

Pregunte: las bibliotecas responden. Servicio de referencia virtual de las bibliotecas públicas españolas

Por María-Isabel Cuadrado-Fernández y Eva Rivera-Díaz

Resumen: Repaso de la evolución histórica del servicio de referencia virtual Pregunte: las bibliotecas responden desde su puesta en marcha hasta la actualidad. Se describen sus principales características y funcionamiento y se presenta la evolución del servicio mediante un análisis estadístico. Asimismo se muestra el nuevo servicio de chat que permite al ciudadano consultar directamente al bibliotecario y obtener la información de manera inmediata.

Palabras clave: Bibliotecas públicas, Servicios cooperativos, Servicios de referencia en internet, Recursos de información, Servicios en línea, Chat.

Title: **Pregunte: las bibliotecas responden (Ask a librarian). Virtual reference services in Spain's public libraries**

Abstract: Review and development of the Spanish virtual reference service Pregunte: las bibliotecas responden (Ask a librarian). Description of main characteristics, workflows and statistical analysis. Description of the recently established chat service.

Keywords: Spanish public libraries, Cooperative services, Internet reference services, Information resources, Virtual services, Chat.

Cuadrado-Fernández, María-Isabel; Rivera-Díaz, Elena. "Pregunte: las bibliotecas responden. Servicio de referencia virtual de las bibliotecas públicas españolas". *El profesional de la información*, 2009, noviembre-diciembre, v. 18, n. 6, pp. 642-648.

DOI: 10.3145/epi.2009.nov.07



María-Isabel Cuadrado-Fernández es jefe del Servicio de Proyectos Bibliotecarios de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria (SGCB) del Ministerio de Cultura y coordinadora técnica del servicio de referencia en línea Pregunte: las bibliotecas responden desde 2006. Forma parte de los grupos de trabajo "Referencia Virtual" y "Bases Tecnológicas para la Gestión y Cooperación Bibliotecaria". Trabaja en el seguimiento, mantenimiento y especificaciones técnicas para el desarrollo de nuevas funciones de las aplicaciones informáticas de la SGCB.

Eva Rivera-Díaz es diplomada en biblioteconomía y documentación por la Universitat de Barcelona y licenciada en documentación por la Universitat Oberta de Catalunya. Durante cinco años se ocupó de la sección de adultos en la Biblioteca Pública de Girona, posteriormente fue la responsable del Sistema de Adquisición Bibliotecaria en la Subdirección General de Bibliotecas del Departamento de Cultura de la Generalitat de Catalunya. Desde 2007 desempeña las tareas de mantenimiento de las aplicaciones de Pregunte: las bibliotecas responden e Hispana en la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura.

1. Introducción

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN es un sistema de atención de consultas y peticiones de información en internet.

Se presenta como un servicio de información pública mediante correo electrónico y mensajería instantánea, cuya finalidad principal es prestar un servicio gratuito a los ciudadanos, contribuyendo a satisfacer sus necesidades informativas desde internet y demostrando con ello la utilidad de las bibliotecas públicas como proveedoras de información en el entorno digital.

Es resultado de las iniciativas de cooperación del *Ministerio de Cultura* y las comunidades autónomas y se encuentra atendido por 44 bibliotecas públicas¹ que responden a las consultas planteadas por los ciudadanos en turnos diarios, siendo coordinado por la *Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas del Ministerio de Cultura*,

"Pregunte es el primer servicio de información en internet para el público en general creado en España"

desde la *Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria*.

En el panorama nacional destaca por su carácter pionero ya que fue el primer servicio de información en internet para el público en general creado en España.

En la actualidad *Pregunte* se ha consolidado como uno de los más importantes servicios de este tipo, y satisface las necesidades de información concreta y referencial que puedan tener los ciudadanos españoles y todas aquellas personas que expresen su consulta en cualquiera de las lenguas oficiales del Estado.

Se presenta en una web albergada en los servidores del *Ministerio de Cultura*. Los usuarios que acceden a esa dirección pueden consultar y/o entrar en comunicación directa con bibliotecarios referencistas expertos que les proporcionarán una respuesta en un plazo máximo de 72 horas si utilizan el correo electrónico; o de manera inmediata si utilizan el servicio de chat.

<http://www.pregunte.es>

Además, *Pregunte* pone al alcance de los ciudadanos la colección de referencia de numerosas bibliotecas públicas españolas y les proporciona recursos de información gratuitos para que puedan obtener la información que requieren por sí mismos, sin necesidad de recurrir al bibliotecario.

El servicio de correo electrónico funciona 24 horas al día, 365 días al año, y proporciona atención personalizada sobre cualquier tema puntual y concreto.

2. Historia

El proyecto empieza a funcionar experimentalmente en diciembre de 1999, y tras un período de pruebas internas para ajustar su funcionamiento, se abre al público el 8 de junio de 2000 con la participación inicial de 20 bibliotecas². Desde el principio la respuesta es buena y durante los primeros diez días de funcionamiento se reciben un total de 356 preguntas.

El servicio surge como una de las iniciativas realizadas en el marco del programa de cooperación bibliotecaria del entonces *Ministerio de Educación, Cultura y Deporte* y las comunidades autónomas. Por otra parte, es también resultado de una de las medidas del *Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas*, que tenía como fin modernizar la imagen social y las prestaciones de las bibliotecas³.

La gestión técnica corresponde en un principio a la *Biblioteca Re-*



Figura 1. Página principal de Pregunte

gional de Murcia, donde se ubican los elementos físicos del sistema hasta finales de 2006, en que tiene lugar el traslado a la *Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria*, que pasa a alojar el aplicativo en los servidores del *Ministerio* y a gestionar, mantener y coordinar el servicio.

El 1 de octubre de 2007 se pone en marcha un nuevo diseño gráfico. El cambio tiene como finalidad hacer más atractiva la aplicación que da soporte al servicio, ayudando al usuario a utilizarla de manera más amigable e intuitiva y al mismo tiempo adaptar la interfaz a los estándares de accesibilidad. Con ayuda de las imágenes, el nuevo diseño trata de resaltar los dos aspectos básicos de *Pregunte*: por un lado, el conjunto del saber enciclopédico universal por el que el ciudadano se puede interesar; y por otro, el hecho de que las bibliotecas públicas se acerquen a los ciudadanos mediante un trabajo cooperativo que permite dar un servicio de información público mediante internet.

Independientemente de su ubicación física, el *Ministerio de Cultura* y las comunidades autónomas han sido conscientes de la necesidad de mejorar el servicio de forma permanente y constante. Así, de 2001 a 2004 se adquirieron lotes de

referencia como apoyo a las bibliotecas participantes. A partir de 2005 la compra de lotes se sustituye por la compra de licencias de acceso remoto a bases de datos especializadas (*Westlaw Aranzadi*, *Océano Salud* y *Océano Saber*) que se han convertido en un recurso de información en línea tanto para bibliotecarios como para los usuarios, pudiéndose consultar las dos últimas desde la opción “Recursos en línea” del menú superior derecho de la página principal.

Los cursos de formación sobre fuentes de información y servicios de referencia digital han sido otra de las constantes de *Pregunte*. Se han impartido desde sus inicios y el último tuvo lugar en la *Biblioteca Regional de Madrid*, del 5 al 7 de noviembre de 2008. El objetivo de estos cursos es contribuir a la formación de los profesionales de las bibliotecas públicas responsables del servicio.

La *Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria* y las comunidades autónomas ofrecen todos los años un curso presencial sobre distintos temas relacionados, y la documentación de los mismos se pone a disposición de las 44 bibliotecas participantes desde el módulo de gestión interno de la aplicación, en el apartado “Documentación”.

Además, desde su inicio *Pregunte* ha tenido el apoyo permanente del *Grupo de Trabajo de Referencia Virtual*⁴, que ha elaborado el *Manual de procedimiento*⁵ del servicio y el cuadro de materias del aplicativo y que es el encargado del seguimiento del proyecto desde su comienzo. El *Grupo* trabaja en la actualización de los recursos de referencia puestos a disposición de los usuarios en la sección “Recursos en línea” de la página de inicio.

“Desde el inicio del servicio en 2000 hasta 2008 se han recibido 48.237 consultas”

Por último, destacan las reuniones generales o asambleas conjuntas que incluyen a la totalidad de los participantes del servicio. Estas reuniones (que son bianuales desde 2005) no sólo tienen un carácter informativo, sino que permiten a sus miembros debatir, estudiar y aprobar diversas propuestas, potenciándose con ello la índole plenamente cooperativa del proyecto.

3. Características

Pregunte permite responder las preguntas de los ciudadanos mediante correo electrónico y mensajería inmediata (chat).

Si se utiliza el correo electrónico, el usuario expresa su consulta en un formulario y el único dato que debe proporcionar es la dirección de correo electrónico donde quiere recibir la respuesta. Las bibliotecas participantes se comprometen a responder la pregunta en un plazo máximo de tres días.

El servicio de mensajería inmediata hace posible dar una respuesta en línea a las consultas de los ciudadanos y comunicarse en tiempo real con un bibliotecario referencista.

Pregunte es un servicio multilingüe. La información general se presenta en castellano, catalán, euskera, gallego, valenciano e inglés. Además, los usuarios pueden seleccionar la lengua en la que desean recibir las respuestas. Para ello sólo tienen que marcar la opción habilitada en el formulario de consulta tras redactar el texto de su pregunta. Los turnos diarios en castellano, catalán, euskera y gallego garantizan una respuesta en estas lenguas a los ciudadanos que deseen recibirla en su correo electrónico.



Figura 2. La información se presenta en todas las lenguas oficiales del Estado

Los destinatarios principales de *Pregunte* son los habitantes de España, pero el alcance global de la aplicación hace que el servicio sea capaz de atender todas las consultas recibidas, siempre que éstas se hayan formulado en cualquiera de las lenguas oficiales del Estado español, independientemente del lugar desde donde se realicen o la nacionalidad de quien formula la pregunta.

El sistema atiende todo tipo de preguntas y peticiones de información, tanto las de carácter práctico como las temáticas, bibliográficas y culturales, de índole general y sobre todas las materias. Proporciona respuestas concretas a preguntas concretas o referencias para que el usuario encuentre por sí mismo la información que busca. No muestra información elaborada, como informes o trabajos, ni emite opiniones, hipótesis o asesoramiento legal o

médico al considerarlas consultas no apropiadas.

Tiene un buscador que da acceso a una base de datos con las preguntas y respuestas realizadas a lo largo de los nueve años de funcionamiento del proyecto. Permite a bibliotecarios y usuarios realizar búsquedas de información mediante la utilización de consultas sobre temas similares que ya han sido respondidas con anterioridad. Da opción a realizar búsquedas por temas y/o cronológicas tanto en las preguntas como en las respuestas, o en ambas a la vez.

“*Pregunte* se encuentra consolidado como uno de los servicios más importantes de este tipo”

La mayor parte de las preguntas siguen llegando por correo electrónico. El funcionamiento del servicio en ese caso se inicia con la consulta que el usuario redacta libremente en el formulario habilitado para ello. El único dato solicitado obligatoriamente es el correo electrónico, como se ha dicho anteriormente. Los datos de índole personal, requeridos con el único fin de obtener datos estadísticos de uso, son de carácter opcional (nombre, edad y provincia).

Una vez confirmados los datos, la pregunta se envía al sistema y el usuario recibe una confirmación de recepción con un número de identificación de consulta (NIC) que le permitirá realizar el seguimiento de su pregunta, hasta que ésta quede resuelta; por ejemplo, biblioteca asignada o el estado de la consulta (pendiente, resuelta, etc.).

A su vez, el sistema informático asigna de forma automática la consulta a la biblioteca que esté en turno ese día. Cada biblioteca re-

cibe las preguntas formuladas por los ciudadanos durante 24 horas, según un calendario establecido de antemano. Una vez contestada en plazo, el sistema envía la respuesta directamente al buzón de correo electrónico que ha proporcionado el usuario y archiva la pregunta y su respuesta, de modo que la información sea accesible mediante el buscador.

4. Evolución del servicio. Estadísticas 2000-2008

El total de consultas recibidas en el servicio *Pregunte* desde el inicio del servicio en junio de 2000 hasta diciembre de 2008 fue de 48.237.

El gráfico⁶ 1 muestra la evolución del número de consultas anuales desde su inicio.

“El nuevo servicio de chat ayuda al ciudadano a comunicarse directamente con el bibliotecario y obtener una respuesta de forma inmediata”

Las relativas al año 2000 sólo abarcan los últimos seis meses, ya que el servicio se puso en marcha oficialmente en el mes de junio. De todos modos, tuvo una muy buena acogida durante los primeros meses y todo el año siguiente, por lo que 2001 fue el año con más consultas recibidas. Durante 2002-2005 el número se estanca, con fluctuaciones poco significativas. La tendencia a la baja se evidencia en 2006 y sobre todo en 2007, momento en que se decide realizar una campaña de comunicación para dar más difusión y promocionar el servicio. El resultado fue un aumento del 28% de consultas en 2008.

La misma trayectoria se repite en cuanto al número de usuarios

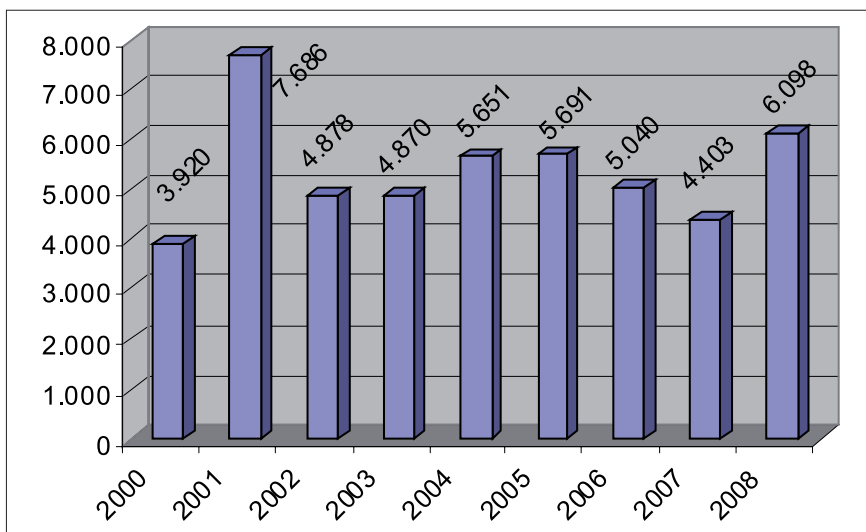


Gráfico 1. Consultas recibidas

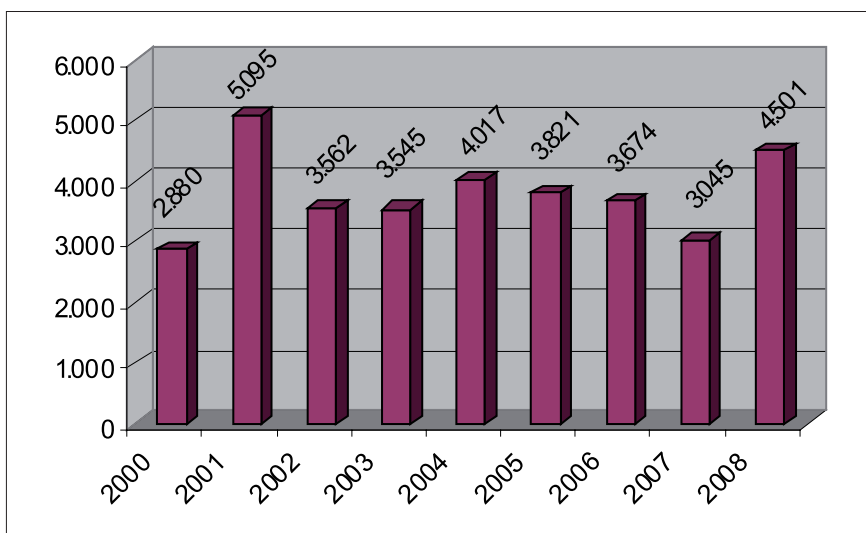


Gráfico 2. Usuarios

que utilizaron el servicio (gráfico 2). *Pregunte* favorece que una persona plantee tantas preguntas como desee, siempre y cuando se realicen en formularios independientes, a fin de evitar la saturación de los bibliotecarios de turno.

En el gráfico 3 puede apreciarse la media diaria de consultas a lo largo de estos años de funcionamiento, desde el pico máximo de 21,06 consultas recibidas por día en 2001, hasta la bajada a 12,06 en 2007. El ritmo de las preguntas fluctúa dependiendo de si son días laborables, festivos o de períodos vacacionales.

Hay un porcentaje muy bajo de consultas no apropiadas, tan sólo un 4,95%.

Como antes se ha explicado, el servicio *Pregunte* facilita al usuario la posibilidad de solicitar la respuesta en cualquiera de las lenguas cooficiales del Estado: catalán, euskera y gallego. En el gráfico 4 se detalla el número de consultas recibidas en cada una de las lenguas.

El 90,19% de las consultas recibidas se realizaron en castellano, un 8,38% en catalán, un 0,74% en gallego y un 0,69% en euskera. Hasta ahora no se contempla la posibilidad de responder en lenguas extranjeras aunque puntualmente se han recibido algunas preguntas en inglés y portugués.

El servicio acepta preguntas sobre todos los temas, ya que para elaborar las respuestas se cuenta

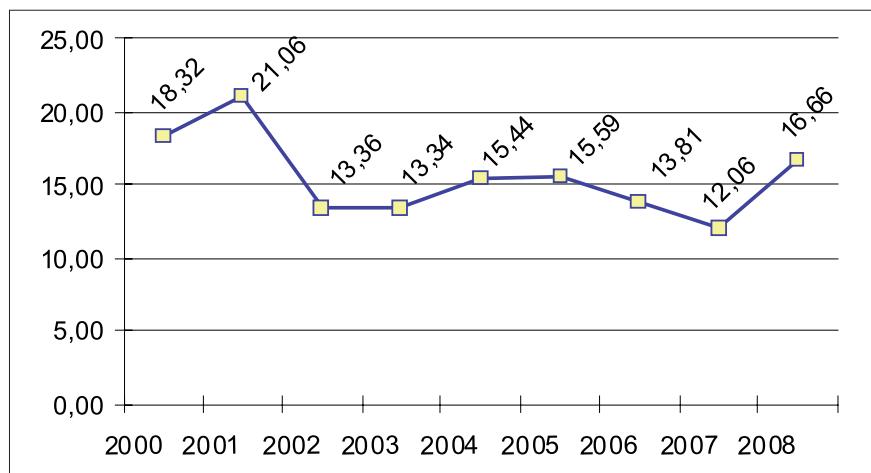


Gráfico 3. Media diaria de consultas recibidas

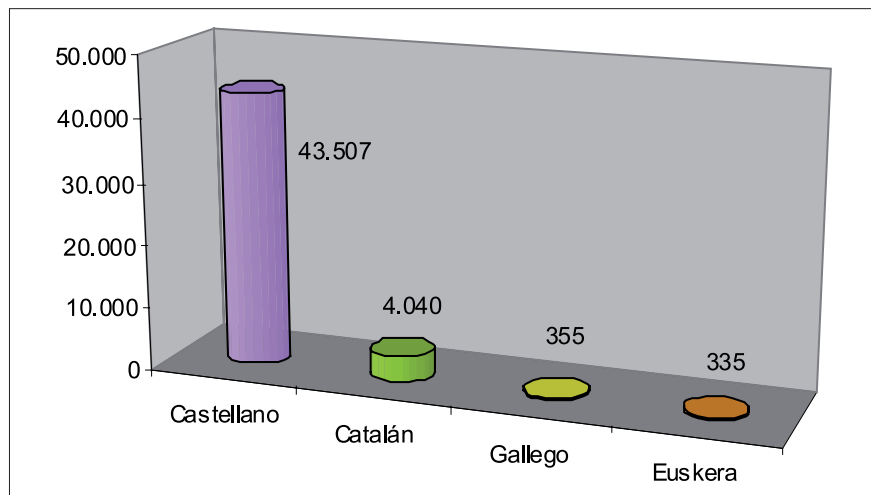


Gráfico 4. Consultas por lengua

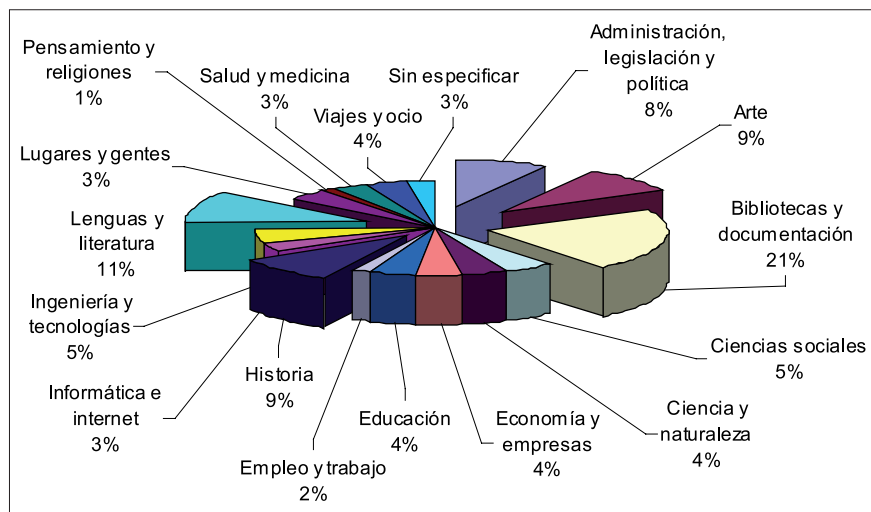


Gráfico 5. Consultas por materias

con la colección enciclopédica de las bibliotecas públicas así como el acceso a bases de datos documentales e internet. Al procesar las preguntas el bibliotecario las clasifica mediante unas categorías temáticas sencillas. Analizando los datos se

“Una biblioteca de referencia al alcance de todos los ciudadanos”

observan algunas tendencias significativas⁸.

La mayor parte de las consultas que se reciben se refieren a la categoría de “bibliotecas y documentación”, con un 21,20%. Esto se debe a la gran cantidad de bibliotecarios, estudiantes de biblioteconomía, opositores a bibliotecas o usuarios de una biblioteca que tienen alguna duda o problema concreto con ella⁹ y la plantean a este servicio.

Bibliotecas y documentación	10.227	21,20%
Lenguas y literatura	5.322	11,03%
Arte	4.540	9,41%
Historia	4.386	9,09%
Administración, legislación y política	3.956	8,20%

Gráfico 6. Las cinco materias más solicitadas

En cuanto a la procedencia de las consultas recibidas, en el gráfico 7 se aprecia su distribución por comunidades autónomas. Hay que puntualizar que este campo no es obligatorio para el usuario, de modo que ofrecemos datos parciales, pues tan sólo un 58% completó esta información. La mayoría de las preguntas provienen de las grandes ciudades de las comunidades de Catalunya, Madrid, Andalucía y Valencia.

Es destacable el 14% de consultas de fuera de España. La mayoría de ellas proceden de países iberoamericanos como Argentina, México, Cuba o Perú, aunque también se reciben algunas de países europeos, principalmente de Francia y Portugal, así como de algunas bibliotecas de Estados Unidos (Brooklyn, Los Angeles o New York).

5. Nuevo servicio chat

“Pregunte en línea” es un nuevo servicio de *Pregunte: las bibliotecas responden* que permite al ciudadano comunicarse directamente

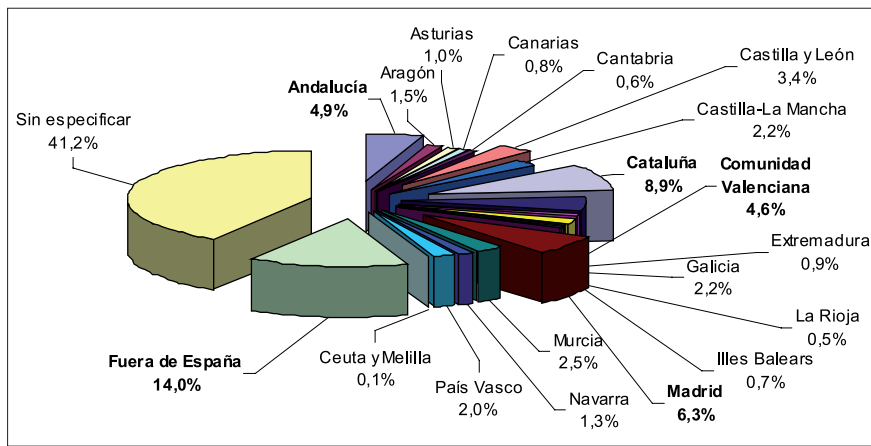


Gráfico 7. Consultas por origen

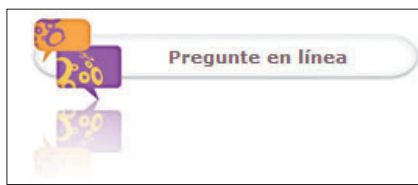


Imagen 3. Icono de acceso al chat

mantenida con todos los recursos y enlaces visitados durante la sesión de referencia y una encuesta de cumplimentación voluntaria, con la que se pretende recoger datos estadísticos e información que ayuden a mejorar el servicio.

con el bibliotecario y obtener una respuesta de forma inmediata.

El servicio lo proporcionan nueve bibliotecas públicas españolas: *Biblioteca de Andalucía, de Asturias, Municipal Central de San Sebastián, Pública del Estado en Málaga, Pública del Estado en Salamanca, Regional de Castilla-La Mancha, Regional de Castilla-León, Regional de La Rioja y Regional de Madrid "Joaquín Leguina"*.

La herramienta chat que se utiliza es *QuestionPoint*. Entre sus utilidades destaca la posibilidad de almacenar las consultas en una base de conocimiento y la utilización de co-navegación (*co-browsing*). Esta última hace que el bibliotecario pueda navegar conjuntamente con el usuario por internet, enviándole una web que se cargará automáticamente en el marco de la derecha de la pantalla. Además puede pulsar sobre cualquier enlace dentro de la web y el resultado será compartido con el usuario.

Al finalizar la sesión el usuario que haya notificado su correo electrónico recibirá en su buzón la transcripción de la conversación

Con respecto a su funcionamiento hasta la fecha podemos decir que el proyecto piloto se inicia el 12 de mayo de 2009. En su fase inicial se responde sólo en castellano y su disponibilidad se reduce a martes y jueves, de 12:00 a 13:00 horas y de 18:00 a 19:00 horas.

Tras cuatro meses de puesta en marcha y evaluados los indicadores de uso¹⁰, a partir del 1 de octubre se amplía el horario de consulta y se establecen turnos diarios de mañana y tarde. El nuevo horario responde a los ciudadanos de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 horas y de lunes a jueves de 17:00 a 19:00 horas.

El servicio de chat pretende mejorar el servicio de información y referencia, al reforzar la atención que se estaba realizando hasta el momento por correo electrónico, fomentando con ello el uso de las nuevas tecnologías entre las bibliotecas y los usuarios.

En fases sucesivas, y una vez se vayan incorporando otras bibliotecas interesadas, se reforzarán los turnos y se intentará responder en todas las lenguas oficiales.

6. Conclusiones

El total de consultas recibidas desde el inicio del servicio en 2000 hasta 2008 ha sido de 48.237. Dentro de su evolución destaca el incremento importante de consultas al año siguiente de su puesta en marcha, con una tendencia a la baja en los siguientes años y un aumento del 28% de consultas y de visitas a la web durante 2008. Este incremento se debe al inicio de una campaña de difusión llevada a cabo por el *Ministerio de Cultura* que contó con la inserción de un *banner* publicitario de *Pregunte: las bibliotecas responden* en la cabecera de uno de los periódicos de mayor tirada nacional en su edición digital¹¹ y el envío de diverso material promocional a todas las bibliotecas públicas del Estado¹².

El perfil medio del usuario que utiliza el servicio es difícil de determinar, puesto que no se exigen datos identificativos de ningún tipo, salvo un correo electrónico para la recepción de la respuesta. Sin embargo, en ocasiones el ciudadano aporta algunos datos que han permitido la realización de varios estudios sobre el tipo de usuario que utiliza *Pregunte*⁹ y las materias por las que se interesa⁸. De estos análisis se desprende un perfil de usuario entre 21 y 30 años, que pregunta en castellano y que se interesa especialmente por la categoría de consulta de "bibliotecas y documentación".

7. Notas

1. Listado de las 44 bibliotecas participantes: *Biblioteca de Andalucía, de Asturias, Central de Cantabria, de Castilla-La Mancha, de Castilla y León, Central de La Rioja, General de Navarra, Regional de Madrid "Joaquín Leguina", Regional de Murcia, Biblioteca Valenciana, Municipal Central de San Sebastián, Municipal de Estudios Locais da Coruña, Servicio Municipal de Bibliotecas de A Coruña* y las Bibliotecas Públicas del Estado en Albacete, Alicante, Almería, Badajoz, Burgos, Cáceres, Córdoba, Cuenca, Girona, Huelva, Huesca, Las Palmas, León, Lleida, Madrid, Málaga, Maó, Mérida, Palma de Mallorca, Pontevedra, Salamanca, Santa Cruz de Tenerife, Segovia, Soria, Tarragona, Teruel, Valencia, Victoria, Zaragoza, *Biblioteca Pública Latina-Antonio Mingote* (Madrid) y la *Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao*.

2. Listado de las primeras 20 bibliotecas que participaron: *Biblioteca Central de Cantabria-Biblioteca Pública del Estado en Santander, Biblioteca Central de Donostía, Central de La Rioja-Pública del Estado en Logroño, Central de Madrid, Central de Terrassa, de Andalucía, de Asturias, de Castilla-La Mancha-Pública del Estado en Toledo, General de Navarra, Bibliotecas Públicas del Estado en Barcelona, Cáceres, Castellón, Las Palmas, León, Maó, Tarragona, Valencia, Vitoria, Zaragoza, Biblioteca Regional de Murcia-Pública del Estado en Murcia.*

3. *Correo Bibliotecario*, 1998, junio, n. 25, p. 3; *Correo Bibliotecario*, 1999, mayo, n. 33, pp. 3-4; *Correo Bibliotecario*, 2000, n. 40, pp.3-4 <http://www.correobibliotecario.com>

4. Se acuerda la constitución del *Grupo de Trabajo de Referencia Virtual* en las *Jornadas de Cooperación Bibliotecaria* que tuvieron lugar en Toledo en 2003. http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/Conclusiones_Jornadas2003.pdf

5. Ministerio de Cultura. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. *Manual de procedimiento* (actualizado el 18/04/2008). 30 p. http://www.pregunte.es/manuales/Manual_procedimiento20080418.pdf

6. Fuente de los gráficos: elaboración propia. Los gráficos 1 y 2 se han utilizado en notas enviadas a *Delibros* (n. 231, mayo 2009), *NAPLE forum newsletter* (spring 2009) y *Correo bibliotecario* (n. 102).

7. En 2002 se amplían las categorías a las 16 actuales. http://www.pregunte.es/manuales/cuadro_materias.pdf

8. **Hermosilla-Moreno, Antonia-Dolores; Peñalver Martínez, Ángel.** “¿Bibliotecarios respondiendo a bibliotecarios?: las consultas y fuentes de información sobre bibliotecas y documentación en *Pregunte: las bibliotecas responden*”. En: *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, Murcia, 2006. http://dali.mcu.es/portaInb/jspui/bitstream/10421/697/1/com_439.pdf

9. **Merlo-Vega, José-Antonio.** *El servicio de referencia en línea “Pregunte: las bibliotecas responden”: análisis de su funcionamiento y propuestas de mejora: informe*. Salamanca: José-Antonio Merlo-Vega, 2004.

10. Datos de uso del chat entre mayo-agosto de 2009: 63 consultas resueltas y 19 llamadas perdidas (recibidas fuera del horario de atención).

11. El *banner* se incluyó en la edición digital del periódico *El país* del 10 al 16 de marzo de 2008.

12. Durante el mes de febrero de 2008 se enviaron 10.000 alfombrillas, 10.000 bolsas, 26.500 marcápáginas y 2.000 carteles en todas las lenguas oficiales del Estado entre las 4.626 bibliotecas

públicas existentes en España. Fuente: *Anuario estadístico*. 2005.

8. Bibliografía

Arriola-Navarrete, Óscar. “Referencia virtual: un nuevo reto para las bibliotecas”. *Biblioteca universitaria: revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM*, 2007, julio-diciembre, v. 10, n. 2, pp. 138-152. http://eprints.rclis.org/12911/1/referencia_virtual_RBU.pdf

Ayuso-García, María-Dolores; Peñalver-Martínez, Ángel; Martínez-Navarro, Victoria. “Evaluación de fuentes de información para servicios de referencia en internet. Una propuesta a partir de Pregunte, las bibliotecas responden”. En: *Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, 2002, pp. 13-25. http://travesia.mcu.es/documentos/actas/com_013.pdf

Campal-García, María-Felicidad. “Las Bibliotecas públicas y la redes ciudadanas: propuestas para las comunidades enred@d@s”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2003, diciembre, n. 73, pp. 85-108. <http://www.aab.es/pdfs/baab73/73a3.pdf>

“Campaña de difusión del servicio *Pregunte, las bibliotecas responden*”. *Delibros*, 2008, abril, v. XXI, n. 219, pp. 58.

Hermosilla-Moreno, Antonia-Dolores; Peñalver-Martínez, Ángel. “¿Bibliotecarios respondiendo a bibliotecarios?: las consultas y fuentes de información sobre bibliotecas y documentación”. En *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, Murcia, 2006, pp. 430-441. http://dali.mcu.es/portaInb/jspui/bitstream/10421/697/1/com_439.pdf

Hermosilla-Moreno, Antonia-Dolores; Peñalver-Martínez, Ángel. “Gestión de recursos de información para servicios de referencia digital: una mirada desde *Pregunte, las bibliotecas responden*”. En: *II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, Salamanca, 2004, pp. 439-450. <http://dali.mcu.es/portaInb/jspui/bitstream/10421/797/1/comunicaci%F3n%2010.pdf>

IFLA. *Recomendaciones para el servicio de referencia digital*. Madrid: ANABAD, 2004. <http://archive.ifta.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>

López-Carreño, Rosana; Martínez-Méndez, Francisco-Javier. “Revisión de los servicios de internet: su aprovechamiento en unidades de información y documentación”. *Revista española de documentación científica*, 2005, v. 28, n. 4, pp. 588.

Merlo-Vega, José-Antonio. “Aplicación práctica: evaluación de Pregunte, las bibliotecas responden”. En: *La calidad de la información telemática: evaluación de servicios públicos de referencia virtual (tesis doctoral)*. Director: José-Antonio Frías-Montoya. Salamanca: Universidad de Salamanca, Departamento de Biblioteconomía y Documentación, 2008, 599 p.

Merlo-Vega, José-Antonio. “Referencia digital y servicios electrónicos de información”. *Anuario ThinkEPI* 2009, pp. 137-140. <http://www.thinkepi.net/referencia-digital-y-servicios-electronicos-de-informacion/>

Merlo-Vega, José-Antonio. “Servicios públicos de referencia en línea”. *BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, 2005, junio, n. 14. http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=14merlo2.htm

Merlo-Vega, José-Antonio; Sorli-Rojo, Ángela. “Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea”. *Revista Española de Documentación Científica*, 2003, enero-marzo, v. 26, n. 1.

Ministerio de Cultura. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. *Manual de procedimiento de Pregunte* (actualizado a 18/04/2008), 30 p. http://pregunte.es/manuales/Manual_procedimiento20080418.pdf

“Nuevo servicio en línea de *Pregunte, las bibliotecas responden*”. *Delibros*, 2009, mayo, v. XXII, n. 231, pp. 56.

“*Pregunte, las bibliotecas responden*: nuevo servicio cooperativo de información en internet”. *Correo bibliotecario: boletín de información de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria*, 2000, junio, n. 43. <http://www.mcu.es/correobibliotecario/index.php/cb/article/view/662/644>

“*Pregunte, las bibliotecas responden*: nueva sesión del Foro de Libros, Archivos y Bibliotecas”. *Anaquel*, 2002, enero-marzo, n. 17, p. 11.

Rodríguez-Briz, Fernanda. “Experiencias en español”. En: *Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama, 2006, pp. 125-132.

Ruiz-Felipe, José-Ángel. “Las bibliotecas responden: servicios de referencia en línea”. *Sociedad de la información*, 2000. <http://www.sociedadelainformacion.com/20010901/Bibliotecas/Pregunte.htm>

Saorín-Pérez, Tomás. “Una fórmula para internet: productos cooperativos: la experiencia de *Pregunte, las bibliotecas responden*”. *Educación y Biblioteca*, 2001, abril, v. 13, n. 122, pp. 44-50.

María-Isabel Cuadrado-Fernández, Eva Rivera-Díaz. *Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Ministerio de Cultura. Plaza del Rey, 1. 28004 Madrid.*

isabel.cuadrado@mcu.es
eva.rivera@mcu.es