

# Gestión de recursos de información para servicios de referencia digital: una mirada desde «Pregunte, las bibliotecas responden»

Ángel Peñalver Martínez<sup>1</sup>

BIBLIOTECA REGIONAL DE MURCIA

Antonia Dolores Hermosilla Moreno<sup>2</sup>

BIBLIOTECA REGIONAL DE MURCIA

## Resumen

Se analizan los principales indicadores generales de la evolución del servicio cooperativo de referencia digital «Pregunte, las bibliotecas responden», y específicos de su gestión en la Biblioteca Regional de Murcia a lo largo de sus cuatro años de funcionamiento (2000-2004), con especial atención al uso de las fuentes de información en sus diferentes tipologías, empleadas por los bibliotecarios en la elaboración de las respuestas. Se ofrecen los porcentajes de uso de dichas fuentes expresados en tres grandes áreas: digitales, impresas y personales institucionales.

## Introducción y objetivos

A lo largo de 2004 una serie de iniciativas relacionadas con los denominados indistintamente servicios de «referencia digital», «referencia virtual», «referencia electrónica», «referencia en línea», «referencia en Internet», etc., han puesto de relieve la importancia que la comunidad bibliotecaria española está concediendo a este tipo de servicio de referencia basado en el ofrecimiento de información a usuarios virtuales a través de Internet. Se trata, por un lado, de la publicación por ANABAD de la traducción española de las «Recomendaciones para el servicio de referencia digital» de IFLA (2004) y por otro de la puesta en marcha en bibliotecas universitarias españolas de distintos tipos y niveles de servicios de referencia digital, el más reciente «Vía virtual», basado en *chat*, de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz<sup>3</sup>. Junto a ello resulta de suma importancia por su alcance global y profesional, la creación del Grupo de Trabajo sobre Referencia Virtual» integrado por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria y bibliotecarios de diferentes Comunidades Autónomas<sup>4</sup>.

Por otro lado, han transcurrido cuatro años desde la puesta en marcha en el 2000 de los primeros servicios de referencia digital en bibliotecas públicas españolas: el servicio cooperativo liderado por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, coordinado por la Biblioteca Regional de Murcia (en adelante BRMU), «Pregunte, las bibliotecas responden» (en adelante «Pregunte») <<http://www.pregunte.org>> y el de ámbito territorial autonómico «La biblioteca responde» de la Biblioteca de Andalucía <<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/responde>>. Parece por tanto que dicho periodo de tiempo es suficientemente amplio para que se vayan llevando a cabo las primeras evaluaciones de su funcionamiento: tipología de consultas, estudio de usuarios, fuentes de información, satisfacción de usuarios y bibliotecarios, normalización, etc. Nos consta que la propia Subdirección General ha encarga-

do un informe de evaluación a un investigador especialista en el servicio de referencia, cuyos resultados aún no se han hecho públicos. Entre tanto, la literatura profesional española apenas alcanza la decena de títulos sobre el tema, publicados a partir de 2000 (Ayuso, Peñalver y Martínez 2002; Carrión 2001; García Delgado 2003; Guijarro 2003; Martín 2000 y 2001; Merlo 2003; Ruiz 2001; Saorín 2001).

En dicho contexto, la presente comunicación ofrece en este foro la experiencia de la participación a lo largo de cuatro años en la gestión, junto a otras 33 bibliotecas públicas españolas, de la BRMU en el servicio «Pregunte». En ella se pretende mostrar una visión global del funcionamiento del servicio a través de una serie de indicadores generales del mismo y específicos de la BRMU y más concretamente sobre el uso de las fuentes de información (en adelante FI) empleadas para la elaboración de las respuestas, estableciendo la tipología de las mismas y sus porcentajes de uso. La investigación pretende dar respuesta a la pregunta sobre si un servicio de referencia digital emplea mayoritariamente recursos y FI tradicionales o electrónicas, y dentro de éstas cuáles predominan, en la línea de investigación comenzada en 2002 (Ayuso, Peñalver y Martínez).

### Planteamiento metodológico

A la hora de llevar a cabo la investigación se ha desarrollado una metodología de trabajo que parte de la recogida de información sobre las preguntas gestionadas por la BRMU a partir de la base de datos de preguntas y respuestas del servicio, para el análisis posterior de las FI utilizadas en la gestión de respuestas de la muestra seleccionada. En dicha base de datos, denominada «Buscador», accesible desde la *web* pública de «Pregunte» <http://www.pregunte.org/pregunte/pub11.html>, consta el texto de la pregunta, la respuesta, las FI utilizadas, las fuentes para ampliar y las fechas de formulación de la pregunta y su respuesta.

De entre aquellos datos sólo se han tomado para el presente trabajo el apartado de FI utilizadas por el personal de la BRMU, a partir de una muestra representativa (119) del total de 819 preguntas recibidas durante los turnos de atención de la BRMU, comprendidos entre el 8 de junio de 2000<sup>5</sup> y el 31 de mayo de 2004. Para la elaboración de la muestra aleatoria se ha partido del mismo porcentaje del 27% de preguntas, empleado ya en 2002 para el estudio de las preguntas sobre Cine (Ayuso, Peñalver y Martínez), pero aplicado en esta ocasión a una selección de las cinco materias (entre 11) más representadas (Lenguas y Literatura, Historia, Arte, Biblioteconomía y Documentación, y Ciencias Sociales), y que constituyen el 54,69% del total de preguntas gestionadas por la BRMU. Antes de iniciar el análisis de la muestra obtenida y extraer datos cuantitativos, se ha procedido a normalizar una serie de factores necesarios para que el estudio fuese significativo.

El formulario de gestión de respuestas de «Pregunte», permite indicar en dos apartados diferenciados las fuentes empleadas o sugeridas, denominados «Fuentes para elaborar la respuesta» y «Fuentes para ampliar», este último para aquellas que versan sobre el tema de la consulta y que pueden enriquecer la respuesta. Para el presente estudio hemos tomado únicamente como válidas las fuentes que aparecen en el apartado «Fuentes para elaborar la respuesta» y las que aparecen en la propia respuesta cuando el apartado ha sido dejado en blanco. Pero en los casos en que no se indican FI en su apartado y en la respuesta existe una relación de referencias bibliográficas, no se toman en consideración, ya que propiamente la fuente para su elaboración ha debido ser un catálogo o base de datos que no se menciona.

Por todo ello, metodológicamente también se hizo necesario establecer la tipología de FI para agrupar y estudiar las que se han usado en «Pregunte» a lo largo de los cuatro años de servicio. Para ello se ha elaborado un cuadro de clasificación (fig. 1) a partir de las tipologías de FI establecidas por los especialistas (Carrizo 2000; Maldonado 2001; Zapico 2003), combinando la idea de «FI directa» (Inmediatas o Primarias) y «FI 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» (2001). Es preciso indicar también que se ha hecho uso del término «digital/es» frente al adjetivo «Recurso Electrónico» empleado por algunos autores y por las ISBD (ER).

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	Legislativos y jurídicos	
			Revistas científicas	
			Monográficos	
			Tesis	
			Sitios <i>web</i>	
			Correo electrónico	
			Lista de distribución	
			News	
		Recursos Informativos Secundarios	Periódicos y revistas	
			Portales	
			Biografías	
			Estadísticas	
			Catálogos de Bibliotecas	
			Catálogos comerciales	
			Bases de datos	
			Directorios	
	Recursos Informativos Terciarios	Buscadores		
		Diccionarios y enciclopedias		
Metabuscadores				
Buscadores de Bases de datos				
Personales e Institucionales		Teléfono		
		Correo electrónico		

Fuente: Elaboración propia, a partir de Carrizo (2000), Maldonado (2001) y Zapico (2003)

FIGURA 1 Tipología de fuentes de información

Años <sup>6</sup>	Bibliotecas participantes	Total preguntas	Media diaria de preguntas
2000	21	3.920	18,94
2001	27	7.686	21,41
2002	27	4.878	14,14
2003	33	4.476	13,77
2004	34	2.561	17,19
Total		23.521	

Fuente: Intranet de «Pregunte»

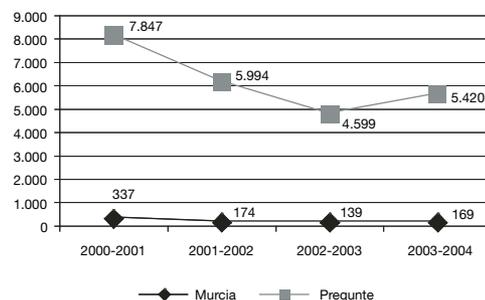


FIGURA 2 Preguntas recibidas

FIGURA 3 Evolución de preguntas recibidas

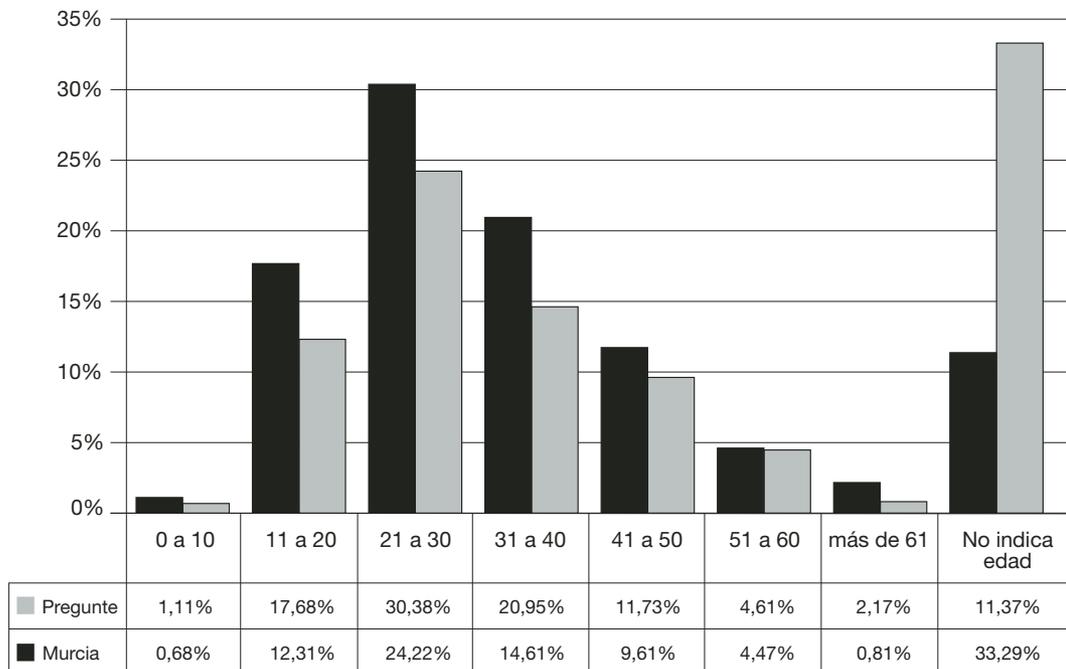
### Indicadores de «Pregunte, las bibliotecas responden»

Como es conocido, «Pregunte» es un servicio de referencia digital gestionado cooperativamente a través de un sistema de turnos de 24 horas entre las bibliotecas públicas participantes que coordinado por el Ministerio Cultura, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, permite gestionar la pregunta y la respuesta en Castellano, Catalán, Gallego y Euskera de cualquier usuario, independientemente de su lugar de residencia. Funciona los 365 días del año y el plazo máximo de respuesta es de tres, aunque las estadísticas indican que la media real es de un día y medio.

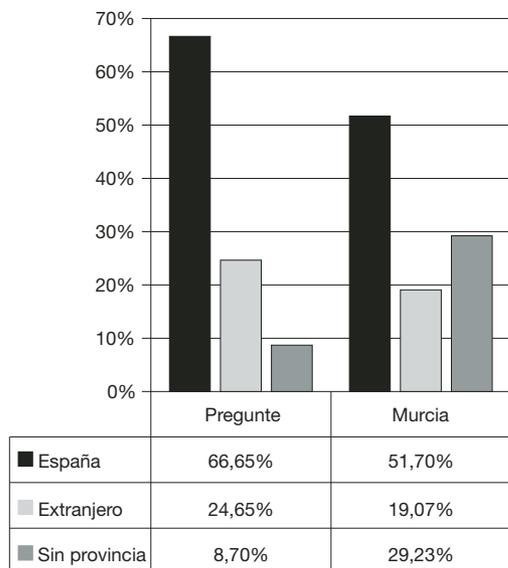
Las tendencias evolutivas en el número de consultas recibidas en «Pregunte» pueden apreciarse en las figuras 2 y 3, en las que consta la media diaria de consultas a lo largo de todos los años de funcionamiento, desde la bajada del índice inicial de 21,41 hasta 13,77 en 2003, a la recuperación de los cinco primeros meses de 2004 con una media de 17,19 preguntas por día.

Si comparamos la tendencia general del número de consultas totales recibidas y la evolución que siguen las consultas específicas gestionadas por la BRMU (fig. 3), podemos ver que la muestra seleccionada es bastante significativa, ya que la tendencia sigue siendo la misma, aunque a menor escala.

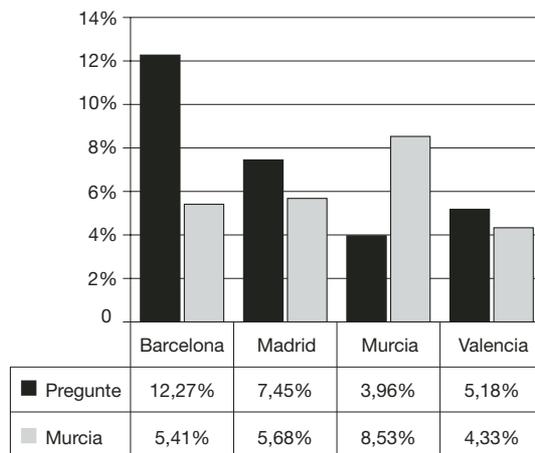
A continuación se indican una serie de datos de tipo general del servicio, que permitan hacer una idea sobre las edades que tienen los usuarios y los lugares desde dónde preguntan. Es remarcable que existe un porcentaje algo elevado de usuarios que no indican la edad (11,37% para el conjunto del servicio y 33,29% para Murcia), que tienen tendencia al anonimato, propiciada por la optatividad que proporciona el formulario en este y otros aspectos. Del total de 819 consultas de la BRMU, poco más de la mitad (493) indican la edad frente a 326 usuarios que no lo hacen, en una proporción de anonimato de 3 a 1, muy superior al conjunto del servicio. Sin embargo hay mayor proximidad entre el grupo de edad más representado, el de 21 a 30 años, tanto para la totalidad del servicio (30,38%), como para Murcia (24,22%).



Fuente: Intranet de «Pregunte»



Fuente: Intranet de «Pregunte»



Fuente: Intranet de «Pregunte»

FIGURA 5 Procedencia de las consultas

FIGURA 6 Procedencia de las consultas por ciudades

Categorías	Global	Categorías	Murcia
Arte	14,56%	Lenguas y Literatura	13,80%
Lenguas y Literatura	13,21%	Historia	12,45%
Historia	11,91%	Arte	11,11%
Bibliotecas y Documentación	7,82%	Bibliotecas y Documentación	10,99%
Ingeniería y Tecnología	7,28%	Ciencias Sociales	6,35%
Total	54,78%	Total	54,70%

Fuente: Intranet de «Pregunte»

FIGURA 7 Las cinco categorías más demandadas en «Pregunte»

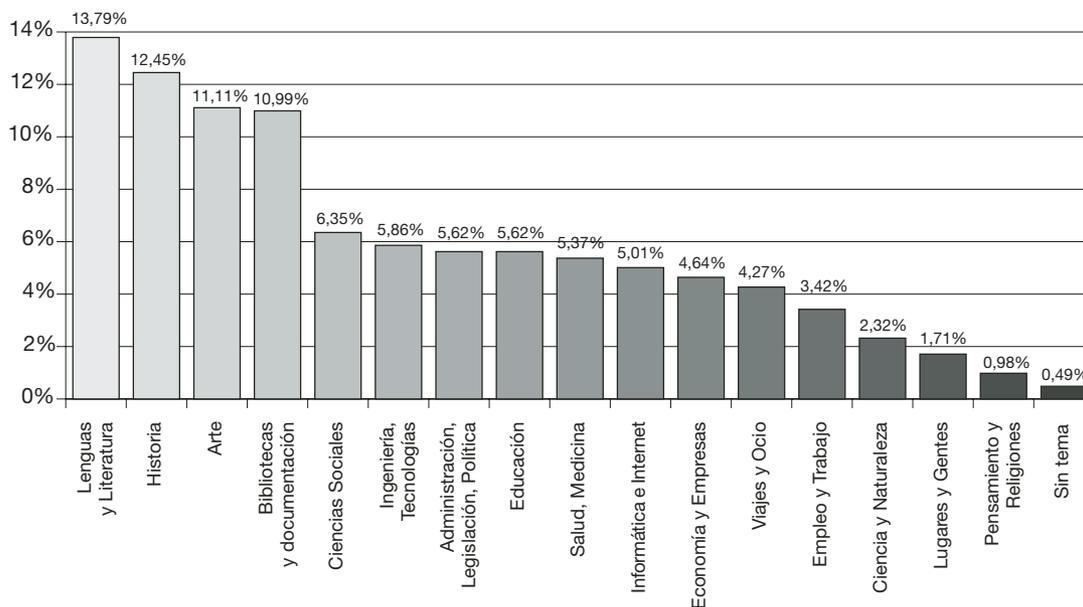
La desproporción vuelve a manifestarse en cuanto a los porcentajes de anonimato respecto de los lugares de procedencia de las consultas. Mientras que la media para el conjunto es del 8,70%, para Murcia alcanza el 29,23%, datos que unidos a los anteriores, hace pensar en mayores índices de ocultamiento de estos datos cuando la BRMU atiende los turnos del servicio. Naturalmente habría que elaborar un análisis específico por bibliotecas participantes para deducir si estas diferencias tienen una justificación razonada, sobre todo teniendo en cuenta que la BRMU ha ejercido la coordinación técnica del servicio. Los datos de procedencia de las consultas indican una clara superioridad para las consultas formuladas desde España (66,65%), si bien el 24,65% de preguntas procedentes de fuera de España, prácticamente la cuarta parte del total, pone de manifiesto el conocimiento y uso internacional del servicio, fundamentalmente en los países latinoamericanos.

El análisis por ciudades españolas desde las que se pregunta (fig. 6), informa de cuatro ciudades que superan el 3%: Barcelona (12,27%), Madrid (7,45%), Valencia (5,18%) y Murcia (3,96%). El orden establecido por estos porcentajes varía en el caso de las consultas atendidas por la BRMU, aunque entre las mismas ciudades de origen.

### El uso de las fuentes

Antes de llegar a concretar las fuentes más utilizadas, que constituye el otro objetivo de la presente comunicación, creemos necesario indicar cuáles son las materias más demandadas y respondidas a nivel global de «Pregunte» y a nivel específico de la BRMU (fig. 7), materias sobre las que se ha realizado el análisis de uso de las fuentes.

De entre el conjunto de las once categorías temáticas en que se clasifican las preguntas recibidas, hay cinco que suman el 54,78% para el conjunto del servicio (Arte, Lenguas y Literatura, Historia, Bibliotecas y Documentación e Ingeniería y Tecnología) y otras cinco que constituyen el 54,70% para el caso de la BRMU; entre ellas cuatro coincidentes y una incluso en el mismo orden (Bibliotecas y Documentación), lo que otorga a la muestra de la BRMU elegida una alta representatividad en el conjunto de «Pregunte» (fig. 7). Los porcentajes de preguntas recibidas de la totalidad de categorías quedan representados en orden descendente en la figura 8, cuya lectura arroja una evidente tendencia temática humanística del servicio, perceptible desde el comienzo (Saorín, 2001) y mantenida a lo largo de sus cuatro años de funcionamiento.



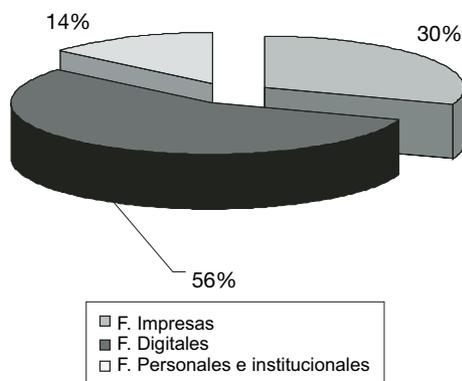
Fuente: Intranet de «Pregunte»

FIGURA 8 Consultas por categorías temáticas en la BRMU

Respecto de las FI empleadas en las consultas y materias de la muestra de estudio, el análisis arroja como primer resultado que las fuentes digitales son las más utilizadas por el servicio de referencia «Pregunte» en la BRMU con un porcentaje del 56%, seguidas por las impresas, con un 30% y las fuentes personales e institucionales con un 14% (fig. 9). Si comparamos dichos porcentajes con los obtenidos por Ayuso, Peñalver y Martínez (2002) para el tema Cine en el conjunto de «Pregunte» que alcanzaban el 74,40% de fuentes digitales y el 22,60% de impresas, se observa que en ambos estudios predomina el porcentaje de fuentes digitales, si bien para el tema Cine en mayor proporción, en parte porque en dicha materia los bibliotecarios no emplearon fuentes personales e institucionales. Obsérvese por el contrario la proximidad en los porcentajes de uso de fuentes impresas.

El predominio del uso profesional de las fuentes digitales en «Pregunte» pone de manifiesto una tendencia en las preferencias, quizá motivada por la accesibilidad e inmediatez de estas fuentes para resolver consultas sobre todo tipo de información en los servicios de referencia digital, frente a las fuentes tradicionales, que aunque conservan su vigencia de uso (el 30% en nuestro estudio) no son tan pertinentes o tienen un grado de obsolescencia mayor, junto a una sencilla razón práctica o de economía de esfuerzo para los referencistas digitales, que desde su equipo informático gestionan la pregunta y la respuesta sin necesidad de movilidad física. En este sentido, la experiencia nos lleva a afirmar que prioritariamente se emplean fuentes digitales a la hora de elaborar la respuesta y sólo se acude a fuentes impresas cuando aquéllas no proporcionan la información buscada.

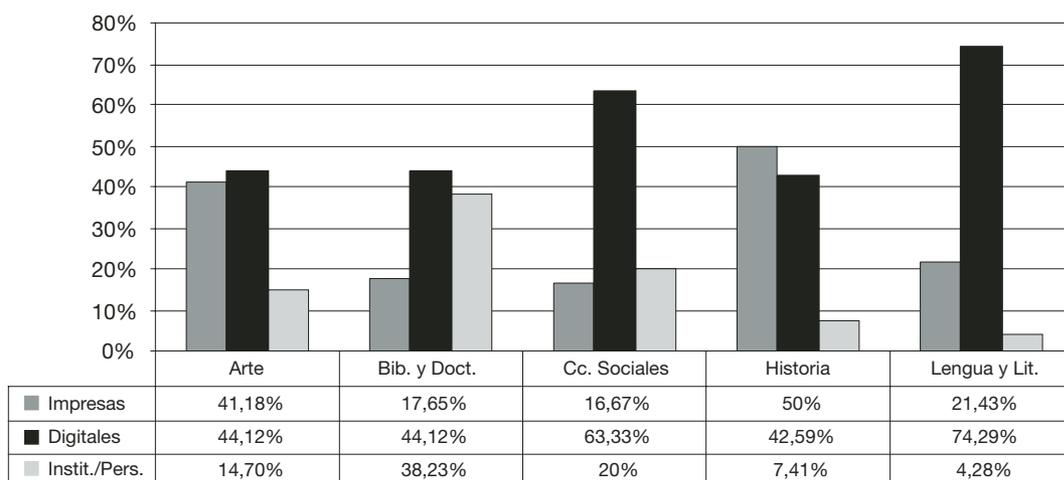
El uso de las FI en la triple tipología analizada cambia según la categoría temática de la consulta (fig. 10), de tal manera que uno u otro tipo presenta mayores porcentajes. Las fuentes digitales son mayoritarias en cuatro categorías. La categoría de mayor proporción de fuentes digitales es la Lengua y Literatura, 74,29%,



Fuente: Elaboración propia

FIGURA 9 Tipología de fuentes empleadas en la BRMU

porcentaje coincidente con el de la materia Cine (Ayuso, Peñalver y Martínez, 2002), seguido del 63,33% de Ciencias Sociales. La de menor proporción de uso de este tipo de fuente ocurre en Historia (42,59%), que junto a los porcentajes de Arte y Bibliotecas y Documentación (44,12%) son inferiores a la media de 56% para la totalidad de las materias de la muestra de estudio (fig. 9). Respecto de las fuentes impresas sólo predominan en la categoría de Historia (50%), con porcentajes que van desde el 41,18% de Arte al 16,67% de Ciencias Sociales. Las fuentes personales e institucionales destacan mayoritariamente en la categoría Bibliotecas y Documentación con el 38,23%, proporción que habla de la importancia de los



Fuente: Elaboración propia

FIGURA 10 Tipología de fuentes por materias en la BRMU

propios profesionales como fuente a la hora de elaborar respuestas en la materia de la que son especialistas. Igualmente existe un alto porcentaje (20%) de uso de estas fuentes en Ciencias sociales.

El análisis específico de las FI ofrece, además de los resultados globales precedentes información pormenorizada de cada una de las fuentes concretas empleadas. Por ejemplo, entre las digitales, el motor de búsqueda Google se encuentra presente en todas las categorías, menos en Bibliotecas y Documentación y Ciencias sociales, donde se emplea el término «Buscadores de Internet» en el apartado Fuente, por lo que deducimos que entre los diversos buscadores empleados figuraba Google.

También se emplea con bastante asiduidad el catálogo *web* de las Bibliotecas Públicas del Estado y de la BRMU para las materias Arte y Lenguas y Literatura, destacando su uso mayoritario en esta segunda categoría, seguido de los catálogos *web* de la Biblioteca Nacional, del ISBN, de REBIUN, de la Biblioteca Nacional de Argentina, de la British Library y de la Library of Congress.

Como fuentes impresas más representativas para la materia Lengua y Literatura, figuran los diccionarios de Manuel Seco, María Moliner y Real Academia Española (RAE). Otra fuente impresa que se repite es el *Repertorio heráldico* de García Carraffa para la materia Historia, en la que se clasifican las numerosas preguntas heráldicas.

La figuras 11 y 12 muestran el catálogo completo de FI concretas según los usos que se ha hecho en las distintas categorías temáticas.

Fuente	Categoría	Usos parciales	Usos totales
http://www.google.com (Google)	Arte	3	5
	Historia	2	
http://www.mcu.es/cgi-bin/BPECGI?CM=BU&FM=form.html BPE	Arte	3	13
	Lenguas y Literatura	10	
http://www.bibliotecaregional.carm.es (BRMU)	Arte	3	9
	Bibliotecas y Doc.	6	
http://www.pregunte.org (Pregunte, las bibliotecas responden)	Bibliotecas y Doc.	2	2
http://www.buscabiografias.com/ (BuscaBiografias)	Historia	2	2
http://www.bne.es (BN)	Lenguas y Literatura	9	9
http://www.online.bibnal.edu.ar (BN Argentina)	Lenguas y Literatura	2	2
http://www.baratz.es/cgi-bin/rebiun/G0 (REBIUN)	Lenguas y Literatura	3	3
http://www.mcu.es/bases/spa/isbn/ISBN.html (ISBN)	Lenguas y Literatura	5	5
http://blpc.bl.uk/ (Catálogo The British Library)	Lenguas y Literatura	2	2
http://catalog.loc.gov/ (Catálogo Library of Congress)	Lenguas y Literatura	2	2
Buscadores de Internet	Ciencias Sociales	3	3
Personal técnico de la BRMU	Bibliotecas y Doc.	5	5
GARCÍA CARRAFFA, A., <i>Diccionario heráldico y genealógico de apellidos españoles y americanos</i> . Madrid: Nueva Imprenta Radio: Litografía M. Casas: Hauser y Menet, 1952-1963	Historia	2	2
SECO, M., <i>Diccionario del español actual</i> . Aguilar, 1999	Lenguas y Literatura	2	2
MOLINER, M., <i>Diccionario de uso del español</i> . 2.ª ed. Gredos, 1998	Lenguas y Literatura	2	2
DICCIONARIO de la Lengua Española. 21 y 22.ª ed. RAE, 1999 y 2001	Lenguas y Literatura	2	2

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 11 Fuentes de información con más de un uso por categoría temática

Fuentes	Categorías
GRAN enciclopedia de la Región de Murcia. Ayalga, 1991	Arte Ciencias Sociales
ENCICLOPEDIA universal ilustrada europeo-americana. Espasa-Calpe, 1983-1999	Historia Lenguas y Literatura
<a href="http://www.bne.es/esp/cat.htm">http://www.bne.es/esp/cat.htm</a> (Catálogo BN)	Bibliotecas y Documentación Ciencias Sociales Historia
<a href="http://www.ayto-murcia.es">http://www.ayto-murcia.es</a> (Ayuntamiento de Murcia)	Bibliotecas y Documentación Ciencias Sociales
<a href="http://www.crue.org/cgi-bin/rebiun">http://www.crue.org/cgi-bin/rebiun</a> (Catálogo REBIUN)	Ciencias Sociales Historia
<a href="http://www.bibliotecaregional.carm.es">http://www.bibliotecaregional.carm.es</a> (BRMU)	Ciencias Sociales Lenguas y Literatura
<a href="http://www.gencat.es/bc/4_catale/set4_1.htm">http://www.gencat.es/bc/4_catale/set4_1.htm</a> (Biblioteca de Catalunya)	Historia Lenguas y Literatura
<a href="http://www.aenor.es">http://www.aenor.es</a> (AENOR)	Ciencias Sociales Lenguas y Literatura
<a href="http://www.cbuc.es">http://www.cbuc.es</a> (CCUC)	Historia Lenguas y Literatura
Buscadores de Internet	Arte Bibliotecas y Documentación

Fuente: Elaboración propia

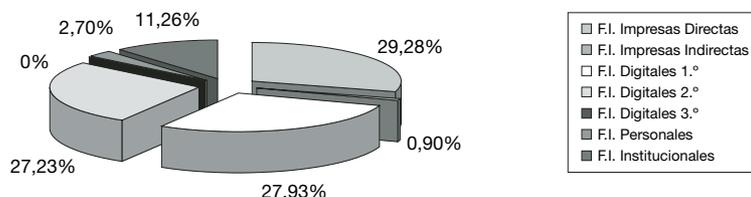
FIGURA 12 Fuentes con un solo uso repetido en varias categorías

Conforme a la clasificación tipológica propuesta (fig. 1), los resultados del estudio de FI empleadas en la gestión del servicio en la BRMU y son conforme muestra la figura 13.

La mayoría de las FI impresas utilizadas son directas (29,28%), formadas con Diccionarios, Enciclopedias, Manuales, Estadísticas, etc. No suelen aparecer FI indirecta (0,90%) del tipo catálogos comerciales o de bibliotecas, ya que éstos se consultan en su versión digital, excepto algún índice bibliográfico en las categorías Ciencias Sociales e Historia.

Dentro de las FI digitales no se usan las de acceso local. Siempre se accede a la información a través de acceso remoto, y dentro de la clasificación previamente establecida, confirmamos que las fuentes utilizadas pertenecen a las categorías de Recursos Informativos Primarios y Secundarios en igual porcentaje (27,93%). Los Recursos Informativos Terciarios (Metabuscaadores y Agentes Personales) no son utilizados en ninguna ocasión. Predomina el uso de Recursos de Información Primaria de tipo legislativo, monográficos, sitios *web*, portales, biografías y estadísticas; y dentro de los Secundarios los catálogos de bibliotecas, catálogos comerciales, directorios o buscadores. Los diccionarios y enciclopedias también se usan, pero a menor escala.

Las FI personales e institucionales también tienen su presencia a la hora de responder a las cuestiones planteadas, ya que hay preguntas que sólo se resuelven con datos proporcionados por experiencias personales o con los datos de una institución (13,96%).



Fuente: Intranet de «Pregunte»

FIGURA 13 Porcentaje de fuentes de información según su tipología

## Conclusiones

A la vista de los principales indicadores generales de «Pregunte, las bibliotecas responden» podemos caracterizarlo como un servicio cooperativo de referencia digital usado mayoritariamente por jóvenes con fines educativos y profesionales, desde localidades españolas y latinoamericanas, que está experimentando un repunte durante 2004 tras una tendencia a la baja en los tres primeros años de funcionamiento, y que pone de manifiesto la necesidad de la revisión del servicio para mantener el compromiso de futuro que las bibliotecas públicas españolas y la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria adquirieron hace cuatro años con los nuevos usuarios y servicios en la sociedad digital.

Los datos específicos referentes a su gestión en la Biblioteca Regional de Murcia, que lo ha coordinado técnicamente desde su inicio, indican que sirve como muestra significativa del conjunto de «Pregunte». En este sentido, el uso profesional de las fuentes de información en la gestión de respuestas muestra la variedad y riqueza tipológica de fuentes de información empleadas por los bibliotecarios referencistas, mayoritariamente digitales aunque también impresas y personales e institucionales. Entre las digitales destacan los portales y sitios *web*, los catálogos *web* colectivos e individuales y los motores de búsqueda. Como fuentes impresas las obras de referencia tradicionales como enciclopedias y diccionarios.

## NOTAS

<sup>1</sup> ce: [angel.penalver@carm.es](mailto:angel.penalver@carm.es).

<sup>2</sup> ce: [adolores.hermosilla@carm.es](mailto:adolores.hermosilla@carm.es).

<sup>3</sup> *El País*, ed. Andalucía, 27/04/2004, p. 11.

<sup>4</sup> El grupo se ha formado en las Jornadas de Cooperación Bibliotecaria Ministerio de Cultura y CC.AA, celebrado en Valencia los días 2-4 de junio de 2004.

<sup>5</sup> Fecha en la que se pone el Servicio a disposición del público en general, después de una breve fase de pruebas desde diciembre de 1999.

<sup>6</sup> En el año 2000 contabilizamos desde el 1 de junio hasta el 31 de diciembre. Y en el año 2004, para poder estudiar los periodos de tiempo de cuatro años, se ha contabilizado desde el 1 de enero hasta el 31 de mayo.

## BIBLIOGRAFÍA

AYUSO GARCIA, M.<sup>a</sup> D.; MARTINEZ NAVARRO, V. y PEÑALVER MARTINEZ, A. (2003), «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, pp. 13-25.

- CARRIÓN GUTIEZ, A. (2001), «Las tecnologías de la información y las comunicaciones en las bibliotecas públicas españolas: nuevos usuarios y nuevos servicios». En: HERNÁNDEZ, H. (dir), *Las bibliotecas públicas en España, una realidad abierta*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, pp. 243-279.
- CARRIZO SAINERO, G. (2000), *Manual de fuentes de información*. 2.ª ed. Madrid: CEGAL.
- ESPAÑA, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2004), *Pregunte, las bibliotecas responden: Intranet de trabajo para las bibliotecas participantes*. [Consulta: 15 de Julio de 2004]. Disponible desde el World Wide Web: <<http://pregunte.carm.es/pregunte/bibliotecas/>>.
- GARCIA DELGADO, P. (2003), «El servicio de referencia digital». En: *El profesional de la información*, 12 (4), pp. 320-330.
- GUIJARRO, M., y VELEZ CARRILLO, C. (2003), «El servicio de referencia en bibliotecas digitales, la experiencia de la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes». En: *JBIDI 2003: IV Jornadas de Bibliotecas Digitales: Alicante, 10-12 noviembre 2003*. Alicante: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes: Universidad de Alicante, Departamento de Lenguajes y Sistemas Informáticos.
- IFLA (2004), *Recomendaciones para el servicio de referencia digital*. Madrid: ANABAD.
- ISBD (ER), *International Standard Bibliographic Description for Electronic Resources*. 1997. München: K. G. Saur.
- MALDONADO MARTÍNEZ, A. (coord.) (2001), *La información especializada en Internet: directorio de recursos de interés académico y profesional*. Madrid: Centro de Información y Documentación Científica CINDOC (CSIC).
- MARTÍN PERTÍÑEZ, F. J., y ROSALES VARO, M. E. (2000), «Nuevos sistemas de acceso a la información y de referencia en bibliotecas: "La Biblioteca Responde"». En: *Profesionales para una sociedad informada. Actas de las 11.ª Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, pp. 191-201.
- MARTÍN PERTÍÑEZ, F. J.; MARTÍNEZ GONZÁLEZ, J., y ROSALES VARO, H. (2001), «La biblioteca responde». En: *Educación y biblioteca*, n.º 122, pp. 66-68.
- MERLO VEGA, J. A., y SORLI ROJO, A. (2003), «Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea». En: *Revista española de documentación científica*, n.º 1, vol. 26, pp. 91-101.
- RUIZ FELIPE, J. A. (2001), «Las bibliotecas responden: servicios de referencia en línea». En: *Sociedad de la Información*, n.º 1 [Disponible desde el World Wide Web: <<http://www.sociedadelainformacion.com/20010901/Bibliotecas/Pregunte.htm>> [Consulta: 10-08-2003].
- SAORÍN PEREZ, T. (2001), «Una fórmula para Internet: productos cooperativos. La experiencia de "Pregunte, las bibliotecas responden"». En: *Educación y biblioteca*, n.º 122, pp. 44-50.
- ZAPICO ALONSO, F. (coord.) (2003), *Recursos informativos: creación, descripción y evaluación*. Mérida: Junta de Extremadura.