

Propuesta de implementación de un servicio de referencia digital para las Bibliotecas de la Escuela Politécnica Nacional

Proposal for the implementation of a digital reference service for the Libraries of the National Polytechnic School

✉ María José Bravo Ramos^{1*}



Resumen

La investigación tuvo como objetivo proponer la implantación de un servicio de referencia digital para la Biblioteca General de la Escuela Politécnica Nacional del Ecuador brindando el chat con software de referencia especializado. Se analizan, además, los elementos característicos de estos servicios, el uso de la tecnología y su presencia en las bibliotecas universitarias ecuatorianas. La metodología utilizada consistió en una revisión sistemática de los sitios web de las bibliotecas universitarias ecuatorianas para identificar si estas poseen servicios de referencia digital u otra forma de atención al usuario. Para ello, se tomó como población objetivo las 63 instituciones académicas registradas en el Consejo de Educación Superior y un análisis comparativo de las herramientas de referencia digital existente en el mercado. Entre los resultados del estudio mencionado, se destaca que, los servicios o herramientas más utilizadas para brindar soporte al usuario son: correo electrónico, números telefónicos y redes sociales exclusivas de biblioteca. A modo de conclusión, esta realidad es la que motiva a la Escuela Politécnica Nacional a proponer un proyecto de implementación de un servicios de referencia digital, específicamente el chat, con el fin de mejorar la atención al usuario y satisfacer sus necesidades de información de manera inmediata sin importar la hora y la ubicación geográfica mediante la implementación de la herramienta de referencia digital LibraryH3lp que cumple eficientemente con los requerimientos institucionales así, se garantizará modernización de sus bibliotecas y la potencialización del servicio que éstas brindan a sus usuarios.

Palabras clave: bibliotecas universitarias, servicios de referencia digital, bibliotecas ecuatorianas, software de referencia digital

Abstract

The objective of the research was to propose the implementation of a digital reference service for the General Library of the National Polytechnic School of Ecuador, providing a chat with specialized reference software. The characteristic elements of these services, the use of technology and their presence in ecuadorian university libraries. The methodology used consisted of a systematic review of the websites of ecuadorian university libraries to identify whether they have digital reference services or another form of user service. For this purpose, it took the 63 academic institutions registered with the Higher Education Council, like the target population and a comparative analysis of the digital reference tools existing on the market. Among te results of the aforementioned study, the services or tools most used to provide user support are: email, telephone numbers and exclusive library social networks. In conclusion, this reality motives the National Polytechnic School to propose a project to implement an digital reference services, specifically the chat, in order to improve user service and satisfy their information needs immediately regardless of time and geographic location through the implementation LibraryH3lp digital reference tool that efficiently meets the institutional requirements, thus guaranteeing the modernization of its libraries and the potencialization of the service they provide to their users.

Keywords: university libraries, digital reference services, ecuadorian libraries, digital reference software

¹Escuela Politécnica Nacional - Ecuador

* Autor de correspondencia.

Citación de este artículo: Bravo Ramos, M.J. (2025). Propuesta de implementación de un servicio de referencia digital para las Bibliotecas de la Escuela Politécnica Nacional. *ReHuSo*, 10(1), 83-94. <https://doi.org/10.33936/rehu-so.v10i1.6990>

Recepción: 10 de septiembre del 2024

Aceptación: 13 de diciembre del 2024

Publicación: 01 de enero del 2025

Este obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional



Introducción

Los servicios de biblioteca adscritos a las instituciones de educación superior destacan por liderar el acceso a conocimiento científico de calidad, tanto en formato físico como electrónico (American Library Association, 2008). Además, se consideran íconos culturales debido a su rol como guardianes de la información y su función esencial de apoyar de manera sistemática y eficiente a estudiantes, docentes e investigadores (González-Fernández-Villavicencio, 2009).

Sin embargo, las bibliotecas enfrentan cambios constantes por el impacto de la tecnología digital en el tratamiento, búsqueda y acceso a la información. Como resultado, su papel como instituciones líderes ha sido desafiado por la web que pone a disposición información de manera rápida y oportuna, aunque no siempre precisa (González-Fernández-Villavicencio, 2012).

En respuesta a esta evolución, las bibliotecas universitarias han experimentado un avance acelerado, destacándose dos procesos clave: la automatización de procesos bibliotecarios y el surgimiento de bibliotecas digitales. Simultáneamente, el desarrollo de las TIC ha transformado los servicios de referencia tradicionales, dando lugar a los servicios de referencia digital (en adelante, SRD), donde la gestión de la información es más ágil y accesible, facilitando las búsquedas y proporcionando respuestas rápidas a los usuarios, de tal manera que satisfagan sus necesidades de investigación.

El uso de SRD se remonta a la aparición del internet, cuando las bibliotecas ofrecían un servicio de preguntas y respuestas mediante formularios web o correos electrónicos, con tiempos de respuesta de 24 a 48 horas, lo que hacía que el flujo de información fuera asincrónico. Con el tiempo, y gracias a nuevas opciones de comunicación, los SRD evolucionaron hacia un modelo sincrónico en tiempo real, presentándose como “proceso de comunicación usuario–referencista”, apoyado por herramientas como chats, mensajería instantánea, redes sociales y videoconferencias, entre otras (Bazán, Ortiz-Repiso, 2013).

Hoy en día, es común que los portales web de las bibliotecas, especialmente en instituciones de educación superior, integren SRD (Pérez et al., 2000). Ejemplos de esta evolución tecnológica son: la Biblioteca de la Universidad de Castilla–La Mancha (s.f.), que utiliza redes sociales como Facebook, X y TikTok para establecer canales de comunicación y difundir sus servicios. Asimismo, la Biblioteca de la Universidad de La Salle (2020) que ofrece atención a sus usuarios mediante correo electrónico, teléfono, WhatsApp y redes sociales.

Los SRD son herramientas ampliamente utilizadas en bibliotecas universitarias y constituyen un tema de estudio relevante dentro de la bibliotecología, puesto que implican la necesidad de replantear algunos de los servicios de referencia tradicionales. En el contexto ecuatoriano, hasta el momento no se ha localizado algún estudio o bibliografía relacionada con la implementación de SRD en las bibliotecas universitarias del país, lo que genera interés en conocer su situación actual y la factibilidad de incorporar herramientas tecnológicas especializadas en referencia digital en alguna institución de educación superior ecuatoriana, por cuanto, las ventajas de la implementación de los SRD beneficiarían significativamente y mejorarían ampliamente los servicios que ofertan en sus bibliotecas.

En este sentido, la EPN, a la vanguardia en el desarrollo de nuevas tecnologías, enfrenta un desafío en cuanto a sus servicios bibliotecarios. Actualmente, los medios más utilizados son el correo electrónico y el teléfono, siendo los preferidos por su rapidez en la comunicación. Aunque la biblioteca cuenta con perfiles en Facebook y X para informar sobre actividades, no dispone de un SRD que cumpla con las recomendaciones de la IFLA (2019). Por ello, se propone la implementación de un SRD que complemente y amplíe los servicios bibliotecarios existentes, integrándose al sistema de bibliotecas Koha, el software que utiliza actualmente la institución.

A pesar de los avances logrados con la implementación de Koha en el año 2014, la EPN enfrenta dificultades debido a recortes presupuestarios, la falta de infraestructura tecnológica adecuada, la mayoría del personal no dispone de formación profesional específica en el área de bibliotecología y tampoco dispone de un plan estratégico ni políticas definidas para el desarrollo del servicio de referencia, lo que supone una importante debilidad para el sistema de bibliotecas.

No obstante, aún con las limitaciones existentes, el personal de biblioteca atiende tanto en el mostrador como en los servicios de referencia; lo que genera inconvenientes en periodos determinados de alta demanda de solicitudes de los usuarios. En razón de la falta de SRD y canales de comunicación especializados, la informalidad rige la comunicación usuario–bibliotecario. Además, únicamente se utiliza el correo electrónico de la biblioteca y los teléfonos de contacto para atender consultas; además, tampoco se han determinado procedimientos claros de atención.

Por lo tanto, la implementación del SRD permitirá ofrecer información de manera dinámica y rápida, al mismo tiempo, la posibilidad de adjuntar archivos para complementar la respuesta, de tal forma que el usuario pueda obtener la información necesaria y un acceso a los documentos de manera directa para profundizar en su investigación.

Con estos antecedentes, esta investigación tiene dos objetivos principales: analizar la presencia de los SRD en las bibliotecas de las universidades de Ecuador registradas en el Consejo de Educación Superior del Ecuador y proponer la implementación de un servicio de referencia digital mediante chat en las bibliotecas de la EPN, integrando herramientas tecnológicas de referencia destinadas para el efecto a su sistema de bibliotecas institucional.

Metodología

Para la consecución de los objetivos definidos, se utilizó una metodología basada en trabajo de campo, que incluyó una revisión sistemática de los sitios web de las universidades y de sus respectivos servicios de bibliotecas. El propósito fue evaluar si estas instituciones poseen servicios de referencia digital u otro medio de comunicación con el usuario, como teléfonos de contacto, redes sociales, etc. Además, como parte de la metodología se aplicó una investigación cuantitativa, que consistió en recopilar información sobre las principales herramientas especializadas en referencia digital disponibles en el mercado, realizar un análisis comparativo entre ellas y asignar una valoración numérica a fin de identificar la más adecuada para los requerimientos de la EPN.

La investigación se efectuó en cinco etapas:

En primer lugar, para analizar los SRD de las bibliotecas universitarias de Ecuador, se seleccionaron 63 Instituciones de Educación Superior (en adelante IES), tanto públicas como privadas, registradas en el Consejo Educación Superior (en adelante CES), cuya responsabilidad es regular, fiscalizar y promover la educación superior en Ecuador.

Posteriormente, tras revisar la sede web de cada IES listadas en el portal del CES, se identificó que 61 de ellas disponen de acceso a la información y catálogo público en línea (en adelante OPAC) de sus bibliotecas. Este grupo de bibliotecas universitarias cumplieron con el requisito necesario para aplicar un instrumento metodológico que permitiera evaluar la existencia de SRD.

A continuación, se procedió con la búsqueda de los SRD existentes en los OPAC de las bibliotecas universitarias. Para la recolección de información, se diseñó una tabla con cuatro columnas (Institución de Educación Superior, URL OPAC de biblioteca, Servicios de referencia digital localizados). Los datos obtenidos fueron tabulados en Excel y representados en porcentajes mediante gráficos estadísticos, con el propósito de presentar el estado actual del uso de los SRD en las bibliotecas universitarias ecuatorianas.

Seguidamente, se investigaron opciones de SRD que pudieran implementarse en el sistema de bibliotecas de la EPN, basándose en parámetros como facilidad de uso del servicio, atención en línea, rapidez de respuesta y costes de implementación. De las opciones evaluadas, el chat destacó como la mejor alternativa al cumplir con todos los parámetros establecidos, permitiendo una interacción inmediata con el usuario.

Finalmente, se recopiló información respecto a las herramientas de SRD basados chat disponibles en el mercado, con el objetivo de seleccionar el más adecuado para la EPN. Se evaluaron cuatro herramientas que garantizan una gestión completa del servicio: LibraryH3lp, QuestionPoint, Refracker y LibAnswers. El análisis se llevó a cabo en función de una matriz de evaluación configurada por cinco columnas (parámetros de evaluación y el nombre de las cuatro herramientas seleccionadas), asignando valores numéricos a cada criterio de evaluación en una escala de 0 a 3, donde 0 representa el valor más bajo y 3 el más alto.

Resultados

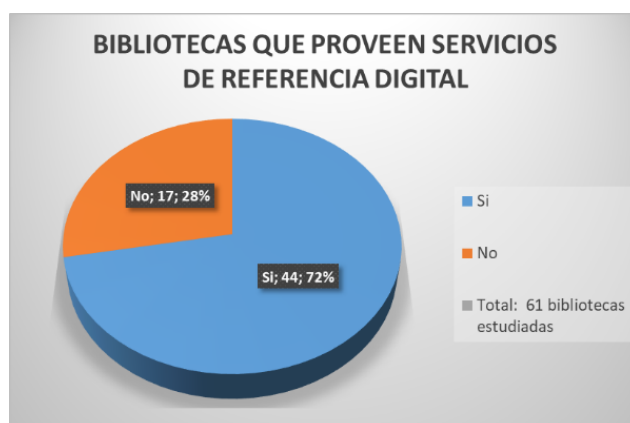
Los resultados del estudio revelan que pocas bibliotecas en Ecuador han implementado SRD. Las herramientas más utilizadas por estas bibliotecas para ofrecer soporte a los usuarios son los números telefónicos, el correo electrónico y las redes sociales. En el Anexo 1 se presenta la información detallada sobre las bibliotecas ecuatorianas estudiadas, Las bibliotecas ecuatorianas estudiadas, incluyendo la institución de educación superior (IES) a la que pertenecen, la página principal de su OPAC, y los SRD identificados.

Los resultados del análisis de los SRD se detallan a continuación:

La Figura 1 muestra que 44 bibliotecas (72%) ofrecen algún tipo de SRD mediante chat, formularios web, correo electrónico específico de la biblioteca o redes sociales. Sin embargo, 10 bibliotecas hacen uso únicamente de formularios web y chat, y no fue posible evaluar si estos servicios incluyen funcionalidades avanzadas como envío de archivos o la copia de sesiones de chat y la derivación de consultas. Las 17 bibliotecas restantes (28%) no brindan los servicios mencionados o utilizan únicamente canales institucionales generales, y ninguna cuenta con un software para SRD.

Figura 1

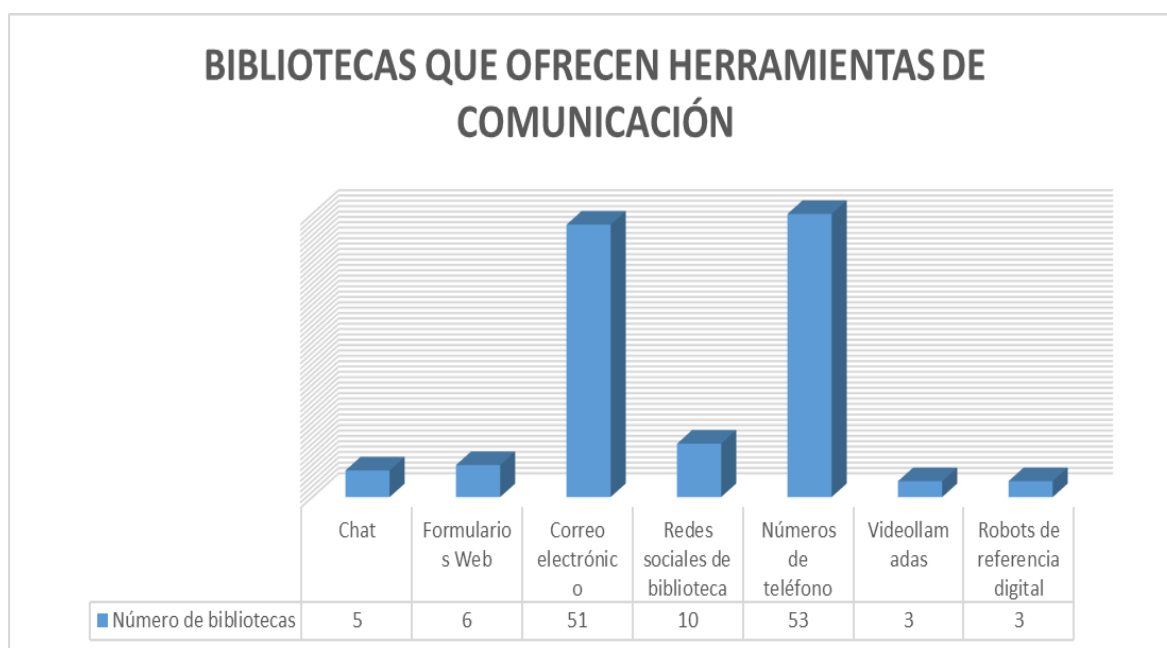
Porcentaje de bibliotecas que ofrecen servicios de referencia digital



La Figura 2 muestra la cantidad de bibliotecas que emplean diferentes SRD. Se observó que el canal de comunicación más empleado es el teléfono de contacto, seguidamente del correo electrónico y redes sociales. Debido a esto, se incluyó al teléfono como una herramienta de comunicación adicional.

Figura 2

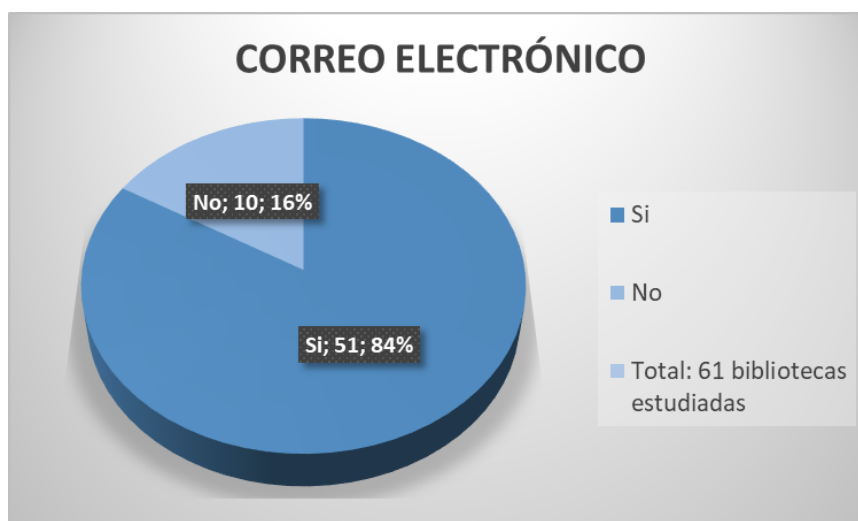
Cantidad de bibliotecas que ofrecen herramientas de comunicación



Entre los servicios menos utilizados por las bibliotecas se encuentran el chat, formularios web, videollamadas y robots de referencia digital, lo que limitó la posibilidad de un análisis profundo de estas herramientas. El correo electrónico, en cambio, es uno de los medios de comunicación más utilizados. La Figura 3 indica que 51 bibliotecas (84%) ofrecen este servicio, mientras que 10 bibliotecas (16%) no lo tienen o utilizan un correo electrónico general de la universidad.

Figura 3

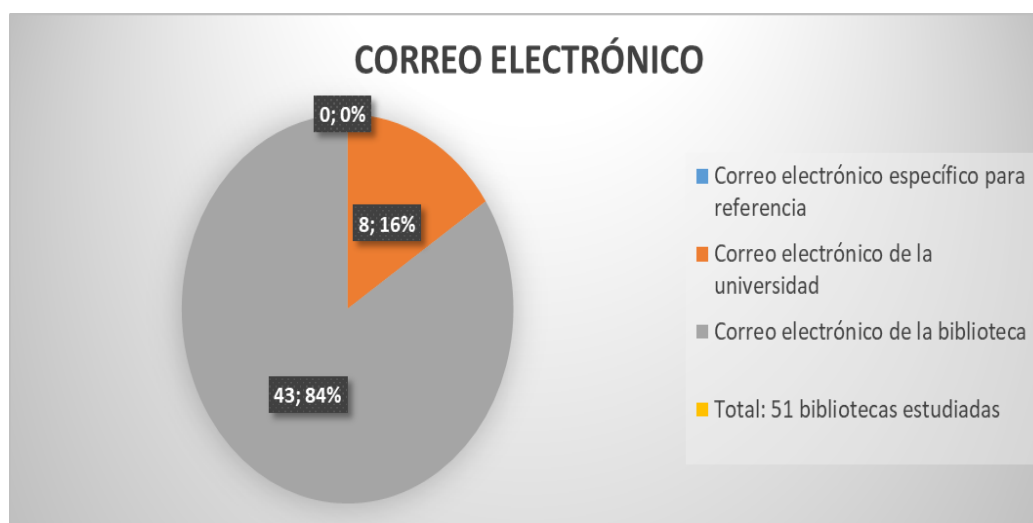
Bibliotecas que ofrece correo electrónico para servicio de referencia



De las 51 bibliotecas que utilizan correo electrónico, 43 (84%) proporcionan un correo exclusivo para consultas generales de investigación, 8 (16%) publican las direcciones de correo electrónico del personal, y ninguna lo emplea exclusivamente para servicios de referencia digital (Figura 4).

Figura 4

Bibliotecas que ofrece correo electrónico para servicios de referencia

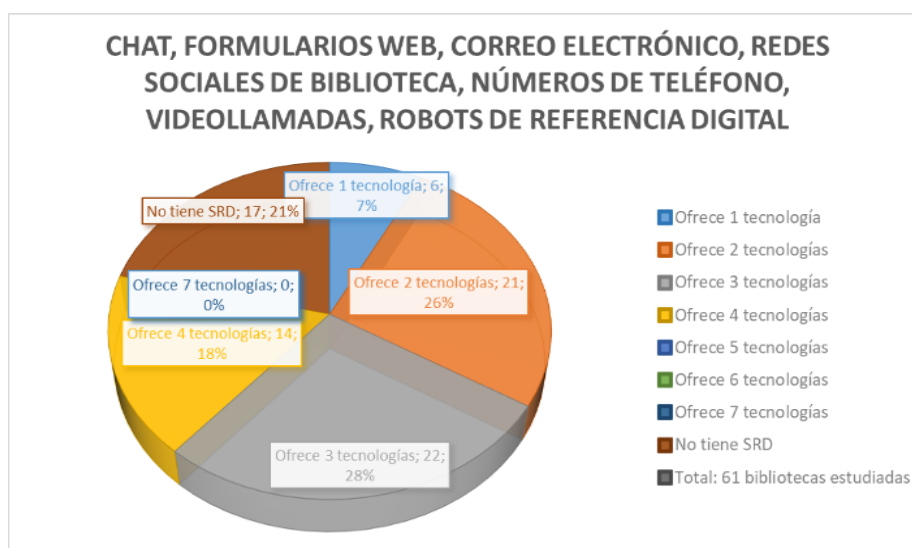


La Figura 5 agrupa a las bibliotecas de acuerdo al número de tecnologías utilizadas para la comunicación con los usuarios. Se identificaron siete tipos de tecnologías: chat, formularios web, correo electrónico, teléfonos de contacto, redes sociales, videollamadas y robots de referencia digital.

El nivel de sofisticación tecnológica de una biblioteca se asocia con la cantidad de tecnologías implementadas (Yang & Dalal, 2015). La mayoría de las bibliotecas utilizan entre dos y tres tecnologías: 6 bibliotecas (7%) ofrecen solo una, 21 (26%) utilizan dos, 22 (28%) emplean tres, 14 (18%) cuatro tecnologías, y 17 (21%) no cuentan con SRD. Ninguna de las bibliotecas ofrece las siete tecnologías.

Figura 5

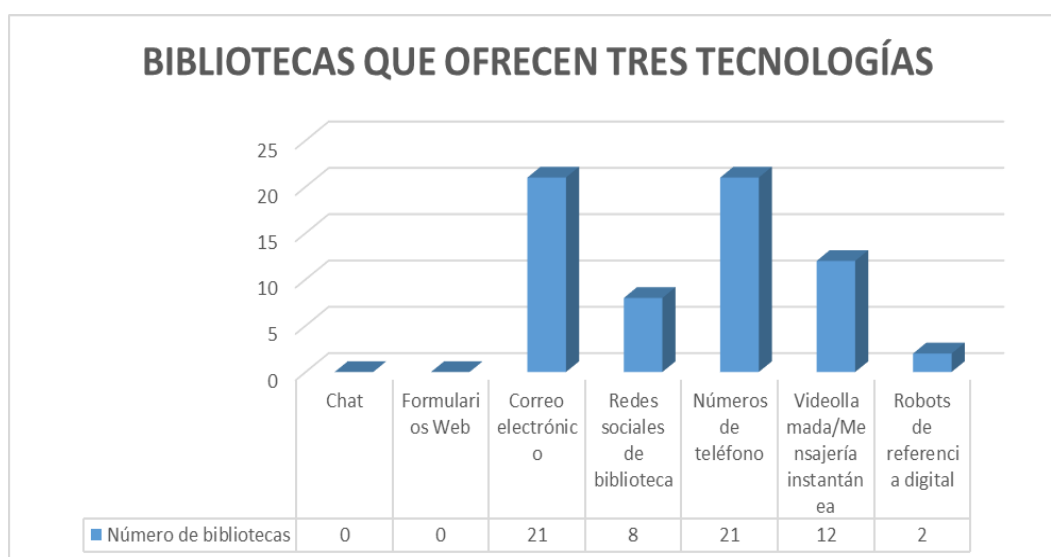
Bibliotecas según el número de tecnologías utilizadas para SRD



Las bibliotecas que ofrecen una sola tecnología, principalmente proporcionan su número telefónico para soporte remoto (Figura 6).

Figura 6

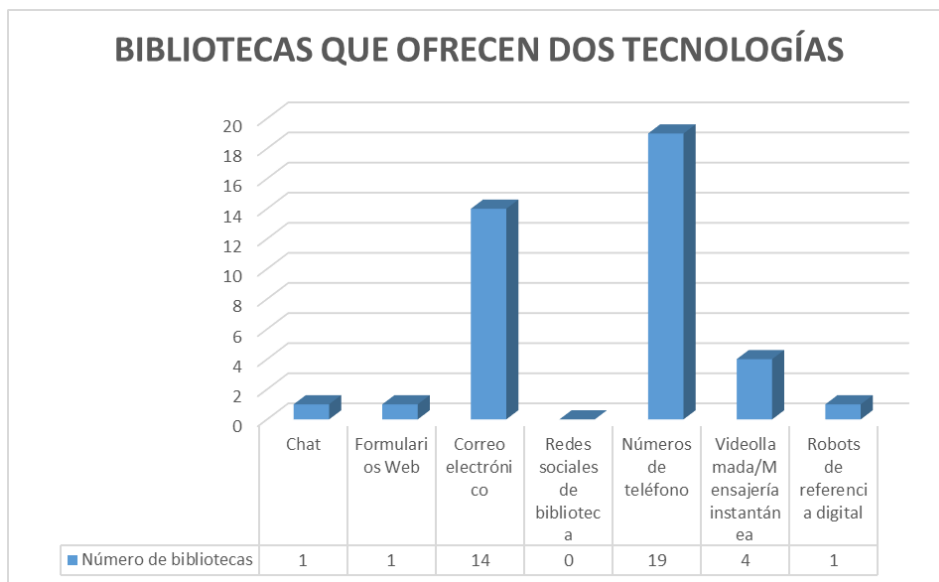
Bibliotecas con una tecnología utilizada para SRD



Aquellas que emplean dos tecnologías suelen utilizar el correo electrónico junto con números telefónicos (Figura 7).

Figura 7

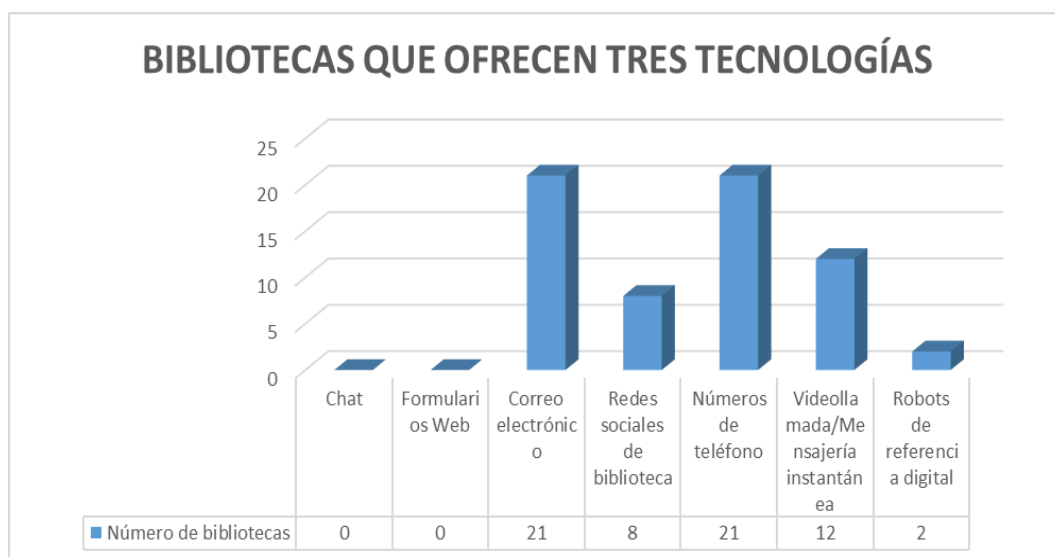
Bibliotecas con dos tecnologías utilizadas para SRD



Para las bibliotecas que hacen uso de tres tecnologías, las más comunes son el correo electrónico, números telefónicos, mensajería instantánea y redes sociales (Figura 8).

Figura 8

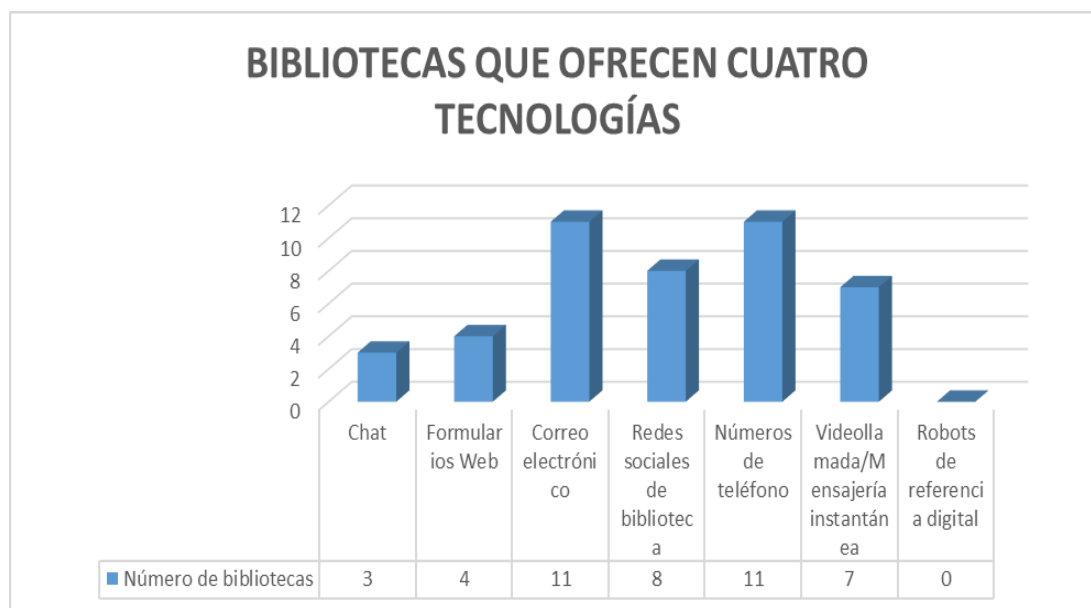
Bibliotecas con tres tecnologías utilizadas para SRD



Las bibliotecas que emplean cuatro tecnologías utilizan predominantemente el correo electrónico, números telefónicos, redes sociales y videollamadas (Figura 9).

Figura 9

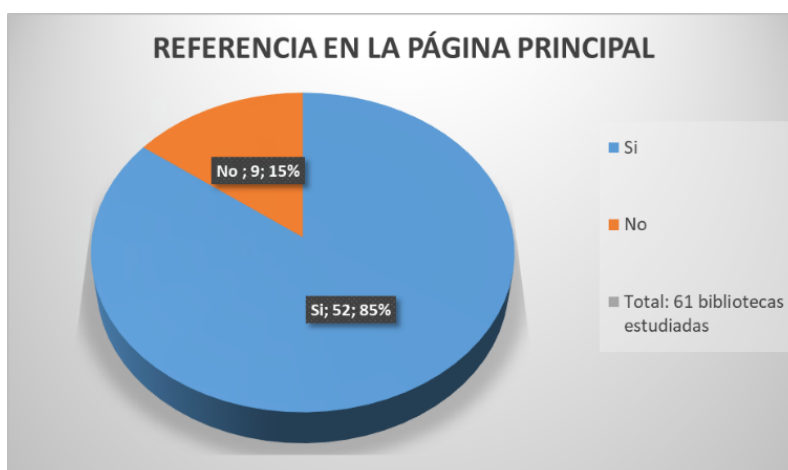
Bibliotecas con cuatro tecnologías utilizadas para SRD



Finalmente, ninguna biblioteca utiliza simultáneamente cinco o más tecnologías. La Figura 10 muestra la ubicación de estas tecnologías en los sitios web de las bibliotecas (números de teléfono, correo electrónico, widget de chat, enlaces a redes sociales, acceso a videollamadas, robots de referencia digital o enlaces directos a sitios web con información de los servicios de referencia digital). 52 bibliotecas (85%) enlazan sus servicios de SRD en su página principal, mientras que 9 bibliotecas (15%) lo hace en otras secciones o no brindan acceso a SRD.

Figura 10

Biblioteca que enlazan sus SRD en la página principal



Los resultados del estudio mostraron que pocas bibliotecas ecuatorianas ofrecen servicios como chat, videollamadas o robots de referencia digital. Las herramientas más comunes siguen siendo el correo electrónico, números telefónicos y redes sociales. Esta realidad evidencia la necesidad de que la EPN implemente un SRD basado en chat para mejorar la atención al usuario y satisfacer las demandas de información de manera eficiente e inmediata, sin restricciones de tiempo o ubicación geográfica.



Por otro lado, la implementación de un SRD en la EPN debe cumplir con los requerimientos específicos detallados en el Anexo 2. Las herramientas evaluadas fueron LibraryH3lp, QuestionPoint, Refracker y LibAnswers, todas capaces de ofrecer tanto comunicación sincrónica (chat y mensajería instantánea) como asincrónica (correo electrónico y formularios web).

La Tabla N.º 1 resume los resultados de la evaluación:

Tabla 1

Evaluación de las herramientas de SRD

Parámetros de evaluación	<i>Libraryh3lp</i>	<i>Questionpoint</i>	<i>Refracker</i>	<i>LibAnswers</i>
Costes	14	13	12	12
Requisitos de hardware y software	22	22	24	22
Prestaciones	27	21	27	20
Administración	46	48	43	44
Colaboración	15	15	9	9
Formación	9	9	9	9
Reputación de la empresa	9	9	6	9
Total	142	137	130	125

De acuerdo con los resultados, LibraryH3lp es la opción más adecuada para la EPN. Esta herramienta destaca por su capacidad para ofrecer tanto comunicación sincrónica como asincrónica, su integración con redes sociales y su capacidad de almacenar interacciones en servidores propios, lo cual es fundamental para garantizar la seguridad de la información en la institución. La evaluación detallada se encuentra en el Anexo 3.

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos, es fundamental llevar a cabo una evaluación continua de la calidad del servicio tras la implementación de la herramienta de SRD. Esto implica analizar lo que funciona y lo que no, utilizando herramientas de análisis basadas en las estadísticas generadas por el propio software. Entre los factores clave a evaluar se incluyen: el coste y la efectividad de las sesiones, los datos de las transacciones, el rendimiento del software, la satisfacción del usuario y la calidad de las respuestas proporcionadas por el personal.

Este enfoque permitirá identificar áreas de mejora y asegurar que la biblioteca cumpla su misión de satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, contribuyendo al desarrollo continuo del servicio.

Discusión

La investigación plantea una temática relevante dada la creciente necesidad de adaptar los servicios bibliotecarios a un entorno digital en constante evolución y responde a la problemática planteada con respecto al estado actual de los SRD en las bibliotecas ecuatorianas y la selección de la herramienta más adecuada para los requerimientos de la EPN. Los resultados del estudio indican que pocas bibliotecas del país han implementado SRD, y las herramientas más comunes de comunicación siguen siendo el correo electrónico, números telefónicos y redes sociales, lo que coincide con hallazgos previos en la literatura global (Bopapurkar, 2023).

En términos de teoría, el concepto de referencia digital se define como la provisión de servicios de referencia a través de medios electrónicos, y su implementación ha demostrado mejorar significativamente la accesibilidad y eficiencia en la



atención al usuario (Lankes, 2016; Merlo Vega, 2009). Sin embargo, estudios recientes subrayan la necesidad de una adaptación constante de las bibliotecas a las demandas tecnológicas actuales (Chow y Croxton, 2012). La investigación en Ecuador muestra que, a pesar de que algunas bibliotecas ofrecen múltiples tecnologías para la referencia digital, como el correo electrónico y redes sociales, pocas han adoptado herramientas de interacción en tiempo real, como el chat o videollamadas. Este patrón de implementación limitada se ha observado también en otros contextos bibliotecarios de países en desarrollo, donde las limitaciones de presupuesto y capacitación suelen ser los principales desafíos (Fernández-Hernández et al., 2018).

De acuerdo con Yang y Dalal (2015), las bibliotecas que ofrecen un mayor número de tecnologías son percibidas como más avanzadas tecnológicamente y mejor equipadas para satisfacer las necesidades de sus usuarios. Este enfoque coincide con los resultados del presente estudio, que revelan que solo una minoría de las bibliotecas ecuatorianas ofrece más de tres tecnologías simultáneamente para servicios de referencia. La falta de integración de tecnologías emergentes como videollamadas o robots de referencia digital se refleja como una limitación importante en la evolución de los servicios bibliotecarios en el país.

Uno de los hallazgos más significativos es que, a pesar de la disponibilidad de tecnologías modernas para el SRD, el correo electrónico sigue siendo el medio más utilizado por las bibliotecas ecuatorianas, lo que sugiere una resistencia a la adopción de herramientas más avanzadas. Esto puede atribuirse a la falta de recursos financieros y de personal capacitado para gestionar tecnologías como los chats en tiempo real y las videollamadas, que requieren de un soporte técnico continuo y habilidades especializadas (Fernández-Hernández et al., 2018).

Otra observación clave es la ausencia de software especializado en SRD en las bibliotecas estudiadas. A pesar de que algunas instituciones utilizan herramientas como el chat o los formularios web, no existe una implementación extendida de plataformas específicas para la gestión de referencias digitales. Esta situación contrasta con las tendencias observadas en bibliotecas de otras regiones, donde el uso de sistemas integrados de SRD, como QuestionPoint o LibAnswers, ha demostrado ser efectivo para mejorar la interacción con los usuarios (Chow & Croxton, 2012).

Una contribución importante en esta investigación es el análisis comparativo de diversas herramientas de SRD disponibles en el mercado, con especial énfasis en aquellas que podrían ser implementadas en la EPN. El análisis detallado de software especializado en referencia digital permite a las bibliotecas ecuatorianas contar con una base empírica para seleccionar herramientas que no solo se ajusten a recomendaciones internacionales y a sus necesidades técnicas, sino que también garanticen una adecuada protección de datos, un aspecto crucial en la gestión de la información de los usuarios (Bopapurkar, 2023). La integración de redes sociales y la capacidad para almacenar interacciones son características clave que no se encuentran en las tecnologías actualmente disponibles en las bibliotecas del país.

Entre los puntos fuertes del estudio destaca la metodología de análisis sistemático de los sitios web de las bibliotecas, lo que permitió obtener un panorama claro de las tecnologías utilizadas en las bibliotecas ecuatorianas. Asimismo, la selección y evaluación detallada de las herramientas de SRD proporcionan información práctica y útil para las instituciones que planean mejorar sus servicios digitales.

Por otro lado, una de las principales debilidades es que el estudio se limita a un análisis superficial de tecnologías como los robots de referencia digital y videollamadas, debido a la baja adopción de estas herramientas. Además, no se abordaron a profundidad las razones detrás de la falta de implementación de tecnologías avanzadas, como la disponibilidad de presupuestos y las limitaciones en la capacitación del personal bibliotecario, lo que podría ser un aspecto importante a investigar en estudios futuros (Bopapurkar, 2023).

Desde una perspectiva práctica, los resultados tienen implicaciones directas para la gestión bibliotecaria en Ecuador y en otros países con contextos similares. La adopción de SRD, especialmente aquellos basados en chat y mensajería instantánea, puede mejorar significativamente la experiencia del usuario al ofrecer servicios inmediatos, accesibles y personalizados. La implementación de una herramienta como LibraryH3lp en la EPN, que obtuvo la mayor puntuación en la evaluación, podría servir como modelo para otras instituciones de educación superior en el país.

En términos científicos, este estudio contribuye al creciente cuerpo de literatura sobre la implementación de SRD en bibliotecas, especialmente en el contexto latinoamericano, donde aún existen importantes brechas tecnológicas. La investigación también resalta la importancia de continuar explorando el impacto de estas tecnologías en la satisfacción del usuario y la eficiencia de los servicios bibliotecarios.

Para futuros estudios se sugiere centrarse en analizar las barreras específicas para la adopción de SRD en bibliotecas ecuatorianas, explorando aspectos como la disponibilidad de financiamiento, la formación del personal y la infraestructura tecnológica. Asimismo, sería útil realizar estudios longitudinales para evaluar el impacto de la implementación de SRD en el nivel de satisfacción de los usuarios y en la eficiencia operativa de las bibliotecas (Bopapurkar, 2023). Finalmente, investigaciones comparativas con otros países de la región podrían proporcionar un contexto más amplio sobre la evolución de los servicios de referencia digital en América Latina.

Conclusiones

A lo largo de esta investigación se identificó la necesidad de implementar un SRD en la EPN, ya que, como se evidenció, pocas bibliotecas en el país utilizan servicios de referencia digital y aquellas que lo hacen no aprovechan todas las ventajas que estos brindan. La mayoría de las bibliotecas analizadas solo disponen de servicios como números de contacto, correo electrónico y redes sociales dedicadas. En este contexto, la EPN busca implementar un SRD basado en chat mediante software especializado, lo que se plantea como una mejora y modernización para sus bibliotecas.

La propuesta de implementar un SRD en la Biblioteca General de la EPN permitirá a los usuarios interactuar de manera más eficiente con los bibliotecarios del sistema, aprovechando el uso óptimo de la tecnología según las recomendaciones de la IFLA (2019). Esto facilitará el acceso a la información, superando las barreras físicas y geográficas, y fomentará una nueva cultura de servicio a los usuarios de la comunidad académica institucional.

El proyecto es factible puesto que, como se muestra en la planificación, este no implica un elevado gasto económico para la institución y tampoco causará cambios en los servicios que las bibliotecas de la EPN brindan hasta el momento.

El proyecto es factible, ya que, según la planificación, no implica un gasto económico elevado para la institución ni afectará los servicios que se ofrecen en el sistema de bibliotecas de la EPN. Además, el nuevo servicio será bien recibido por los usuarios y la comunidad universitaria, lo que posicionará a la EPN como un referente en innovación bibliotecaria en Ecuador. Se espera que otras instituciones de educación superior del país también implementen servicios similares con herramientas tecnológicas que adapten a los requerimientos de sus bibliotecas y a las recomendaciones internacionales de bibliotecas.

Referencias bibliográficas

- American Library Association. (2008). ALA Digital Reference. https://www.ala.org/aboutala/offices/publishing/ala_online_resources/onlineresources
- Bazán, V., y Ortiz-Repiso, V. (2013). Más allá del mostrador de Referencia: del correo electrónico a la Web 2.0. *Información, Cultura y Sociedad*, 28, 11-32. <http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/685/663>
- Biblioteca de la Universidad de Castilla-La Mancha. (s.f.) Catálogo de servicios. <https://biblioteca.uclm.es/es/Conocenos/Catalogodeservicios>
- Biblioteca de la Universidad de la Salle. (2020). Mi biblioteca. <https://lasalle.edu.co/biblioteca/servicios/atencion-en-linea>
- Borrell, M. (2008). Servicio de referencia virtual por chat en bibliotecas universitarias. [Tesis de grado, Universidad Nacional de La Plata]. Repositorio de la Universidad Nacional de La Plata: <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.382/te.382.pdf>
- Bopapurkar, P. (2023). Reference services in libraries: navigating the digital age. *Current Trends in Information Technology*. 13(2), 256-271. <https://doi.org/10.37591/ctit.v13i2.1069>
- Chow, A. S., y Croxton, R. A. (2012). Information-seeking behaviour and reference medium preference. *Reference & User Services Quarterly*, 51(3), 246-262. <https://doi.org/10.5860/rusq.51n3.246>
- Fernández-Hernández, S., Lobelle-Fernández, G. y Rivera, Z. (2018). Las bibliotecas públicas por el desarrollo sostenible. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 29(3), 1-16. http://www.scielo.sld.cu/pdf/ics/v29n2/a02_1247.pdf
- Gonzalez-Fernandez-Villavicencio, N. (2009). Las bibliotecas universitarias en su contexto actual. *E-prints in library and information science*, 1-21. <http://eprints.rclis.org/9324/>

- Gonzalez-Fernandez-Villavicencio, N. (2012). Servicios de referencia en bibliotecas universitarias: Tendencias y plan de marketing. *El profesional de la información*, 21(6), 567-576. <https://tinyurl.com/4zm43c8v>
- IFLA. (2019). Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital. <https://tinyurl.com/3cwzj3af>
- Lankes, R. D. (2011). *The atlas of new librarianship*. Chicago, Estados Unidos: MIT Press.
- Marquina, J. (12 de marzo de 2015). ¿Utilizarías WhatsApp en la estrategia de comunicación de tu biblioteca?. <https://tinyurl.com/yc6n8z87>
- Merlo Vega, J. A. (2009). Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación. *El profesional de la información*, 18(6), 589-599. <https://tinyurl.com/ycke42zs>
- Pérez, A., Serrano, J., Enrech M. y Soler N. (2000). Bibliotecas y centros de documentación virtuales en la nueva era de la sociedad de la información: La Biblioteca Virtual de la UOC. http://www.cvc.cervantes.es/obref/formacion_virtual/edicion_digital/perez.htm
- Yang, S., y Dalal, H. A. (2015). Delivering Virtual Reference Services on the Web: An Investigation into the Current Practice by Academic Libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 41(1), 68-86. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2014.10.003>

Contribución de los Autores

Autor	Contribución
María José Bravo Ramos	Concepción y diseño, redacción del artículo y revisión del artículo. Adquisición de datos, análisis e interpretación