

# Implementación de un servicio de referencia virtual por chat en una biblioteca universitaria argentina

M. Borrell; E.Maciel

*Revista Española de Documentación Científica*, Vol. 32, n. 4, 2009

El servicio de referencia tradicionalmente fue uno de los servicios mas importantes que brindaban las bibliotecas, a través de él se podía tener acceso a la colección, obtener una bibliografía y mucho más. Con el correr del tiempo y el surgimiento de la tecnología de la información avanzada, este servicio fue evolucionando hasta lo que hoy damos en llamar servicio de referencia virtual. En el trabajo se comenta la experiencia de la biblioteca Joaquín V. González de la facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de la Plata (Argentina) en la implementación y puesta en marcha de un servicio de referencia virtual vía chat, para responder consultas en tiempo real, destinado a la comunidad universitaria. Supuso un desafío poner en marcha un servicio de tal magnitud en una biblioteca universitaria, con todas sus ventajas y desventajas y el desafío que significa día a día poder acercar información al usuario en el momento que lo necesita. Si bien hay consultas que exceden las posibilidades del chat, otras se solucionan en un breve espacio de tiempo y le evitan al usuario tener que acercarse a la biblioteca. Por otra parte la biblioteca capta nuevos usuarios al contar con un servicio de última generación y poder renovar el fondo bibliográfico gracias a las sugerencias de material por parte de la comunidad que utiliza este servicio

Resumen elaborado por : Miguel Ángel Bermejo Alonso