

## **El Servicio de Referencia: ¿Electrónico, Digital ó Virtual? The Reference Service: Is Electronic, Digital or Virtual?**

Luis David Fernández Valderrama.

Estudiante del 8vo semestre de Bibliotecología en la  
Universidad Central de Venezuela (UCV),

[luisdavid86@hotmail.es](mailto:luisdavid86@hotmail.es); [luisdavid8621@gmail.com](mailto:luisdavid8621@gmail.com); [luisdavid86@yahoo.es](mailto:luisdavid86@yahoo.es)

### **Resumen**

El servicio de referencia ha existido siempre conjuntamente con las unidades de información, a medida que éstas han ido evolucionando igualmente el servicio ha tenido que irse adaptando a estos cambios que producen el surgimiento de las tecnologías de la información y comunicación. Actualmente existe una gran confusión de términos en torno a los servicios de referencia que utilizan las tecnologías de la información y comunicación ya que al valerse de herramientas similares tienden a confundirse fácilmente, lo importante es destacar el alcance que tengan los términos para lograr diferenciarlos. La entrevista de referencia juega un papel fundamental dentro del servicio, es una de sus partes fundamentales, porque con ella se busca aclarar la necesidad real de información que tiene el usuario. En cuanto al tema de la educación es innegable la influencia que han tenido todas estas tecnologías de información, en algunos casos negativa, pero en los casos donde se emplean correctamente resultan ser muy positivos los resultados que producen.

**Palabras Clave:** Servicio de Referencia, Servicio de Referencia Electrónico, La Entrevista de Referencia, Unidades de Información.

### **Summary**

The service of reference has existed always jointly with the information units, as these have been also evolving the service has had to go away adapting to these changes that produce the sprouting of the technologies of the information and communication. At the moment a great confusion of terms around the services of reference exists that use the technologies of the information and communication since when using itself similar tools they tend to be confused easily, the important thing is to emphasize the reach that the terms have to manage to differentiate them. The reference interview plays a fundamental role within the service, is one of its fundamental parts, because with her it looks for to clarify the real necessity of information that has the user. As far as the subject of the education the influence is undeniable that has had all these technologies of information, in some cases negative, but in the cases where they are used correctly the results turn out to be very positive that produce.

**Keywords:** Service of Reference, Electronic Service of Reference, the Interview of Reference, Units of Information.

### **1. Introducción.**

Actualmente nos encontramos inmersos en una sociedad que se maneja con in-

formación, necesita de la información y subsiste o perece gracias al buen o mal uso que le den a la información, por lo tanto, al ser un capital tan importante para instituciones, organizaciones, comunidades, universidades, incluso países y continentes, la información debe ser tratada lo más especializada posible, para así lograr su correcto uso, almacenamiento y difusión.

Al hablar de la difusión de la información esto nos remite, principalmente al servicio de referencia de las unidades de información, ya que su principal función es guiar al usuario en su investigación, y es aquí en uno de los momentos donde se lleva a cabo la difusión de la información, pero lo más importante es que no se difunde información al azar, sino que se busca darle al usuario una información que le sea útil, es decir, que pueda aprovecharla y darle un buen uso a la misma.

Además de los recursos tradicionales con los que cuentan las unidades de información, se han incluido las tecnologías de la información dentro este servicio, en muchos casos para hacerlo más eficiente, y en otros logrando transformarlo al punto tal de generar otros servicios que se valen de estas tecnologías y que las utilizan como vías de comunicación entre los usuarios y los referencistas.

A continuación se comentará tanto del servicio de referencia tradicional como de los nuevos servicios de referencia que han surgido a raíz de la implementación de las tecnologías de la información dentro de los mismos, incluso se tratará de aclarar un poco la ambigüedad que existe entre éstos nuevos conceptos, que al valerse de medios similares, tienden a confundirse entre ellos. Además se deben tomar en cuenta las nuevas capacidades que deben tener los bibliotecólogos para hacer frente y estar preparados ante cualquier tipo de investigación que pueda presentársele, haciendo un uso eficiente de las tecnologías que tienen a su disposición para tal fin.

## **2. Del Servicio de Referencia al Servicio de Referencia Electrónico.**

Antes de hablar de servicio electrónico de referencia es necesario ubicarnos y entender el tema que será tratado a continuación, para ello se debe hacer una pequeña reseña al servicio de referencia tradicional, y tenemos que el servicio de referencia, tomando como cierta la siguiente afirmación de Merlo Vega (2000, p.94) que nos dice:

Si una de la funciones de la biblioteca es informar, el principal objetivo del servicio de referencia será conseguir que todas las informaciones requeridas sean satisfechas. (...) Además, deberá desarrollar las iniciativas y procedimientos que considere necesarios para facilitar al usuario el acceso a la información.

Podemos entender al servicio de referencia, como aquella función o cualidad que facilita la obtención de las informaciones requeridas por el usuario, es vital para éste, y además debe estar implícita en la formación del bibliotecólogo, ya que el servicio de referencia se convierte en una línea imaginaria que busca guiar al usuario en su investigación, con el fin de satisfacer sus necesidades de información.

Dependiendo de las unidades de información y de los propios usuarios, el servicio de referencia puede convertirse en la piedra angular de la institución, asumiendo el rol de promotor de la misma institución, por lo cual es necesario tener muy en cuenta a éste servicio, pero sin descuidar la gran cantidad de tareas adicionales que se llevan a cabo dentro de la institución, y que tienen igual de importancia dentro del sistema que conforma la unidad de información, y al descuidar uno, es probable que los demás servicios se vean afectados en calidad y rendimiento.

En el servicio de referencia, el referencista debe estar preparado, y aceptar la responsabilidad de dar las respuestas actualizadas, oportunas y que se adapten realmente a las necesidades de los usuarios, ya que como finalidad implícita en el servicio de referencia de cualquier unidad de información debe estar la búsqueda de la satisfacción del usuario.

Actualmente el mundo entero se encuentra revolucionado y en constante cambio debido al surgimiento de nuevas tecnologías, y el servicio de referencia no se encuentra aislado a estos cambios, aunque hay que destacar que los cambios que se producen dentro de los servicio de referencia no son producidos por desarrollos recientes, sino que las llamadas nuevas tecnologías de la información, ya dejaron de ser tan nuevas, la explosión surge cuando se empiezan a implementar estas tecnologías dentro de los diferentes servicios de referencia a nivel mundial, e incluso propician el surgimiento de nuevos tipos de servicio de referencia.

Esta idea es desarrollada por García Maruco en su documento uso de las nuevas tecnologías (NTIs) en el Servicio de Referencia de la Biblioteca Central de la Universidad de Piura (UDEP) (2004, p. 1)

Los roles tradicionales de los servicios de referencia evolucionan debido al impacto de las Nuevas Tecnologías de la Información – NTIs, estos servicios tienen que diversificarse porque una serie de recursos y productos elaborados se difunden utilizando las NTIs. Internet, es justamente el nuevo medio que ha generado nuevos conceptos como la llamada “biblioteca virtual” que aloja una serie de recursos y servicios que ahora se administran desde la red

Es importante tener claro, que aunque dos unidades de información inicien sus actividades con una colección muy similar, es muy probable que con el paso de los años, estas colecciones vayan cambiando, incluso tendiendo en cuenta que se encuentran inmersas en comunidades similares, pero el factor que debe producir, y produce los cambio dentro de estas unidades, así como en cualquier organización pública o privada, son los

propios usuarios esta idea la comparte Merlo Vega (2000, p. 95) “El servicio de referencia variará según las características específicas de los usuarios, estando la biblioteca obligada a adecuar su colección y sus servicios informativos a partir de su tipología.”. Esta idea se desprende del principio que debe regir a las unidades de información y a todas las organizaciones que presten algún tipo de servicio, y este principio en términos comerciales es que el cliente siempre tiene la razón, esto es, llevado al ambiente de las unidades de información, que éstas siempre deben tener como único norte, a sus usua-

rios.

### **3. Servicio de Referencia Electrónico como Supra-Concepto.**

Para entrar un poco en materia, hay que señalar que actualmente no existe consenso en cuanto a los términos, para la designación de los servicios de referencia que surgen como consecuencia del uso de las tecnologías de la información, ya que son llamados: servicio de referencia electrónico, en línea, digital, virtual, etc., siendo estos los términos más utilizados, y a pesar de ser distintos son usados constantemente como sinónimos. Incluso dentro de esos términos muchas veces existen algunos que pueden estar incluidos dentro del alcance de otros conceptos, que son igualmente usados como sus sinónimos.

Comenzaremos hablando del servicio de referencia virtual, es un servicio que puede prestarse, en a cualquier hora, y desde cualquier lugar sin necesidad de que exista un contacto personal entre el usuario y el referencista, esto gracias las tecnologías de la información.

En principio podemos definir virtual tomando en cuenta el concepto de Masri Galli, que dice: “algo que no es real, pero se hace real a través del uso de la tecnología”. Por consiguiente podemos inferir que la virtualidad nos permite hacer realidad cosas, que en persona, serían mucho más difíciles de lograr.

En cuanto al servicio de referencia virtual lo definiremos tomando en cuenta el concepto de García Delgado (2003)

Está basado más en la forma que en el fondo, es decir, que toda la transacción de referencia es llevada a cabo de modo virtual siguiendo la máxima de Taylor “en cualquier sitio, espacio, a cualquier ritmo y en cualquier momento” aquí radica lo novedoso de este servicio: se ofrece total libertad de acceso al mismo.

Finalmente definiremos el servicio de referencia virtual como una transacción no real de información, que puede hacerse desde cualquier lugar del mundo, a cualquier hora del día, y que al hacer uso de la tecnología se convierte en una transacción real.

Por otro lado y tratando de aclarar un poco la confusión de términos que surge constantemente en este tema, tenemos que el servicio de referencia digital, que en muchos casos es confundido con el virtual, vendría a ser un término que abarca más información y más soportes. Pero primero es necesario aclarar el concepto de digital, y la haremos tomando la definición de Masri Galli: “incluye la captura, almacenamiento y distribución de la información mediante el uso de la tecnología”.

En este punto no hablamos solo de transacción de información sino que también se incluyen los términos de captura, y almacenamiento, y se mantiene el uso de la tecnología como herramienta indispensable para este tipo de servicios. Ahora la OCLC citada por Masri Galli, nos comenta que el servicio de referencia digital es el: “servicio de referencia que se proporciona a los usuario en cualquier momento y desde cualquier lugar utilizando tecnologías de la información y comunicación”

En este punto no se observa claramente la diferencia real entre ambos servicios,

como pueden observar este concepto es muy similar al concepto que da García Delgado del Servicio de Referencia Virtual, y es así como surgen una gran cantidad de ambigüedades con respecto a estos términos, porque no se puntualiza su alcance, ni sus diferencias con respecto a los demás. La diferencia radicaría principalmente en las tareas que se realizan con cada uno de ellos, en cuanto la referencia virtual se dedica exclusivamente a la difusión de una información, que si buscamos una vinculación términos, dicha información se encuentra almacenada digitalmente, y además es capturada digitalmente, por lo tanto la virtualidad entra cuando esta información es transferida al usuario que la solicita.

Entonces tenemos que el servicio de referencia digital es aquel, que al igual que el virtual, se ofrece en todo momento y sin importar la ubicación geográfica, ni del servicio ni del solicitante, pero que además permite la captura y el almacenamiento de la información, teniendo en cuenta el uso de las tecnologías de la comunicación y la información.

En cuanto a otra de las definiciones que comentamos en un principio, tenemos que definir el servicio de referencia electrónico, lo haremos en un principio tomando en cuenta el concepto que dan Echeverría Aguilar y Donoso Vegas (2005) en su documento Servicio de Referencia Electrónica basado en Mensajería Instantánea: Propuesta Metodológica, que lo definen:

Como aquella mediación producida entre un usuario que requiere obtener una respuesta y los contenidos de información que conducen a despejar su necesidad cognitiva, donde el carácter electrónico está determinado por la variable remota del usuario y por que la información se encuentra disponible en un soporte electrónico. Es así, como el Servicio de Referencia Electrónica lo podemos concebir como un sistema diseñado para facilitar el acceso y uso de la información en un entorno electrónico. El sistema debe estar conformado por tres componentes que favorecen una entrega óptima del servicio, los cuales son: Humano, Informacional y Tecnológico.

Tenemos entonces que el servicio electrónico de referencia es mucho más profundo y tiene mucho más alcance que los conceptos anteriores, ya que comenta que su finalidad es darle una respuesta al usuario que realiza la pregunta, que además se encuentra distanciado geográficamente de la ubicación física de la fuente, pero que al ésta estar electrónicamente, se le hace llegar al usuario, por medio del uso de cualquier tecnología de comunicación e

información, siempre y cuando hayan medios electrónicos en esta interacción, es decir, incluso si la consulta se hace mediante la línea telefónica se estaría prestando un servicio de referencia electrónico, ya que el usuario esta alejado geográficamente, pero igualmente se le da la referencia, gracias al uso de un medio electrónico.

Por lo tanto podemos decir, que todo lo virtual, es digital pero a su vez todo lo digital es electrónico, y es por ello que a m parecer el servicio de referencia electrónico es aquel que engloba a los demás conceptos, que mantienen ciertas diferencias, pero

igualmente el de mayor alcance es el servicio de referencia electrónico y por su gran alcance lo denominamos como el supra-concepto dentro del servicio de referencia que usan las tecnologías de la información y la comunicación.

#### **4. La Entrevista de Referencia.**

Dentro de cualquier servicio de referencia, la entrevista es una de las etapas cruciales y de la que probablemente depende el desenlace del servicio, ya que lo más importante es entender realmente qué quiere el usuario, el cual en muchos casos no lo tiene muy claro, y es por ello que con una buena entrevista podremos conocer realmente cuáles son sus necesidades, para así lograr una referencia positiva y eficiente en el servicio.

Es importante resaltar que la entrevista de referencia es la herramienta de la que se vale el referencista para obtener información por parte del usuario, para satisfacer su necesidad de información, así lo comenta Ortuño (2003, p.3) que dice que la entrevista de referencia “es el mecanismo que utiliza el referencista para captar cabalmente la necesidad que origina una solicitud hecha por un usuario con miras a darle la mejor respuesta posible en términos de sus expectativas”. Así mismo Nolan (1992) citado por Ortuño (2003) comenta lo siguiente: “La ER es mucho más que un usuario haciendo una pregunta y un referencista gestionando una respuesta”, aquí se observa la importancia de la entrevista de referencia, no sólo para el servicio, sino para la biblioteca como sistema, ya que la misma se vale de la entrevista para guiar a sus usuarios a los contenidos que posee, pero siempre tratando de ofrecer información adecuada, y no simplemente llenar al usuario de todos los materiales que hay en la unidad de información, sino realmente ofrecerle aquellos que le puedan servir.

En este mismo orden de ideas podemos decir que en la entrevista de referencia según Katz (1992) citado por Ortuño (2003) “la primera pregunta... rara vez es la pregunta real... el propósito de la entrevista de referencia... es aclarar la pregunta”, con esto podemos entender que la entrevista de referencia surge de la necesidad que tiene el referencista de tener bien claro los requerimientos de sus usuarios, para así poder ofrecerles los materiales que realmente lo ayuden y lo guíen en su investigación, es decir, la entrevista es una herramienta imprescindible para el referencista, para el servicio, para el usuario y para la biblioteca o cualquier otra unidad de información.

Podemos decir que la entrevista de referencia es la interacción, de tres componentes, el usuario, el referencista y los sistemas de información, asimismo entre estos componentes o valiéndose de ellos debe llevarse a cabo un proceso fundamental, no solo para la entrevista, sino para todo ser humano, es decir, la comunicación, una vez que se da la comunicación realmente empiezan a interactuar estos tres elementos o componentes y dependiendo de que tan fluida sea la comunicación dependerá el resultado final de la misma.

#### **5. Impacto del Servicio de Referencia en la Educación.**

No sólo el servicio de referencia se ha visto beneficiado con las tecnologías de la

información, y estas es una afirmación en la cual no caben cuestionamientos, porque el impacto que han tenido en el mundo entero es muy evidente y fácil de constatar.

En el área de la educación, estas tecnologías han jugado un papel preponderante en la mejora de la calidad de la enseñanza, esto cuando son usadas correctamente, y no como un medio para obtener información de forma rápida y sin conocer la calidad de la misma. Este fenómeno llamado copy-paste, que quiere decir copia y pega, se refiere a la obtención de la información a través de las tecnologías de la información (principalmente Internet), sin procesarla, y en muchos caso sin ni siquiera leerla, con lo cual se produce un detrimento en la calidad no solo de la educación sino de los estudiantes, los cuales irán creando un hábito y se irán conformando únicamente con este tipo de obtención de información, porque de ninguna manera puede ser llamado investigación.

En este caso es evidente el lado negativo que tienen las tecnologías de información cuando son usadas erradamente, dentro de la educación, ya que no solo llegan a perjudicar a los estudiantes, sino también perjudican a aquellos profesores, que permitan este tipo de prácticas, perjudican a las instituciones en cuanto a su nivel educativo, perjudican a la educación al concluir con un deterioro grave de la estructura educativa en pleno, y finalmente perjudican al país con el surgimiento de profesionales mediocres, conformistas, y sin una verdadera vocación de superación académica y profesional.

Por otro lado, tenemos la otra cara de la moneda, porque evidentemente no todo es malo, en cuanto a la relación que existe entre la educación y las tecnologías y así lo refleja García Maruco en su documento Uso de las Nuevas Tecnologías (NTIs) en el Servicio de Referencia de la Biblioteca Central de la Universidad de Piura (UDEP) (2004, p. 1)

Es indudable que con los avances de las tecnologías de la información el fenómeno educación se ha visto fuertemente impactado, es por tal que el presente trabajo pretende desarrollar como es el caso de los servicios de referencia de las bibliotecas universitarias que proporcionan a sus usuarios mejores recursos para su conocimiento, esto les ha permitido estar más y mejor informados.

En este caso se evidencia que cuando la educación se vale de los recursos y medios con los cuales ha convivido históricamente, es decir, las unidades de información y principalmente las bibliotecas, puede ser muy provechoso el uso que se le da a las tecnologías de la información, que es canalizado a través del servicio de referencia, porque en esos casos son las unidades de información las que deben velar por el correcto uso que se les den a estos instrumentos, siendo en muchos casos el mismo referencista el que haga uso de los mismos, aunque en otros caso el usuario dispone de los medios necesarios para él mismo hacer la investigación, contando siempre con una guía que le da el referencista, y de esta manera fortalecen la capacidad de investigación de sus usuarios, al ofrecerle los mejores y más actualizados recursos, con lo que se motiva al individuo a investigar y a emplear adecuadamente dichos recursos, concluyendo así en un fortalecimiento estructural de la educación, que irá de un nivel a otro, desde los estudiantes, hasta el fortalecimiento de la educación a nivel nacional.

## 6. Conclusiones.

El servicio de referencia, es un servicio del cual se benefician principalmente los usuarios, ya que cuentan con un apoyo que tal vez no es especialista en el área que esta investigando, pero seguramente es especialista en buscar información y en usar recursos o herramientas para hacer esta búsqueda más efectiva y eficiente. El servicio de referencia no solo esta vinculado con las bibliotecas, es verdad que es la unidad de información que más lo utiliza y lo ofrece, pero en todas las unidades de información deben existir servicios de referencia, aunque no estén formalmente constituidos o no exista el cargo de referencista propiamente dicho, pero al manejar información es casi una consecuencia directa que existan usuarios que quieran o necesiten de esa información y es allí donde aparece el servicio de referencia, en el momento que se produzco una orientación, o una respuesta ante una inquietud.

Es necesario destacar que con la implementación de las tecnologías de la información dentro de los servicios de referencia éstos se han beneficiado enormemente, al punto tal de no necesitar tener la información en físico, ya que puede estar en bases de datos, e incluso el usuario que demanda esta información no necesariamente debe estar en la unidad, o el estado o incluso en el país, ya que valiéndose de medios electrónicos de comunicación e información el referencista puede satisfacer la demanda de información de cualquier usuario en cualquier parte del mundo, siempre que sepa hacer uso de todas las herramientas que tiene a su alcance.

Para finalizar se puede decir que el servicio de referencia electrónico, es aquel que abarca más campo en cuanto a los servicios de referencia, es decir, vendría a ser el supra-concepto, ya que todo lo virtual es digital y a su vez todo lo digital es electrónico, es por ello que considero que el termino que debería emplearse cuando nos referimos genéricamente al servicio de referencia que se presta a distancia sería Servicio de Referencia Electrónico, aunque no descarto los otros términos, ya que cumplen con funciones específicas dentro del servicio de referencia, y al ser así deben ser igualmente utilizados, pero con cuidado para evitar ambigüedades.

## 7. Bibliografía.

Echeverría, J. & Donoso, R. Servicio de Referencia Electrónica basado en Mensajería Instantánea: Propuesta Metodológica. [Documento en Línea]. Disponible en: [http://eprints.rclis.org/archive/00004808/01/serie\\_8.pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00004808/01/serie_8.pdf).

García Delgado, P. (2003). El Servicio de Referencia Digital. *El Profesional de la Información* [Revista en Línea], 12 (4). Consultado el 10 de Junio de 2007 en: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com>.

García Delgado, P. (2003). El Servicio de Información y Referencia en la Biblioteca Digital. [Documento en Línea]. Disponible en: <http://tramullas.com/jaca/infodigital/contenidos/textos/Garcia.pdf>.

García Maruco, M. (2004). Uso de Nuevas Tecnologías de la Información (NTIs) en el

Servicio de Referencia de la Biblioteca Central de la Universidad de Piura (UDEP). [Documento en Línea]. Disponible en:  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/garcia\\_mm/introd.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/garcia_mm/introd.pdf).

Masri, A. Referencia Digital. [Documento en Línea]. Disponible en:  
[http://www.bnm.me.gov.ar/novedades/boletin\\_electronicoBNM/boletin\\_23/imagenes/jnbe6\\_refdig.pdf](http://www.bnm.me.gov.ar/novedades/boletin_electronicoBNM/boletin_23/imagenes/jnbe6_refdig.pdf).

Merlo Vega, J. (2000). El Servicio Bibliotecario de Referencia. *Anales de Documentación* [Revista en Línea], (3). Consultado el 12 de Junio de 2007 en:  
<http://www.um.es/fccd/anales/index.html>.

Ortuño, C. (2003). Taller La Entrevista de Referencia: su utilidad e importancia en el Servicio de Información. [Documento en Línea]. Disponible en: [cortuno@sela.org](mailto:cortuno@sela.org).

**Datos del Autor:** Luis David Fernández Valderrama. Caracas-Venezuela; 1986; Curso 8vo Semestre de Bibliotecología; Trabajo en el archivo histórico de la Asamblea Nacional de Venezuela, en La biblioteca Escolar Gilbert Bouchara Solal y en la Biblioteca Lorenzo Mendoza Fleury del Instituto de Estudios Superiores en Administración (IESA). Escribí recientemente un artículo de Gestión Documental para la Revista Digital "Sociedad de la Información". Actualmente soy Asistente de Biblioteca en la Biblioteca de la Universidad Nacional Abierta.

[luisdavid86@hotmail.es](mailto:luisdavid86@hotmail.es); [luisdavid8621@gmail.com](mailto:luisdavid8621@gmail.com); [luisdavid86@yahoo.es](mailto:luisdavid86@yahoo.es).

## SOCIEDAD DE LA INFORMACION

[www.sociedadelainformacion.com](http://www.sociedadelainformacion.com)

Edita:



Director: José Ángel Ruiz Felipe

Jefe de publicaciones: Antero Soria Luján

D.L.: AB 293-2001

ISSN: 1578-326x