

Información y referencia en entornos digitales. Desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta (José-Antonio Merlo-Vega)

Por José-Antonio Gómez-Hernández

Gómez-Hernández, José-Antonio. "Información y referencia en entornos digitales. Desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta (José-Antonio Merlo-Vega)". Reseña de libro. *El profesional de la información*, 2010 marzo-abril, v. 19, n. 2, pp. 215-216.

DOI: 103145/epi.2010.mar.15



José-Antonio Merlo-Vega es profesor de biblioteconomía y documentación de la Universidad de Salamanca y anteriormente lo fue de la Universidad de León. Es autor de trabajos de divulgación e investigación sobre bibliotecas y tecnologías, entre los que se encuentran varios artículos sobre servicios bibliotecarios de referencia, tema sobre el que realizó su tesis doctoral. Cooperó con el Ministerio de Cultura en materia de formación y asesoramiento sobre referencia digital. En su experiencia profesional destaca su actividad como documentalista en el CSIC, su labor como subdirector del Centro de Desarrollo Sociocultural de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez y la actual dirección del Servicio de Archivos y Bibliotecas de la Universidad de Salamanca. Participa en órganos de gobierno de colectivos profesionales como Apei y Fesabid.

POCAS PERSONAS HAY MÁS CONOCIDAS en el sector profesional, docente e investigador de la biblioteconomía y documentación hispana que el autor de este libro, José-Antonio Merlo-Vega.

A pesar de su juventud, cuenta con un centenar de trabajos de divulgación

e investigación sobre diversos aspectos de la confluencia entre bibliotecas y tecnología. En cuanto a los servicios de información y referencia bibliotecarios, además de haber realizado su tesis doctoral sobre este tema, ha colaborado en la elaboración de proyectos como *Pregunte*, el servicio cooperativo de consulta online de las bibliotecas públicas españolas. Los servicios bibliotecarios de consulta, además, son un tema que el autor conoce desde la práctica profesional, pues también trabajó como documentalista en el CSIC, fue subdirector del *Centro de Desarrollo Sociocultural* de la *Fundación Germán Sánchez Ruipérez* y dirige el *Servicio de Archivos y Bibliotecas* de la *Universidad de Salamanca*, de la que también es profesor.

En este libro sistematiza los servicios bibliotecarios de información y referencia desde todas sus vertientes: colecciones, procesos, personal y tecnologías. Por su actualización es a la vez una guía para el diseño y aplicación de este servicio, y una puesta al día del estado de la cuestión en todo lo relativo a la atención de consultas en las instituciones documentales. Aspectos como los tipos de fuentes de información, los procedimientos para recibir preguntas y ofrecer respuestas o las posibilidades de las tecnologías para suministrar información desde las bibliotecas, se plantean de forma precisa y estructurada.

La obra se articula en diez grandes capítulos, más uno final de perspectivas sobre la información y referencia bi-



Merlo-Vega, José-Antonio.

Información y referencia en entornos digitales. Desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta. Murcia: Editum (Ediciones de la Universidad de Murcia), 2009, 402 pp.

bliotecaria en el contexto de la cultura digital. Los capítulos son:

1. Fundamentos y tipos de los servicios.
2. Cómo organizarlos: personal, instrumentos, competencias y entornos de esta labor bibliotecaria.

3. Tipos de posibles demandas de información.

4. Cómo llevar a cabo la gestión de referencia: la recepción de consultas, su análisis y resolución, los productos informativos derivados del proceso...

5. Fuentes y colecciones para la referencia, logrando una exhaustiva clasificación que incluye las de internet.

6. Evaluación de estos servicios, sus métodos e indicadores.

Tras esta primera parte de sistematización, los cuatro capítulos que siguen se centran en la referencia digital:

7. Contexto, tipos y tecnologías de la comunicación para llevarla a cabo.

8. Planificación y realización de servicios digitales de referencia.

9. Situación de los existentes en el panorama nacional e internacional.

10. Pautas y normas para gestionar este servicio, y los criterios para evaluar la calidad de la información telemática, con una propuesta de indicadores para los servicios públicos de referencia digital.

Para concluir, el autor reflexiona en un capítulo final sobre las perspecti-

vas de esta fundamental tarea. Analiza factores determinantes para los servicios de referencia. Por ejemplo, la actual cultura digital, con su ubicuidad, inmediatez y carácter participativo, que condiciona a las bibliotecas porque implica grandes cambios de los hábitos y necesidades de los usuarios. También analiza la web 2.0 como una forma social de interactuar que genera inteligencia colectiva, y está motivando una reinención de los servicios referencia. Y además describe cómo las actuales tecnologías, con su poder de adaptación, su carácter abierto y su rapidez, marcarán la forma de dar servicios de carácter interactivo, participativo e integrado. De todo ello concluye y marca pautas para el establecimiento de nuevas políticas de los servicios digitales de consulta, la especialización y cualificación de los profesionales, la formación de colecciones híbridas y la gestión de la calidad de estos servicios.

“Con este manual se cubre un vacío en la bibliografía de un aspecto básico para los profesionales de la información documental”

La obra contiene por último una bibliografía básica seleccionada, con los títulos esenciales para cada uno de los capítulos. En coherencia con su voluntad de ser útil a los profesionales bibliotecarios, el autor mantiene actualizada toda la bibliografía sobre el tema en un sitio web de apoyo al libro, donde ya supera las 1.400 referencias.

<http://exlibris.usal.es/merlo/referencia.htm>

En síntesis, con este manual se cubre un vacío en la bibliografía de un aspecto básico para los profesionales de la información documental. Y por su claridad, rigor, sistematización y puesta al día, se convertirá en una de las principales referencias internacionales sobre la materia. Partiendo de la tradición biblioteconómica, la obra se enmarca en el contexto de la referencia digital y ofrece de modo resumido y detallado el conocimiento necesario sobre el pasado, el presente y el futuro de los servicios de consulta de las bibliotecas, para facilitar una prestación a la altura de las demandas de nuestra época.

José-Antonio Gómez-Hernández
jgomez@um.es

Próximos temas centrales

Mayo 2010	Información bio-médica
Julio 2010	Arquitectura de la información
Septiembre 2010	Cooperación de bibliotecas en red
Noviembre 2010	Medios de comunicación en internet
Enero 2011	Psicología y sociología de la información
Marzo 2011	Archivos administrativos e intranets
Mayo 2011	Información de las administraciones públicas

Los interesados pueden remitir notas, artículos, propuestas, publicidad, comentarios, etc., sobre estos temas a: <http://recyt.fecyt.es/index.php/EPI/index>