

El Centro de Referencia del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas: Un servicio protagonista del cambio*

Iris Arévalo E.**

Biblioteca –FACES. Universidad de Los Andes
Mérida. Estado Mérida. Venezuela.

Resumen

El Servicio de Referencia ocupa un papel preponderante en la labor de investigación, ya que está definido como un servicio especializado en la solución de problemas relacionados con el soporte informacional requerido por la actividad de investigación. Los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de los Andes (SERBIULA), con el objetivo de ofrecer al usuario esa posibilidad de fácil acceso a la información, cuentan en su estructura organizacional con tres servicios de referencias según las áreas del conocimiento: Centro de Referencia de Área de Ciencia y Tecnología, Centro de Referencia del Área de Ciencias de la Salud y Centro de Referencia del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas, estando ubicado este último en el edificio C de la Facultad de Humanidades y Educación, al cual prestaremos especial atención en este artículo.

Palabras clave: centro de referencia, servicio de información, biblioteca electrónica.

Abstract

Reference Service has a very important place for researching, because it is a specialized service to problem solution related to informational support, required for the research. The University Library Services (SERBIULA) with the sole purpose to offer the user an easy access to information, in its organization it has three Reference Services assigned by knowledge area: The Science and Technology Area Reference Center, Health Sciences Area Reference Center and The Social Sciences and Humanities Area Reference Center. This last one is located in building C at the School of Humanities and Education. To this one we are going to give special consideration in this article.

Key word: Reference center, information service, electronic library.

* NOTA DEL COMITÉ DE EDITORES: Artículo terminado la última semana del mes de abril de 2002, la primera semana de Junio de este año fue presentado a *Presente y Pasado. Revista de Historia* y su Comité de Arbitraje, luego de considerarlo, aprobó su publicación el 15/06/2002.

** Especialista en Información. Directora Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de los Andes, 0274-2401181, iris@serbi.ula.ve

Introducción

El entorno sobre las bibliotecas universitarias en general, sobre los Servicios de Referencia y el rol del Referencista en particular, se ha visto renovado en los últimos años, a raíz de las tendencias globalizadoras de la información mundial, el impacto de las nuevas tecnologías y el impulso a las comunicaciones favorecidos por el desarrollo científico y tecnológico.

El punto de partida de esas nuevas tendencias tiene sus raíces en la bien llamada informatización de la sociedad y de la socialización del hombre, en la cual la información se convierte no sólo en asunto de algunos oficios privilegiados, sino que es asunto de todos. La información se transforma en un recurso esencial e imprescindible y todas las sociedades sienten cada día con mas fuerza la necesidad de saberla manejar, de plantearse políticas de información que procuren que en todas las ramas de la actividad humana se extienda el número de los que puedan hacer uso de la información. Surgen así expresiones como Sociedad de la Información, Globalización de la Información y Sistemas de Información para incursionar en la misma dirección. Lograr que la información sea utilizada efectivamente, ha pasado a ser uno de los grandes retos de nuestra era y sobre todo de los Servicios de Referencia y de las personas encargadas de ofrecer este servicio.

La Biblioteca, inmersa en este proceso de cambios, debe desarrollar una estructura de comunicaciones de sistemas de información que permitan que profesores, investigadores y alumnos participen en un esquema universal de uso y difusión del conocimiento; un esquema en el que puedan ejecutar su propio estilo de aprendizaje, acceder al conocimiento e información al otro lado del mundo, pudiendo así retroalimentar sus propias investigaciones. Además, debe revisar el concepto de ser un ente estático que recibe, almacena y provee información, ya que la evolución de los soportes informacionales no han dejado de afectarla conduciéndolas hacia su conversión en grandes sistemas de información almacenada y ordenada electrónicamente es

suficiente con que se tengan es sus redes a las bibliotecas especializadas y demás repositorios que puedan estar en condiciones de mantener la actualización bibliográfica.

Así para dar cumplimiento a esa función primordial de la biblioteca como es informar, se cuenta con el servicio de referencia, quien debe conseguir que todas las informaciones requeridas sean satisfechas. Por este motivo la biblioteca deberá contar con una sección específica, con personal especializado en la búsqueda de información y con una colección útil. Además deberá desarrollar las iniciativas y procedimientos que considere necesario para facilitar al usuario el acceso a la información.

En el caso de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de los Andes (SERBIULA), con el objetivo de ofrecer al usuario esa posibilidad de fácil acceso a la información, cuentan en su estructura organizacional con tres servicios de referencias según las áreas del conocimiento: Centro de Referencia del Área de Ciencia y Tecnología, Centro de Referencia del Área de Ciencias de la Salud y Centro de Referencia del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas, estando ubicado este último en el edificio C de la Facultad de Humanidades y Educación, al cual prestaremos especial atención en este artículo.

La IFLA menciona en sus *Pautas para bibliotecas públicas* (IFLA. 1988) una serie de aspectos relativos a la oferta de información, entre los que sobresalen los siguientes:

- Aceptar la responsabilidad de dar respuestas precisas, actualizadas de manera rápida e imparcial.
- Estar preparada para buscar fuera de la biblioteca cuando sea necesario, así como para atender consultas de usuarios de otras bibliotecas.
- Dar a conocer el papel informativo de la biblioteca mediante la publicidad u otros medios.
- Instruir en el uso de las fuentes informativas.

- Proporcionar información mediante tableros de anuncios.
- Compilar bibliografías y guías de lectura.
- Ofrecer servicios actualizados.
- Contar con un personal especializado en el rescate de la información mediante el manejo de la tecnología apropiada.

Dentro de ese marco entran en escena los bibliotecarios referencistas, los cuales son los responsables de servir como vehículo de transmisión de toda la información que existe en el mundo; para ello el Referencista debe conocer a fondo la calidad y cantidad del acervo y de los usuarios (clientes) para formarse un perfil de la demanda que se puede recibir y como satisfacerla ya sea con recursos propios o virtuales.

El personal referencista

“Dada las características de los servicios de referencia de una biblioteca, es necesario que éstos estén atendidos por profesionales especializados en la atención y resolución de las demandas de información” (Merlo, A. 2000). Por ello, es aconsejable que los servicios de referencia estén gestionados por personal específico que se encargue de formar y mantener la colección de referencia, recibir las consultas, resolverlas y desarrollar los instrumentos que se consideren necesarios para formar a los usuarios.

En la actualidad el éxito de cualquier investigación depende de la calidad de la información que se requiera y la rapidez con que esa investigación se provea. El Referencista ocupa un papel preponderante dentro de ese proceso ya que está definido como un especialista en la solución de problemas relacionados con el soporte informacional exigido por la actividad de investigación; de igual manera auxilia al investigador en el buen uso de la fuente de información y de su localización rápida y oportuna.

Al igual que el investigador, al cual da asistencia, el Referencista realiza un trabajo intelectual que, además de una sólida formación profesional, requiere una serie de habilidades y destrezas especiales para poder efectuar su trabajo eficientemente. Este trabajador de la información necesita una alta capacidad de análisis y de síntesis, conocimientos y habilidades para seleccionar acertadamente las principales fuentes de materiales contentivos de la información requerida, en función de las necesidades del investigador, y destrezas para efectuar búsquedas manuales y automatizadas de materiales pertinentes al problema que tiene en sus manos.

Podríamos definir al Bibliotecario Referencista como un gestor de información que tiene un conocimiento detallado de las fuentes de un área temática determinada, sin importar el soporte en el que se encuentre y que debe saber cómo explotarla eficazmente para adecuarla a las necesidades de cada usuario. El Bibliotecario Referencista debe estar en capacidad de responder a preguntas que el usuario demanda: el por qué, el para qué, el cómo obtener mas utilidad de sus búsquedas primarias, el cómo obtener algo mas que información bibliográfica; por ello el Referencista debe tener un alto grado de adaptabilidad y desarrollar una actitud autocrítica del diálogo que realiza con su propio trabajo.

El Centro de Referencia del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas: ejemplo de cómo enfrentar el cambio

En SERBIULA se planteó en la década de los años 80 la unificación de las funciones de los Centro de Referencia. En un documento titulado: “Proposiciones para la unificación de las funciones de los Centro de Referencia de SERBIULA”, presentado por Sonia Ball y Olga Andrade, se expresaron los fundamentos que debían regir los Servicios de Referencia de las distintas Bibliotecas adscritas a SERBIULA. De igual manera en aquel documento se expuso la distribución de los esos servicios según las áreas del conocimiento, manteniéndose esa distribución hasta la fecha actual.

Con esa unificación SERBIULA inicia el cambio en los Centros de Referencia, y hoy en día esos cambios han permitido que los servicios que se ofrezcan a los usuarios estén caracterizados por la innovación y el buen uso de las Tecnologías de la Información.

El entorno del Centro de Referencia del Área de Ciencias Sociales ha cambiado, desde hace algunos años se vislumbran nuevas tendencias en relación con los nuevos soportes electrónicos para la información.

Estas nuevas tendencias son:

• **TECNOLOGÍA DE LA COMUNICACIÓN RESPONSABLES DEL CAMBIO:**

Las tecnologías han cambiado la forma en que el personal del Centro de referencia trabaja. Los Servicios de Referencia ya no son un lugar al que hay que acudir en busca de fuentes primarias de información, sino una puerta abierta a la información mundial, gracias a la avasallante evolución de las denominadas Tecnologías de la Información y de las Telecomunicaciones, las cuales permiten la adquisición, almacenamiento, procesamiento y comunicación de datos e información apoyados en la enorme capacidad de transmisión de los novedosos medios de transmisión como la fibra óptica, enlaces radioelectrónicos terrestres y satelitales, entre otros.

La problemática del Centro de Referencia en el acceso remoto a la información, ya sea por el tiempo de demora, ya por los altos costos que ello implicaba, ha sido cambiada drásticamente por los grandes sistemas de redes computarizadas y por el acceso de manera rápida y eficaz a bases de datos en la Web como el Social Science Citation Index (SSCI) y la Base de Datos de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de los Andes, ejemplos de los grandes cambios producidos en el acceso a la información.

La aparición de los servicios de información en línea con los cuales los usuarios se comunican directamente desde un terminal electrónico o desde otra computadora permiten conectarse, comunicarse

y compartir información con el mundo entero, poniendo al servicio del desarrollo de las comunidades tal volumen de información.

INTERNET, esa gigantesca red pública de computación conocida como la “**Super Autopista de la Información**”, es el medio que hace posible que millones de seres humanos presencien acontecimientos mundiales como hambruna, guerras, partidos de fútbol; que igualmente accedan a Universidades, Instituciones, Catálogos de las Bibliotecas, Boletines de noticias, revistas electrónicas, listas de discusión, bases de datos, correo electrónico...Con esto queremos ilustrar las infinitas posibilidades de poder satisfacer las necesidades de información de cualquier usuario y/o cliente.

En la actualidad la literatura profesional sobre servicios de referencia gira en torno a INTERNET, como la herramienta o dispositivo obligado que debe ser utilizada como la base fundamental del trabajo del Referencista, es decir, no es posible hoy pensar estar fuera del fenómeno de INTERNET.

El acceso a la información electrónica aumenta en importancia, tanto en información local (catálogos OPACS y CD-ROM) como la de fuentes externas (INTERNET) y deberá garantizarse la posibilidad de consulta desde cualquier punto del Servicio de Referencia. Julia García M., expresa claramente esta situación en un artículo publicado en una reconocida revista y en el cual dice:

“...el peso está en dar información, pero no solamente la información de nuestros catálogos o de nuestras bibliotecas, sino la información de la red. Así pues, nuestra tarea radicarán mas bien en organizar el conocimiento impreso y el conocimiento electrónico a través de la gran puerta de entrada a la referencia que es la Web. Esto implicará cubrir aspectos importantes como: generar una buena estructura clara y simple, perfectamente comprensible para el usuario. Además esta organización del conocimiento debe ser fruto de un proceso de filtración y selección muy atinado en las distintas áreas del conocimiento. La información en la red es infinita, lo que suele abrumar al usuario. Pero no siempre esa información es de

calidad ni pertinente. Por eso es cada vez más importante que el (Referencista) sea un buen especialista en el área de conocimiento en la que está trabajando.” (García, J. 1997).

• CAMBIOS DE LOS FORMATOS Y SOPORTES DE LAS PUBLICACIONES DE OBRAS DE REFERENCIA

El personal que labora en el Centro de Referencia del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas se ha visto obligado a mantenerse informado sobre la evolución de estos formatos, siendo ésta la única manera de estar al día en este asombroso fenómeno de los avances de la tecnología

Estos avances han dado surgimiento a la biblioteca electrónica, la cual permite al usuario la búsqueda y localización rápida de la información requerida, no solamente de libros existentes en su propia sede, sino mediante redes de interconexión de fibra óptica y “láser” con otras bibliotecas nacionales e internacionales y lo que es mas importaste, albergan en su colección información en formato electrónico, magnético y de discos ópticos.

Se comienza así a ofrecer en el Centro de Referencia servicios On-line que se ven complementados con otro grupo de fuentes de información electrónica, el de bases de datos documentales en soportes CDROM, que permiten identificar bibliografías existentes en el ámbito mundial sobre el tema de interés para el usuario. Encontrándose prestigiosas bases como: Social Science Citation Index, ERIC, CSIC, Art and Humanities Citation Index, HAPI, entre otras.

Con este sistema se cambia la dimensión de los tradicionales servicios de referencia que se ofrecían , teniéndose así que muchas obras originalmente en papel, hoy también están disponibles en CDROM: bibliografías, directorios, diccionarios, enciclopedias... Los recursos económicos, las estaciones de trabajo de las que se disponen, son factores que obligan a mantener un equilibrio entre obras de referencia en soporte papel, acceso en línea y soporte CDROM o disquetes.

- **POSIBILIDAD DE ACCEDER A PUBLICACIONES EN TEXTO COMPLETO SIN NECESIDAD DE ADQUIRIRLAS LOCALMENTE:**

El Referencista debe conocer los diferentes medios disponibles para proveer la información al usuario. Tenemos así que, mediante el uso de la Web de información existe la posibilidad de buscar artículos, sólo usando las palabras claves tradicionales: autor, título, materias, descriptores.

En el Centro de Referencia del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas se cumple a cabalidad la función del manejo de instrumentos de búsquedas de información. El Usuario, en sus requerimientos de información, utiliza las diferentes vías posibles para solicitarla, puede hacerlo vía correo electrónico, mediante el uso de teléfono o fax o asistiendo directamente al servicio de referencia. El profesional de la Información del Centro, realiza la búsqueda en un lapso de tiempo determinado, y está en capacidad de seleccionar, de ese inmenso mundo de información disponible, la más pertinente, acorde a las exigencias del usuario; una vez seleccionado el material, según sea la fuente utilizada, existe la posibilidad de acceder a la publicación con solo darle un **clip** a su computadora.

- **FACILIDAD DE COMPARTIR RECURSOS ENTRE BIBLIOTECAS:**

El desarrollo tecnológico ha permitido al Centro de Referencia compartir recursos más fácil y económicamente, por lo que se plantean como objetivo la GLOBALIZACION DEL CONOCIMIENTO, para que quien use los servicios no tenga sólo fragmentos del conocimiento, sino la totalidad de lo que sobre el tema existe. De igual manera se logra la eficiencia en el tratamiento y manejo de la información sin perder de vista la necesidad de cooperación en el entorno.

El Referencista de la era de la Globalización y de la Información es el individuo que se mueve en la Biblioteca sin paredes, para él no existen límites ni frontera. Este nuevo escenario de bibliotecas sin

territorio privilegiará sociedades y trabajos cooperativos, asociaciones nacionales y supranacionales, lo que afianzará la necesidad y el valor de las instituciones de cooperación y coordinación; cambiando así las relaciones existentes entre todos los agentes de la información.

• PRESENCIA DE CADA VEZ MAS INFORMACIÓN Y MÁS ACTUALIZADA

El usuario del Centro de Referencia cada vez se vuelve mas exigente porque conoce tanto las posibilidades de acceso a la información como el bajo costo de obtenerla.

A medida que prolifera el volumen de datos, información y conocimiento que la tecnología nos pone al alcance, el personal del Centro tiene que dedicar mas tiempo al análisis de la información ya que los usuarios no están satisfechos con la cantidad sino que exigen un análisis rápido y efectivo de la información.

Estas tendencias han modificado por una parte la forma en que las personas tienen acceso a la información, ya que incluso un lector puede desde la comodidad de su casa, escoger un libro, puede hasta hablar con personas virtuales como conferencias en línea con vídeo y audio, hojear una revista o si lo prefiere puede dar un “viaje” hacia la biblioteca de su preferencia; por otra parte el rol del Referencista se ha visto cuestionado ya que debe:

1. INTERIORIZAR LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

Se prevé que en un futuro ningún Servicio de Referencia podrá operar eficientemente sin el acceso a la tecnología; pero el uso eficiente de las mismas dependerá de las destrezas del Referencista, el cual debe involucrarse mas y mas en el mundo de la información electrónica, de las redes y de las actualizaciones de las diferentes bases de datos.

Para desarrollar esas destrezas el Referencista debe mantenerse profesionalmente al día, conociendo nuevos productos, nuevos servicios, estando continuamente informado de noticias, novedades, estudios realizados; no podrá interrumpir jamás su

perfeccionamiento, el conocimiento de los métodos y técnicas deberán ser su preocupación.

De la capacidad creativa de los Profesionales Referencistas, responsables de la conducción de las nuevas tecnologías dependerá su funcionamiento ya que éstos son los encargados de controlar sus aplicaciones. Por ello es necesario que el Referencista se adapte a las exigencias del mercado y se perfeccione en el uso y manejo de esas nuevas tecnologías, solo así podrá conectar eficientemente al usuario con la información.

Actualmente es necesario que unido al proceso de adquisición de esas tecnologías exista en el Referencista un cambio actitudinal, de hábitos y de mentalidad, la adopción de nuevos paradigmas donde los servicios de Referencia se transformen en Centros de Información, cuyo objetivo de prestar asistencia al usuario se amplíe y se sume a los avances tecnológicos y sistémicos que existen para la recuperación de la información. Claro, que para esto hay que prepararse y convertirse en los trabajadores de la información del nuevo milenio, en profesionales protagonistas del cambio.

II. ORIENTACIÓN AL USUARIO EN LA VARIEDAD DE RECURSOS DISPONIBLES Y EN LA EDUCACIÓN PARA SU USO

El rol como educador del usuario del Profesional de la Información en el Centro de Referencia crece en importancia, ya que la inmensa mayoría de ellos necesita ayuda inicial, tanto para el uso de las nuevas tecnologías como para desarrollar con éxito sus investigaciones. El problema del Bibliotecario Referencista consiste en asegurarse que ha hecho adquisiciones de tecnologías tan eficientes como posibles para la extensa clientela. Es por ello que la tendencia en este Servicio de Información ha sido hacia el desarrollo de un plan de formación de usuarios que enfrente esta avasallante innovación tecnológica.

En el Centro de Referencia existe una tendencia muy generalizada a que la tarea de búsqueda de información quiera ser

realizada en forma personal por el usuario: el investigador en este caso trata de obtener toda la información previa que estime conveniente y que esté a su alcance y una vez obtenida la toma como punto de partida para su trabajo científico. Este método resulta fatigoso para el investigador y limitado, pues es difícil que pueda lograr organizadamente la información disponible sobre la materia que desea investigar. Ahí está la dificultad en encontrar por sí mismo las fuentes informativas existentes para su trabajo. Todo esto conduce a la necesidad de establecer la capacitación del usuario a fin de alcanzar un uso racional de la información.

Puede decirse que el problema de la educación a los usuarios plantea, en principio, tres grandes aspectos:

- Se hace necesaria la educación o el adiestramiento del usuario en el manejo de las nuevas tecnologías tanto on-line como off-line disponibles en cualquier servicio de Referencia.

- En cuanto al problema de la educación comprendida como la capacitación del usuario para el aprovechamiento de las diferentes herramientas presentes no sólo en el área de referencia, sino las disponibles en todo el mundo bibliotecario.

- Finalmente se plantea la necesidad de asesorar al usuario en el extenso contexto informativo del área a investigar, así como las diferentes posibilidades para tener acceso a la información.

Cuánta educación es ofrecida por el Referencista al usuario; parece inevitable que hallan personas con necesidad de recibir una a una cada instrucción en el manejo de cualquier fuente de información. Aún cuando existen siempre productores de Tecnologías de Información que son generosos con los usuarios y les proveen guías, manuales para el manejo de las fuentes; pero éstos frecuentemente son algo complicados para el usuario inicialmente. Esos manuales deben siempre estar en manos, como quiera que sea, de los usuarios, aún cuando mantengan relación directa con el Referencista debido a la

necesidad de buscar mas comprensibilidad. Este es un nuevo rol para el Bibliotecario Referencista.

La búsqueda bibliográfica se hace ahora en el Centro de Referencia con la habilidad multimedia y es muy probable que el Referencista quiera tener el tiempo para aprovecharlo en el desarrollo de la innovación tecnológica. La labor de los Bibliotecarios Referencistas es estar atento en sus áreas, para informar a sus usuarios los datos relevantes que se van innovando en la búsqueda de información. Esto es ahora especialmente importante tanto para las Instituciones como para los usuarios ya que pueden estar atentos de estas nuevas formas de tecnologías. Los Referencistas tienen que enseñar qué es útil, qué tiene que permanecer archivado y lo más importante es qué puede usarse con mejores ventajas. Una vez que se transformen estos paradigmas de la enseñanza a los usuarios se realizará el prestigio de los servicios dando inicio a la madurez.

Concluyendo

En un mundo de procesos globalizados, en donde es posible interactuar prácticamente de cualquier punto del orbe a otro, de cualquier persona a otra, en cualquier momento, es evidente que los Servicios de Información y los Profesionales Referencistas son Importantes. Por lo que se considera que la Globalización de la actividad humana seguirá creciendo de la mano del desarrollo de la información.

Tomando en consideración las tendencias que han afectado el entorno del área de Referencia, se considera que el personal del Centro de Referencia del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas debe continuar en su proceso de cambio, actualizarse e innovar constantemente su tecnología a fin de asumir nuevos roles, a saber:

- Debe convertirse en diseñador de sitios y páginas Web para el acceso a la información.
- Convertirse en especialista en el manejo de fuentes electrónicas, es necesario que el Personal Referencista aprenda nuevas

herramientas, nuevos lenguajes y la elaboración de nuevos productos que faciliten el acceso a la información.

- Controlar la calidad e integridad de las Bases de Datos tanto on-line como las off-line.

- Convertirse en administradores de bibliotecas digitales.

- Especializarse en el análisis e interpretación de la información, a fin de transformar la información recabada en conocimiento.

- Educar al usuario en el manejo de las tecnologías de la Información, es fundamental la revaloración de las demandas de los usuarios y la necesidad de desarrollar cursos y tutoriales para su re-educación.

- Lograr que los diferentes recursos del sector Referencia, mas allá de reemplazarse, se sumen, que interjueguen entre sí.

- Proponerse romper con los antiguos paradigmas informacionales, ampliando la concepción del pensamiento y prepararse en su desarrollo tecnológico para poder participar activamente en esos cambios impactantes que le darán vida a un nuevo concepto que se debe comenzar a manejar: UN SERVICIO DE INFORMACIÓN INNOVADOR ACORDE CON EL NUEVO MILENIO.

Referencias Bibliograficas

Arias O., José. (1990). La Bibliotecología en la Sociedad Informatizada del Siglo XXI. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 13, (2), p.7-16

Brandt, D., Scott. *Networking Through the 90s*. Tomado de la Red Mundial el 10 de marzo de 2001 en:: <http://www.infotoday.com/cilmag/nov/story2.htm>

Coll-Vinnet, R., (1982). *Profesionales de la Documentación*. Barcelona, España: A.T.E., 1982.

- Dervin, B. (1989). Users as research invention: how research categories perpetuate myths. *Journal Communication*, v. 39, n. 3, p. 216-232
- García Maza, Julia. (1997) El Milenio y el Trabajo Bibliotecario. *Revista Interamericana De Bibliotecología*. 20 (2), P.79-86
- IFLA Pautas para Bibliotecas Públicas. (1999) Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1988, p. 20-21. Estas pautas están siendo revisadas, el último borrador está fechado en agosto de 1999.
- Merlo, José Antonio.(2000). El Servicio Bibliotecario de Referencia. *Anales de Documentación*, 3, 2000. Tomado de la Red Mundial el 10 de marzo de 2001 en: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/>
- Morales C.. Estela. La Biblioteca del Futuro. Tomado de la Red Mundial el 10 de marzo de 2001 en: <http://www.aunl.mx/proabi/futuro>
- REDCOM. Que es la Biblioteca Virtual. Tomado de la Red Mundial el 10 de marzo de 2001 en: <http://www.colciencia.gov.com/redcom/bvquees>



