

Universidad de Buenos Aires
Facultad de Filosofía y Letras
Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la información
Servicio de Referencia e Información
Segundo Cuatrimestre 2005

Segundo Parcial
Servicios del servicio de referencia:
qué productos y actividades realiza

Fecha de entrega: 22/11/05

Margulies, Graciela grm2002ar@yahoo.com.ar
Sadier, Paula paula@clacso.edu.ar
Scardini, Miguelina miguelinascardini@hotmail.com
Vázquez, Silvia svazquez@caicyt.gov.ar

Tabla de contenido

	Página	
Introducción	3	
Servicios tradicionalmente brindados por el servicio de referencia	4	
Consulta rápida	4	
Verificación bibliográfica	4	
Préstamo interbibliotecario	4	
Servicios de información y referencia	4	
Servicios de consulta cooperativa	4	
Preguntas de investigación	4	
Diseminación selectiva de información	4	
Búsquedas en bases de datos	4	
Consultoría en información	5	
Formación individual	5	
Formación grupal	5	
Alfabetización informática	5	
Servicio de guía de lectura	5	
Asesoría para el trabajo final en bibliotecas académicas	5	
Consejo y consultoría de investigación	5	
Biblioterapia	5	
Servicio de referencia electrónico	6	
Características de la referencia tradicional o clásica	6	6
Características de la referencia modificada por la tecnología	6	
Ventajas	7	
Desventajas	7	
Iniciativas de las bibliotecas	7	
Referencia digital	8	
Referencia virtual en tiempo real	8	
Softwares especiales	8	
Aspectos administrativos	8	
Colección de referencia virtual	8	
Cualidades del bibliotecario referencista virtual	9	
Capacitación para el trabajo de referencia	9	
Tareas	9	
Investigaciones	10	
El futuro	10	
Conclusiones	11	
Referencias bibliográficas	12	

Servicios que brinda el servicio de referencia

Introducción

El presente trabajo se elabora a pedido de la cátedra de Servicio de Referencia e Información, a cargo de la Profesora Floriana Colombo.

Su objetivo es dar una introducción a los servicios de información y al proceso de transformación que han sufrido a través del tiempo.

Los servicios de consulta están cambiando cada vez más aceleradamente pero su carácter básico sigue estando intacto: el de proporcionar la asistencia personal que da el bibliotecario a los usuarios que buscan información.

Hasta hace aproximadamente 20 años este servicio se llevaba a cabo dentro del recinto de la biblioteca; luego esta tendencia fue cambiando y los servicios comenzaron a brindarse tanto dentro como fuera de la misma, hasta llegar hoy en día a proporcionarse sin existir contacto directo alguno entre el bibliotecario y el usuario.

Paralelamente, los materiales que se utilizaban tradicionalmente para satisfacer la necesidad de información del usuario eran aquellos que pertenecían a la biblioteca, mientras que en la actualidad se utilizan cada vez más fuentes externas como por ej., las bases de datos en línea.

Es posible agrupar los distintos tipos de información que se brindan en la biblioteca en virtud de tres funciones básicas de los servicios de consulta: proporcionar información, instruir o formar en el uso de las bibliotecas y de las fuentes de información, y guiar en la elección de repertorios bibliográficos. Pero, aunque esto no ha cambiado, las transformaciones introducidas por la tecnología imponen al profesional bibliotecario de referencia un nuevo desafío en la modalidad de consulta: el servicio de referencia electrónico.

SERVICIOS TRADICIONALMENTE BRINDADOS POR EL SERVICIO DE REFERENCIA

Podemos identificar diferentes tipos de consulta:

Consulta rápida: es una pregunta que se puede responder con rapidez mediante el uso de una o dos herramientas de consulta; generalmente es una pregunta de información factual: solicitud de una dirección, definición de una palabra, fecha o lugar de un evento, existencia en la biblioteca de un libro o revista específicos, etc. Este servicio se ofrece en casi todas las bibliotecas públicas, académicas y especializadas.

Verificación bibliográfica: es similar a la consulta rápida, excepto en que proporciona exclusivamente datos sobre las publicaciones, y verifica que la información que posee el usuario sobre un documento esté correcta y completa, por ej., una cita bibliográfica. Este servicio se ofrece en bibliotecas académicas a los estudiantes, docentes, investigadores, etc., y en las especializadas.

Préstamo interbibliotecario: es un servicio que ofrece la biblioteca cuando ha determinado que no posee el material que necesita el usuario. Este servicio se ofrece en bibliotecas académicas y especializadas.

Servicios de información y referencia: este servicio está diseñado para dirigir a los usuarios de la comunidad a las dependencias u organizaciones que puedan satisfacer sus necesidades. Derivan al usuario a recursos fuera de la biblioteca. Hay dos tipos: información sobre dependencias, su dirección, teléfono, etc. y los que envían a los usuarios físicamente a otro lugar tras confirmar telefónicamente que pueden ayudar al usuario. Este servicio se ofrece en bibliotecas públicas.

Servicios de consulta cooperativa: deriva la consulta del usuario a otra biblioteca. Esto ocurre frecuentemente en bibliotecas pequeñas o especializadas, donde el bibliotecario de consulta ha agotado las fuentes disponibles.

Preguntas de investigación: el bibliotecario proporciona asistencia en la investigación. El proceso requiere una entrevista de consulta. Este servicio es más frecuente en bibliotecas públicas, académicas y especializadas.

Diseminación selectiva de la información: es un servicio de consulta diseñado para cada usuario o grupos de usuarios en particular en su campo de interés. Se ofrece con mayor frecuencia a los investigadores que usan las bibliotecas académicas y especializadas. Si bien para muchos autores este servicio es un servicio de **alerta**, es necesario diferenciar entre ambas. La alerta le da a conocer al usuario las novedades bibliográficas en general, mientras que en la DSI se le informa de los nuevos materiales de su interés con base en un perfil de interés previo.

Búsquedas en bases de datos: la proliferación de las bases de datos a las que se pueden acceder de manera remota ha permitido a los bibliotecarios identificar cierta clase de información en forma más rápida de lo que antes era posible. Se puede ofrecer información de dos tipos: bibliográfica (citas), y no bibliográfica (estadísticas, resúmenes, guías, textos completos, etc.). Pueden ser bases de datos pagas ejecutadas

por convenios, o catálogos en línea, redes de catalogación colectiva, y bases de datos producidas localmente. Este servicio puede ser un accesorio o parte de la consulta rápida y de investigación. En nuestro país este servicio es utilizado mayormente en bibliotecas académicas y especializadas.

Consultoría en información: gestores de información o “information brokers” surgidos a partir de la proliferación de las bases de datos en línea y de la expansión de todo tipo de información en Internet fundamentalmente. Es la habilidad para obtener información fuera de una biblioteca.

Formación individual: el bibliotecario ayuda en forma individual a un usuario a entender la organización y uso de la biblioteca. Se observa fundamentalmente en las bibliotecas escolares, públicas y académicas.

Formación grupal: el bibliotecario instruye en forma grupal a los usuarios sobre la organización y uso de la biblioteca. Se incluye en este servicio la formación relacionada con el curso en la que docente y bibliotecario trabajan juntos. Ocurre en bibliotecas escolares y académicas.

Alfabetización informática: es un servicio de la biblioteca en general más que del servicio de referencia en especial, si bien desde esta área se pone en práctica con la formación en el uso de tecnologías. Se implementa básicamente en las bibliotecas públicas. La disminución de la brecha digital debería ser una función de las bibliotecas públicas.

Servicio de guía de lectura: ayuda al usuario a escoger entre los materiales de la biblioteca. Se observa principalmente en lo referente a lo literario en las bibliotecas públicas y en las bibliotecas de los “countries”.

Asesoría para el trabajo final en las bibliotecas académicas: es similar al servicio de guía de lectura, pero en lo referente a las bibliotecas académicas.

Consejo y consultoría de investigación: el bibliotecario aconseja al usuario sobre cómo conducir su investigación, sugiere fuentes de información y explica cómo acceder al documento. Es habitual en bibliotecas académicas.

Biblioterapia: es la utilización de repertorios en cualquier formato como método terapéutico. Hoy en día los biblioterapeutas utilizan diversos recursos (cine, lecturas, etc) y los debaten en grupo. La biblioterapia puede ser: clínica (utilizada por médicos en conjunto con bibliotecarios para los pacientes mentales), o de desarrollo (se utiliza con individuos normales para la promoción de su desarrollo pleno). Se emplea en las bibliotecas públicas, escolares y especiales.

SERVICIO DE REFERENCIA ELECTRONICO

Hay 4 etapas de integración de la tecnología informática a las bibliotecas (Herrero Solana):

- 1) biblioteca típica: es la biblioteca pre-informática; tiene un grupo de usuarios que está físicamente presente y son los destinatarios de los servicios que ofrece la misma; posee un acervo de material impreso; los procesos técnicos son llevados a cabo manualmente;
- 2) biblioteca automatizada: es la biblioteca que usa la computadora para el control bibliográfico, el soporte del catálogo al público y control de usuarios y préstamos (aunque sea alguna de estas tareas); las computadoras están conectadas en red; utiliza la computadora como soporte auxiliar de información; el servicio de referencia tradicional está emplazado dentro de este tipo de biblioteca;
- 3) biblioteca electrónica: brinda al usuario una amplia gama de fuentes de información en formato electrónico y cuenta con por lo menos un enlace a Internet (por ej., consulta de catálogo automatizado de la institución); una de las tareas del bibliotecario es guiar al usuario en su adaptación a la red y su capacitación hasta que se vuelva autosuficiente; el servicio de referencia digital está emplazado dentro de este tipo de biblioteca;
- 4) biblioteca de realidad virtual: la biblioteca no tiene existencia física más allá de la computadora y sus conexiones con la red; el usuario tiene la ilusión de estar físicamente dentro de la biblioteca mediante simulación de la realidad virtual.

Características de la referencia tradicional o clásica

- el servicio debe centrarse en el usuario y no agrupar o generalizar las necesidades de información: servicio personalizado (Talavera Ibarra)
- el bibliotecario se encuentra en su escritorio y el usuario se le aproxima con su consulta
- entrevista personal con confirmación inmediata de la comprensión de la necesidad de información del usuario
- utilización de la comunicación telefónica también con confirmación inmediata
- utilización del correo postal
- utilización del fax

Características de la referencia modificada por la introducción de la tecnología

- el servicio debe centrarse en los usuarios y no agrupar o generalizar las necesidades de información servicio personalizado (Talavera Ibarra)(ídem referencia tradicional)
- los referencistas son “movibles” y ofrecen los servicios donde se encuentran los usuarios (obsolescencia del tradicional mostrador de referencia) (Rettig, citado por Talavera Ibarra)
- la tecnología permite extender el radio físico de las operaciones fuera del ámbito de la biblioteca
- aumentan las demandas y expectativas de los usuarios hacia el servicio de referencia (Harmon Straiton Jr.)
- gran número de consultas se refieren a problemas de conexión
- la entrevista de referencia consiste en un intercambio de mensajes electrónicos o completar un formulario por parte del usuario

- empleo de un término específico para el rol actual del profesional de información: cibertercario (cybrarian en inglés) (El Profesional de la Información); utilización del término “especialista en información” (Harmon Straiton Jr.)
- el bibliotecario utilizan las nuevas tecnologías en su trabajo diario y su principal recurso son los foros de discusión mediante correo electrónico. De esta manera reducen su aislamiento, aprenden cómo se resuelven los mismos problemas en diferentes ámbitos, se mantienen al día sobre las últimas novedades bibliográficas, ofrecimientos laborales, etc. (Cromer, citado por Herrero Solano)
- servicios de referencia en los que se combinan diversos grados de virtualidad (Harmon Straiton Jr.):
 - o nivel 1: acceso electrónico, OPAC con biblioteca tradicional (primera fase de la automatización)
 - o nivel 2: acceso electrónico a colecciones virtuales con obtención del documento concreto
 - o nivel 3: acceso electrónico a colecciones virtuales consistentes de documentos electrónicos
- utilización de
 - o correo electrónico,
 - o chat,
 - o audio y/o video en tiempo real,
 - o videoconferencias,
 - o grupos de interés,
 - o servicios de referencia en los sitios web de las bibliotecas (por ej. Ask a Librarian, etc.

Ventajas

- se genera automáticamente un archivo digital de preguntas y respuestas
- el usuario puede enviar sus consultas durante las 24 hs
- el usuario “tímido” se ve alentado por el anonimato
- posibilidad de ampliar el horario de atención

Desventajas

- genera preocupación sobre el derecho de libertad de expresión (por el archivo digital que se genera automáticamente)
- tecnostress: stress experimentado por los referencistas que deben enfrentarse constantemente con las demandas de nueva información y los cambios que producen en el ámbito de trabajo (Harmon Straiton Jr) (Allen)
- en algunos casos debe haber un intercambio de mensajes entre bibliotecario y usuario para aclarar la pregunta (excepto en los casos de consultas en tiempo real o síncrono); esto implica una demora
- se produce una mayor diversificación de las tareas del bibliotecario
- la falta de estandarización en las bases de datos y otros recursos electrónicos se traduce en necesidades de entrenamiento adicional por parte de los referencistas y usuarios (Harmon Straiton Jr.)

Iniciativas de las bibliotecas (Pinillo León)(Talavera Ibarra)

- confección de un manual de usuarios (impreso y electrónico) para las bases de datos utilizadas

- confección de una guía de sitios de interés en el área de mayor demanda de información, tanto impresa como electrónica, y también de contenidos en Internet
- diseminación de información de referencia novedosa, clásica y virtual, mediante la Web
- confección y utilización de normas (IFLA)
- organización de cursos y talleres, por ej., de uso de lenguajes controlados
- fomento de la educación de los usuarios
- realización investigaciones científicas para evaluar el impacto de cada medida implementada
- implementación de varios puntos de referencia para evitar colas
- optimización del uso del personal y división del trabajo según su experiencia
- utilización de personal asistente, alumnos, etc, para evacuar preguntas simples o factuales
- división de labores entre personal profesional y asistente (cuadro de Markidian y Kesselman, citado por Talavera Ibarra)
- información sobre el estado de copyright y derechos de autor para los bibliotecarios a nivel internacional y a nivel local (IFLA, 2003)

Referencia digital

“Es un servicio a distancia, asíncrono, que se ofrece a través de la computadora, empleando el correo electrónico ordinario o formularios especialmente diseñados...”

Referencia virtual en tiempo real

Se emplean sistemas de comunicación electrónica síncrona. Requiere un software especial. El más sencillo es en forma de chat. (http://vrl-web10.lssi.com/wcscgi/CDM.exe/unm?SS_COMMAND=CUST_SUP&Category=SERVICIOCENTRALI)

Programas de computación especiales

Permiten al bibliotecario dar asistencia remota al usuario o transferirle una página adecuada, o al usuario bajar la página en la computadora del bibliotecario para que éste vea qué es lo que está haciendo; inclusive el bibliotecario y el usuario pueden compartir una pantalla en común donde los dos pueden interactuar.

Se desarrollan diversas aplicaciones en todo el mundo para facilitar y mejorar los procesos automatizados, por ej., el Sad@exe de la Biblioteca de la Universidad de Jaén, o <http://www.cybrarian.com/pages/1/index.htm>

Aspectos administrativos recomendados por IFLA, Internacional Federation of Library Associations and Institutions, Reference Work Section (2004)

- personal bibliotecario
- software
- horario de atención
- número de sesiones simultáneas
- dar a conocer el servicio
- aspectos legales
- sistema de evaluación de costos y calidad del servicio
- política de adquisiciones

Colección de referencia virtual

Utiliza, tanto en intranet como en Internet:

- CD-ROM (la interfase para el usuario no es tan amigable, se demora su actualización)
- bases de datos en línea (se actualizan permanentemente; puede demorarse la conexión en las horas pico)
- servicios en línea
- Internet (sólo un 30-40% de lo que existe en la web es útil)

Se hace un mayor uso de fuentes digitales, tanto lineales como hipertextuales:

- índices, (<http://www.doaj.org/>)
- bibliografías, (<http://ble.chadwyck.co.uk/>)
- enciclopedias, (<http://es.wikipedia.org>)
- diccionarios, (<http://www.rae.es/>)
- directorios, (<http://www.red-redial.net/publicacion.php?pub=revistas>)
- biografías (<http://www.biografiasyvidas.com/>), etc.

Cualidades del bibliotecario referencista virtual

- curiosidad intelectual
- paciencia
- empatía
- agilidad mental, multitarea
- flexibilidad
- capacidad de análisis y síntesis
- control del stress y asimilación de la filosofía del servicio
- buena ortografía y rapidez en el tipeado, capacidad de comunicación sobre todo escrita. Capacidad para realizar entrevistas de referencia a distancia.
- imaginación
- conocimientos generales, de la colección , de la tecnología que debe emplear y de las estrategias de búsqueda

Capacitación para el trabajo de referencia (Universidad McGill, EEUU)

- inducción (acogida, entrevista, familiarización con el lugar y el personal, etc)
- acceso a las fuentes de referencia
- capacitación metodológica
- enriquecimiento
- adiestramiento continuo (Pinillo León)

Tareas

- las mismas que en el servicio de referencia clásico pero aplicando la tecnología (Talavera Ibarra)
- ayudar al usuario, no buscando la respuesta o proporcionando la fuente sino enseñándole a usar las nueva tecnologías para que realice la búsqueda por sí mismo
- asistir al usuario en el método de búsqueda y en el conocimiento de la interfaz de la base de datos; el término utilizado para este proceso es “alfabetismo informático” (information literacy)
- en algunas bibliotecas se ha creado un nuevo grupo de trabajo, la gerencia en servicios, cuya tarea es consultar y diseminar información sobre las obras de referencia identificadas (Pinillo León)
- desarrollar colecciones de referencia electrónicas además de impresas (Talavera Ibarra)

- realizar trabajo cooperativo en red, como la labor de OCLC o, a nivel local, UNIRED, el Catálogo Colectivo de Publicaciones Periódicas de CAICYT, SISBI, Fundación Roble, etc.
- en general, las tareas del bibliotecario en la sociedad de la información son: almacenador y guardián de la cultura, informador y comunicador, intermediario y filtro, educador, asesor y consultor (Gamboa Fuentes)

Investigaciones

Se diseñan experiencias que, mediante observación directa, entrevistas, análisis de las boletas de solicitud de préstamos (Pinillo León), y cuestionarios (Stacy-Bates), entre otros métodos, analizan el servicio de referencia y determinan sus necesidades, realizan estudios de usuarios (Rettig, citado por Talavera Ibarra), y evalúan el servicio de referencia digital para crear un círculo de calidad y mejorar el servicio de manera continua.

El futuro

Jerry Campbell (1993, p.5) citado por Talavera Ibarra acuña el término “ingeniero de acceso” para definir al referencista de la nueva era, cuya misión será “diseñar, evaluar y operar métodos de distribución de información existente en la biblioteca u otros medios, respondiendo así a la demanda de los usuarios donde sea que éstos se encuentren”, y así desentrañar la maraña de la “cartografía del conocimiento” y realizar el “análisis del consumidor” para transferir la información (acción justamente que denomina “ingeniería de acceso”).

El bibliotecólogo será el “director de tránsito” encargado de ordenar y clasificar la información electrónica y dirigir el flujo de usuarios hacia las fuentes que contienen dicha información y de orientar al usuario sobre las mejores “rutas” (o direcciones) para encontrar lo que desea.

Se hará posible la educación a distancia de usuarios a través de la biblioteca. (Harmon Straiton Jr.)

Se desarrollarán sistemas expertos que emplean la inteligencia artificial para realizar funciones similares a las de humanos expertos en determinada área. (Harmon Straiton Jr.)

Conclusiones

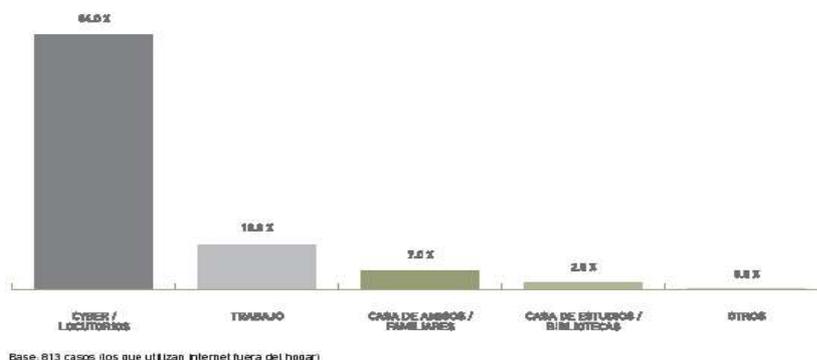
La introducción de las nuevas tecnologías en la biblioteca han expandido las posibilidades de brindar una mejor atención a las necesidades de los usuarios que se acercan en busca de información. En las bibliotecas especializadas brindan la posibilidad de suministrar a los investigadores fuentes de información novedosas y nuevas herramientas para el desarrollo de sus investigaciones; el investigador no necesita encontrarse físicamente dentro de los límites de la biblioteca para poder utilizar sus recursos. Las bibliotecas universitarias, que poseen usuarios competentes en el uso de las tecnologías, también tienden a brindar conexión a la red a sus usuarios, pero los bibliotecarios continúan orientándolos hacia las fuentes pertinentes para sus estudios.

Las bibliotecas públicas en general siguen brindando la información solicitada, pero también se cuenta entre sus servicios ser una herramienta para reducir la brecha digital¹, ya que además de permitir el acceso a la información también pueden enseñar el uso y las utilidades de las computadoras y las redes y así disminuir la desigualdad social. Las bibliotecas públicas siguen siendo orientadoras y guías para la población que asisten.

En Argentina, el grueso de la población que no accede a Internet es porque carece de habilidades en el uso de las nuevas tecnologías (brecha digital) o porque no encuentra nada de su interés en ella; cabría preguntarse ¿cómo sabe que no hay nada que le interese si no ha navegado?; es la población de menores recursos la que no ingresa a Internet (71.0%) y mayormente la de más de 35 años. La investigación SNCC realizada recientemente arroja resultados contundentes: el grupo de población de ingresos más elevados utiliza Internet en el hogar y en tercer lugar se encuentra la lectura. Fuera del hogar, de los que no poseen computadora propia, solamente el 2% realiza sus consultas desde una biblioteca o casa de estudios; la mayoría lo hace desde locutorios o cyber cafés. Las bibliotecas públicas deberían ocupar un lugar más importante dentro del uso de las nuevas tecnologías, ya que ha sido su tarea histórica impulsar la alfabetización informática a la población de su influencia.

LUGARES DE USO DE INTERNET FUERA DEL HOGAR

Entre los que utilizan internet en los Cyber/locutorios se destacan los jóvenes menores a 35 años.



Fuente: SNCC (2005)

¹ [...] “diferencias que hay entre grupos según su capacidad para utilizar las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica.” (Wikipedia, http://es.wikipedia.org/wiki/Brecha_digital)

Referencias bibliográficas

Allen, N. (1999). *Promise, perils and planning: an administrative commentary on the use of technology to expand reference services*. Reference Services and Media: The Reference Librarian 65: 15-28.

Bopp, R. & Smith, L. (2004) *Introducción general al servicio de consulta* (C:C: Compton García Fuentes. Trad.) México: UNAM, CIUB; Fideicomiso para la Cultura México-EUA; Información Científica Internacional; Alfagrama. (Trabajo original publicado en 1991).

Gamboa Fuentes, S. R. (2000). *Nuevo rol para el profesional de la biblioteca del futuro*. Reunión "Información en la Nueva Era", organizada por la Escuela de Bibliotecología UNMSM, 15/11/2000. Consultado noviembre 11, 2005 en <http://eprints.rclis.org/archive/00002511/01/B6-03.pdf>

Harmon Straiton Jr., T. (1999). *Information services in the year 2000 and beyond*. . Reference Services and Media: The Reference Librarian 65: 3-14.

Herrero Solana, V.F. (1998). *Hiperdocumentos referenciales: una herramienta para diseminar recursos de información Internet entre los usuarios del servicio de referencia*. Rosario: Nuevo Paradigma.

IFLA, Reference Work Section. (2004). *Recomendaciones para el servicio de referencia digital*. Madrid: ANABAD. Consultado noviembre 12, 2005 en: <http://www.anabad.org/publicaciones/base/fichero.php?id=501>

Secretaría de Medios de Comunicación de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Presidencia de la Nación (2005). *Investigación SNCC*. Consultado octubre 20, 2005 en <http://www.consumosculturales.gov.ar/SNCC.pdf>

Jara de Súmar, J. (2002). *El trabajo de referencia en la era digital*. Lima, PUCP, Departamento de Humanidades. Serie Temas de Bibliotecología e Información N° 8, 33 pp.; 25 cm

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

Navarrete, J. and Navarrete, F. (2000) *Sad@Exe : una interface para el envío de peticiones de préstamo interbibliotecario y búsquedas bibliográficas mediante correo electrónico*. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios (59). Consultado octubre 20, 2005 en <http://eprints.rclis.org/archive/00003243/01/baaab59a2.pdf>

Pinillo León, A. L., Galindo Pinillo, N. & del Canto Enríquez, A. (2002). *El servicio de referencia de la Biblioteca Médica Nacional: de lo clásico a lo virtual*. Acimed 10 (6): 191

El Profesional de la Información. (1994). *Ciberespacio y cibertecarios*. Consultado noviembre 10, 2005 en

http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1994/abril/ciberespacio_y_cibertecarios.html

Sensor, Pat. *Cyberlib.net*. Consultado noviembre 10, 2005 en http://whatis.techtarget.com/definition/0..sid9_gci213634.00.html

Stacy-Bates, K. (2003). *E-mail reference responses from academic ARL libraries: An unobtrusive study*. *Reference & User Services Quarterly* 43 (1): 59-70.

Talavera Ibarra, A. M. (1998). *El bibliotecólogo electrónico: consideraciones en torno al servicio de referencia en la era digital*. Consultado noviembre 13, 2005 en <http://www.bibliosperu.com/web1.0/articulos/3/B3-01.pdf>