



Chatbots e IA: Estrategia para la Gestión de Fondos Bibliográficos y Colecciones Especializadas.



Emiliano Hernán Coria

Sobre el Autor

Emiliano Hernán Coria es docente y jefe de medios de apoyo técnico pedagógico del Instituto Superior de Formación y Capacitación Docente FEB. Su trabajo se centra en la intersección de la tecnología y la gestión de la información, buscando posibles soluciones innovadoras para los desafíos que enfrentan las bibliotecas modernas.

Contacto: ecoria543@gmail.com

ORCID: 0009-0009-4961-9852

La Biblioteca del Círculo Trentino de La Plata

- **Fundada en 1967:** Con una rica historia de servicio a la comunidad.
- **14.500 volúmenes:** Una vasta colección, con el 80% en italiano.
- **350 objetos patrimoniales:** Joyas que resguardan la herencia cultural.
- **840 socios y visitantes:** Una comunidad activa que valora su patrimonio.
- **Patrimonio Cultural:** Esencial para la colectividad Trentina Local.

Los Desafíos de las Bibliotecas Especializadas

Las bibliotecas especializadas, como la del Círculo Trentino, enfrentan desafíos únicos que limitan su alcance y eficiencia. El acervo especializado impone complejos requerimientos de referencia, catalogación multilingüe y preservación digital.

Horarios Limitados

Servicio únicamente en horario vespertino, restringiendo el acceso para muchos usuarios.

Complejidad Multilingüe

Consultas en italiano y español, demandando personal altamente capacitado en lenguas y terminología específica.

Personal Limitado

Recursos humanos insuficientes para atender la creciente demanda y la complejidad de las consultas.

Acceso Limitado al Catálogo

Dificultad para acceder a un catálogo especializado sin la asistencia del personal, especialmente fuera de horario.

La Solución: Un Chatbot con Inteligencia Artificial

Frente a estos desafíos, la implementación de un chatbot impulsado por IA emerge como una solución transformadora. Este sistema ofrece múltiples beneficios, ampliando el acceso y mejorando la calidad del servicio.



Disponibilidad 24x7

Acceso ininterrumpido a la información y recursos de la biblioteca.



Soporte Multilingüe

Capacidad para entender y responder en italiano, español y dialectos.



Integración con OPAC

Conexión directa con el Catálogo Público de Acceso en Línea para búsquedas eficientes.



Inteligencia Artificial

Respuestas precisas y contextualizadas, mejorando la experiencia del usuario.

Metodología y Arquitectura Tecnológica

Enfoque Mixto

- **Revisión Sistemática:** Análisis de 48 fuentes sobre chatbots y ética.
- **Desarrollo Ágil:** Sprints mensuales para adaptabilidad y mejora continua.
- **Evaluación Cuantitativa:** Métricas de uso y satisfacción para validar el impacto.
- **Evaluación Cualitativa:** 12 entrevistas semiestructuradas para profundizar en la experiencia del usuario.

Arquitectura Tecnológica

- **GPT-4o:** Motor de Lenguaje Natural avanzado.
- **Tecnología actual:** Para propuestas más ricas y precisas.
- **Kommunicate.io:** Plataforma de Chat robusta.
- **Telegram:** Interfaz de Usuario accesible y familiar.
-

Corpus de Entrenamiento Especializado

Para asegurar la relevancia y precisión del chatbot, se utilizó un corpus de entrenamiento adaptado a la colección del Círculo Trentino.

- **1.235 Registros MARC:** Datos bibliográficos estructurados.
- **640 Respuestas FAQ:** Preguntas frecuentes y sus respuestas para consultas comunes.
- **Entrenamiento Supervisado:** Datos específicos de la colección trentina para optimizar el reconocimiento de términos y dialectos.

IA Responsable y Ética

La implementación del chatbot se basó en un marco de IA responsable, garantizando la transparencia, protección de datos y equidad algorítmica.



Transparencia Algorítmica

Trazabilidad de fuentes en las respuestas para generar confianza.



Protección de Datos

Anonimización y consentimiento informado para resguardar la privacidad del usuario.



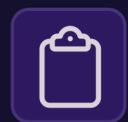
Sesgo Lingüístico

Inclusión de un diccionario de variantes para minimizar sesgos y mejorar la comprensión.



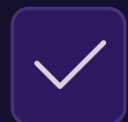
Participación Comunitaria

Creación de un comité de ética comunitario para una supervisión inclusiva.



Monitoreo Continuo

Revisión mensual de logs para identificar y corregir posibles anomalías.



Estándares Internacionales

Alineación con directrices de UNESCO e IFLA para asegurar las mejores prácticas.

Resultados Sorprendentes y el Impacto en los Usuarios

El chatbot superó ampliamente las expectativas, demostrando su eficacia y el valor que aporta a la comunidad del Círculo Trentino.

128

Interacciones únicas

92%

Nivel de Exactitud

78/100

Puntuación de Satisfacción

2.4s

Tiempo de Respuesta Promedio

¡Esto supera ampliamente el benchmark de bibliotecas especializadas, que suele estar en un 15-25% de satisfacción!

Lo que dicen los usuarios:

"Valoraron la disponibilidad fuera de horario y la posibilidad de recibir enlaces directos al OPAC."

Aunque los usuarios están satisfechos, se identificaron áreas de mejora como la citación de obras bilingües, el reconocimiento de dialectos regionales y la expansión del corpus italiano.

Aspectos Innovadores y un Modelo Replicable

Este proyecto no solo resuelve desafíos específicos, sino que establece un precedente para futuras implementaciones en otras instituciones.

1

Primera Implementación

En una biblioteca de colectividad italiana en Argentina, marcando un hito.

2

Tecnología Actual

Uso de herramientas novedosas y actuales para estar a la vanguardia.

3

Corpus Multilingüe

Incluye dialectos y terminología específica para una mayor precisión.

4

IA Ética

Transparencia algorítmica y participación comunitaria como pilares del desarrollo.

5

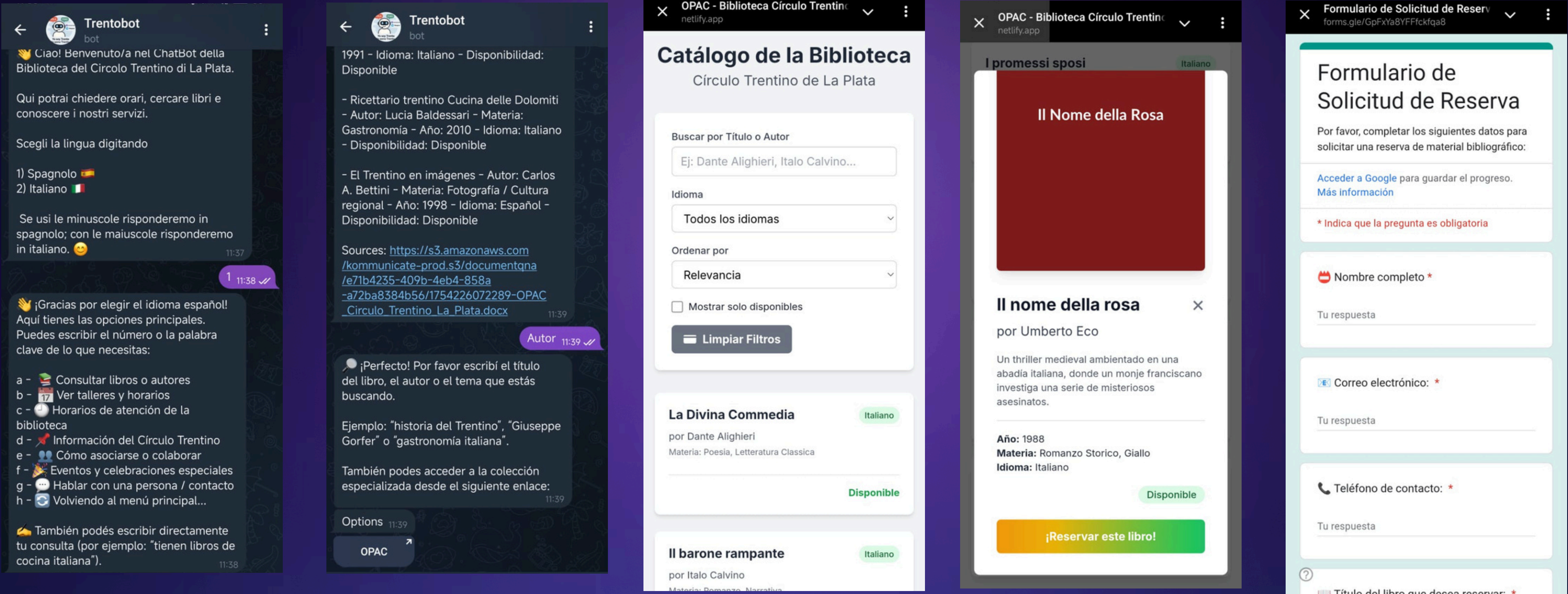
Recursos Limitados

Implementación sostenible y escalable, adaptada a presupuestos restringidos.

Este modelo es altamente replicable y puede adaptarse a otras bibliotecas de colectividades europeas en Argentina, como alemanas, españolas, francesas y otras. Solo es necesario adaptar los corpus de entrenamiento a las características lingüísticas y culturales específicas de cada comunidad.

El Chatbot en Acción

Ejemplo de Interacción:



Una interfaz inteligente, respuestas precisas y enlaces directos, facilitando el acceso a la información.

Visión a Futuro

Integración con Repositorio Digital: Ampliar el acceso a colecciones digitalizadas.

Ampliación del Corpus Multilingüe: Incluir más dialectos y terminologías.

Red de Bibliotecas Colaborativas: Compartir experiencias y recursos con otras instituciones.

Formación en IA para Bibliotecarios: Capacitar al personal para gestionar y aprovechar estas tecnologías.

Impacto en Preservación Cultural: Asegurar que el conocimiento y el patrimonio se mantengan accesibles para futuras generaciones.

Agradecimientos y ¡Prueba del Chatbot!

"La innovación tecnológica al servicio de la preservación cultural."

Agradecimientos:

- SIDS - Simposio Argentino de Informática, Derecho y Sociedad.
- Instituto Superior de Formación y Capacitación Docente FEB.
- Círculo Trentino de La Plata.
- Comunidad de usuarios y colaboradores.

¡Prueba el Chatbot en Telegram!



- Disponible 24x7
- Soporte multilingüe (Español/Italiano)
- Accede a la colección especializada del Círculo Trentino de La Plata

¡Experimentalo ahora! Descubre el futuro de las bibliotecas especializadas.