta actividad se compagina con otras múltiples tareas que se realizan en el Área, dependiendo de las necesidades del servicio. Esto dificulta en ocasiones, en función de los flujos de trabajo, la respuesta rápida a las consultas recibidas, pudiendo oscilar el plazo de respuesta entre 48 horas y una semana. Excepcionalmente se han producido retrasos de hasta 15 días. El servicio está basado en la combinación de métodos asíncronos como el formulario web y el correo electrónico. El protocolo de actuación es distinto para cada tipo de correo y cada uno de ellos es archivado con el fin de agilizar el proceso, en caso de repetición.

Se definen a continuación los distintos tipos de consultas atendidas de acuerdo con los epígrafes del formulario:

- A) **Desiderata:** peticiones de obra a incluir en nuestro catálogo. Tanto si se considera apropiada, en cuyo caso, se gestiona su inclusión en el catálogo; como si no, la decisión adoptada se le comunica al usuario. El total de solicitudes de este epígrafe asciende a 116. La problemática se resume en:
  - Solicitudes de obras contemporáneas con derechos de autor vigentes.
  - Peticiones de obras técnicas fuera del contenido de nuestra biblioteca.
  - Solicitudes de manuales de estudio.
- B) **Información bibliográfica y documental.** Constituye la mayor parte de las peticiones recibidas en el servicio de referencia, acumulando, en el periodo de nuestro estudio, la cantidad de 1.985 de un total de 2.217 consultas recibidas. El usuario solicita aquí información general o especializada sobre cualquier autor o tema, que se facilita. Sólo se desechan aquellas peticiones genéricas del tipo “necesito un libro”, sin más. La problemática es la misma que en el epígrafe anterior, es decir, derechos de autor y temática que excede el contenido de nuestra biblioteca.
- C) **Información sobre novedades.** En este caso se remite al usuario a nuestro Boletín de novedades al que es posible suscribirse y recibir información gratuitamente cada quincena, con las nuevas adquisiciones que se han

---

<sup>18</sup> McClure, Ch.R. et al. ERIC-IT Books, 2002. (Libro electrónico en html o msword disponible previo pago desde septiembre de 2002 a través de <<http://ericit.org/orderform.shtml>>)

"El Servicio de Referencia Digital en la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes"

producido en ese tiempo; o a la página de información bibliográfica donde se contienen las novedades diarias y semanales que se adquieren durante un mes. Son pocos usuarios que usan este epígrafe, un total de 63 entre julio de 2002 y marzo de 2003, seguramente porque no conocen los servicios anteriormente mencionados.

D) **Propuestas de colaboración.** También son escasas las peticiones y propuestas recibidas, un total de 54 para el mismo periodo de estudio. Se analizan y se estudia su inclusión en nuestro catálogo. Tanto si se admite como si no, la decisión adoptada se le comunica al usuario.

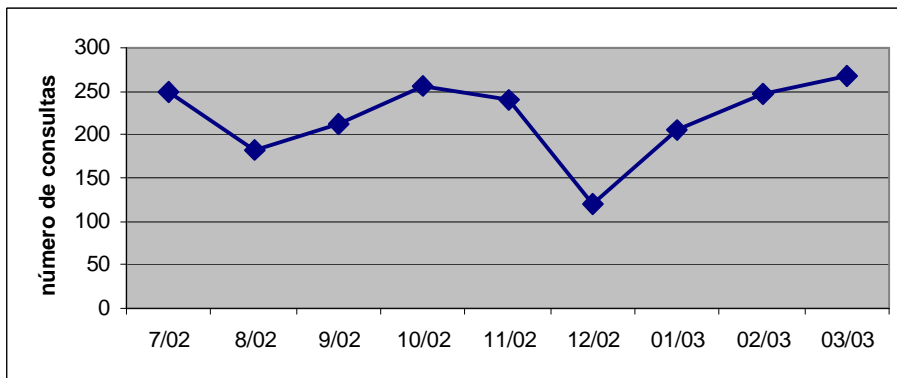
La mayor parte de las consultas recibidas (el 90%) corresponde a solicitudes de información bibliográfica. No obstante, se ha considerado oportuno incluir en este análisis toda la tipología de consultas debido a que en la práctica muchas consultas sobre desideratas o propuestas de colaboración se resuelven por parte del personal bibliotecario a través de respuestas de referencia. Esta casuística es variada, pero podemos resumirla en las siguientes situaciones:

- El usuario no selecciona la opción adecuada del formulario web.
- El usuario solicita desideratas de obras que sí están incluidas en las colecciones de la BVMC: en este caso la respuesta se centra en facilitarle el enlace y además se le proporcionan instrucciones básicas sobre cómo utilizar los distintos buscadores para consultar el catálogo con éxito.
- El usuario propone incorporaciones de obras que no se adecuan a los contenidos de las colecciones de la BVMC: en este caso, se le explica esta circunstancia y se le facilitan otras direcciones web para consultar otros catálogos bibliográficos o bibliotecas digitales. Si la obra se localiza en Internet, se le proporciona la estrategia de búsqueda a utilizar en el buscador de Internet. Además, en caso de que necesite una obra que no se encuentra en Internet a texto completo, se le informa de si ésta se halla incluida entre los fondos bibliográfico de la Biblioteca Nacional de su respectivo país, en cuyo caso, podría intentar conseguirla por préstamo interbibliotecario.
- El usuario solicita un tipo de información rápida que no plantea problemas por el trabajo posterior de encontrar el texto de las obras de la bibliografía en bibliotecas y librerías, casi siempre recursos web de Internet.
- El usuario pide obras digitalizadas a texto completo.
- El usuario transmite la necesidad de encontrar obras actuales. De nuevo se recurre, en estos casos, a un protocolo preconcebido preparado para casos de la misma índole en el que se le hace saber al usuario que la difusión de la obra solicitada está protegida por las leyes que se derivan de los derechos de autor. Además, se le proporcionan direcciones web de librerías virtuales y del catálogo en línea de la Biblioteca Nacional de su país.
- El usuario requiere trabajos de clase, como resúmenes de obras, estudios, etc. Existe otro protocolo para estos casos en los que se le transmite que el servicio de referencia no incluye la creación de resúmenes documentales ni trabajos similares

#### 4.2 Análisis estadístico

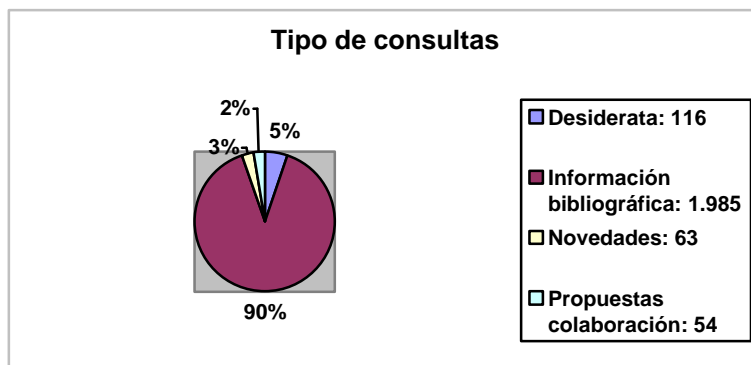
El tratamiento de los datos obtenidos mediante formulario web permite aportar los siguientes informes estadísticos relativos al servicio y perfil de sus usuarios:

**A) Evolución mensual de las consultas recibidas y respondidas:**



En este gráfico se aprecia que el número de consultas va en aumento, salvo en periodos claramente vacacionales, esto demuestra que el principal aporte de nuestra biblioteca es proporcionar instrumentos de trabajo a profesores y estudiantes.

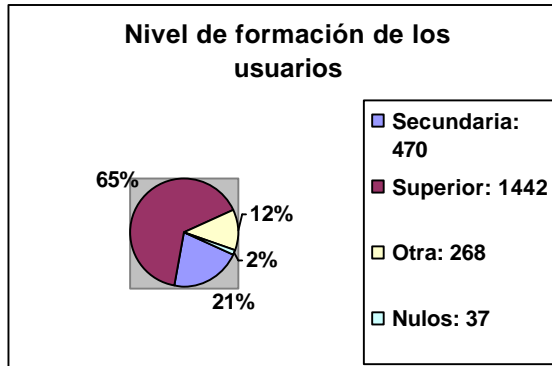
**B) Distribución de las consultas según tipo de servicio:**



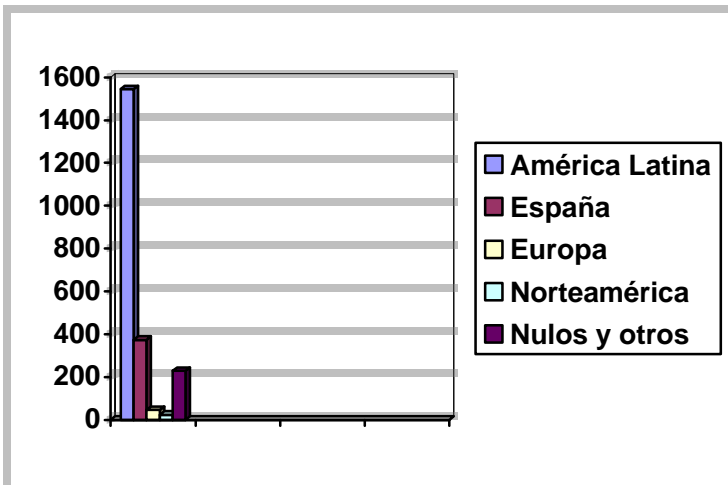
El número de consultas atendidas asciende a un total de 1827. Se representan en este gráfico los tipos de servicios así como el porcentaje de distribución de los mismos.



**C) Distribución de las consultas según nivel de formación de los usuarios:**



**D) Distribución de las consultas por países**



Del estudio de este gráfico se deduce que la mayoría de nuestros usuarios pertenece al ámbito de América Latina que supone el 69,6% del total de las consultas. Por países el que más nos consulta es México con un total de 539 peticiones. Dentro del marco europeo los que más utilizan el servicio de referencia son Francia e Italia, países que cuentan con numerosos hispanistas. Norteamérica queda poco reflejada en sus consultas quizá porque cuentan con servicios de referencia muy sofisticados, tanto en universidades como en bibliotecas tradicionales o digitales.

**4.3 Comentario sobre el uso de servicios de referencia.**

La información que se desprende de la categorización de las consultas y del estudio estadístico del usuario que utiliza el servicio de referencia que ofrece *El Bibliotecario* es diversa y se plasma en las siguientes aseveraciones:

- A juzgar por el contenido de las consultas que recibimos podemos afirmar que, a pesar de que el grueso de usuarios que entra en *El Bibliotecario* dice tener una

formación Superior, un total de 1442 de 2217; el contenido de las consultas transmite que lo que nosotros entendemos por formación Superior no se corresponde con lo que se entiende por este mismo concepto en Hispanoamérica. También es posible que sean estudiantes de primer año de carrera que no conocen el servicio de referencia de sus respectivas universidades o, sencillamente, que es más cómodo utilizar el nuestro

- Los usuarios solicitan, sobre todo, recursos web, porque constituye información rápida que no plantea el trabajo posterior de buscar la bibliografía proporcionada en bibliotecas, librerías, etc.
- Los usuarios requieren obras a texto completo por la necesidad que tienen de encontrar la bibliografía que no encuentran por otros medios.

Podemos concluir este apartado afirmando que el usuario base que utiliza el servicio de referencia de nuestra biblioteca procede de la América de habla hispana como hemos visto reflejado en el estudio estadístico. Este usuario tipo, a juzgar por lo que él mismo cuenta a través del formulario, se encuentra con serias dificultades para localizar bibliografía; ya sea actual o antigua, sobre cualquier autor o materia; no sólo en bibliotecas, sino también en librerías. Además, carece de los conocimientos básicos sobre catálogos *on line*, acceso a las bases de datos, incluso algunos ni siquiera conocen las mínimas estrategias de búsqueda que proporciona un buscador. Por todas estas razones sus necesidades se centran en las peticiones de:

- obras actuales
- obras a texto completo
- recursos web, entendiéndolo por éstos, el acceso a páginas que traten los temas que proporcionen la respuesta a sus cuestiones
- respuesta a preguntas sobre cualquier materia, aunque exceda el contenido de nuestra biblioteca
- instrumentos de trabajo tanto a profesores como a estudiantes, pues nuestra biblioteca constituye el soporte de una cultura general en Instituciones educativas hispanoamericanas

## 5. Conclusiones

Si bien el análisis del Servicio de Referencia Digital de la BVMC se centra en la información recogida en los nueve meses comprendidos en este estudio, pensamos que es una muestra suficiente para avanzar algunas conclusiones y concretar algunas propuestas de mejora del servicio de posible aplicación en la BVMC y en otras bibliotecas digitales. Asimismo, se incorporan a estas conclusiones recomendaciones y sugerencias obtenidas a partir de la revisión bibliográfica y de otras experiencias internacionales que se citan en los primeros apartados de esta ponencia. Se agrupan las conclusiones en los siguientes puntos:

- a) *Formulario web de Referencia digital*: sustituye a la entrevista de referencia, por lo que ha de incorporar toda aquella información relativa al usuario y a la consulta que sea necesaria para resolver adecuadamente su petición. Es aconsejable, por lo tanto, que el formulario reúna como mínimo las siguientes características:
  - a. Un formulario único para consultas bibliográficas.

"El Servicio de Referencia Digital en la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes"

- b. Explicación previa que informe al usuario del servicio, tipo de consultas y temática que la biblioteca digital le puede proporcionar. Esto permite que el usuario tenga expectativas realistas respecto a las respuestas que puede obtener.
  - c. Perfil de usuario: en una biblioteca digital con un universo amplio de usuarios como es el caso de la BVMC, es imprescindible disponer como mínimo de los datos relativos a su nivel de formación, edad y país de procedencia.
  - d. Datos sobre la consulta: qué uso va a dar el usuario a la información que obtenga, búsquedas que ya haya realizado o referencias que ya disponga sobre su tema de consulta.
  - e. Información breve al usuario respecto a los datos que se le solicitan. Esto permite una mejor comprensión por parte del usuario de la información que se le solicita y contribuye a vencer su resistencia a aportar datos sobre su persona o su tema de consulta.
  - f. Otras informaciones: ejemplos de consultas, consejos para preguntar, servicios personalizados, etc.
- b) *Base de datos de preguntas y respuestas*: en bibliotecas digitales con un elevado número de consultas de referencia, sería necesario disponer de una base de datos para guardar el archivo histórico de preguntas y respuestas atendidas. Esta herramienta puede ser utilizada tanto para facilitar y agilizar la gestión interna, como para que el usuario pueda buscar y rastrear en línea las consultas ya resueltas que puedan ser afines a sus necesidades de información. Algunos servicios de referencia digital muy consolidados, como el proporcionado por AskEric, ofrecen la posibilidad de realizar búsquedas en la base de datos del archivo, así como navegar a través de un cuadro de clasificación.<sup>19</sup>
- c) *Automatización de procesos*: las bibliotecas digitales con un elevado número de consultas, requieren asimismo disponer de herramientas de mayor sofisticación tecnológica que permitan automatizar determinados procesos, tales como filtrado automático de consultas recibidas para detectar las que ya se han sido respondidas y otros desarrollos como detección de correos fallidos que en la actualidad se encuentran en fase de investigación.
- d) *Tiempo de respuesta*: un buen servicio de referencia digital ha de garantizar al usuario la obtención de la respuesta en un plazo determinado y conocido por el usuario. Algunas recomendaciones fijan en un plazo máximo de 24 h. para las consultas factuales y de 48 h. para las búsquedas bibliográficas. En otros casos, como en el ya mencionado servicio "Las bibliotecas responden", se ha fijado un único tiempo de respuesta de 3 días para todo tipo de consultas. Independientemente del tiempo de respuesta establecido, es obvio que los responsables de la gestión de bibliotecas digitales han de facilitar los medios humanos y tecnológicos necesarios para asegurar el compromiso adquirido y diseñar una estrategia que permita absorber el previsible crecimiento exponencial. Asimismo, el servicio debe contar con las fuentes básicas para resolver de inmediato las llamadas consultas factuales.

---

<sup>19</sup> AskEric. Question Archive <<http://www.askeric.org/Virtual/Qa/archives/>>

- e) *Sistema de evaluación del Servicio de Referencia*: en la medida en que las bibliotecas digitales se consolidan y se incrementa de forma progresiva el acceso a sus colecciones, se produce también un aumento creciente de la demanda de servicios por parte de los usuarios. Esta situación, en la que sin duda se encuentra la BVMC, obliga a una detallada planificación del servicio de referencia digital, así como al establecimiento de un sistema de evaluación del servicio que facilite la mejora continuada de este servicio en expansión en el entorno de las bibliotecas virtuales y la sistematización de recogida de datos e indicadores.

## 6. Referencias Bibliográficas

1. Ammentorp, S. y Hummelshoj, M.: Ask a Librarian: web-based reference question services. In: 11<sup>th</sup> NI&D Conference: Spring for Information, Reykjavik, 30 May-1 June (2001) <[http://www.lub.lu.se/resbyloc/Nordic\\_lib.html](http://www.lub.lu.se/resbyloc/Nordic_lib.html)> [Consulta: 1 Abril 2003]
2. Chowdhury, G.: Digital Libraries and reference service: present and future. En: Journal of Documentation, Vol. 58, 3 (2002) 258-283
3. Chowdhury, G.G. y Chowdhury, S.: Introduction to digital libraries. Facet Publishing, London (2003)
4. Digital Library Federation Forum. : Usage, usability and user support: report of discussion group (2002) <<http://www.diglib.org/use/useframe.html>> [Consulta: 1 Abril 2003]
5. ICOLC (International Coalition of Library Consortia): Guidelines for statistical measures of usage of web-based information resources (2001) <<http://www.library.yale.edu/consortia/2001webstats.htm>> [Consulta: 4 Abril 2003]
6. International Conference on Digital Libraries. Usability for Digital Libraries: Proceedings (2002) <<http://portal.acm.org/dl.cfm>> [Consulta: 1 Abril 2003]
7. McClennen, M.: Software, systems and standars in digital reference: a research agenda. In: Digital Reference Research Symposium, 1-3 Agosto (2002) <<http://ip.si.umich.edu/div/papers/symposium-2002/>> [Consulta: 4 Abril 2003]
8. McClure, CH.R. et al.: Statistics, measures and quality standards for assessing digital reference library services : guidelines and procedures. ERIC-IT Books (2002)
9. Pomerantz, J. et al.: The current state of digital reference: validation of a general digital reference model through a survey of digital reference services. In: Information Processing & Management (2003). (Artículo en prensa, disponible en Elsevier Science Direct desde Enero 2003). <<http://www.sciencedirect.com/science/journals>> [Consulta: 10 Abril 2003]
10. Saracevic, T: Digital Library Evaluation: Toward an Evolution of Concepts. En: Library Trends, vol 49, 3 (2000) 350-359
11. Stemper, J.A. y Butler, J.T.: Developing a model to provide digital reference services. En: Reference Services Review, vol. 29, 3 (2001) 172-188