

Los dispositivos móviles y las generaciones de los servicios de referencia

The mobile devices and the reference service's generations

Jairo Guadamuz Villalobos*

Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información

Universidad de Costa Rica

Resumen

La referencia como tal ha sufrido cambios en los últimos años, en los que ha agregado a sus recursos herramientas tecnológicas que han dinamizado los servicios que la componen. Los autores que han estudiado esta disciplina presentan varias clasificaciones de sus servicios y, en ocasiones, difieren en opinión unos de otros, por lo que resulta difícil obtener una visión clara de la diferencia entre los tipos de referencia que se estudian.

Hasta el momento, el estudio de la referencia se limitaba a esta visión basada en clasificaciones; no obstante, tras el análisis del comportamiento evolutivo de los servicios y herramientas que conforman esta disciplina, se propone, a través del siguiente artículo, visualizar la referencia como una única figura que se encuentra en constante evolución.

Palabras clave: Referencia, evolución, nuevas tecnologías, dispositivos móviles, servicios.

Abstract

The reference itself has undergone changes in recent years, which has added to its resources technology tools that have boosted its component services. The authors who have studied this discipline have several classifications of their services and sometimes differ in opinion each other,

making it difficult to obtain a clear view of the difference between the reference rate being studied.

So far, the study of reference was limited to this vision based on ratings; however, after the analysis of the evolutionary behavior of services and tools that make this discipline, intends, through this article, see the reference as a branch of the library that is constantly evolving.

Keyword: Reference work, evolution, new technologies, mobile devices, services.

I. Introducción

La esencia de una biblioteca se puede encontrar tanto en la información que contiene como en los usuarios a quienes sirve. Es un ente que gestiona la información por medio de servicios y agrega valor a cada uno de ellos para que puedan ser de utilidad a quienes acuden a ella para resolver sus necesidades de información. Según Amat (1985), la biblioteca se define como “un sistema de información cuyo objetivo sea permitir a sus usuarios el acceso a los documentos primarios y la localización de la información bibliográfica y no bibliográfica en los documentos secundarios y terciarios” (p. 24).

Para lograr este acceso de los usuarios a la información las bibliotecas se apoyan en sus servicios de referencia, incluso ya instaurados como una sección sólida y estable dentro de las unidades de información, la cual, en la mayoría de los casos, funciona como puerta de entrada de los usuarios a los servicios ofrecidos en la organización. Según Melnik (2006), “este servicio, se establece desde el primer contacto entre el bibliotecario y el usuario, hasta que se entregan los datos que éste necesita, o se encuentra la obra o una determinada información”. (p. 19)

La referencia tiene como finalidad la atención y orientación de los usuarios, así como, ganar su fidelidad ante la amplia diversidad de ofertas informativas a las que se tiene acceso en la actualidad, y lo persigue desde que el usuario entra en contacto con el

referencista. Para Merlo Vega (2000) “si una de las funciones de la biblioteca es informar, el principal objetivo del servicio de referencia será conseguir que todas las informaciones requeridas sean satisfechas” (p. 94). Es decir, en referencia se atienden las necesidades informativas de los usuarios, en cuyo proceso interviene la información y aquellos medios adecuados para hacérselas llegar.

La unidad de referencia, por su parte, es fundamental dentro de la biblioteca, pues se encarga de cumplir con las tareas de orientar al usuario, facilitar el acceso a las fuentes de información que este requiere, realizar estudios para caracterizar a los usuarios y sus necesidades, diseminar información específica por medio de boletines o servicios de alerta e innovar en el uso de medios para facilitar la comunicación con los usuarios. El servicio de referencia tradicional, que desde sus inicios ha requerido la presencia del usuario en las instalaciones de la biblioteca, en la actualidad se ha aliado con las tecnologías de información y comunicación para desarrollar la referencia virtual. Esta nueva concepción de referencia permite que el usuario acceda de forma remota a los servicios de la biblioteca (ya sea por correo electrónico, por chat o por el portal de la Biblioteca).

Las bibliotecas están aprovechando diversas tecnologías, como Internet, para llegar a donde se encuentra el usuario y ofrecerle sus servicios adaptados a estos medios electrónicos. De esta manera, se facilita a través de las páginas web de las bibliotecas, el catálogo en línea para consulta del acervo bibliográfico y otros servicios que favorecen el contacto entre los profesionales de la información y quienes requieren de sus servicios.

Es evidente que la referencia ha sufrido cambios a lo largo de los años y, más allá de una tipificación de la disciplina, como suele verse la referencia cuando se habla de los medios tradicionales, los digitales y los virtuales, estamos frente a un proceso diferente, se trata no de tipos de referencia, sino de etapas en la evolución de esta, lo cual explica el porqué cada “referencia” posee características propias de su evolución, pero, a su vez, comparte características con la etapa que la antecede.

Actualmente pueden identificarse 3 etapas de evolución, las cuales llamaremos “generaciones de la referencia” y, en los últimos años, está emergiendo una cuarta

generación que permite visualizar cada etapa como parte de un proceso evolutivo de la disciplina y no como simples categorías.

a. Primera generación: referencia tradicional

La referencia es todo aquel servicio que procura posicionar una imagen de la biblioteca en la mente del usuario y que luego le ayudará a acceder a la información y los demás servicios que ofrece la unidad. La referencia evoluciona de acuerdo con los cambios sociales, las nuevas fuentes y formatos de almacenamiento de la información y la disposición para su acceso por parte del usuario. Por definición, el concepto de referencia en la profesión bibliotecológica, nace como un término anglosajón *reference work*; término que incluye la prestación de servicios de información y la asistencia a los usuarios. Según Melnik (2006) “este servicio, se establece desde el primer contacto entre el bibliotecario y el usuario, hasta que se entregan los datos que éste necesita, o se encuentra la obra o una determinada información” (p. 19).

El autor López-Yepes (2004) afirma que se trata de uno de los servicios más básicos ofrecidos en las unidades de información y que consiste en:

Una asesoría a quienes acuden a la biblioteca en busca de información o necesitados de una orientación, con el objeto de que, auxiliados por el personal competente, o solos, pueden seleccionar y acceder al material de su interés, mostrándoles, en su caso, cómo se manejan los instrumentos que pueden proporcionarles la información solicitada. (p. 437)

Este primer contacto entre el usuario y la biblioteca, hasta inicios del siglo XX, se realizaba de manera presencial, sin embargo, con el tiempo se amplió al uso de otros medios, principalmente los electrónicos. Desde una llamada telefónica, hasta una visita al sitio web de la biblioteca, son servicios de referencia que la unidad establece para entrar en contacto con el usuario, y al establecer este contacto se procede a orientar a las personas a través de los restantes servicios existentes.

Algunos de las características de los servicios de referencia de primera generación (referencia tradicional) son materiales impresos, consultas presenciales, catálogo en fichas impresas, visita presencial, tiempo de respuesta relativamente lento y biblioteca física como espacio de consulta.

b. Segunda generación: referencia digital

El término “digital” apareció relacionado a las bibliotecas por primera vez en la década de los sesentas, pero no fue hasta los años noventa cuando comienza a utilizarse para referirse a un tipo de biblioteca en específico que es la biblioteca digital. Los autores Pérez y Herrera (2006) se refieren a la biblioteca digital como aquella “entidad individual, que requiere tecnología para acceder a recursos de otras bibliotecas, los accesos son visibles a los usuarios, el acceso universal constituye una meta, las colecciones están formadas por documentos que no tienen un equivalente impreso” (p. 89).

Una biblioteca digital tiene la capacidad de propiciar la comunicación y colaboración entre unidades de información para facilitar la información al usuario, sus colecciones están disponibles y visibles siempre y requieren de la tecnología para poder ser accedidas, tanto a nivel de servicios como de la información digital de la que se componen sus colecciones.

El autor López-Yepes (2004) afirma que el término biblioteca digital, visto desde las ciencias de la documentación, no es más que la “adaptación de la biblioteca tradicional a las condiciones y nuevos entornos tecnológicos” (p. 183). Esta evolución también es aplicable a los servicios de referencia que las bibliotecas ofrecían, pasando también a convertirse, según la literatura consultada, en servicios de referencia digital.

La referencia digital que se desarrolla por medio de las bibliotecas digitales se dedica a la prestación de los siguientes servicios: intercambio de información entre bibliotecas, orientación y educación de usuarios para el uso y acceso a la tecnología y a la información, y la publicación de la información en formato útil para su visualización y consulta. Dicha lista menciona las tareas habituales que las bibliotecas desempeñan desde tiempo atrás:

recopilar, procesar y divulgar la información, solo que añade un nuevo elemento, el uso de la tecnología.

Para complementar los servicios anteriormente mencionados se puede encontrar en los servicios de referencia digital algunas otras opciones, tales como: atención de consultas a través del correo electrónico, oferta de documentos de interés en PDF para su consulta y/o descarga, los servicios de scanner y la oferta de bases de datos en discos compactos, entre otros; además, buscan el acceso a la información por parte del usuario de forma ágil, segura y tecnológicamente viable. Sin embargo, a pesar de la presencia tecnológica, la referencia digital aún demandaba la visita presencial del usuario a la biblioteca o por lo menos la inversión de algunas horas o hasta días de espera para obtener la información solicitada.

En consecuencia, algunos de las características de los servicios de referencia de segunda generación (referencia digital) son los materiales digitales, consultas presenciales y remotas, catálogo en bases de datos de acceso local (a través de las computadoras de la biblioteca), visita presencial, menor tiempo de respuesta y computadoras de la biblioteca como espacio de consulta.

c. Tercera generación: referencia virtual

Voutssás (2006) en su obra *Bibliotecas públicas y digitales*, afirma que luego de la aparición del concepto de automatización de bibliotecas en la década de 1960, los intentos por integrar el concepto de biblioteca con los avances tecnológicos que la época comenzaba a mostrar fueron muchos. Diferentes términos emergieron con fuerza, pero no se concretaba en una sola palabra o frase que definiera esta relación tecnología-biblioteca, como por ejemplo: Biblioteca automatizada, electrónica o virtual, ciberteca, biblioteca sin paredes, biblioteca de medios o mediateca, biblioteca compleja, entre otros; son algunos de los términos que Voutssás (2006) menciona para ejemplificar los distintos intentos por lograr definir este nuevo tipo de unidad de información.

El mismo Voutssàs (2006) afirma que años más tarde el término de “biblioteca virtual” se percibía como una unidad ajena a cualquier instancia física y no solo se vinculaba con la relación tecnología-biblioteca, sino que se incluía el factor “virtual” entendiéndose como la posibilidad de utilizar la biblioteca sin la existencia física de esta:

La biblioteca virtual en esencia era aquella que se organizaba bajo los conceptos establecidos por la "realidad virtual": una biblioteca que se organizaba en un espacio virtual - no físico - entendiéndose éste como una computadora o conjunto de ellas, de forma distribuida y sin existir un edificio o sede única para las colecciones. (p. 7)

No obstante, la diferencia de opiniones entre autores y el uso de los términos “digital” y “virtual” en pos de tipificar las bibliotecas sigue siendo deliberado. La *American Library Association's Reference* y la *User Services Association*, citado por Lankes (2009, p. 3), afirma que la referencia virtual es aquella que ofrece sus servicios en medios electrónicos y que, a su vez, los ofrecen en tiempo real (real-time), la referencia virtual superó a la referencia digital en el tiempo de espera.

A pesar de que autores como Katz (2003), citado en la obra *Virtual reference services* de Kimmel y Heise (2003), afirman que la inmediatez era característica de la referencia digital, las dos asociaciones antes mencionadas la atribuyen solamente a la referencia virtual, marcando una diferencia significativa entre ambos conceptos, el tiempo que separa la solicitud del usuario y la respuesta a su consulta.

Esta inmediatez la aportó la diversificación de los servicios que se desarrollaban con Internet, lo que trajo consigo herramientas de búsqueda y servicios de mensajería instantánea que superaban en la reducción del tiempo de espera a los servicios tradicionales de atención que se ofrecieron durante décadas. El usuario virtual es atendido de forma inmediata, sin estar obligado a trasladarse hasta las instalaciones de la biblioteca, esto gracias a la conexión de Internet desde algún café internet, oficinas, centros educativos o casas de habitación. En síntesis, existen diferencias puntuales entre los dos tipos de referencia utilizadas, las cuales se detallan en el Cuadro 1.

Cuadro 1
Diferencias entre referencia digital y referencia virtual

Referencia digital	Referencia virtual
Acceso a documentos digitales en medios locales (discos compactos y disquetes)	Acceso a documentos digitales en medios remotos (Internet y redes)
Atención rápida	Atención en tiempo real
Acceso a buscadores locales	Acceso a catálogos en línea
Atención vía correo electrónico o llamada telefónica	Atención vía mensajería instantánea o salas de chat
Presencia física del usuario necesaria	Presencia física del usuario innecesaria

Fuente: Elaboración propia del autor para este artículo (2017).

Al quedar en evidencia que la reducción en los tiempos de espera que trajeron los nuevos servicios de Internet han sido significativas y que la virtualización de la atención al usuario es una realidad, se pretende separar ambas “generaciones” de servicios referenciales en dos grupos: los servicios de “referencia digital” para aquellos que se ofrecían a principios de esta nueva era digital y que demandaban cierto tiempo de espera (correo electrónico, archivos digitales, bases de datos locales) y los servicios de “referencia virtual”, para aquellos que se ofrecen en la actualidad y que han reducido el tiempo de espera del usuario para recibir la información (chat, y bases de datos a texto completo y en línea).

Por su parte, algunas de las características de los servicios de referencia de tercera generación (referencia virtual) son entonces: materiales digitales, consultas virtuales, catálogo en bases de datos de acceso remoto (OPAC), visita virtual, respuesta en tiempo real y página web de la biblioteca como espacio de consulta.

d. La constante evolución

Tras mencionar las tres primeras generaciones de referencia queda en evidencia la adaptabilidad que ha caracterizado a las bibliotecas a lo largo de la historia y en los últimos

años emerge una nueva adaptación de los servicios de referencia, gracias a las tecnologías de información y comunicación. Barrera, González, Gómez, Moscoso, Santos y Suárez (2009) mencionan que “las bibliotecas se adaptan a los nuevos hábitos de sus usuarios con los servicios de referencia virtual en tiempo real” (p. 635). Además, señalan que del computador se está migrando a otros dispositivos aptos para la referencia virtual propiciando así un modelo basado en las tecnologías móviles.

Natalia Arroyo (2011) en el Informe de la Asociación Profesional de Especialistas en Información (APEI) sobre Movilidad 2011, señala que la tendencia al uso de los dispositivos móviles va en crecimiento así como la tendencia del uso de la web desde estos aparatos, por lo que se proyecta como una opción real para el desarrollo de los servicios de información.

Ciertamente la rapidez para encontrar información, la facilidad de acceso a los documentos electrónicos desde cualquier parte del mundo y la amplia cobertura de conectividad están dando a la nueva generación de dispositivos móviles sus características propias del término “movilidad” y que cumplen, curiosamente, con uno de los principios de la International Federation of Library Associations (IFLA) para la oferta de información: “Aceptar la responsabilidad de dar respuestas precisas y actualizadas de manera rápida e imparcial” (IFLA, 1988, p. 7).

II. Cuarta generación: referencia móvil

Existen dos realidades latentes, la primera es la migración de los usuarios del computador hacia los dispositivos móviles, en cuanto al uso del Internet se refiere; y la segunda es la importancia que tiene en la actualidad el uso de Internet para las bibliotecas. No solo como fuente de información, sino también como espacio para la oferta de servicios y la interacción con el usuario:

Internet es posiblemente el recurso electrónico que está teniendo hoy en día el impacto más significativo en los servicios y operaciones bibliotecarias, y en las actividades profesionales de los bibliotecarios. Esta fuerza de impacto es debida a

su naturaleza polifacética, dado que simultáneamente cumple con tres papeles importantes en los servicios bibliotecarios: (...) es una fuente que puede ser consultada y utilizada como cualquier otra herramienta de referencia, (...) es más dinámica y de más alcance que cualquier otra fuente (...) y proporciona un medio de comunicación que ha expandido el potencial de los bibliotecarios para la interacción más allá de la biblioteca física. (Lancaster y Sandore, 2000, p. 242).

Las circunstancias sociales y tecnológicas en la actualidad hacen pensar que es necesaria una nueva “migración” de las bibliotecas a plataformas virtuales que sean accesibles desde un teléfono móvil o una tableta, dispositivos que tienen una gran demanda por parte de las personas usuarias, y que conforme avanzan los años dicha demanda aumenta significativamente. En el caso específico de la referencia, una prestación de servicios que no demande la asistencia presencial a la biblioteca, ni el uso de computadoras conectadas a redes cableadas para acceder a la información, se puede gestar desde la referencia móvil.

Esta nueva generación de referencia se construye con la incorporación de la palabra “movilidad” que según la Real Academia Española (2011) se trata de la “capacidad de movilizar, trasladar o cambiar de posición un objeto o persona” (párr. 3), lo cual establece una relación con las facilidades de conexión inalámbrica que proveen los teléfonos celulares y otros dispositivos similares.

Con la evolución de la tecnología y las opciones ofrecidas por el mercado, ya no podía hablarse de movilidad pensando solamente en teléfonos celulares, ahora debe abordarse con un nuevo término que incluye todos los nuevos aparatos, es así como emerge el término dispositivo móvil, que en palabras de Arroyo (2011), en el Informe APEI de Movilidad 2011 este concepto abarca “una gran variedad de terminales de diferentes características, desde teléfonos móviles, *smartphones* y PDA a videoconsolas portátiles, lectores de libros electrónicos y tabletas” (p. 12).

Es oportuno aclarar que existen diferencias entre el término teléfono móvil (también conocido como teléfono celular) y *smartphone* o teléfono inteligente. Esta diferencia radica

en que existen teléfonos móviles con funciones más allá de las telefónicas (llamadas y envío de mensajes SMS), por lo que el mercado los denomina teléfonos inteligentes. Por tanto, todo teléfono inteligente es también un teléfono móvil, pero no todos los teléfonos móviles se pueden considerar teléfonos inteligentes. La capacidad de navegación por Internet, el envío de todo tipo de archivos (incluyendo por supuesto los archivos multimedia), el uso de servicios alojados en la nube, la comunicación en múltiples plataformas y el acceso a mercados de aplicaciones son algunas de las características que pueden convertir a un teléfono móvil en un teléfono inteligente o *smartphone*.

Las funciones de los dispositivos móviles, en general, abarcan las aplicaciones clásicas para acceso al correo electrónico, a la agenda y al calendario; y otras nuevas que incluyen la navegación por Internet, la descarga de una infinidad de utilidades y hasta la inclusión de juegos, películas o programas de televisión. Todo con la posibilidad de moverse de un lugar a otro junto con el dispositivo, al mismo tiempo que se hace uso de todas estas opciones.

Por lo tanto, la referencia móvil puede definirse como la utilización de dispositivos y tecnologías móviles para llamar la atención del usuario y orientarlo en el uso y acceso de los restantes servicios de la biblioteca. Estos servicios de referencia se verían reflejados en la resolución de consultas vía mensajes de texto (SMS), alerta de nuevas publicaciones y noticias relevantes sobre la biblioteca mediante SMS y la posibilidad de navegar en el catálogo de la biblioteca utilizando un teléfono celular, una tableta, un lector de libros o cualquier otro de los dispositivos móviles que el mercado ofrece en la actualidad.

Existen diferentes implementaciones de servicios de referencia móvil en distintas partes del mundo. Dicha experiencia ha permitido contar con modelos que sugieren servicios que se pueden prestar y como deben ser ofrecidos a la comunidad de usuarios. Los autores Carrozana y Heredia (2012, pp. 22-23) incluyen dentro de los posibles servicios de implementación en la referencia móvil:

- El servicio de alerta: para mantener informado al usuario sobre fechas y eventos de la biblioteca.

- Las nuevas publicaciones y noticias de interés.
- La atención remota: servicio de referencia para que el usuario contacte al referencista a través de SMS.
- La geolocalización para informar sobre las bibliotecas más cercanas a la ubicación actual del usuario.
- El catálogo en línea para consultas rápidas de las fuentes bibliográficas de la biblioteca.

Por tanto, algunas de las características de los servicios de referencia de cuarta generación (referencia móvil) son: materiales digitales, consultas virtuales a usuarios en movimiento, catálogo en bases de datos de acceso remoto adaptados a dispositivos móviles (MOPAC), visita virtual de usuarios en movimiento, respuesta en tiempo real, y página web móvil de la biblioteca como espacio de consulta. Estas características pueden ser comparadas con las restantes generaciones de servicios de referencia en el Cuadro 2.

Cuadro 2
Generaciones de referencia y sus características

Primera Generación	Segunda Generación	Tercera Generación	Cuarta Generación
Materiales impresos	Materiales digitales	Materiales digitales	Materiales digitales
Consultas presenciales	Consultas presenciales y remotas	Consultas virtuales	Consultas virtuales a usuarios en movimiento
Catálogo en fichas impresas	Catálogo en bases de datos de acceso local	Catálogo en bases de datos de acceso remoto (OPAC)	Catálogo en bases de datos de acceso remoto adaptados a dispositivos móviles (MOPAC)
Visita presencial	Visita presencial	Visita virtual	Visita virtual de usuarios en movimiento
Tiempo de respuesta relativamente lento	Menor tiempo de respuesta	Respuesta en tiempo real	Respuesta en tiempo real

Biblioteca física como espacio de consulta	Computadoras de la biblioteca como espacio de consulta	Página web de la biblioteca como espacio de consulta	Página web móvil de la biblioteca como espacio de consulta
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia del autor para este artículo (2017).

III. Conclusiones

En referencia se atienden las necesidades informativas de los usuarios, en cuyo proceso interviene la información y aquellos medios adecuados para hacérselas llegar, por lo que se convierte en indispensable elegir correctamente las herramientas tecnológicas que servirán de medio entre la información y el usuario. El servicio de referencia evoluciona a través del tiempo, en la medida en que la sociedad integra nuevas dinámicas en el uso de información, diversifica la utilización de nuevos formatos de transferencia de datos y amplía el desarrollo de una variada gama de dispositivos que traen consigo nuevas posibilidades en la comunicación. Los servicios de referencia cambian su apariencia, pero no su identidad, al integrar estas nuevas oportunidades tecnológicas para cumplir con su función social. Por lo tanto, más allá de hablar de tipos de referencia (tradicional, digital, virtual y móvil) es posible rescatar una evolución de esta área en distintas fases. Estas se anteceden una a la otra y muestran una clara adaptación a la evolución de la sociedad, dando como resultado cuatro diferentes generaciones de referencia.

Es necesario analizar la referencia desde su evolución y no desde una tipificación de esta, permitiendo así conocer cada una de las generaciones de la referencia como complementarias entre sí y no como tipos de referencias aisladas unas de otras. Esta visión permite entender mejor la dinámica de evolución de los servicios de una unidad de información y, por consiguiente, prepararse para asumir los cambios que la tecnología traerá a la referencia misma y a la bibliotecología como tal, y diseñar las herramientas necesarias para adaptar con responsabilidad las unidades de información a los nuevos entornos sociales, académicos, económicos y tecnológicos que el futuro podría brindar.

Los usuarios han migrado sus tareas cotidianas del ordenador a los dispositivos móviles, por lo que es importante la adaptación de los servicios de la biblioteca para convertir a

estos usuarios en elementos activos dentro de las unidades de información. La información como tal continúa mutando hacia nuevos formatos y formas de acceso, y ver la referencia como una rama en constante evolución permite apropiarse de una dinámica cambiante a la hora del diseño y la oferta de nuevos servicios en las unidades de información.

IV. Referencias

- Amat, N. (1985) *La biblioteca: tratado general sobre su organización, técnicas y utilización*. España: SCRIPTA.
- Arroyo, N. (2011). *Informe APEI sobre movilidad 2011*. España: Asociación Profesional de Especialistas en Información.
- Barrera, González, Gómez, Moscoso, Santos & Suarez. (2009). Referencia virtual en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla: una experiencia colectiva. *El profesional de la información* (18)6.
- Carrozana, E. & Heredia, J. (2012). Propuesta que integra los sistemas de gestión bibliotecaria con las redes de telefonía móvil. En *Ciencias de la Información* (43)1.
- IFLA. (1988). *Pautas para bibliotecas públicas*. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas.
- Kimmel, S. & Heise, J. (2003). *Virtual reference services*. New York: Haworth Information Press.
- Lancaster, W. & Sandore, B. (2000). Bibliotecas e Internet. En *Revista General de Documentación e Información*. (10)2.
- Lankes, D. (2009). *New concepts in digital reference*. Lexington KY, USA: Morgan & Claypool Publishers.
- López-Yepes, J, ed. (2004). *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación*. España, Madrid: Síntesis.
- Melnik, D. (2006). *Principios de referencia: fuentes y servicios de consulta*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama Ediciones.
- Merlo, J. (2000). Servicio bibliotecario de referencia. En *Anales de la documentación*, (3), 93-123.
- Pérez & Herrera. (2006). *Teoría y nuevos escenarios de la biblioteconomía*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama Ediciones.

Real Academia Española. (2011). *Diccionario de la lengua española*. 2ª Edición. Madrid: Santillana.

Voutssás, J. (2006). *Bibliotecas públicas y digitales*. México, DF. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Universidad Nacional Autónoma de México.

V. Nota del Autor

* Jairo Guadamuz Villalobos. Licenciado en Bibliotecología con énfasis en Ciencias de la Información. Profesor en la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica. Correo electrónico: jairo.guadamuz@ucr.ac.cr