



**UTEM**



**D · G · I**

Departamento  
de Gestión de  
Información  
Escuela de  
Bibliotecología

## **Servicio de Referencia Electrónica basado en Mensajería Instantánea: Propuesta Metodológica**

Jocelyn Echeverría Aguilar

Rodrigo Donoso Vegas

*Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 8 octubre, 2005.*

### **Consejo Editorial**

- Héctor Gómez Fuentes, Director Departamento de Gestión de Información
- Carmen Pérez Ormeño, Directora Escuela de Bibliotecología

### **Académicos del Departamento de Gestión de Información**

- Mariela Ferrada Cubillos
- Haydée Gutiérrez Vilches
- María Luisa Menares Espinoza
- Guillermo Toro Araneda

### **Presidente del Colegio de Bibliotecarios de Chile A. G.**

- Cristian Cabezas Mardones

### **Representante Legal**

Miguel Ángel Avendaño Berríos, Rector

### **Decano Facultad de Administración y Economía**

Jorge Aros Jaramillo

### **Secretaria del Departamento de Gestión de Información**

Janett Veloso Piña

**Autorizada su reproducción con mención de la fuente.**

LAS IDEAS Y OPINIONES CONTENIDAS EN LOS TRABAJOS Y ARTÍCULOS SON DE RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DE LOS AUTORES Y NO EXPRESAN NECESARIAMENTE EL PUNTO DE VISTA DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACION</b> .....	5
<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>PALABRAS CLAVES</b> .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
<b>KEYWORDS</b> .....	8
<b>I- Servicio de referencia electrónica basado en mensajería instantánea: Propuesta metodológica</b>	
1. Servicios de Referencia Electrónica.....	9
2. Referencia Electrónica y el Concepto de Servicio.....	11
<b>II.- Pautas para el diseño e implementación del servicio de referencia electrónica basado en mensajería instantánea.</b>	
1. Selección de Destinatarios finales.....	13
2. Selección del Soporte Tecnológico.....	13
3. Selección de Soporte Informacional .....	17
a) Página Web.....	17
b) Bases de Datos .....	17
c) Colección de referencia digital.....	18
d) Base de conocimiento .....	18
4. Montaje y puesta en Marcha .....	19
a) Personal Bibliotecario .....	19
b) Marketing .....	21
c) Período de prueba .....	23
5. Ventajas y Desventajas .....	24
<b>III. Servicio de referencia electrónica basado en mensajería instantánea CIPOLCHAT</b>	
1. Selección de destinatarios finales .....	27
2. Soporte informacional del servicio .....	28

3. Soporte tecnológico del servicio .....	29
4. Montaje y puesta en marcha .....	29
5. Flujo grama del servicio de referencia electrónica .....	30
6. Base de Datos .....	31
7. Página Web .....	32
8. Ventajas de dialogo CIPOLCHAT .....	32
<b>CONCLUSIÓN .....</b>	<b>35</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>36</b>

## PRESENTACIÓN

Si la biblioteca es un organismo viviente -como lo dijo una vez Ranganathan- la referencia son sus órganos de los sentidos. La biblioteca busca conocer al usuario; observa y escucha para estar siempre al día y aprender de su entorno. Crece entre sus pares y se hace parte de su comunidad. Se pregunta permanentemente sobre sí misma, sus recursos y acciones, buscando perfeccionarse. La referencia debe guiar a la biblioteca, conectarla con los que la necesitan. Por eso le pide que se de a conocer y que comparta su conocimiento.

El referencista está en la primera línea de la biblioteca, interactuando con las necesidades concretas de sus usuarios. Trabajamos en equipo con el lector. Cada elemento de una transacción de referencia es una posibilidad de promover su autonomía. Por eso en la referencia escuchar y aprender es tan valioso como expresarse y enseñar.

Acompañamos al usuario en sus preguntas, y nos hacemos parte de su búsqueda, con todo lo que sabemos sobre recursos de información pertinentes, específicos y generales, en todos los formatos disponibles, sobre el catálogo de la biblioteca y su enorme potencial de uso, sobre las instituciones o bibliotecas a las que podemos remitirlo, y las personas dentro y fuera de la biblioteca que pueden apoyarla. El trabajo de referencia se basa en esta riqueza de medios, estas diferentes fuentes, para obtener respuestas. Actualizar nuestro conocimiento de las fuentes es esencial, y la publicación que hoy presentamos procura hacerlo. Es una contribución desde nuestra realidad, enriquecida por la experiencia de varios colegas.

La tecnología de información y comunicaciones, y las expectativas de los usuarios sobre la prestación de servicios más intensivos que aprovechen esta tecnología impone nuevas exigencias que deben satisfacerse con respuestas de calidad. Los bibliotecarios debemos establecer plataformas de servicios remotos, como la referencia virtual o la producción de guías y colecciones para

un usuario que llega a la biblioteca con cada vez mayor frecuencia desde Internet. Esta manifestación de la referencia obedece al mismo principio que la rige al usar medios tradicionales.

La serie "Bibliotecología y gestión de información" en su número 8 presenta el trabajo de Jocelyn Echeverría y Rodrigo Donoso "Servicio de referencia electrónica basado en mensajería instantánea", producto de un seminario de título dirigido por la Directora de la Escuela de Bibliotecología de la UTEM, Sra. Carmen Pérez Ormeño, donde se describe una valiosa experiencia piloto de referencia virtual para una comunidad de usuarios especializados.

La referencia hace que las bibliotecas no sean bóvedas herméticas llenas de tesoros o laberintos en que los lectores perdidos son devorados por el minotauro de un orden incomprensible. La referencia abre la puerta, construye o indica el camino, es el hilo de Ariadna que guía al lector más allá del laberinto, trayendo de vuelta respuestas o quizás nuevas preguntas.

Cristian Cabezas Mardones  
Presidente  
Colegio de Bibliotecarios de Chile A. G.  
Académico  
Departamento de Gestión de Información  
Universidad Tecnológica Metropolitana

# I. Servicio de Referencia Electrónica basado en Mensajería Instantánea: Propuesta metodológica

Jocelyn Echeverría Aguilar  
[jocsebe@yahoo.com](mailto:jocsebe@yahoo.com)  
Rodrigo Donoso Vegas  
[rdonosovegas@yahoo.es](mailto:rdonosovegas@yahoo.es)  
Bibliotecarios – Documentalistas  
Licenciados en Bibliotecología y  
Gestión de Información  
Universidad Tecnológica Metropolitana

## Resumen

El artículo propone una metodología para implementar servicios de referencia electrónica, mediante el uso de tecnologías de mensajería instantánea, incluyendo: selección de los destinatarios finales, tecnología a utilizar y recursos bibliográficos que apoyan la labor del referencista. Del mismo modo, pretende conceptualizar el Servicio de Referencia Electrónica, integrando y definiendo los conceptos de mensajería instantánea, servicio y referencia electrónica.

Finalmente, se da a conocer el caso de un Servicio de Referencia Electrónica desarrollado para estudiantes de Magíster en Ciencia Política de la Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM).

## Palabras Claves

<Servicio de Referencia Electrónica >< Referencia Electrónica >  
<Mensajería Instantánea> <CIPOLCHAT>.

## **Abstract**

Article proposes a methodology to developed electronic reference services, through use of instant messaging technologies in real time, including selection of the final users, technology and bibliographic resources that support librarian's work. In the same way, it expects to conceptualize the Electronic Reference Service, integrating and defining the concepts of instant messaging, Service and Electronic Reference.

Finally, it is exposed a case study about Electronic Reference Service developed for students of Master in Political Science of Universidad Tecnológica Metropolitana.

## **KeyWords**

<Electronic Reference Services> <Electronic Reference> <Instant Messaging>  
<CIPOLCHAT>



## 1. SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICA

El desarrollo de las tecnología de información y comunicación han revolucionado los servicios de referencia que tradicionalmente han ofrecido las bibliotecas, transformándose en Servicios de Referencia Electrónica, en donde las principales transformaciones se observan en el soporte de la información, sus modos o canales de transferencia y los tiempos de respuesta del servicio.

Desde los inicios de Internet, se comenzaron a generar servicios de pregunta-respuesta, basados en el uso de formularios de consulta, mediante los cuales, los Bibliotecarios entregaban una respuesta en 24, 48 ó 72 horas, en forma física o a través de correo electrónico, de este modo, la comunicación fluía de forma asincrónica.

Los primeros esfuerzos por ofrecer servicios de referencia electrónica de manera asincrónica, los realizaba la University de Maryland en 1984 con el servicio Electronic Access to Reference Service (EARS) respondiendo mediante correo electrónico; lo siguieron en 1992 los servicios de AskEric y en 1995 la Internet Public library.<sup>1</sup>

Con el pasar de los años y la adaptación de nuevas alternativas de comunicación, se incorporaron los servicios de referencia de modo sincrónico o en tiempo real, ya sean a través de Chat o videoconferencias, en ambos casos sus raíces se manifiestan en las Universidades o Centros de Educación Superior.

En la actualidad, es común ver en los sitios Web de las bibliotecas, que no sólo las Instituciones de Educación Superior han implementando estos servicios, sino que también, empresas de los más diversos rubros, utilizando diferentes denominaciones para referirse a los servicios de referencia electrónica basados en mensajería instantánea, sean estos: 24/7 (servicio siempre disponible), ask a librarian, A&Q Services, referencia en línea,

---

<sup>1</sup> JOANN, Wasik. Building and maintaining digital referece services.  
<http://www.michaellorenzen.com/eric/reference-services.html> . [Consulta: 12 de Agosto 2005]

referencia en tiempo real, referencia permanente, referencia digital, referencia virtual, entre otras<sup>2</sup>. En este artículo utilizaremos el concepto de referencia electrónica, con el objetivo de resaltar el medio – electrónico - como una característica propia del servicio.

---

<sup>2</sup> OCLCGlossaries. <http://www.oclc.org/support/documentation/glossary/questionpoint/> .2005.  
[Consulta: 10 de agosto 2005]

## 2. REFERENCIA ELECTRÓNICA Y EL CONCEPTO DE SERVICIO

Los servicios electrónicos y virtuales se han posicionado en la actividad cotidiana de las personas, modificando las formas de acceso y alcance de éstos, lo que significa que los usuarios esperan cada vez más propiedades y alternativas de los servicios que se ofrecen.

Para conceptualizar el Servicio de Referencia Electrónica, se requiere plantear el concepto de **servicio**, el cual es posible definirlo como un sistema destinado a satisfacer las necesidades del público o entidad en particular, que incluye un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador, con el fin, de que un usuario obtenga un beneficio, esta última condición ha tomado mayor interés con los servicios virtuales, ya que, ha debido ampliar sus fronteras hacia formas de acceso remotas con la utilización de las tecnologías y que garanticen la obtención del producto en cualquier momento.

Del mismo modo, podemos definir **referencia electrónica** como aquella mediación producida entre un usuario que requiere obtener una respuesta y los contenidos de información que conducen a despejar su necesidad cognitiva, donde el carácter electrónico está determinado por la variable remota del usuario y por que la información se encuentra disponible en un soporte electrónico. Es así, como el Servicio de Referencia Electrónica lo podemos concebir como un sistema diseñado para facilitar el acceso y uso de la información en un entorno electrónico<sup>3</sup>. El sistema debe estar conformado por tres componentes que favorecen una entrega óptima del servicio, los cuales son: Humano, Informacional y Tecnológico.

El componente humano lo representan, por una parte los usuarios y por otra el personal Bibliotecario, ambos conforman la base para la realización y

---

<sup>3</sup> BARRAZA, C. et.al. Servicio de Referencia Electrónica basado en mensajería instantánea a través de un recurso open-source: diseño e implementación. Seminario para optar al título de Bibliotecario-Documentalista. Profesora Guía: Carmen Pérez O. Santiago, Chile, Universidad Tecnológica Metropolitana. 2004, pp. 15

producción del servicio. El componente informacional, lo conforman los recursos dispuestos para la entrega del servicio, en los cuales el Bibliotecario se apoya para la resolución de los requerimientos de los usuarios. Para completar la triada de los servicios de referencia electrónica se propone el componente tecnológico, correspondiente al medio utilizado y de común acuerdo entre usuario-bibliotecario para establecer comunicación, sea sincrónica o asincrónica.

Ya nos hemos referido al Servicio de Referencia Electrónica, ahora es necesario revisar la forma de comunicación que los interactuantes utilizarán, que en este caso, es la mensajería instantánea, entendiendo ésta como un sistema informático que permite la comunicación en tiempo real entre dos o más personas, al cual se pueden incorporar otras herramientas como WebCams y/o Audio<sup>4</sup>, permitiendo a los usuarios enviar sus preguntas y esperando que el Bibliotecario pueda responder en forma directa e inmediata a sus requerimientos.

También puede decirse que el Servicio de Referencia Electrónica basado en Mensajería Instantánea es una forma de mediación electrónica<sup>5</sup> a través del uso de tecnologías que permitan establecer un dialogo virtual entre usuario y Bibliotecario, con el fin, de que éste último proporcione recursos en tiempo real para la resolución de una necesidad de información.

---

<sup>4</sup> MARSHALL, B. Instant Messaging: It's not just for kids anymore. *Computers in Libraries*. Nov/Dec, 23 (3). 2003

<sup>5</sup> BARRAZA, C. Op.Cit. pp. 18.

## II. PAUTAS PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE REFERENCIA ELECTRÓNICA BASADO EN MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

### 1. SELECCIÓN DE DESTINATARIOS FINALES

El proceso de selección de los usuarios finales, constituye la primera etapa del diseño del servicio. En primer lugar, es necesario determinar los usuarios potenciales y reales del servicio, para lo cual, se recomienda seleccionar un grupo reducido de usuarios que compartan un área específica del conocimiento, con el fin de poder garantizar un servicio expedito y especializado en una disciplina.

Identificados los usuarios es necesario perfilar las características de ellos, mediante la aplicación de un estudio que nos indique antecedentes, tales como: área de especialización, temas de interés, manejo de herramientas de Internet, frecuencia de uso de correo electrónico y servicios de Chat e interés por conocer el Servicio de Referencia Electrónica. Finalmente, es necesario analizar los antecedentes recopilados con el instrumento, con el fin de determinar el perfil de los usuarios.

### 2. SELECCIÓN DEL SOPORTE TECNOLÓGICO

El Servicio de Referencia Electrónica requiere para su funcionamiento de una aplicación tecnológica que permita la interacción en tiempo real entre usuario y Bibliotecario. Para ello, es necesario identificar las alternativas de software de Mensajería Instantánea en diversas modalidades, tales como:

- **Open source:** Filosofía de desarrollo tecnológico que describe la tendencia de incluir la aplicación y el código fuente de un programa y liberar sus condiciones de distribución, bajo la premisa que el programa

se vaya enriqueciendo a través de las contribuciones que hagan los usuarios<sup>6</sup>.

- **Sistemas pagados:** En este caso, existen dos opciones, una corresponde a los software que ofrecen solamente la ventana de diálogo y otra es aquella que ofrecen un servicio integral, incluyendo Bibliotecarios, recursos de información y toda la tecnología necesaria.
- **Desarrollo propio:** El software es desarrollado por la Institución de acuerdo a las necesidades específicas del servicio que se desea ofrecer.

La elección del software dependerá de los requerimientos que la Unidad de Información plantee como óptimos para la prestación del servicio, además del presupuesto que disponga la Institución.

Por otra parte, para llevar a cabo la evaluación y selección del software es necesario elaborar un “check list” con una serie de atributos que la Institución considere indispensables para la puesta en marcha del servicio. Se recomienda considerar, como elementos básicos, en la selección de un software de

Mensajería instantánea las siguientes facilidades:

- **Permitir que los usuarios comiencen una sesión sin requerir de otras aplicaciones:** Es importante considerar la facilidad de acceso del usuario al servicio, sin que requiera instalar nuevas aplicaciones, lo que significa pérdida de tiempo para el usuario, no cumpliendo con la premisa de entregar un servicio rápido y expedito. Los sistemas actuales han comprendido esta situación utilizando un call button<sup>7</sup> o botón que permite al usuario ingresar al servicio con un solo click.

---

<sup>6</sup> GANGA, A. et.al. Biblioteca digital: Un nuevo canal para los servicios bibliotecarios. Seminario para optar al título de Bibliotecario-Documentalista. Profesora Guía: Guillermo Toro A. Santiago, Chile, Universidad Tecnológica Metropolitana. 2003, pp. 26

<sup>7</sup> OCLCGlossaries. Loc. Cit.

- **Visualización en la ventana de diálogo la disponibilidad de un Bibliotecario para iniciar la comunicación:** Homologando el servicio de referencia tradicional a uno electrónico, es de suma importancia que el usuario se encuentre con un profesional dispuesto a atender sus requerimiento en forma instantánea, o bien, con la posibilidad de acceder por otra vía como el correo electrónico.
- **Permite que el Bibliotecario identifique el momento en que un nuevo usuario se conecta al servicio:** La ejecución del servicio permite que el bibliotecario realice actividades complementarias en los momentos de inactividad del servicio, para lo cual, es necesario contar con un sistema de alarma que avise el ingreso de un nuevo usuario al sistema. Es común en estos servicios, la utilización de sonidos de campanilla e incluso pudiendo ser personalizados.
- **Visualizar cuando una de las partes está escribiendo un mensaje:** Es una característica necesaria para que el usuario perciba que está siendo atendido, pues en el ambiente virtual, sin esta característica, el usuario no reconocería si su solicitud ha sido procesada. De este modo, el usuario no abandona el servicio y se logra simular la situación de un ambiente físico.
- **Permite enviar documentación y URL activas:** Es un factor clave en la prestación del servicio, permitir al menos, el envío de documentación con formato .doc, .xls, .pdf, .ppt; además, de contar con la opción Page Pushing<sup>8</sup>, es decir, que se puedan mostrar automáticamente en el computador del usuario nuevas páginas Web enviadas por el bibliotecario.

---

<sup>8</sup> Ibid

- **Permite mantener un historial de las últimas conversaciones:** Esta propiedad del sistema a seleccionar, permite que el Bibliotecario envíe al usuario al término de la conversación, un archivo a su correo electrónico con todos los recursos y links visitados durante la entrevista de referencia, permitiendo al usuario revisar en cualquier momento los vínculos entregados por el Bibliotecario.

La tabla con atributos para la selección del software, podrá contener además variables como: personalizar la ventana de diálogo, que ésta pueda ser traducida a determinados idiomas; además que permita predeterminar frases de uso frecuente, como por ejemplo. *“Un momento, estamos procesando su solicitud...”* o que sea posible determinar el número de usuarios que se conectarán simultáneamente. Los elementos variarán de acuerdo al perfil y las necesidades de la Institución.



### **3. SELECCIÓN DEL SOPORTE INFORMACIONAL**

El soporte informacional del Servicio de Referencia Electrónica constituye el conjunto de recursos que el Bibliotecario utilizará como apoyo para responder a las necesidades de información de los usuarios.

La capacidad de respuesta, en cuanto a rapidez y precisión, dependerá de la calidad y variedad de recursos de los que disponga el Bibliotecario. Es por ello, que hemos considerado cuatro aspectos relevantes a destacar en esta área, estos son: página Web, base de datos, colección de referencia digital, Base de conocimientos.

#### **a) Página Web**

La función de la página Web es ofrecer un medio para acceder al Servicio de Referencia Electrónica, es decir, en el cual se encuentre el botón de acceso al servicio. Del mismo modo, deberá cumplir la finalidad de ofrecer recursos de información que el usuario pueda consultar, sean estos: bases de datos, links a recursos Web, contactos de Bibliotecas, catálogos en línea, entre otros. Si el usuario no encuentra respuesta en ellos, decidirá acceder al servicio, en este sentido, los recursos de la página Web constituyen un filtro natural de acceso.

El acceso a la página Web del Servicio de Referencia Electrónica, puede ser público o privado dependiendo de los usuarios que esperemos atender, pudiendo ser especializados o público en general.

#### **b) Base de Datos**

La base de datos constituye un apoyo a la labor del referencista, es por ello, que se utiliza de forma interna. En ella, el referencista almacena recursos de información, link a recursos Web o cualquier herramienta que no disponga

en otro catálogo. El objetivo es que el Bibliotecario vaya recopilando en el transcurso de su trabajo, todo aquello que pueda ser de utilidad de acuerdo al área especializada en que se desenvuelva el servicio.

**c) Colección de referencia digital**

Se basa en el sentido propio del servicio de referencia tradicional, que debe contar con recursos no necesariamente especializados, sino, que son de apoyo a cualquier situación que pueda enfrentar el referencista. Un ejemplo de esto, lo constituye la University at Albany<sup>9</sup> que incluye en su colección de referencia digital, sitios Web de diccionarios, información de países, almanaques, traductores, guías telefónicas, datos climáticos, entre otros recursos que permiten solucionar problemas básicos en un breve tiempo. Es posible encontrar en la literatura y en los propios servicios de referencia, el concepto de “estante virtual” que suele resultar aún más gráfico del sistema tradicional de referencia.

**d) Base de conocimientos**

La base de conocimientos constituye un acervo con todas las preguntas recibidas en el servicio y las respuestas entregadas a los usuarios. En este contexto, es necesario conservar el anonimato de las personas que han realizado las preguntas.

Tradicionalmente se les denomina FAQ (Frequently Asked Question), pero en esta oportunidad se recomienda conservar aquellas preguntas recibidas por el servicio, que sean relevantes al área de trabajo. El objetivo de esto, es que el usuario pueda consultar en forma autónoma las

---

<sup>9</sup> UNIVERSITY Libraries. University at Albany. <http://library.albany.edu/reference/>

respuestas a preguntas que otros usuarios hayan planteado; además, evita la repetición de consultas y posibilita una resolución rápida a los requerimientos de información.

#### **4. MONTAJE Y PUESTA EN MARCHA**

Corresponde a la cuarta etapa del diseño e implementación del servicio, en ésta destacamos tres aspectos a considerar para el desarrollo del servicio.

##### **a) Personal bibliotecario**

El concepto de Servicio de Referencia Electrónica nos indica que uno de los componentes básicos para el buen funcionamiento del servicio corresponde al recurso humano, por esta razón, es de suma importancia definir las características personales y académicas idóneas del personal Bibliotecario a cargo del servicio.

Entre las competencias personales se recomienda tener presente los siguientes aspectos para definir el perfil del Bibliotecario:

- Capacidad de tener bajo control múltiples tareas en desarrollo.
- Habilidad para la entrevista a distancia, siendo capaz de interactuar, sin la facilidad comunicativa propia de la entrevista cara a cara.
- Capacidad de análisis y síntesis para precisar las necesidades de los usuarios, logrando así que las respuestas se ajusten claramente a éstas.
- Personalidad empática, curiosa, creativa y dotada de gran agilidad mental.

- Habilidades pedagógicas que le permitan formar a los usuarios en el uso de obras de referencia y otras fuentes de información que puedan encontrarse en la red.
- Conocimiento y respeto de los aspectos legales en lo que a propiedad intelectual se refiere.
- Responsabilidad, compromiso y capacidad de autoorganización con el trabajo, debido a que se podrá realizar desde cualquier lugar.
- Facilidad para la comunicación escrita, con velocidad y adaptación a las características de cada sistema.
- Tener una visión amplia y estar capacitado para trabajar en equipos multidisciplinares, involucrando a los profesionales del área de especialización del servicio<sup>10</sup>.

Respecto a los conocimientos académicos se recomienda considerar los siguientes aspectos:

- Profesional Bibliotecario, pues se deben considerar las mismas competencias, que para un servicio tradicional de referencia.
- Conocimientos e interés por el área de especialización del servicio.
- Experto en sistemas y tecnologías de búsquedas y acceso a la información.
- Manejo de lenguajes computacionales que le permitan elaborar productos de información.

---

<sup>10</sup> BARRAZA, C. Op. Cit. pp. 72.

- Conocimiento intermedio de los equipos que le permitirán establecer comunicación, con el fin de solucionar en forma rápida problemas que se puedan presentar en el desarrollo del servicio<sup>11</sup>.
- Interés por mantener actualizados sus conocimientos, tanto en el área de especialización como en los servicios de referencias.

## **b) Marketing**

Cualquier servicio requiere diseñar y realizar una adecuada estrategia de marketing, que permita al usuario conocer los recursos con los que cuenta el servicio, conocer qué ventajas le garantiza el uso del éste y su funcionamiento, con el fin, de que el usuario se sienta informado e inicie un proceso de aceptación y fidelidad con el servicio.

En este aspecto, IFLA propone algunos puntos a considerar para el desarrollo de publicidad y promoción<sup>12</sup> de los servicios de referencia electrónica vía mensajería instantánea. Algunos de ellos son:

- Identificar claves de audiencia.
- Desarrollar una descripción identificativa del proyecto y un nombre o logo que conecte con los objetivos de la comunidad a la que se dirige.
- Crear enlaces estratégicos en el sitio Web de la Biblioteca y en los sitios de posibles colaboradores institucionales.
- Entrar en contacto con los medios de comunicación locales, publicaciones periódicas de amigos de la Biblioteca, emisoras de radio locales, centros educativos.

---

<sup>11</sup> Ibid.

<sup>12</sup> RECOMENDACIONES para el servicio de referencia digital. IFLANET. Reference work section <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm#II> [consulta: 18 de agosto 2005]

- Enviar información a las listas de distribución profesionales o de especial interés

Además proponemos considerar el modelo CRM para el diseño de la estrategia del Servicio de Referencia Electrónica.

El modelo de gestión de la relación con el cliente (customer relationship management- CRM<sup>13</sup>) incluye tres fases para acercar al usuario-cliente al Servicio de Referencia Electrónica, las cuales son:

*Atraer al cliente:* En esta etapa es importante dar a conocer y atraer al cliente al sitio Web donde se aloja el servicio, para ello es necesario que él encuentre fácilmente los recursos de información y el botón de acceso, por lo tanto, es recomendable el diseño de un sitio Web sencillo y orientado al usuario.

*Ganarse al cliente:* Significa convertir al usuario, que visita el sitio Web, en un usuario permanente que ingrese al servicio y utilice los recursos de información dispuestos. Para ello, será necesario que quién visite el sitio Web pueda evaluar el servicio y compararlo, tanto virtuales como tradicionales. Este último aspecto servirá de retroalimentación para los actores del servicio (Usuario - Bibliotecario).

*Analizar al cliente:* En esta etapa es posible reconocer los patrones de navegación a través del sitio Web, la tipología de preguntas y los posibles problemas que los usuarios pudieran tener para encontrar la información disponible.

Dentro de la planificación de una estrategia de marketing para el servicio se pueden introducir otras prácticas como el Benchmarking que nos servirá como una herramienta eficaz para realizar mejoras. El Benchmarking se realiza haciendo un estudio de cómo otras instituciones ofrecen servicios

---

<sup>13</sup> DÜRSTELER, J.C. Revista digital Inf@Vis!. No 164. Abril 2005.

similares, de esta investigación se rescatan lo mejor que otros han realizado y se aplica al servicio que hemos diseñado.

**c) Período de prueba**

Esta etapa del proceso, denominada período de prueba o marcha blanca, es indispensable, principalmente porque es el período en el cual se deben detectar todas las dificultades (tanto tecnológicas, como de recursos humanos) que se pueden presentar al ofrecer el servicio, con el fin, de evitar que el usuario se encuentre con estas eventualidades y puedan causar en él desconfianza frente al servicio.

Es necesario simular la mayor cantidad de casos posibles en cuanto a preguntas y solicitud de recursos de información, calculando el promedio de preguntas en relación al tiempo de respuestas, con el fin, de ofrecer al usuario un margen de expectativas y que los administradores del servicio puedan conocer los alcances y metas reales que pueden alcanzar.

Otro factor a considerar es la definición de las políticas y procedimientos del servicio, determinando los alcances, horarios y turnos de trabajo, procedimientos de envío de documentación, políticas respecto a derechos de autor, modos de diálogo con el usuario (formal-informal), entre otros aspectos.

La revisión de las experiencias internacionales nos indica que se debe realizar un período de prueba de al menos un mes en aquellos servicios que tengan un antecedente de referencia electrónica asincrónica (vía e-mail) debido a que se presentan usuarios con cierta cercanía a la modalidad del servicio a distancia; y de incluso un período de al menos un semestre para aquellos servicios sin antecedentes previos<sup>14</sup>. Además las experiencias nos indican la necesidad de iniciar el servicio de acuerdo a horarios y días establecidos. Es el

---

<sup>14</sup> SEARS, J. Chat reference services: An analysis of one semesters data. Issues in science and technology librarianship, 2001.

caso del proyecto cooperativo Q&A NJ<sup>15</sup>, que iniciaron la atención de 1p.m a 11p.m de lunes a jueves y de 1p.m a 5 p.m el día viernes, en base a esta experiencia fueron capaces de desarrollar un servicio de 24/7 (disponibilidad 24 horas al día, los 7 días de la semana) que marca un precedente al integrar a las bibliotecas públicas al sistema de referencia electrónica.

## **5. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE UN SERVICIO REFERENCIA ELECTRÓNICA BASADO EN MENSAJERIA INSTANTANEA**

Entre las ventajas de realizar y ofrecer un Servicio de Referencia Electrónica podemos mencionar las siguientes:

- Posibilidad de colaborar entre distintos servicios de referencia a través de software o protocolos de comunicación y gestión compartidos.
- Los Bibliotecarios Referencistas pueden trabajar en un entorno compartido con intercambio de información en un ambiente virtual.
- Posibilidad de generar sistemas cooperativos entre Bibliotecas afines que permitan una distribución de preguntas y del personal a cargo del servicio.
- Facilita el acceso a los usuarios, ya que no existen restricciones de tiempo ni distancia para acceder al servicio.
- Constituye un ahorro de tiempo ya que se evitan las formalidades y esperas de un correo electrónico.
- El servicio ofrece la ventaja de la notificación, ya que avisa inmediatamente cuando un usuario desea comunicarse con el servicio.

---

<sup>15</sup> SWEET, M ; LISA, D ; DALE, E. Q and A NJ. Internet reference services quaterly. 8(1-2): 49-69. 2003



- El personal que atiende el servicio está preparado para atender los requerimientos generales y específicos de un área determinada.
- Podrá recibir la respuesta a su consulta en diversos soportes.
- Ahorro de espacio físico e infraestructura (edificio y mobiliario) para atender a los usuarios del servicio.
- Los Bibliotecarios pueden trabajar desde cualquier lugar en el horario que les corresponda

Por otra parte, entre las desventajas podemos considerar las siguientes:

- Suelen existir problemas de licencias de acceso en el caso de los sistemas pagados, esta situación eleva el costo del servicio. Del mismo modo, surgen problemáticas de derecho de autor y autenticidad de datos de quienes acceden al servicio.
- Necesariamente requiere de herramientas tecnológicas, además, debe saber utilizarlas por lo menos a nivel básico.
- Requiere de una campaña publicitaria más llamativa, ya que es el único medio, por el cual el usuario se podrá enterar del servicio, ya que físicamente no lo verá.
- El servicio deberá ser lo suficientemente atractivo para que el usuario se familiarice con él, ya que no cuenta con otras herramientas, como un espacio acogedor que visitar
- Puede suceder un exceso de consultas de usuarios externos a la organización, que dificulte el ingreso a los usuarios de la organización.
- Problemas de recurso humano, que por una parte no estén capacitados para responder preguntas de referencia vía mensajería

instantánea, o bien, no estén dispuestos a trabajar en horarios de extensión.

### **III. SERVICIO DE REFERENCIA ELECTRÓNICA BASADO EN MENSAJERÍA INSTANTÁNEA CIPOLCHAT<sup>16</sup>**

En el marco del seminario de título de la carrera de Bibliotecología y Documentación, un grupo de estudiantes decidió realizar el diseño e implementación de un Servicio de Referencia Electrónica basándose en un sistema de mensajería instantánea. El desarrollo se llevó a cabo de acuerdo a los parámetros expuestos con anterioridad.

A continuación se dará a conocer la experiencia realizada por este grupo:

#### **1. SELECCIÓN DE DESTINATARIOS FINALES**

Se seleccionó como usuarios finales del estudio a los alumnos de segundo año del Magíster en Ciencia Política de la Universidad Tecnológica Metropolitana, debido a que eran un grupo reducido y de un área especializada del conocimiento.

Se aplicó un cuestionario que incluía: Datos del encuestado, uso de herramientas de Internet, Uso de fuentes y recursos de información e interés por el servicio de referencia. El análisis de los resultados sirvió para determinar el perfil de intereses y temáticas de investigación.

Fue posible obtener las siguientes características de los usuarios: nivel satisfactorio en el manejo de buscadores y recursos de Internet, utilizan frecuentemente el correo electrónico, conocimientos mínimos de los sistemas de Chat, manifiestan necesidad de estos servicios, en virtud de las limitaciones de tiempo y distancia.

---

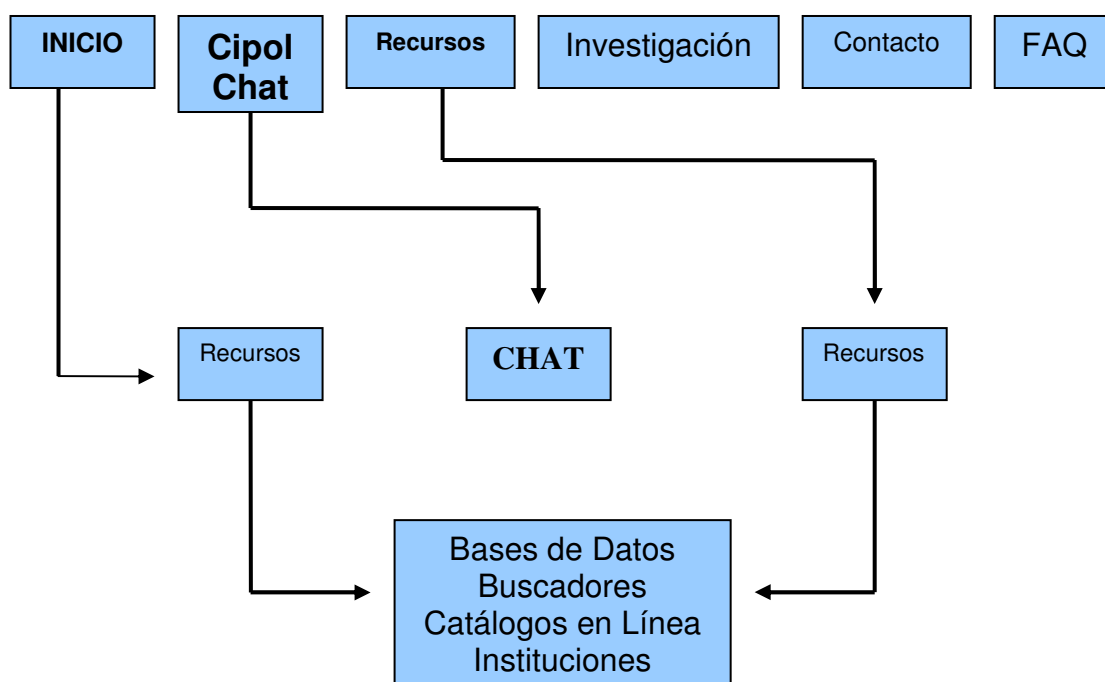
<sup>16</sup> BARRAZA, C. Op.Cit.

## 2. SOPORTE INFORMACIONAL DEL SERVICIO

Se diseñó un sitio Web (<http://www.geocities.com/referenciaenlinea>) que incluyó una serie de recursos de interés para el usuario, divididos en cuatro categorías : Bases de Datos, Buscadores, Catálogos e Instituciones Relacionadas con Ciencia Política.

El sitio Web se diseñó de acuerdo a la siguiente estructura:

**Error!**



Se construyó una base de datos de apoyo al referencista, describiendo bibliográficamente documentos, artículos de revistas y presentaciones.

A diferencia del modelo expuesto no se realizó una colección de referencia digital ni una base de conocimientos.

### 3. SOPORTE TECNOLÓGICO DEL SERVICIO

Se identificaron cinco software que permitieran la interacción en tiempo real entre usuarios y bibliotecarios. Los software seleccionados fueron Chatnees, FlashChat, PHP Open Chat, SChat y Boldchat. Como se puede ver, no fueron considerados sistemas como MSN de Hotmail o Yahoo! Messenger, básicamente por la necesidad de instalación de una aplicación adicional.

Se realizó la evaluación del software con una tabla de 20 atributos, incluyendo factores como: facilidad de uso, diseño de interfaz, funciones operativas, entre otros aspectos. Finalmente se desarrollo un ambiente de prueba, simulando las operaciones del servicio, quedando seleccionado el software Boldchat

### 4. MONTAJE Y PUESTA EN MARCHA

Se diseño un tríptico promocional del servicio, incluyendo una explicación del sitio Web con la dirección de acceso, breve reseña del servicio, horarios de atención y día de ejecución de la prueba. Por otra parte el servicio fue denominado **CIPOLCHAT** con el fin de crear identidad para el servicio.

Se realizó un ambiente de pruebas, para lo cuál se debió instalar el software para el Bibliotecario, además de la Base de Datos diseñada para el servicio. Del mismo modo fue necesario crear un archivo con frases predefinidas con el fin de agilizar las respuestas del Bibliotecario, a modo de ejemplo algunas de estas frases fueron:

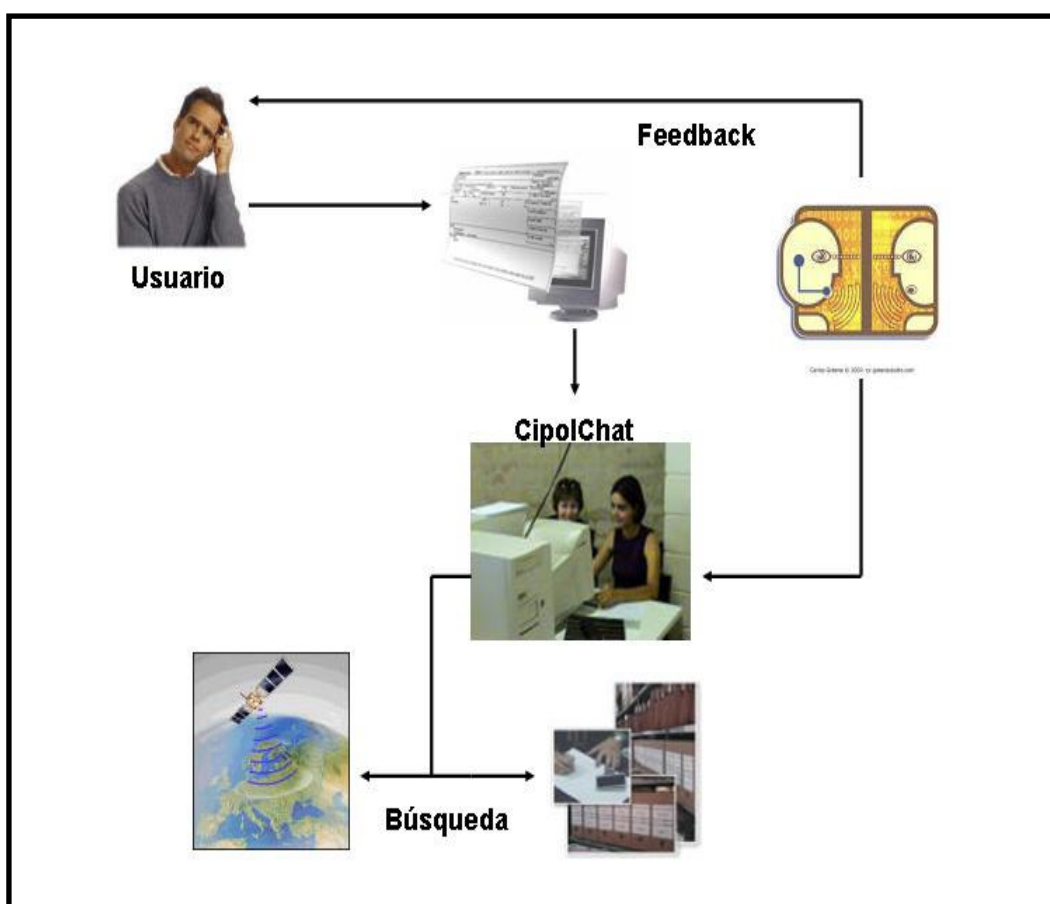
- Bienvenido a Cipolchat, un referencista atenderá sus consultas.
- Espere un momento, estamos trabajando para responder a sus consulta.
- ¿Desea hacer otra consulta?

- Gracias por utilizar nuestro servicio.

Como resultado de la experiencia fue posible obtener el siguiente flujograma que grafica las relaciones que se desarrollaron en el servicio entre Usuario, Bibliotecario y Recursos de Información.

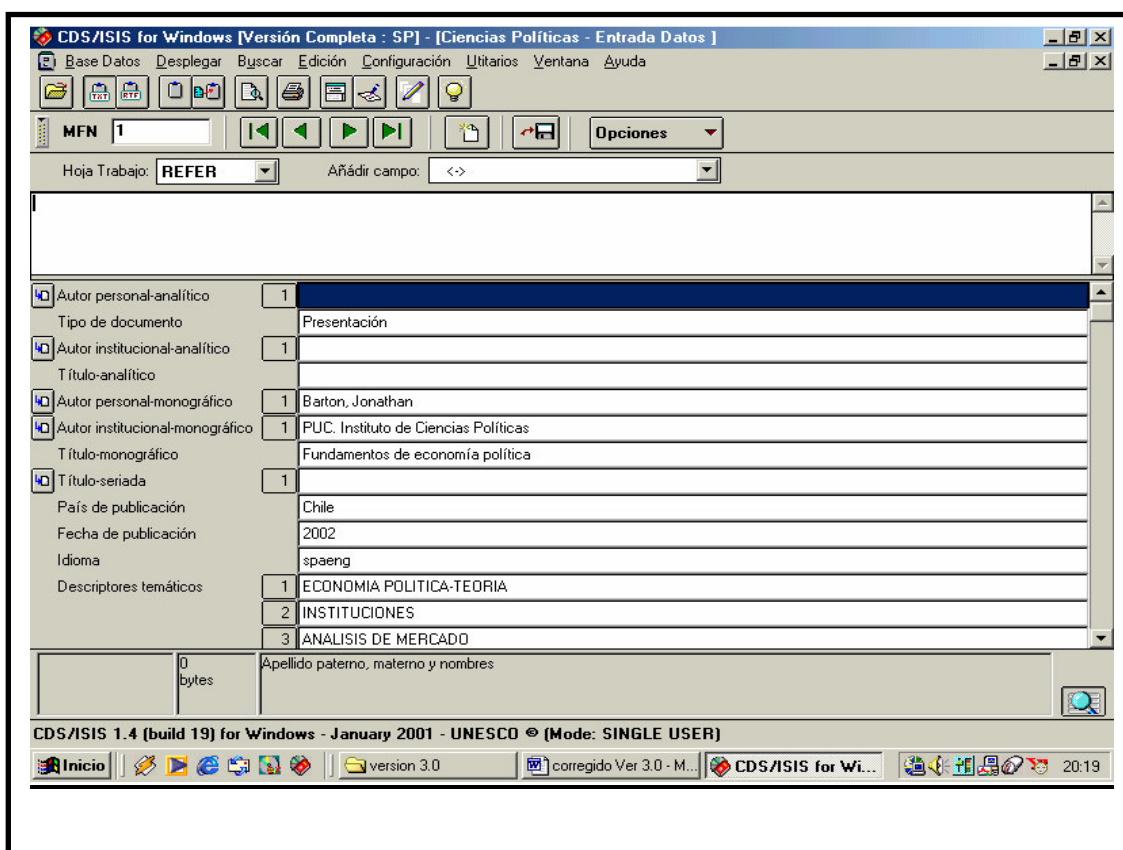
Es posible observar, que el Usuario plantea un requerimiento de información al sistema CIPOLCHAT, estableciendo una comunicación sincrónica mediante la conexión al servicio. El Bibliotecario que se encuentra en el servicio realiza búsquedas de información ya sea en Internet, en sus bases de datos locales o cualquier sistema diseñado para la recuperación de información. Luego el bibliotecario elabora la respuesta, y la envía al usuario produciendo la retroalimentación entre ambos. Esta relación se puede repetir el número necesario de veces para solucionar el requerimiento planteado por el usuario.

## 5. FLUJOGRAMA DEL SERVICIO DE REFERENCIA ELECTRÓNICA CIPOLCHAT



A continuación se muestran las diferentes herramientas desarrolladas para el Servicio de Referencia Electrónica CIPOLCHAT.

## 6. BASE DE DATOS

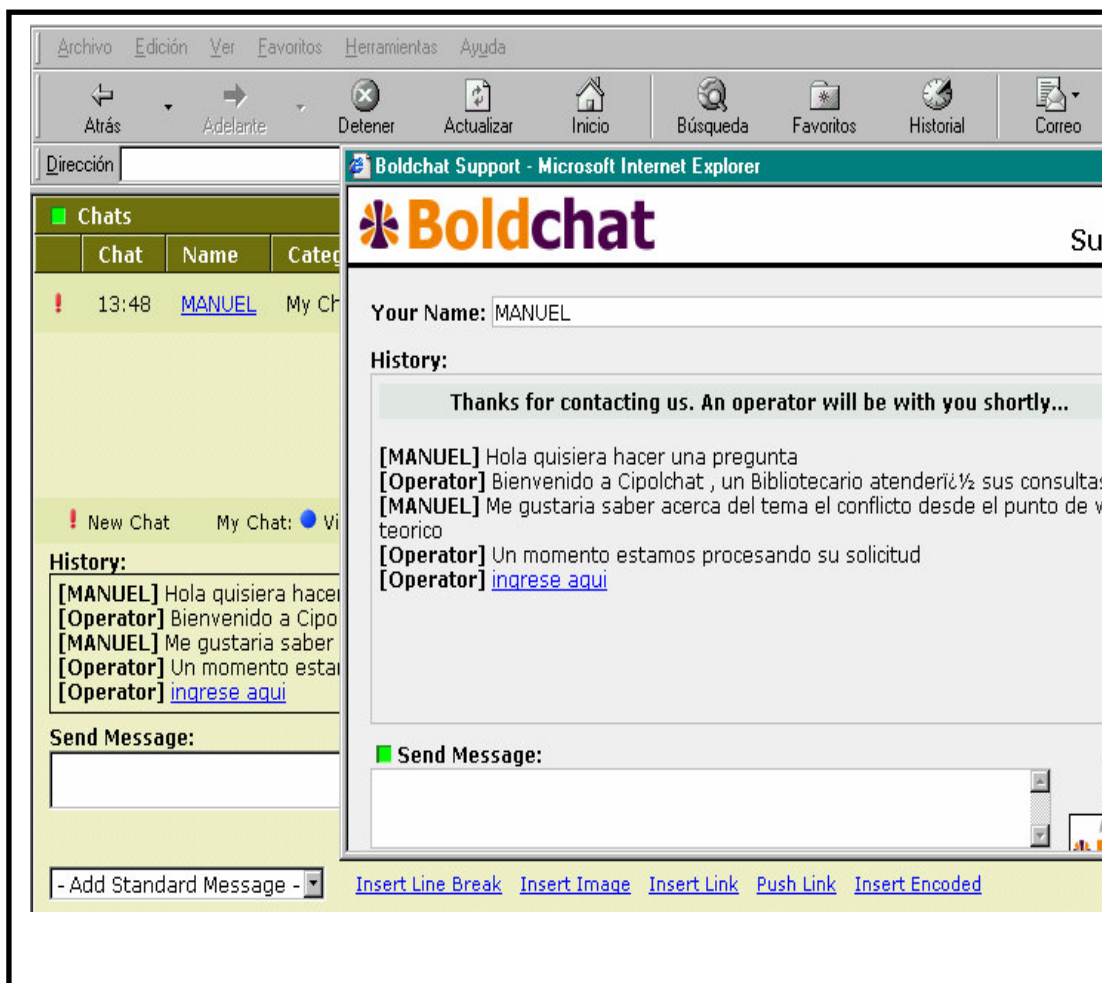


## 7. PÁGINA WEB

The image shows a screenshot of a website with a grid background. At the top, there is a header with the text "Magíster en Ciencia Política" and "Servicio de Referencia Electrónica". Below the header is a navigation menu with links: "Inicio", "CipolChat", "Recursos", "Investigación", and "Contacto". The main content area is divided into two columns. The left column is titled "Recursos" and contains four links: "Bases de Datos", "Buscadores", "Catálogos en Línea", and "Instituciones". The right column is titled "Bienvenidos al Servicio de Referencia en Línea" and contains three paragraphs of text. The first paragraph states: "Servicio de información creado para los Magíster en Ciencia Política de la Universidad Metropolitana." The second paragraph states: "Este servicio basado en la comunicación a través de un sistema de mensajería instantánea fue implementado por un grupo de estudiantes de la Biblioteca y Documentación." The third paragraph states: "Invitamos a todos los estudiantes a participar en la investigación, utilizando el servicio el día Martes y Jueves entre 9 y 17 horas."



## 8. VENTANAS DE DIÁLOGO CIPOLCHAT



**Chats** Preferenc...

Chat	Name	Category	Operator	Current URL	Action
!	13:48	<a href="#">MANUEL</a>	My Chat	<a href="http://www.geocities.com/referenciaenlinea/bibliotecario.html">http://www.geocities.com/referenciaenlinea/bibliotecario.html</a>	<a href="#">Answ...</a> <a href="#">Termin...</a>

! New Chat    My Chat:  Visitor Msg  Operator Msg  Done    Not My Chat:  Visitor Msg  Operator Msg  Done

**History:**

[MANUEL] Hola quisiera hacer una pregunta

**Send Message:**

Bienvenido a Cipolchat , un Bibliotecario atenderá sus consultas

- Add Standard Message - [Insert Line Break](#) [Insert Image](#) [Insert Link](#) [Push Link](#) [Insert Encoded](#)

[Chats](#) [Visitors](#) [Operators](#)

## CONCLUSIONES

- La evaluación de los recursos de información es un factor preponderante en el proceso de selección de los contenidos del sitio Web.
- La especialización de los servicios de referencia electrónica, es una alternativa para una mejor prestación de servicios. En la medida que la labor esté enfocada en una disciplina específica el número de usuarios se reduce favoreciendo y aumentando las condiciones para brindar un servicio expedito y especializado.
- El servicio se debe sustentar en un trabajo interdisciplinario que incluya en éste la selección de los recursos del sitio Web.
- Es importante considerar un tiempo adecuado para desarrollar una estrategia de marketing que permita a los usuarios conocer, aceptar y fidelizarse al servicio.
- Es conveniente realizar un período de pruebas de acuerdo al nivel de conocimiento de los usuarios referentes al servicio, pudiendo variar desde un mes hasta un semestre.
- La selección del software, sea este pagado, open source o un desarrollo propio debe ser en base a los requerimientos de la institución y al perfil de los usuarios del servicio.

## BIBLIOGRAFÍA

1. BARRAZA, C. et.al. Servicio de Referencia Electrónica basado en mensajería instantánea a través de un recurso open-source: diseño e implementación. Seminario para optar al título de Bibliotecario-Documentalista. Profesora Guía: Carmen Pérez O. Santiago, Chile, Universidad Tecnológica Metropolitana. 2004, pp. 15.
2. BOLDCHAT free live chat for web sites [en línea] <http://www.boldchat.com> 2003
3. CONDIT, F ; CALLOWAY, M. Creating an instant messaging reference system. [en línea]. Information, technology and libraries. 20(4), 2004. <http://www.ala.org/ala/lita/litapublications/ital/2004fagan.htm>
4. DÜRSTELER, J.C. Revista digital Inf@Vis!. No 164. Abril 2005.
5. GANGA, A. et.al. Biblioteca digital: Un nuevo canal para los servicios bibliotecarios. Seminario para optar al título de Bibliotecario-Documentalista. Profesora Guía: Guillermo Toro A. Santiago, Chile, Universidad Tecnológica Metropolitana. 2003, pp. 26
6. JOANN, Wasik. Building and maintaining digital referece services. <http://www.michaellorenzen.com/eric/reference-services.html> . [Consulta: 12 de Agosto 2005]
7. MARSHALL, B. Instant Messaging: It's not just for kids anymore. Computers in Libraries. Nov/Dec, 23 (3). 2003
8. OCLCGlossaries. <http://www.oclc.org/support/documentation/glossary/questionpoint/> [Consulta: 10 de agosto 2005]

9. PENKA, J. The technological challenges of digital referente: An overview. D-Lib Magazine, 9(2) Feb. 2003
10. RECOMENDACIONES para el servicio de referencia digital. IFLANET. Reference work section <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm#II> [consulta: 18 de agosto 2005]
11. RUPPEL, M; CONDIT, F. Instant messaging reference: users evaluation of library chat. Reference services review, 30(3): 183-197, 2002
12. SÁNCHEZ, D. El servicio de referencia virtual en la gestión de información. ACIMED, 11 (2) Marzo-Abril 2003 [http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11\\_2\\_03/acisu0203.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_2_03/acisu0203.htm) [consulta: 20 de agosto 2005]
13. SEARS, J. Chat reference services: An analysis of one semester's data. Issues in science and technology librarianship, 2001.
14. SWEET, M ; LISA, D ; DALE, E. Q and A NJ. Internet reference services quaterly. 8(1-2): 49-69. 2003
15. UNIVERSITY Libraries. University at Albany. <http://library.albany.edu/reference/>

## *Serie Bibliotecología y Gestión de Información.*

### **Títulos publicados**

- N° 1 Situación y perspectiva de la educación bibliotecológica en Chile. Héctor Gómez y Carmen Pérez.
- N° 2 El profesional de la información: Hacia una reflexión ética del deber moral y de la experiencia cotidiana. Yanina Valeria Chandía.
- N° 3 Desarrollo de un portal temático jurídico en Internet: Un apoyo a la referencia electrónica. María Antonieta Ubillo Venegas y Carolina Maulén León
- N° 4 Guía práctica para el uso de las fuentes generales de información impresas y electrónicas. Ximena Sánchez Staforelli, Iliana Jaque Herrera, María Antonieta Ubillo, Héctor Gómez Fuentes.
- N° 5 EAD: Una estructura para la descripción del patrimonio cultural. Jaime Oxley M.
- N°6 Weblogs o bitácoras: un recurso de colaboración en línea para los Profesionales de la Información. Mariela Ferrada Cubillos
- N° 7 La Metodología de elaboración de proyectos como una herramienta para el desarrollo cultural. Gustavo A. Figueroa M.

**Edición Limitada : cincuenta ejemplares**

**Disponible en : <http://eprints.rclis.org>**