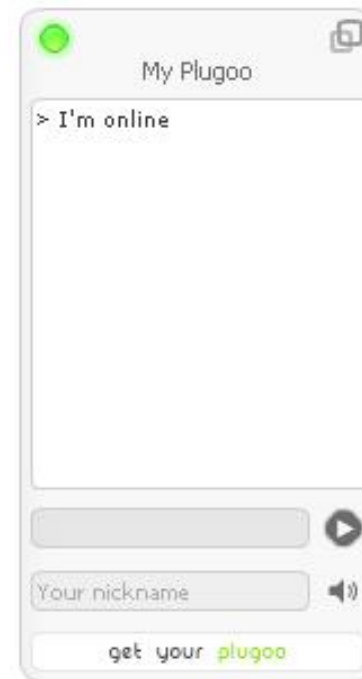


## 3.3. Servicios de referencia digital

*“En cualquier momento,  
desde cualquier lugar”*



# [ En este tema veremos ]

---

- n Concepto y características de los Servicios de referencia digital
- n Ejemplos de Servicios de referencia digital
- n Aplicaciones tipo chat para el Servicio de referencia digital
- n Otras tipologías de Servicios de Información Online

# [ Servicios de referencia digital ]

- n servicio bibliotecario que atiende peticiones de información de forma telemática, empleando tecnologías digitales para la comunicación con los usuarios

# Características de los Servicios de referencia digital

- n término aplicado a los servicios de información que prestan organismos documentales
- n carácter biblioteconómico
- n servicio que atiende consultas
- n prestación del servicio en línea

***IFLA. Recomendaciones para el servicio de referencia digital. <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>***

# Formas de prestar los Servicios de referencia digital

- n correo electrónico
- n VoIP (voz sobre IP - como Skype)
- n formularios web
- n SMS
- n chat e IM (mensajería instantánea)
- n redes sociales (como Facebook, [University of Calgary](#))
- n Microblogging (Twitter, [http://twitter.com/nlc\\_reference](http://twitter.com/nlc_reference))
- n Mundos virtuales (Second Life)

**Plazos difieren según tipo de consulta y formato elegido**

**Chat à instantáneo ----- correo-e y formularios à 3 días**

# Ejemplos de Servicios de referencia digital

¡Información en Vivo!

La Biblioteca Pública de Nueva York  
**¡Información en Vivo!**



**Disponible las 24 horas del día,  
los 7 días de la semana.**

Experimenta nuestra aplicación completa en línea y los beneficios de los recursos de referencia virtual.

Por más información y preguntas técnicas frecuentes, [haz clic aquí.](#)

powered by [tutor.com](#) 

▶ Para conectarte con un bibliotecario, por favor completa el formulario abajo y haz clic en ?Conectar?.

Por favor ingresa tu dirección de email:  
(Recibirás una copia de la transcripción cuando la sesión haya concluido.)

Por favor, inserte su código postal:

Si vive fuera de los Estados Unidos, inserte el nombre de su país:

Ingresar tu pregunta, por favor: \*

**Conectar**

\*requerido

**New York Public Library.**  
<http://www.nypl.org/branch/questions/index2.html>

# Ejemplos de Servicios de referencia digital (II)

@ Pregunte:  
las Bibliotecas Responden

■ Información del servicio ■ Pregunte ■ Buscar ■ Bibliotecas participantes ■ Recursos e

català | euskera | galego | valencià | english

## Bibliotecas de turno hoy:

### castellano

Biblioteca Municipal Central de  
San Sebastián

### català

Biblioteca Pública del Estado en  
Valencia

### euskera

Biblioteca Pública del Estado en  
Vitoria. Casa de Cultura Ignacio  
Aldecoa

### galego

Biblioteca Municipal de Estudos  
Locais da Coruña

Si tienes una pregunta,  
ya tienes respuesta



Servicio de atención de consultas y peticiones de información. Formule su consulta y en el plazo de tres días recibirá por correo electrónico una respuesta elaborada por bibliotecarios profesionales.

**Pregunte. Las Bibliotecas Responden**  
<http://www.pregunte.es/consulta/consulta>



# Ejemplos de Servicios de referencia digital (III)


## Biblioteca de Arquitectura

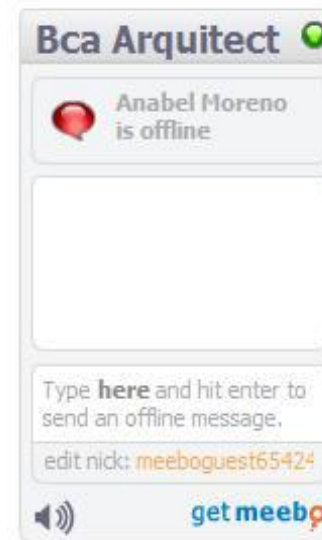
Recursos | Aprendizaje e Investigación | Servicios | Sobre la Biblioteca

### Pregunte al bibliotecario de arquitectura

Inicio » Biblioteca de Arquitectura » Servicios »

-  **Formulario y correo electrónico**  
formulario-e  
rperez@us.es
-  **Teléfono**  
954556525-26
-  **En persona**  
Avda de Reina Mercedes, nº 2  
**localización**  
horario: de 8:00 a 21:00 h  
de lunes a viernes

 **Chat**  
Anabel Moreno  
Horario: de 10:00 a 13:00 h.  
de lunes a viernes



Bibliotecas de la Universidad de Sevilla.

[http](http://bib.us.es/servicios/pregunte/index-ides-id)

[://bib.us.es/servicios/pregunte/index-ides-id](http://bib.us.es/servicios/pregunte/index-ides-id)



# Aplicaciones para chat con usuarios



<http://www.meebo.com/index-es.html>



<http://www.plugoo.com/>



<http://widget.zoho.com/downloads/download.htm>

- n Widgets (pequeñas aplicaciones online) para chatear con el usuario
- n Gratuitas, personalizables y fáciles de usar

# [ Otras tipologías ]

**Dentro de los Servicios de Información en línea, Merlo (2008) distingue entre**

- n servicios de referencia digital (prestado por profesionales de la información)**
- n otros servicios de información no bibliotecarios**

# Otros servicios de información no bibliotecarios

## n Servicios de respuestas

comunidades de usuarios que ofrecen soluciones a las preguntas que se plantean en sus plataformas

## n Servicios de expertos

colectivos profesionales que ofrecen sus conocimientos desde portales horizontales (genéricos) o verticales (especializados)

# Otros servicios de información no bibliotecarios (II)

## n Buscadores inteligentes

agentes de búsqueda diseñados para comprender el lenguaje natural y ofrecer respuestas afines a las consultas

## n Verbots

buscadores en lenguaje natural con capacidad de diálogo

# Otros servicios de información no bibliotecarios (III)

- n Práctica: ¿A qué tipología de las descritas pertenecen estos sitios web?

Pregúntale a Anna <http://www.ikea.com/es>

Xpertia <http://www.xpertia.com/>

Answers.com <http://www.answers.com/>

Yahoo Respuestas <http://es.answers.yahoo.com/>

# [ Ideas básicas ]

---

- n El usuario es, actúa y vive, cada vez más, online
- n La biblioteca debe atender sus consultas en el mínimo plazo posible...
- n ...Y usar los medios que el usuario utiliza

# [ Fuentes ]

---

- n Merlo Vega J.A. (2008). Referencia digital y servicios electrónicos de información <http://www.thinkepi.net/referencia-digital-y-s>
- n Henry A. (2007). 10 Chat Widgets to Consider [http://www.readwriteweb.com/archives/10\\_chat\\_widgets.php](http://www.readwriteweb.com/archives/10_chat_widgets.php)

[Vuestro turno]

MUCHAS GRACIAS POR LA ATENCIÓN

DUDAS, PREGUNTAS, COMENTARIOS, CRÍTICAS

¡AHORA !

O EN

[acabezasclavijo@gmail.com](mailto:acabezasclavijo@gmail.com)



# [ Créditos ]

- n Presentación para el curso **Recursos de información y herramientas de búsqueda** organizado por la **Red Municipal de Bibliotecas de Córdoba** los días los días 18 y 19 de diciembre de 2008
- n Autor: Álvaro Cabezas Clavijo  
([acabezasclavijo@gmail.com](mailto:acabezasclavijo@gmail.com))
- n Imágenes: <http://www.flickr.com/photos/hnigel/1263320112/>



Licencia



- n Esta presentación se comparte bajo una licencia Creative Commons 2.5
- n Puedes copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra; y hacer obras derivadas con las condiciones de Reconocimiento del Autor y Fines no Comerciales
- n <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/es/>