

¿Bibliotecarios respondiendo a bibliotecarios?: las consultas y fuentes de información sobre bibliotecas y documentación en *Pregunte, las bibliotecas responden*

Antonia Dolores Hermosilla Moreno

Biblioteca Regional de Murcia

Ángel Peñalver Martínez

Biblioteca Regional de Murcia

Resumen

Se analizan las consultas pertenecientes a la categoría temática "Bibliotecas y Documentación", registradas en el servicio cooperativo de referencia digital *Pregunte, las bibliotecas responden* durante el primer semestre de 2006, a partir de una muestra representativa para el establecimiento de las materias específicas, la tipología concreta de usuarios que las han planteado, así como las fuentes empleadas por los bibliotecarios para elaborar las respuestas. La comunicación se enmarca en la línea de investigación iniciada en el trabajo presentado al I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, que tiene como objeto el análisis específico de las fuentes y recursos de información empleados por los bibliotecarios de las 40 bibliotecas participantes en *Pregunte, las bibliotecas responden*.

1. Introducción

El servicio cooperativo de referencia digital *Pregunte, las bibliotecas responden* <<http://www.pregunte.org>>, puesto en marcha en junio de 2000, ha sido objeto de estudio y publicación en sus seis años de existencia y es conocido en la comunidad bibliotecaria (Saorín 1999; Ayuso et al. 2002; Merlo 2004; Peñalver y Hermosilla 2004). Al día de hoy son ya cuarenta las bibliotecas públicas y regionales españolas que participan en él y su coordinación técnica se encuentra en fase de traslado desde la Biblioteca Regional de Murcia a la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, que lidera el proyecto desde sus comienzos. En el panorama nacional destaca por su carácter pionero en lo que a servicios bibliotecarios virtuales se refiere y como es lógico tras un quinquenio de vida, ha sufrido diversos altibajos en sus indicadores de uso, que motivaron un estudio pormenorizado del servicio (Merlo 2004) y su actual reestructuración por parte de la propia Subdirección General.

La presente comunicación aborda el estudio de un aspecto concreto de funcionamiento del servicio que ha sido objeto de interés y debate de los profesionales que participan en su gestión. Se trata del incremento constante de consultas del área de "Bibliotecas y Documentación", una de las categorías temáticas añadidas en la reestructuración de julio de 2002, mediante la que se ampliaron a 16 las categorías en las que se agrupan las consultas de los usuarios.

La percepción profesional hacía pensar que el servicio estaba derivando hacia un tipo de usuario muy vinculado al área de Bibliotecas y Documentación y, por tanto, consideramos necesario con-

tar con datos cuantitativos que ofrecieran una visión más científica de este fenómeno a partir de la medición de sus dimensiones estadísticas.

La categoría "Bibliotecas y Documentación" ha venido suponiendo un porcentaje creciente en el conjunto temático de las consultas recibidas en el servicio, de tal manera que en 2002 supusieron el 12'72%, porcentaje que en 2003 se incrementó al 19'74%, al 26'98% en 2004, al 30'32% en 2005 y al 33'61 en sólo los seis primeros meses del año en curso.

Esta comunicación presenta los datos sobre la evolución cronológica del total de consultas de dicha temática, sus materias específicas, la tipología concreta de usuarios y las fuentes empleadas por los bibliotecarios para elaborar las respuestas, a partir de una muestra representativa formada por las preguntas que ha registrado el sistema a lo largo del primer semestre de 2006.

La investigación pretende dilucidar si "Pregunte, las bibliotecas responden" está basculando hacia un consultorio para profesionales o usuarios del área de Bibliotecas y Documentación, y conocer a su vez qué tipo de recursos y fuentes de información, tradicionales o digitales, emplean en sus respuestas los profesionales encargados del servicio en cada biblioteca participante.

Con ello se pretende ofrecer elementos de análisis e interpretación para la toma de decisiones en la actual reestructuración del servicio.

2. Planteamiento metodológico

Al iniciar la investigación que nos ocupa, se pretendió abarcar el análisis de todas las consultas presentes en la base de datos de preguntas y respuestas de "Pregunte", incluidas en la categoría "Bibliotecas y Documentación", pero las cifras eran demasiado elevadas para la viabilidad del proyecto en el marco de la presente comunicación y se decidió trabajar a partir de una muestra representativa. Junto a ello se constató la imposibilidad de poder analizar todo el periodo de existencia del servicio, ya que entre los años 2000 y 2002 esta categoría temática no existía. Por todo ello se determinó que tomando las 956 consultas de los primeros seis meses del actual año como población, la muestra sería suficientemente representativa y actualizada.

Por otro lado, los anteriores estudios sobre tipología de preguntas y fuentes empleadas en el servicio (Ayuso et al. 2002; Peñalver y Hermosilla 2004) igualmente se basaron en muestras estadísticas del 27%, porcentaje que desde 2002 se ha mantenido para los estudios sobre "Pregunte" y cuyo fundamento reside en la consideración de las distintas categorías temáticas como estratos de tamaños muestrales. La aplicación de dicho porcentaje ha significado en esta ocasión un tamaño muestral de 258 consultas.

Metodológicamente se partió, como en los estudios precedentes, de la búsqueda de las consultas de esta categoría en la base de datos de preguntas y respuestas del servicio, que aunque está accesible desde la web pública, en esta ocasión se ha preferido utilizar la intranet <<http://pregunte.carm.es/pregunte/bibliotecas/bib01.html>>, porque permitió acotar las búsquedas por fecha (1 de enero a 30 de junio de 2006) y reducir la búsqueda marcando sólo las preguntas agrupadas dentro de la categoría estudiada. La elección concreta de las consultas objeto de la muestra se realizó de un modo aleatorio e independiente.

A continuación se procedió a la lectura de todos los elementos de la consulta: pregunta, respuesta y fuentes de información. Se agruparon temáticamente conforme a los descriptores del *Tesaurus de Biblioteconomía y Documentación* del CSIC (Mochón y Sorli 2002), asignando en un primer

momento el que hemos considerado más significativo y pertinente al total de la cuestión planteada, aunque posteriormente durante el análisis y para que la clasificación fuese operativa, se decidió reagrupar las preguntas de las que sólo había un descriptor en la categoría inmediatamente superior, haciéndolas depender del término más general sin descender al término específico.

Para el estudio y agrupación de las fuentes se ha creído conveniente emplear el cuadro de clasificación propuesto en la comunicación presentada en el II Congreso de Bibliotecas Públicas (Peñalver y Hermosilla 2004), a partir de las tipologías de fuentes establecidas por los especialistas Carrizo (2000), Maldonado (2001) y Zapico (2003), combinando la idea de "Fuentes de información directa" (Inmediatas o Primarias) y "Fuentes de información indirecta" (Mediatas o Secundarias) dentro de la categoría de "Fuentes tradicionales o impresas" (Carrizo 2000), con la de "Recursos web" que emplean Maldonado (2001) y Zapico (2003) dentro de las "Fuentes de acceso remoto". El cuadro ha sido actualizado respecto de la versión 2004, añadiendo nuevos tipos documentales y, por esta razón, se reproduce de nuevo (figura 1).

Figura 1. Tipología de fuentes de información

Impresas	Fuentes de información directa	Cronologías		
		Anuarios		
		Fuentes de Inf. Geográfica		
		Fuentes de Inf. Biográfica		
		Diccionarios		
		Directorios		
		Enciclopedias		
		Estadísticas		
		Guías		
		Manuales y obras de consulta en general		
	Fuentes de información indirecta	Bibliografías		
		Catálogos comerciales		
		Catálogos de Bibliotecas		
		Índices Bibliográficos		
Digitales	Acceso local	CD-ROM / DVD-ROM		
		Disquetes		
	Acceso remoto	Recursos Informativos Primarios	Bases de datos textuales	
			Legislativos y jurídicos	
			Diccionarios y enciclopedias	
			Revistas científicas	
			Monográficos	

Digitales			Tesis
			Periódicos y revistas
			Biografías
			Estadísticas
			Sitios web
			Portales
			Blogs
			Correo electrónico
			Lista de distribución
			News
			Recursos informativos secundarios
		Catálogos comerciales	
		Bases de datos referenciales	
		Directorios	
Buscadores			
Recursos informativos terciarios	Metabuscaradores		
	Buscadores de bases de datos		
	Agentes personales		
Personales e institucionales	Teléfono		
	Correo electrónico		

3. Análisis y resultados

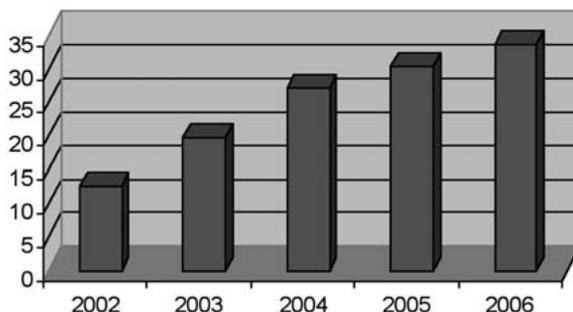
La investigación ha partido de la constatación del crecimiento continuo del número de consultas de la categoría "Bibliotecas y Documentación" y que evidencian el interés creciente que están mostrando cierto tipo de usuarios, a los que más adelante se prestará atención, a la hora de usar el servicio "Pregunte". Como se desprende de la lectura de los datos de la figura 2, en la que aparecen tanto el número total de preguntas registradas en el servicio, como el de preguntas referidas a "Bibliotecas y Documentación" y sus porcentajes respecto del total, se ha pasado de la cifra de 280 en el segundo semestre del año 2002, a la de 1.725 durante 2005. En términos porcentuales se ha evolucionado del 12'72% inicial en el segundo semestre de 2002 al 33'53% durante los seis primeros meses de 2006.

Por otro lado, este incremento positivo queda reflejado nuevamente al analizar el número de consultas de esta categoría, tomando como referencia los primeros seis meses de cada año, de tal forma que han llegado a convertirse en una tendencia mantenida a lo largo del tiempo.

Ya el informe de J. Merlo sobre el servicio (Merlo 2004), basado en un estudio muestral de 581 preguntas y sus correspondientes respuestas y fuentes de información para el periodo comprendido entre el 1 de marzo y el 3 de abril de 2004, indicaba que la categoría temática "Bibliotecas y Documentación" ocupaba el 25'82% del total de las consultas de las 16 categorías asignadas en la población estudiada, porcentaje muy próximo al total del 26'98 que ofrece el conjunto del año (figura 2).

Figura 2. Evolución de consultas sobre “Bibliotecas y Documentación” y sus porcentajes

Año	2002 ¹	2003	2004	2005	2006 ²
Nº consultas en la categoría “Bibliotecas y Documentación”	280	959	1.523	1.725	956
/ porcentaje sobre el total	12'72%	19'74%	26'98%	30'32%	33'61%
Nº de consultas de todas las categorías	2.201	4.856	5.643	5.688	2.844



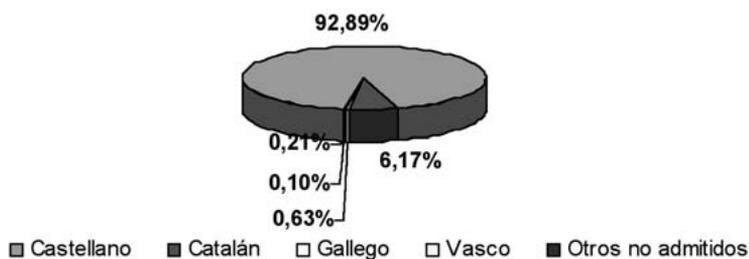
Fuente: Elaboración propia

3.1. ¿En qué lengua se pregunta?

Del análisis de la muestra, se ha podido obtener igualmente información sobre las lenguas en que se formulan las consultas o se solicitan las respuestas, ya que como es sabido “Pregunte” permite al usuario la posibilidad de solicitar la respuesta en cualquiera de las lenguas cooficiales españolas. Aunque no se contempla la posibilidad de responder en lenguas extranjeras en la muestra elegida, consta una en inglés y otra en portugués, circunstancia que puede relacionarse con una cierta extensión

Figura 3. Distribución lingüística de las consultas

Castellano	888	92,89%
Catalán	59	6,17%
Gallego	6	0,63%
Euskera	1	0,10%
Otras lenguas no admitidas ³	2	0,21%



Fuente: Elaboración propia

geográfica del conocimiento del servicio, del que otros estudios estadísticos de orden interno han constatado su amplia presencia en Latinoamérica, lo que refuerza el predominio de la lengua castellana en la distribución lingüística de las consultas (figura 3), que llega a suponer el 92'89% del total, seguida por la lengua catalana con el 6'17% y a mucha distancia el gallego y el euskera con 0'63 y 0'10% respectivamente.

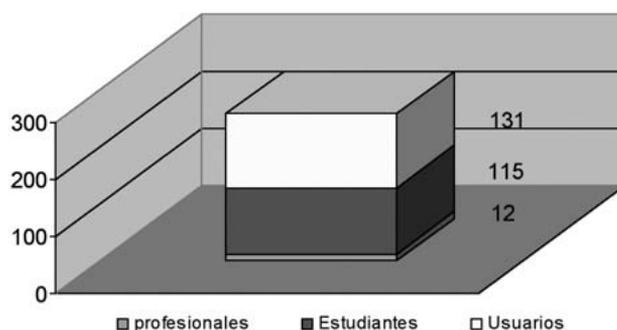
3.2. ¿Quiénes preguntan?

Del análisis y lectura de las 258 preguntas que componen la muestra analizada, podemos hacer una clasificación aproximada de los usuarios que formulan las preguntas sobre Bibliotecas y Documentación para establecer su tipología, extremo difícil de determinar puesto que el servicio no exige al usuario datos identificativos de ningún tipo, excepto un correo electrónico para la recepción de la respuesta. Sin embargo, en algunas ocasiones los propios usuarios del servicio indican que son bibliotecarios de un centro determinado, estudiantes de Biblioteconomía y Documentación, opositores a bibliotecas, o usuarios de una determinada biblioteca que tienen alguna duda o problema con ella en concreto. En el resto de las ocasiones, cuando el usuario no da a conocer su actividad, se ha podido deducir a partir de la lectura del texto de su consulta.

La información obtenida ofrece la siguiente panorámica respecto de los grupos de usuarios: el 50'78% de consultas (131) corresponde a usuarios de bibliotecas, el 44'57% (115 consultas) a estudiantes y opositores y el 4'65% (12 consultas) a profesionales.

Como se ve predomina el correspondiente a usuarios de bibliotecas, a pesar de que si unimos los porcentajes correspondientes a estudiantes, opositores y profesionales, que suponen el 49'22%, se dibujan dos grandes grupos con porcentajes muy similares (figura 4), lo que en términos de respuesta a la pregunta que da título a la presente comunicación, significa que actualmente un tercio de la actividad de referencia de los bibliotecarios que participamos en "Pregunte" como servicio de respuestas a consultas informativas sobre todo tipo de materias, lo está siendo sobre temas, servicios, funcionamiento, colecciones, etc. de tipo "endogámico" en el área de Bibliotecas y Documentación, puesto que una de cada tres preguntas del servicio corresponden a "Bibliotecas y Documentación" y están formuladas prácticamente al 50% por usuarios de bibliotecas y profesionales o estudiantes del área.

Figura 4. Tipología de usuarios

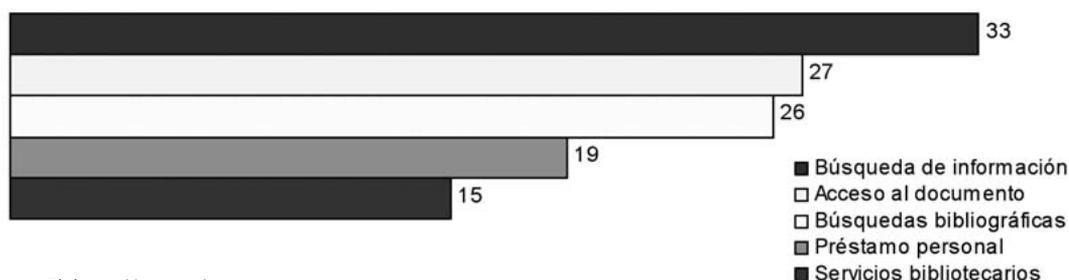


Fuente: *Elaboración propia*

3.3. ¿Qué se pregunta?

Tras la elección de descriptores para las preguntas de la muestra, conforme al *Tesaurus de Biblioteconomía y Documentación* del CSIC (Mochón y Sorli 2002), se ha podido especificar la temática de las consultas y agruparlas en términos cabecera y genéricos a efectos metodológicos, como queda dicho más arriba. De los resultados obtenemos las cinco subcategorías más importantes del área de “Bibliotecas y Documentación”, que son, en orden decreciente: búsqueda de información, acceso al documento, búsquedas bibliográficas, préstamo personal y servicios bibliotecarios (figura 5), que como demuestra la experiencia profesional, son los mismos temas de interés en los servicios y consultas de carácter presencial en nuestras bibliotecas.

Figura 5. Descriptores más importantes

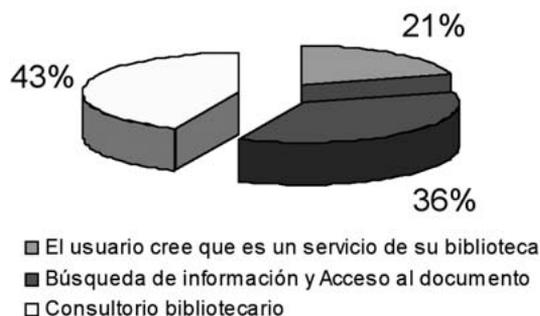


Fuente: Elaboración propia

En términos porcentuales (figura 6) podemos afirmar que el 21% de la temática de las consultas, corresponde a demandas de información de usuarios no profesionales, que intentan entrar a renovar un préstamo o a realizar una reserva desde la página web de su biblioteca, pero que al ver el icono de enlace a la página de *Pregunte* plantean en él su problema, desconociendo que aquellos que reciban su consulta no serán los bibliotecarios de la biblioteca de la que es socio, con todo el problema que conlleva en un servicio cooperativo atendido por turnos de 24 horas. Esto indica dos disfunciones: en primer lugar, la falta de información acerca de que *Pregunte* un servicio cooperativo atendido por turnos, a pesar de que se acceda desde la sede web de una biblioteca concreta; y por otro, la ausencia de servicios específicos de cada biblioteca para atender en línea a sus usuarios sobre problemas relacionados con sus colecciones, servicios, organización, actividades, etc.

El 36% de preguntas están relacionadas con la búsqueda de información concreta o relativa a un documento, su disponibilidad en alguna biblioteca o la accesibilidad al mismo y el 41% restante se relaciona con las consultas sobre ofertas de empleo público, requisitos profesionales para acceder a un puesto de trabajo en el sector, legislación bibliotecaria o preguntas muy concretas sobre definiciones y conceptos, en una terminología muy profesional, específica del ámbito de los archivos, bibliotecas y centros de documentación, y que en algunas ocasiones hace pensar que se trata de preguntas tomadas de exámenes tipo test.

Figura 6. Tipología de preguntas



Fuente: *Elaboración propia*

3.4. ¿Con qué se responde?

Con carácter previo a la indicación de las fuentes empleadas por los bibliotecarios en la elaboración de respuestas, resulta necesario aclarar que de toda la muestra analizada, se han detectado algunas que contienen diferentes fuentes en el apartado "Fuentes de información" y que existen 96 preguntas que no tienen ninguna fuente en dicho apartado, lo que representa el 37'20% del total, aunque las haya en "Fuentes para ampliar" o en el texto de la propia respuesta. Éstas no han sido tomadas en consideración para el estudio. Por otro lado, hay que indicar que la ausencia de normativa en *Pregunte* sobre la cita de fuentes o la obligación de indicirlas, provoca una variedad de situaciones que dificultan bastante la sistematización buscada en el presente estudio (figura 7).

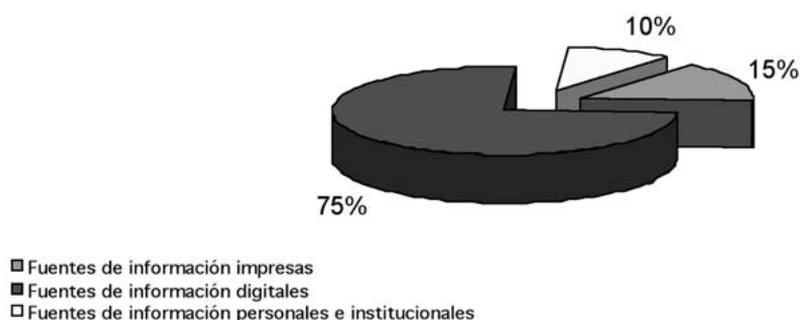
Figura 7. Indicación de fuentes de información

Respuestas con indicación de fuentes	162
Respuestas sin fuentes	51
Respuestas con fuentes en el propio texto, pero sin indicación de fuentes en el apartado correspondiente	22
Preguntas sin respuesta y sin fuente	8
Respuestas que en el apartado fuente indica "Internet"	8
Preguntas consideradas no pertinentes y sin fuente	4
Respuestas que en el apartado fuente indica "elaboración propia"	2
Respuestas sin fuentes, pero con "fuentes para ampliar"	1

Los datos analizados nos permiten deducir que de forma global la tipología de fuentes de información empleadas por los bibliotecarios está formada por el 75% de fuentes de información digitales, el 15% de fuentes de información impresas y el 10% de fuentes de información personales e institucionales (figura 8), siendo entre todas ellas las tres más empleadas los sitios web (27'16%), los catálogos de bibliotecas (19'75%) y los manuales (12'97%).

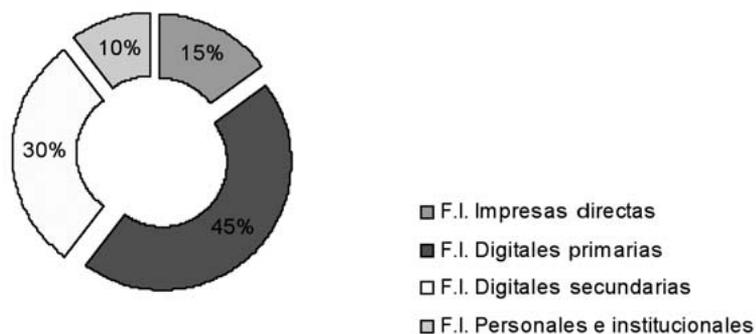
Específicamente y conforme al esquema tipológico de fuentes de información propuesto (figura 1), resulta que los manuales y diccionarios (12'97% y 1'85% respectivamente) son las únicas fuentes de información impresas, grupo en el que se observa la ausencia de obras de carácter secundario (figura 10). Entre las fuentes de información digitales de acceso remoto y de carácter primario, que suponen el 45% de ellas (figura 9), se emplean, en orden decreciente: sitios web (27'16%), portales (10'5%), legislación y jurisprudencia (3'09%), periódicos y revistas (2'47%), monografías (1,23%) y estadísticas (0,62%). En cuanto a fuentes digitales de carácter secundario, que suponen el 30% (figura 9), también en orden decreciente, figuran los catálogos de bibliotecas (19'75%), bases de datos (3'7%), buscadores (3'09%), diccionarios y enciclopedias (2'47%) y catálogos comerciales (1'23%) (figura 10). Dentro del grupo de fuentes digitales no se ha encontrado ninguna de acceso local. Finalmente, el grupo formado por las fuentes personales e institucionales supone el 10%, proporción que pone de manifiesto la importancia de los propios profesionales como fuente a la hora de elaborar respuestas en la materia de la que son expertos.

Figura 8. Tipología general de fuentes empleadas



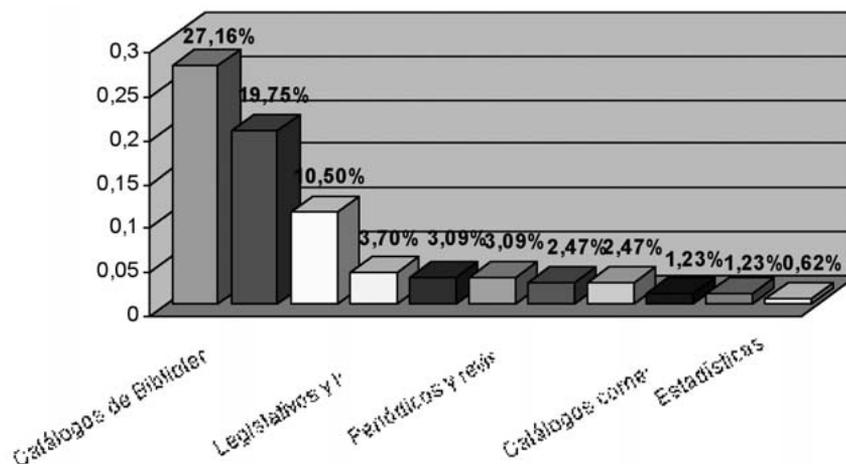
Fuente: Elaboración propia

Figura 9. Fuentes de información directas, primarias, secundarias y personales



Fuente: Elaboración propia

Figura 10. Fuentes de información digitales de acceso remoto



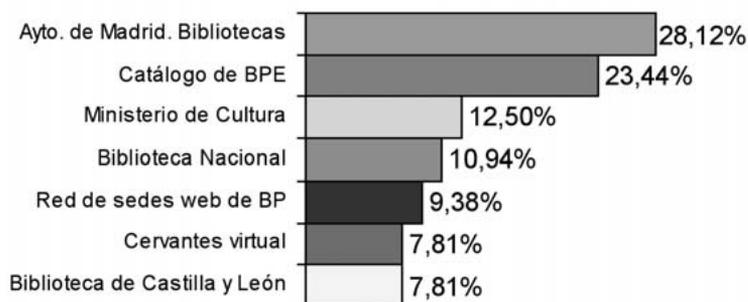
Fuente: Elaboración propia

El análisis específico de las fuentes de información ofrece datos pormenorizados de las fuentes concretas empleadas (figura 11).

La mayor parte de fuentes digitales, que suponen el 19'75%, corresponde a los catálogos web, a veces citados simplemente como "catálogos" por los bibliotecarios, ya sean los colectivos de las Bibliotecas Públicas del Estado, REBIUN, Catálogo de Bibliotecas del CSIC, Biblioteca Nacional o Ayuntamiento de Madrid. El 3'7% correspondiente a bases de datos está formado por las bibliográficas del ISBN y del CSIC. En cuanto a los buscadores, que suponen el 3'07%, el más empleado es Google.

Como fuentes impresas más representativas para la categoría Bibliotecas y Documentación, figuran las *Reglas de Catalogación*, la *CDU* y el *Diccionario Enciclopédico de las Ciencias de la Documentación* editado por J. López Yepes y el *Manual de Biblioteconomía* de L. Orera Orera.

Figura 11. Fuentes digitales con 5 o más usos



Fuente: Elaboración propia

4. Conclusiones

El incremento continuo del porcentaje de consultas sobre “Bibliotecas y Documentación” se ha convertido en una tendencia desde 2002, que en 2006 significa que una de cada tres preguntas formuladas al servicio pertenece a dicha categoría y que apuntan a cierto carácter “endogámico” del servicio.

Entre los usuarios que las plantean se establecen dos grandes tipos en proporción muy similar: el formado por usuarios virtuales de bibliotecas y el de profesionales, estudiantes y opositores del área, lo que pone de relieve tanto la ausencia de servicios virtuales para la gestión del préstamo, renovación y reserva de documentos en muchas bibliotecas, y la falta de claridad informativa de los enlaces web a *Pregunte, las bibliotecas responden* acerca de su carácter cooperativo, atendido por turnos entre las diferentes bibliotecas, ya que el usuario que accede desde la página web de una biblioteca concreta cree que es exclusivo de la misma y plantea en él las consultas pensando que serán respondidas por la propia biblioteca. Ello indica también que *Pregunte* se ha convertido en un servicio virtual subsidiario de inexistentes servicios relacionados con colecciones y recursos de bibliotecas públicas españolas específicas, alejándose y desvirtuando de este modo su carácter, transformándolo en un consultorio bibliotecario.

La temática de las consultas no es muy diferente de la que se registra presencialmente en las bibliotecas: búsqueda de información, acceso al documento, búsquedas bibliográficas, préstamo personal y funcionamiento de servicios bibliotecarios.

La tipología de fuentes de información empleadas por los bibliotecarios en la materia “Bibliotecas y documentación” no se aleja mucho en su composición porcentual de la empleada en otras materias (Ayuso, Peñalver y Martínez 2002; Peñalver y Hermosilla 2004), a excepción de las fuentes personales cuyo incremento resulta lógico teniendo en cuenta la tipología de las preguntas, en muchos casos referidas a política y servicios bibliotecarios, respondidos por bibliotecarios, que se constituyen en fuentes de información.

Se consolida el uso de las fuentes digitales hasta el punto de que se recurre a ellas para responder tres de cada cuatro consultas del área “Bibliotecas y Documentación”. Entre todas ellas las más empleadas son los sitios web y los catálogos de bibliotecas. No se emplean fuentes digitales de acceso local o de carácter terciario.

NOTAS

¹ Datos desde el mes de julio

² Datos hasta junio

³ Una pregunta formulada en portugués y otra en inglés

BIBLIOGRAFÍA

- AYUSO GARCIA, M^a D.; MARTINEZ NAVARRO, V.; y PEÑALVER MARTINEZ, A. "Evaluación de fuentes de información para servicios de referencia en Internet: una propuesta a partir de "Pregunte, las bibliotecas responden". En: *La Biblioteca pública, portal de la sociedad de la información. Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Madrid: Subdirección General de Información y Publicaciones, 2002, p. 13-25.
- CARRIÓN GÚTIEZ, A. "Las tecnologías de la información y las comunicaciones en las bibliotecas públicas españolas: nuevos usuarios y nuevos servicios". En: *Las BIBLIOTECAS públicas en España, una realidad abierta*. Hernández, H. (dir.) Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 2001, p. 243-279.
- CARRIZO SAINERO, G. *Manual de fuentes de información*. 2^a ed. Madrid: CEGAL, 2000.
- ESPAÑA. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. *Pregunte, las bibliotecas responden: Intranet de trabajo para las bibliotecas participantes*, 2004 [en línea]. [Consulta: 15 de Julio de 2006]. Disponible desde el World Wide Web: <<http://pregunte.carm.es/pregunte/bibliotecas/>>.
- FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE ASOCIACIONES DE BIBLIOTECARIOS Y BIBLIOTECAS. *Recomendaciones para el servicio de referencia digital*. Madrid: ANABAD, 2004.
- FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE ASOCIACIONES DE BIBLIOTECARIOS Y BIBLIOTECAS. *ISBD (ER): International Standard Bibliographic Description for Electronic Resources*. München: K.G. Saur, 1997.
- La *INFORMACIÓN especializada en Internet: directorio de recursos de interés académico y profesional*. Maldonado Martínez, A. (coord.). Madrid: Centro de Información y Documentación Científica CINDOC (CSIC), 2001.
- MERLO VEGA, J.A. *El servicio de referencia en línea "Pregunte, las bibliotecas responden": análisis de su funcionamiento y propuestas de mejora: informe*. Salamanca: J.A. Merlo, 2004.
- MOCHÓN BEZARES, G. y SORLI ROJO, A. *Tesaurus de Biblioteconomía y Documentación*. Madrid: CSIC, 2002.
- PEÑALVER MARTINEZ, A. y HERMOSILLA MORENO, A.D. "Gestión de recursos de información para servicios de referencia digital: una mirada desde 'Pregunte, las bibliotecas responden'". En: *La biblioteca pública: compromiso de futuro. Actas del II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 2004, p. 443-454.
- RECURSOS informativos: creación, descripción y evaluación*. Zapico Alonso, F. (coord.). Mérida: Junta de Extremadura, 2003.
- RODRÍGUEZ BRIZ, F. *Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama, 2005.
- RUIZ FELIPE, J.A. "Las bibliotecas responden: servicios de referencia en línea" [en línea]. En: *Sociedad de la Información*. 2001, nº 1. [Consulta: 12 de junio de 2006]. Disponible desde el World Wide Web: <<http://www.sociedadelainformacion.com/20010901/Bibliotecas/Pregunte.htm>> .
- SAORIN PEREZ, T. "Una fórmula para Internet: productos cooperativos. La experiencia de 'Pregunte, las bibliotecas responden'". *Educación y biblioteca*. 2001, nº 122, p. 44-50.