



# Referencia digital

Por. Lic Andrea Masri Galli





## Referencia tradicional

Son las funciones llevadas a cabo por los bibliotecarios (*del sector de referencias*) para satisfacer las necesidades de información del usuario.



## El referencista ...

- responde preguntas,
- forma usuarios,
- realiza búsquedas para los usuarios,
- guía a los usuarios,
- asiste en la evaluación de la información,
- participa en el desarrollo de la colección,
- etc.



## Del principio a los '90...

- 1876 – Biblioteca Pública Worcester, Ma.
  - 1960s,
  - 1970s,
  - 1980s,
  - 1990s...
- Internet
- WWW
- Navegador MOSAIC



## Siglo XX - Siglo XXI

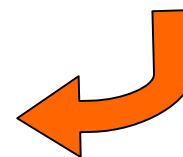
- Bibliotecas se proyectan hacia afuera
- Desarrollo exponencial
- Volumen del material
- Necesidad de espacios físicos
- Redes de información
- El documento llega al usuario
- Educación a distancia
- Múltiples formatos coexistentes



## Siglo XX - XXI

Biblioteca Tradicional + Internet

nuevos servicios



Referencia Digital

referencia tradicional + servicio virtual



## Referencia Digital

Servicio de referencia que se proporciona a los usuarios en cualquier momento y desde cualquier lugar utilizando **tecnologías de información y comunicación** (OCLC).



**Extensión** de nuestras colecciones y nuestro énfasis en el **acceso** a la biblioteca en cualquier **momento** y desde cualquier **lugar**.



## Virtual – Digital

- No hay terminología unificada
- Términos equivalentes

<b>Virtual</b>	<b>Digital</b>
algo que no es real, pero se hace real a través de uso de la tecnología.	incluye la captura, almacenamiento y distribución de la información mediante el uso de la tecnología.





## Nombres

- **Referencia virtual** (virtual Reference)
- **Referencia digital** (digital Reference)
- **Referencia electrónica** (e-Reference)
- **Referencia en línea** (Online Reference)
- **Servicio de información en Internet** (Internet Information Services)
- **Referencia en vivo** (Live Reference)
- **Referencia en tiempo real** (Real-Time Reference)
- **Referencia 24/7** - Servicio de Referencias las 24hs. 7 días por semana (24/7 Reference)



## Tipos de Referencia

<b>Tipo</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Medios</b>
Asincrónica	Diferido	E-mail Formularios web
Sincrónica	Real	Chat Videoconferencia VoIP Webcam SMS



## **Servicio de Referencia Digital**

### **Formas que adopta**

- Enlaces a enciclopedias y diccionarios online
- Listas ordenadas por materia
- Preguntas frecuentes (FAQs)
- Formulario interactivo
- Número de teléfono o e-mail



## **BIBLIOTECA CENTRAL** *de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora*



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOMAS DE ZAMORA**

Desarrollo: Coordinación de Biblioteca y Documentación Multi media. Secretaría Académica. UNLZ.

[biblio@unlz.edu.ar](mailto:biblio@unlz.edu.ar)

Última actualización: 5/07/2003 – Resolución recomendada 800 x 600



**BIBLIOTECA CENTRAL**  
*de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora*

**LISTADO GENERAL DE SECCIONES**

Organismos  
Gubernamentales

Universidades Nacionales

Universidades Privadas

Becas

**INICIO SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL**

**Bibliotecas y  
Bibliotecología**

Bibliotecas Universitarias

Bibliotecas Nacionales

Bibliotecas Extranjeras

Bibliotecología

Publicaciones Virtuales

**Buscadores**

Buscadores Generales y  
Temáticos

Ciencias Agrarias y  
Naturales

Ciencias Económicas

Ciencias Exactas y  
Aplicadas

Ciencias Sociales,  
Humanidades, Cultura  
General



## Referencia vía correo electrónico

---

<b>Nombre del Usuario:</b>	<input type="text"/>
<b>E-mail:</b>	<input type="text"/>
<b>Alumno/Profesor:</b>	Selecciona una: <input type="button" value="v"/>
<b>Carrera / Departamento:</b>	Carrera <input type="button" value="v"/> Departamento <input type="button" value="v"/>
<b>Area de Búsqueda</b>	<input type="text"/>

---

**Coloca aquí tu pregunta o requerimiento de búsqueda**



## ▶ Servicios de Referencia

### ▶ Referencia por e-mail

Este servicio de ayuda electrónica es efectivo principalmente si usted necesita información precisa acerca de nuestros servicios colecciones, información factual rápida o verificación de referencias bibliográficas que no se encuentre en nuestras páginas web. Ustedes podrán realizar preguntas de este tipo a toda hora, las cuales serán contestadas usualmente al final del siguiente día laboral.

Recuerde que es probable que encuentre la mayoría de las respuestas relacionadas a nuestra Biblioteca en nuestra página de [preguntas frecuentes](#).

Podrá enviar preguntas puntuales a la dirección electrónica : [referencia@bl.fcen.uba.ar](mailto:referencia@bl.fcen.uba.ar)

### ▶ Escritorio de Referencia

Ubicado a la izquierda de la entrada principal, el grupo de referencia provee asistencia a todas las personas que tengan acceso a la Biblioteca Leloir, dando instrucciones acerca de cómo usar los servicios informáticos, recursos y colecciones, y a su vez, desarrollando tareas de búsquedas en las bases de datos accesibles desde nuestras terminales. Los referencistas pueden determinar cuales son las mejores fuentes de información, servicios o instituciones que pueden ayudarlo a encontrar la información requerida para sus necesidades de investigación o estudio.

Consultas individuales o grupales pueden ser programadas con anticipación.

El servicio telefónico está disponible llamando al 4789-9293 (int. 34), pero es limitado, dado que atribuimos prioridad a las consultas en el lugar.

### ▶ Integrantes

- ♦ Nicolas Rucks (Responsable del sector) [rucks@bl.fcen.uba.ar](mailto:rucks@bl.fcen.uba.ar)



CONTACTE  
CON NOSOTROS

## las bibliotecas responden **pregunte?**

**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



Formule su consulta aquí

[ejemplos](#)

[consejos para preguntar](#)

[pistas](#)

### :: OCENET Consulta

Pone a su alcance más de 200.000 páginas con una amplia cobertura temática. Diseñado específicamente para las bibliotecas públicas, incorpora una gran variedad de recursos.





## formulario de consulta

**1**

**Escriba su consulta**

Explíquenos con detalle la información que busca, y cualquier dato que nos pueda ayudar a localizarla.

**Seleccione la lengua en la que desea recibir la respuesta**

Castellano

**2**

**Escriba su dirección de correo electrónico para que podamos responderle**

Su dirección de correo es nuestro punto de contacto con usted, asegúrese de que la escribe correctamente.

**3**

**Escriba, si lo desea, sus datos personales**

Su nombre (opcional):



buscar



home



consultas



actividades



web mail



UdeSA  
online



## Biblioteca Max von Buch

[Inicio](#)

[Libros](#)

[Revistas](#)

[Recursos en Línea](#)

[Otros Servicios](#)

[Sobre la \*\*Biblioteca\*\*](#)

### Acceso Rápido

[Catálogo en Línea](#)

[Bases de Datos](#)

[Colecciones Especiales y Archivos](#)

[Revistas: Índice de Títulos](#)

[Recursos en Línea para Posgrados](#)

[Servicio Virtual de Referencia](#)

[Sugerencias de Compra](#)



### Usando la Biblioteca

[Reglamento](#)

[Pregunte a un Bibliotecario](#)

[Guías de Ayuda](#)

[Lista de Libros Reservados](#)

[Mi Cuenta](#)

[Plano de la Biblioteca](#)

[Acceso Remoto a las Bases](#)



home



consultas



actividades



web mail



UdeSA  
online

Servicio Virtual de Referencia

Buscar

[Consulta de UNIRED](#)

[Consulta de BDU](#)

## **A - Referencia**

[Acróminos y Abreviaturas](#)

[Bibliotecas en el mundo](#)

[Biografías](#)

[Buenos Aires](#)

[Buscadores \(Internet\)](#)

[Calculadoras/ Conversores](#)

[Citas Famosas y Refranes](#)

[Clima y Temperaturas](#)

[Diarios/ Noticias](#)

[Diccionarios](#)

[Directorios](#)

## **B - Filosofía**

### **D-F - Historia**

[América Latina](#)

[Argentina](#)

### **H - Ciencias Sociales**

[Comercio](#)

[Contabilidad](#)

[Economía](#)

[Empresas](#)

[Estadísticas](#)

[Informes Sectoriales](#)

## **K - Derecho**

[Derecho Constitucional](#)

[Derecho Internacional](#)

[Tratados](#)

## **L - Educación**

[Universidades: Argentinas](#)

## **N - Arte**

## **P - Literatura**

[Comunicación](#)

[Cómo Escribir](#)

[Cómo Citar](#)



**Pregunte a un Bibliotecario**

**Pregunte a un Bibliotecario**

**Nombre y Apellido**

Alumno  Ex-alumno  Profesor  Personal de Apoyo **Nro. de legajo**

**Correo Electrónico**

**Escriba aquí su consulta**  
Explique con detalle la información que busca y cualquier dato que nos pueda ayudar a localizarla

**Enviar**



## Canales de Comunicación

- formularios en la web
- e-mail
- chat
- VoIP
- Webcam
- servicio de mensajes cortos o (SMS - Short Message Service)



**Recursos confiables**  
**vs.**  
**Recursos no confiables**



## Referencista Digital

- Identificar a los usuarios
- Realizar la entrevista de referencia
- Crear bases de conocimiento



## El perfil flexible...

“Los bibliotecarios referencistas tienen un nuevo perfil, que los ha obligado a convertirse en expertos en recursos de información y en recuperación de datos (Merlo Vega, 2003).”



Referencia digital

BNM



**Lic. Andrea Masri Galli**

**[amasrigalli@me.gov.ar](mailto:amasrigalli@me.gov.ar)**