

Servicios públicos de referencia en línea

[\[Versión catalana\]](#)

JOSÉ ANTONIO MERLO VEGA 
Fundación Germán Sánchez Ruipérez
merlo@fundaciongsr.es

Opciones

 [Imprimir](#)  [Recomanar](#)  [Citació](#)  [Estadístiques](#) [<meta />](#) [Metadades](#)

Resumen [\[Abstract\]](#) [\[Resum\]](#)

Relación de iniciativas estatales o de ámbito nacional, de carácter público, para el desarrollo de servicios de referencia de carácter electrónico. Para cada recurso se indica el país desde el que se ofrece, el nombre bajo el que se difunde el servicio, la dirección principal de acceso a través de Internet y los sistemas telemáticos que utilizan los usuarios para formular sus consultas: chat, formulario, etc.

1 Introducción

Cada vez es mayor el número de países en los que se están llevando a cabo iniciativas estatales o de ámbito nacional para el desarrollo de servicios de referencia que, apoyados o no en bibliotecas, respondan cualquier cuestión que planteen los usuarios de Internet. Por lo general, se trata de servicios que parten de las entidades estatales con competencias en materia bibliotecaria, aunque en muchos casos consisten en iniciativas de bibliotecas o consorcios, que deciden extender sus servicios de información a la comunidad nacional o internacional. En poco tiempo, estos servicios se han consolidado e, incluso, han ampliado sus posibilidades, ofreciendo conexiones en directo a través de chat desde donde plantear las consultas. Estos proyectos se están viendo completados por otros similares gestionados por instituciones públicas o privadas, que han puesto en línea sus servicios *Ask a librarian* (pregunte a un bibliotecario), también llamados *Q & A Services* (servicios de preguntas y respuestas). En los siguientes párrafos se comentarán los servicios de referencia de tipo público, por tanto gratuitos, que se han creado con la idea de servir de medio de información de referencia para los ciudadanos de un determinado país, aunque también respondan a preguntas planteadas por usuarios extranjeros.

Un primera versión del contenido de este artículo se publicó en enero de 2003 en la *Revista española de documentación científica*, con el título "Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea", del cual era coautora Ángela Sorli Rojo. El texto fue revisado y se entregó como anexo en el informe "El servicio de referencia en línea 'Pregunte: las bibliotecas responden': análisis de su funcionamiento y propuestas de mejora", elaborado en septiembre de 2004 a petición de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura español. La versión que se ahora se presenta es, por tanto, una tercera actualización e incluye los servicios de referencia estatales, creados como un servicio público de información para los ciudadanos de un determinado país.

Por consiguiente, se comentarán los servicios de referencia nacionales, ofrecidos por entidades bibliotecarias, que se ofrecen de forma abierta a través de Internet a cualquier usuario, independientemente de si está o no registrado como socio en la/s biblioteca/s que ofrecen el servicio. No se han comentado muchos servicios de referencia de tipo público que se limitan a un área geográfica concreta. De alguna manera, los servicios de referencia telemáticos que aquí se incluyen actúan como los centros nacionales responsables de esta labor, bien porque estén avalados por un organismo ministerial o bien porque se trata de bibliotecas que han asumido esa labor. Cada uno de los proyectos

va encabezado por unos datos básicos de identificación, como son el país desde el que se ofrecen, el nombre bajo el que se difunde el servicio, la dirección principal de acceso a través de Internet y los sistemas telemáticos que utilizan para que los usuarios realicen sus consultas: chat, formulario (interfaz para envío de correo electrónico) u otros sistemas de comunicación. La ordenación de los servicios se ha realizado de forma alfabética, por el nombre oficial del estado en castellano.

2 Servicios de referencia en línea

País: Alemania
Nombre: *Deutsche Internetbibliothek*
Dirección: <http://www.internetbibliothek.de>
Servicios: formulario

Deutsche Internetbibliothek (Biblioteca Alemana Internet) es un proyecto nacido en 2002, iniciado por la Fundación Bertelsmann y por la Deutschen Bibliotheksverband (Federación Alemana de Bibliotecas), en donde participan 70 bibliotecas públicas. Se trata de un portal de recursos informativos, en el que las direcciones más útiles de Internet han sido seleccionadas y comentadas por bibliotecarios. Los recursos están perfectamente organizados, descritos en pequeñas fichas informativas y evaluados a partir de criterios básicos, como el contenido, la navegación o el diseño. Una de las opciones de este portal de recursos informativos es permitir que se envíen cuestiones de todo tipo (menos médicas y legales) a través de un formulario, en el que se piden datos obligatorios (tema, nombre y correo) y otros opcionales (código postal, propósito de la consulta y fuentes ya empleadas). El servicio indica que ofrecerá la respuesta a lo largo del siguiente día de trabajo.

País: Australia
Nombre: *AskNow!*
Dirección: <http://www.asknow.gov.au/public/index.html>
Servicios: chat

El Council of Australian State Libraries (CASL) ha puesto en marcha este proyecto, a partir del cual cualquier ciudadano australiano o de cualquier parte del mundo puede enviar sus preguntas, sean del tema que sean. Dichas cuestiones serán respondidas por un equipo de personas integrado por el personal de las bibliotecas participantes en esta experiencia, fundamentalmente bibliotecas públicas estatales: National Library of Australia, ACT Library and Information Service, State Library of New South Wales, Northern Territory Library and Information Service, State Library of Queensland, State Library of South Australia, State Library of Tasmania, State Library of Victoria, State Library of Western Australia, National Library of New Zealand y National Library Board of Singapore. Las consultas se realizan en tiempo real, ya que se emplea un software de mensajería instantánea, que también permite que el referencista muestre al usuario páginas web de su interés, al tiempo que se van contestando las cuestiones planteadas. Algunas de las bibliotecas participantes ofrecen este mismo servicio de forma independiente, para preguntas relacionadas con su comunidad. Esta iniciativa comenzó con una fase experimental en agosto de 2002 y ya está totalmente consolidada. Limita su servicio a un horario y unos días concretos (lunes a viernes). Emplea el software 24/7, que ha sido probado con gran éxito por muchas bibliotecas estadounidenses.

País: Canadá
Nombre: *Ask a Librarian* (Toronto Public Library)
Dirección: http://www.tpl.toronto.on.ca/ask_index.jsp

Servicios: formulario / chat

La Toronto Public Library ha puesto en funcionamiento un servicio de referencia en línea, que amplía los que ya ofrecía hasta el momento. Aunque parte de una biblioteca específica, no limita el acceso a nadie, por lo que cualquier persona puede enviar sus cuestiones, ya sea a través de los formularios realizados a tal efecto o a partir de un chat con el personal referencista. Además, se ofrece la posibilidad de preguntar mediante una llamada de teléfono. El servicio de referencia se plantea de forma diferenciada dependiendo de la edad de los demandantes, existiendo un formulario específico para niños y jóvenes y otro para adultos. Como viene siendo habitual, el chat está limitado a unos días (lunes a sábados) y horas. Sin embargo, si se prefiere realizar las consultas a través del formulario, entonces no hay restricciones horarias. En este caso, la biblioteca se compromete a responder en 24 horas, excepto las cuestiones realizadas en fin de semana. En Canadá destaca además la iniciativa *Virtual Reference Canada / Référence Virtuelle Canada*, que están llevando a cabo de forma conjunta distintas bibliotecas, coordinadas por la Canada National Library. No obstante, el servicio canadiense de referencia cooperativa está restringido a las bibliotecas que pertenecen a esta red.

País: Canadá (Quebec)

Nombre: *Info-biblio / Services de référence sur place et à distance*

Dirección: <http://www.crsbp.org/infobiblio/infobib.html>

Servicios: formulario / chat

Info-biblio es el servicio de referencia creado por el Regroupement des Centres Régionaux de Services aux Bibliothèques Publiques de Quebec para los usuarios francófonos de Canadá. Las bibliotecas de una docena de municipios colaboran en la resolución de las preguntas que los habitantes mayores de 14 años quieran hacer llegar a este servicio. Es una iniciativa pública y gratuita, aunque en principio limitada a vecinos de esta región canadiense. El usuario puede optar por cuatro vías para obtener la información. La primera de ellas es el envío de su pregunta a través del formulario que se ha creado para esta función, donde se piden algunos datos para localizar al usuario. Además, es posible consultar el archivo de preguntas recientes, organizado por materias (arte y cultura, personajes célebres, botánica, economía, salud, etc.). Del mismo modo, los responsables del servicio han seleccionado una serie de enlaces útiles y de servidores de búsqueda, para que las consultas se hagan directamente. El servicio *Info-biblio* dejó de ser prestado por el Réseau Biblio en marzo de 2005; desde entonces es atendido por la Bibliothèque Nationale du Québec.

País: Dinamarca

Nombre: *Biblioteksvagten*

Dirección: <http://www.biblioteksvagten.dk>

Servicios: formulario / chat

Dinamarca es uno de los países que antes ha desarrollado eficaces servicios nacionales de referencia en línea. *Biblioteksvagten* es el mejor ejemplo de cómo organismos públicos pueden poner en marcha iniciativas para que sus ciudadanos, o cualquier persona que lo desee, planteen sus preguntas y éstas sean atendidas de forma rápida y eficaz. El servicio de referencia danés se ofrece tanto en tiempo real, a través de un chat, como de forma diferida, a partir de un formulario en el que el usuario realiza su consulta. El chat está limitado a un horario (de lunes a domingo), pero no a temáticas ni personas. Las únicas cuestiones de las que este servicio no informa son las relacionadas con algunos aspectos legales o jurídicos. Se ofrece un servicio de referencia en línea desde bibliotecas públicas y otro desde bibliotecas de investigación. El servicio es gratuito, aunque si se requiere algún tipo de documentación, como fotocopias, el pago de los gastos corresponderá al usuario. Además del chat y del formulario, los usuarios pueden plantear sus dudas por teléfono. Colaboran en el proyecto unas cuarenta bibliotecas públicas y una docena de

bibliotecas universitarias y especializadas. Este servicio de referencia se completa con otros dos servidores que mantiene la misma institución, The Danish National Library Authority; en uno de ellos, accesible desde <<http://www.fng.dk>>, se ofrecen recursos seleccionados para usuarios de bibliotecas públicas y, en el otro, que se puede consultar desde <<http://www.bibliotek.dk>>, se ofrecen los datos de las bibliotecas danesas, así como la consulta a los catálogos de las que dependen de instituciones públicas.

País: Eslovenia
Nombre: *Vprasaj knjiznicarja*
Dirección: <http://home.izum.si/izum/qp/default.htm>
Servicios: formulario / chat

Eslovenia ha optado por un modelo de servicio de referencia que combina los servicios públicos con los privados. Cinco bibliotecas públicas y cinco universitarias, además de IZUM, la institución eslovena encargada de la investigación en documentación y del desarrollo de productos cooperativos bibliotecarios, se unen a las 800 bibliotecas y entidades que participan en el sistema comercial Question Point, para dar respuesta a las demandas de la población de este país. Se ofrece un servicio de chat, que está disponible durante cinco días a la semana y durante seis horas diarias, además del formulario web que se remite por correo electrónico y que recibe preguntas que se contestan en 24 horas en días laborables. Las bibliotecas eslovenas emplean Question Point en su software, además de como recurso de información y sistema de control estadístico. Cada día una biblioteca pública y una universitaria se encargan de contestar las preguntas remitidas a través de este sistema. Todas se apoyan en los servicios y recursos de OCLC para ofrecer las respuestas.

País: España
Nombre: *Pregunte: las bibliotecas responden*
Dirección: <http://www.pregunte.org>
Servicios: formulario

Pregunte es el mejor ejemplo de trabajo cooperativo entre bibliotecas públicas del que se puede hablar en España. Inició su actividad en junio de 2000, por lo que es uno de los servicios de este tipo más antiguos internacionalmente. En el proyecto participan una treintena de bibliotecas, fundamentalmente Bibliotecas Públicas del Estado, aunque también intervienen algunas redes municipales. Asimismo, están integradas en el proyecto varias bibliotecas regionales. Para conseguir dar respuesta a todas las preguntas de carácter local se han seleccionado bibliotecas de la práctica totalidad de las comunidades autónomas españolas; algunas de las bibliotecas integrantes, como es el caso de la Biblioteca de Andalucía, tienen su propio servicio de referencia en línea. Las preguntas se realizan a través de un formulario y se contestan mediante correo electrónico. Durante los primeros años de funcionamiento, el servicio de referencia en línea español ha mantenido una media anual de unas cinco mil preguntas contestadas satisfactoriamente. La administración técnica del servicio recae en la Biblioteca Regional de Murcia, mientras que la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, del Ministerio de Cultura, realiza las labores de coordinación general. El servicio se presta a cualquier usuario que plantee sus preguntas en una de las lenguas españolas. El usuario también puede elegir el idioma de la respuesta: castellano, catalán, gallego o vasco. Las bibliotecas participantes responden en un plazo máximo de tres días desde que se formula la pregunta, independientemente de si las consultas se realizan en día laboral o festivo. El servicio dispone de un buscador en el que se permite recuperar por palabras o temas las preguntas realizadas desde el inicio del servicio.

País: Estados Unidos

Nombre: 24/7 Reference

Dirección: <http://www.247ref.org>

Servicios: chat

24/7 Reference es el nombre de un programa informático creado y empleado originariamente por el Metropolitan Cooperative Library System (MCLS) del sur de California, pero utilizado ahora por un gran número de bibliotecas con la idea de prestar servicios de referencia en línea en tiempo real. El sistema permite que se mantenga una conversación con el personal responsable del servicio, quien puede ir orientando al usuario e incluso mostrándole en una parte de la pantalla páginas o documentos de utilidad para su consulta. Cerca de un centenar de bibliotecas utilizan este servicio, que en muchos casos también puede ser interrogado en español. A pesar de estar patrocinado por instituciones bibliotecarias estadounidenses, este servicio puede ser utilizado por cualquier usuario de Internet. Las bibliotecas personalizan el software para adaptarlo a las circunstancias de su clientela. La red de bibliotecas del MCLS permite que cualquier persona que quiera hacer una pregunta la plantee en tiempo real, ya sea en castellano o en inglés, sin poner límites a los horarios ni a la temática de las preguntas. Desde agosto de 2004, este servicio está combinado con *Question Point*, sistema de referencia de pago de OCLC, aunque ambos servicios mantienen sus usuarios diferenciados.

País: Estados Unidos

Nombre: *Ask a librarian*(Library of Congress)

Dirección: <http://www.loc.gov/rr/askalib>

Servicios: formulario / chat

La Library of Congress de Estados Unidos ofrece la posibilidad de responder a las preguntas que se envíen a sus servicios de referencia. Dada la amplitud de colecciones y departamentos de esta biblioteca, los servicios de referencia son diferentes en función de los temas o colecciones en los que se especializan. De esta forma, es posible encontrarse con servicios de referencia de colecciones generales (economía, ciencias sociales, derecho, etc.), colecciones internas (áreas geográficas) y formatos especiales (manuscritos, música, etc.). Algunas de estas secciones permiten las consultas en tiempo real mediante un chat en horario limitado (lunes a viernes), pero todas ofrecen un formulario a partir del cual enviar las preguntas. Esta biblioteca participa en proyectos cooperativos, por lo que algunas consultas serán respondidas por bibliotecas externas. En su política de actuación indica qué preguntas no se atienden: bibliografías extensas, trabajos académicos o para estudiantes, traducciones o cuestiones relacionadas con genealogía o heráldica, por ejemplo. También existe la posibilidad de plantear preguntas en español, pero sólo sobre cultura hispánica. En este caso las respuestas se recibirán antes de cinco días hábiles, aunque en otras secciones la resolución de las preguntas se hace en menos tiempo. La Library of Congress, junto a OCLC, lidera también el proyecto *Question Point*, sistema de referencia abierto a bibliotecas de todo el mundo, que consta de distinta modalidades y precios según el tipo de colaboración que necesite la biblioteca que se adhiere a este servicio.

País: Finlandia

Nombre: *Ask a librarian*

Dirección: http://www.libraries.fi/en-GB/ask_librarian

Servicios: formulario

Las bibliotecas públicas finlandesas disponen de servidores específicos en tres idiomas (finlandés, sueco e inglés) que emplean para la difusión de la información que consideran de interés para sus usuarios. Entre los servicios informativos que desarrollan desde *Libraries.fi*, además de las selecciones de recursos y de las páginas de acceso y consulta a las colecciones de las bibliotecas públicas, están las dedicadas al servicio de referencia

en línea, que se presta a partir de un formulario. En un plazo máximo de tres días laborales los usuarios dispondrán de las respuestas a las preguntas que hayan formulado en este servicio. Además, pueden consultar por materias o automáticamente el archivo con las cuestiones ya contestadas. Una treintena de bibliotecas, sobre todo públicas, participan en esta iniciativa, que se inició en 1999 y que responde cerca de dos mil preguntas al año. La coordinación recae en la Biblioteca Pública de Helsinki. En las normas de uso apenas se ponen limitaciones, excepto que sólo se plantee una pregunta cada vez que se rellene el formulario y que para cuestiones bibliográficas se empleen los catálogos. Se informa de que las fuentes que se utilizarán para la resolución de las consultas son tanto los recursos propios de las bibliotecas participantes, como las bases de datos e Internet y que las respuestas serán un resumen de los resultados obtenidos en la búsqueda en las mismas.

País: Francia
Nombre: *Le guichet du savoir*
Dirección: <http://www.guichetdusavoir.org>
Servicios: grupo de noticias

La Bibliothèque Municipale de Lyon puso en marcha a principios de 2004 un servicio de referencia en línea atendido por sus bibliotecarios y abierto a cualquier ciudadano, independientemente de si está inscrito o no en la biblioteca y del lugar desde el que se hagan las preguntas. Para ello emplea un programa de gestión de noticias, en el que los usuarios se incorporan al foro, con un apodo y un correo electrónico, para realizar sus consultas. El servicio ofrece respuestas breves o fuentes de información y no atiende consultas médicas ni jurídicas. La “ventanilla del saber” recibe sobre todo cuestiones bibliográficas y de tipo factual. Las respuestas se envían en un plazo de tres días, excepto festivos. El usuario recibirá un correo electrónico en el que se indica que ya tiene su respuesta en el foro de noticias. Es importante destacar que se trata de una iniciativa local, no gubernamental, en la que una biblioteca municipal decide dar un servicio de información global, no restringido únicamente a sus usuarios.

País: Francia
Nombre: *RaDIS (Réponses à distance)*
Dirección: <http://www.bpi.fr>
Servicios: formulario / chat

La Biblioteca del Centre Pompidou ofrece un servicio de información por teléfono, correo postal, fax, correo electrónico y chat, a través del cual da solución a las preguntas que cualquier usuario le haga llegar y que tengan relación con las misiones de su Bibliothèque Publique d'Information. El alcance del servicio es internacional y en su presentación apuntan que responden a consultas bibliográficas y factuales o de referencia rápida, pero no atienden cuestiones sobre suministro de documentos, peticiones de bibliografías, trabajos de investigación o de clase, consultas médicas, legales o genealógicas, ni aquellas preguntas referidas al funcionamiento del Centre Pompidou. El servicio se presta a través de chat cuatro días de la semana y sólo durante dos horas de la mañana; por teléfono, las consultas se reciben durante toda la semana, excepto martes, en un horario muy amplio. Las peticiones que se atienden por correo electrónico son las que se reciben a través de un formulario, en el que es obligatorio completar datos como el objetivo de la demanda o el nivel de estudios.

País: Hungría
Nombre: *LinInfo*
Dirección: <http://libinfo.oszk.hu>

Servicios: formulario

El servicio de referencia en línea húngaro nace en 1999 con el nombre de MIT-HOL (qué-dónde). Desde comienzos de 2001 el servicio se redefine y se integran en él importantes bibliotecas y especialistas. En agosto de 2002 participaban en el mismo 124 personas, de 59 bibliotecas, expertas en 67 disciplinas. En la actualidad el más de medio centenar de bibliotecas adscritas al proyecto trabajan en forma de consorcio, coordinadas por la National Széchényi Library. En el proyecto participan una veintena de bibliotecas públicas, pero también de educación superior, especializadas y hasta expertos independientes. Para recoger las respuestas se emplea un formulario, en el que se solicitan datos del usuario, tanto obligatorios como voluntarios. También se pregunta por el tipo de fuentes que se quieren recibir, las lenguas de los documentos, etc. Las respuestas se enviarán por correo electrónico en un tiempo de dos días laborales. Existen una serie de cuestiones que no se atienden, como son las relacionadas con asuntos médicos o legales, investigaciones para trabajos universitarios, información empresarial (para negocios), información heráldica extensa, cuestiones hipotéticas, etc.

País: Noruega

Nombre: *Biblioteksvar*

Dirección: <http://biblioteksvar.no>

Servicios: formulario / chat / SMS

Biblioteksvar (pregunte a la biblioteca) es la fusión de dos servicios de referencia en línea que se venían prestando en Noruega: *Bibliotekvakten*, servicio cooperativo y *Spør Biblioteket* de la Biblioteca Pública de Oslo. El servicio de referencia más antiguo es *Bibliotekvakten* que, a su vez, parte de un proyecto anterior, denominado *Bibliotekvakten i Vestfold*, llevado a cabo con éxito entre los meses de enero y junio de 2002, en el cual se pretendía experimentar la eficacia de un servicio nacional de referencia en tiempo real, ya que estaba asentado el uso del correo electrónico como medio para resolver las preguntas de los usuarios de Internet en este país nórdico. *Bibliotekvakten* pasó a ser una iniciativa del Statens bibliotektilsyn, máxima entidad bibliotecaria estatal y participaron en el proyecto catorce bibliotecas, coordinadas por la biblioteca pública de Vestfold, quien se presenta además como una biblioteca de bibliotecas, ya que ofrece servicios de planificación y desarrollo bibliotecarios. El servicio actual presenta tres posibilidades de consulta: vía formulario web (respuesta por correo electrónico), chat y mensajes de teléfono móvil. Las sesiones de chat son realizadas por el personal de las bibliotecas participantes, quienes cambian de turno cada 90 minutos. Las respuestas que se envían por correo electrónico son contestadas por la Biblioteca Pública de Oslo. *Biblioteksvar* es el primer servicio de este tipo que permite preguntar o recibir la contestación mediante SMS, sistema para el que se ha habilitado un número específico y cuyo coste es el mismo de un mensaje de móvil. El plazo para la respuesta de las preguntas realizadas vía mensaje es un día laboral, que es el mismo periodo en el que contestan las preguntas realizadas mediante el formulario web.

País: Países Bajos

Nombre: *Al@din*

Dirección: <http://aladin.bibliotheek.nl>

Servicios: formulario

Dentro del portal de recursos bibliotecarios *Bibliotheek.nl* se encuentra *Al@din*, servicio de consulta de las bibliotecas públicas en Internet. El proyecto admite preguntas de cualquier tema, excepto los asuntos relacionados con préstamos de obras de las bibliotecas participantes, consejos médicos o jurídicos o problemas relacionados con los ordenadores de los usuarios. A través de un formulario, el usuario realiza la consulta, antes de enviarla puede comprobar que no fue hecha anteriormente; cuando se cerciora de que la consulta no ha sido realizada, el sistema le pedirá una serie de datos obligatorios (sexo, edad,

correo electrónico, pertenencia a una biblioteca pública) y otros voluntarios (cómo conoció el servicio, tema, fuentes previas empleadas). El portal se completa con una sección educativa y de noticias; con una interfaz de búsqueda en catálogos de bibliotecarios y en la bases de datos de recursos web seleccionados por las bibliotecas participantes; y con otra opción para localizar información de bibliotecas públicas holandesas. El servicio es atendido por bibliotecarios públicos de todo el país, que responden hasta en cinco días laborales, aunque si van a tardar más de un día se lo comunican al usuario por correo electrónico.

País: Reino Unido
Nombre: *Ask a librarian*
Dirección: <http://www.ask-a-librarian.org.uk>
Servicios: formulario

Las bibliotecas públicas británicas también ofrecen un servicio de referencia en línea a través de Internet, creado para ciudadanos del Reino Unido, pero que permite ser utilizado por cualquier persona que lo considere un medio adecuado para obtener una información. En sus completas páginas informativas se especifican las limitaciones temáticas, como son las cuestiones legales, los problemas informáticos o las búsquedas bibliográficas extensas. Otra limitación es el número de preguntas que se pueden realizar por persona y día, que se restringe a tres. También se incluyen una serie de consejos para preguntar y ejemplos de consultas recientes, a fin de que el usuario sepa qué tipo de cuestiones se pueden realizar y cómo deben ser formuladas. Alrededor de setenta bibliotecas públicas son las responsables de solventar las dudas recibidas por correo electrónico a través del formulario creado para este fin. El tiempo de respuesta estimado es de dos días. El servicio *Ask a librarian* fue puesto en marcha en 1997 y, en su formato actual, está coordinado por Co-East, consorcio de bibliotecas del este de Inglaterra, desde octubre de 2001. Desde el web se puede descargar un manual para las bibliotecas participantes, en el que se informa acerca de cómo desarrollar este servicio.

País: Reino Unido (Inglaterra)
Nombre: *The People's Network*
Dirección: <http://www.peoplesnetwork.gov.uk>
Servicios: chat

Servicio de preguntas y respuestas en línea del Museums, Libraries and Archives Council (MLA), agencia que se encarga de la política en materia de centros culturales en Inglaterra. El servicio se realiza a través de chat, aunque previamente el usuario debe cumplimentar una serie de datos en un formulario. El horario de consulta es de lunes a viernes, de 9 a 17 horas, aunque después de la última hora las preguntas son atendidas por referencistas estadounidenses. Preferentemente los destinatarios del servicio son los ciudadanos ingleses; para ciudadanos de otras áreas geográficas se facilitan direcciones de otros sistemas de referencia similares. Se trata de un servicio de reciente creación, ya que se lanzó de forma experimental en la primavera de 2005; destaca su sistema de financiación, ya que se mantiene gracias a fondos de la lotería.

País: Suecia
Nombre: *E-referens i Sverige*
Dirección: <http://www.eref.se>
Servicios: formulario / chat

Existen en Suecia dos servicios públicos de referencia, a los que se accede de forma

conjunta desde la dirección indicada. *Fråga Biblioteket* (pregunta a una biblioteca) es la iniciativa que sucede a *Bibliotekarie direkt*, servicio de referencia en línea llevado a cabo gracias a la colaboración entre cinco bibliotecas públicas. Está patrocinado por Kulturrådet, consejo estatal de cultura. El paso al nuevo servidor se hizo con muchos cambios, entre ellos la posibilidad de preguntar en formularios en ocho lenguas, entre ellas el español. Se trata de un servicio cooperativo atendido por más de 200 bibliotecarios que pertenecen a una treintena de bibliotecas, sobre todo públicas, aunque también participan bibliotecas universitarias. El otro servicio de referencia en línea, que se ofrece también tanto a través de chat como de formularios de correo electrónico, está pensado para estudiantes y es *Jourhavande bibliotekarie* (el bibliotecario de guardia). Su función es resolver cuestiones de tipo pedagógico y necesidades de información de universitarios y otros estudiantes.

Fecha de recepción: 27/04/2005. Fecha de aceptación: 10/05/2005.

Facultat de Biblioteconomia i Documentació
Universitat de Barcelona
Barcelona, juny 2005
<http://www.ub.edu/biblio> •  [Comentaris](#)

 [Recomanar](#) • [Citació](#) • [Estadístiques](#) • [Metadades](#)
Els textos publicats a *BID* estan subjectes a una llicència de [Creative Commons](#)
[Política de privadesa](#)
[UB](#) • [Facultat](#) • [BiD](#)