

Servicios de referencia virtual

Marina Borrell

Ciclo de charlas Bibliotecológicas

ExpoUNLP 2008

La Plata, 8 de octubre de 2008



Distintas denominaciones

- ◆ **Referencia virtual**
- ◆ **Referencia digital**
- ◆ **Referencia en línea**
- ◆ **E-Referencia**
- ◆ **Pregunte a un bibliotecario**
- ◆ **Referencia en tiempo real**



¿Qué es la Referencia Virtual?

OCLC América Latina:

Uso de las computadoras y las tecnologías de comunicaciones para proporcionar servicios de referencia a usuarios en cualquier momento y en cualquier lugar.



Clasificación de Referencia Virtual

◆ **Referencia Asincrónica:**

Es aquella en la que el usuario envía una consulta y el bibliotecario la responde luego, generalmente entre las 24 o 48 hs. posteriores.

◆ **Referencia Sincrónica:**

Es aquella en la que el usuario recibe la respuesta en el momento en que hace la pregunta, en tiempo real, sin demoras.



Clasificación de Referencia Virtual

◆ Referencia Asincrónica

- Mail
- Formulario

◆ Referencia Sincrónica

- Teléfono
- Chat
- Video conferencias
- VOIP (audio)



Referencia Asincrónica

◆ Mail:

- Dirección institucional.
- Se debe establecer plazo de respuesta.

◆ Formulario:

- Acceso desde la web de la Biblioteca.
- Establecer campos obligatorios.
- Respuesta por mail.



Referencia Sincrónica

◆ Teléfono:

- Establecer que tipo de respuestas se darán.
- Tomar los datos del usuario que realiza la consulta.

◆ Chat:

- Mensajería instantánea (MSN, Yahoo Messenger).
- Chat comerciales (con co-browse)
- Personal capacitado en el uso de tecnologías.



Referencia Sincrónica

◆ Video Conferencias:

- El usuario y el bibliotecario pueden verse.
- Requieren software especial para la transmisión.
- Hardware actualizado.
- Conexión rápida a internet (Banda ancha).

◆ VOIP (Audio):

- Requiere micrófonos y auriculares.
- Softwares gratuitos (Skype, MSN Hotmail).
- Funciona como un teléfono.



Servicio de referencia virtual por chat

◆ Chat:

Permite el intercambio de mensajes escritos en tiempo real entre el usuario y el bibliotecario a través de un software especial.



Referencia Virtual por Chat - Clasificación

◆ Mensajería Instantánea:

- Software gratuitos.
- Descargables de internet.
- Los jóvenes están familiarizados con ellos.
- Ej.: MSN Hotmail, Yahoo Messenger, Google Talk.

◆ Chat con co-Browse :

- Son comerciales (pagos).
- No requieren instalación en la PC del usuario.
- Permite navegación compartida.
- Ej.: QuestionPoint, Tutor.com, Live Person.

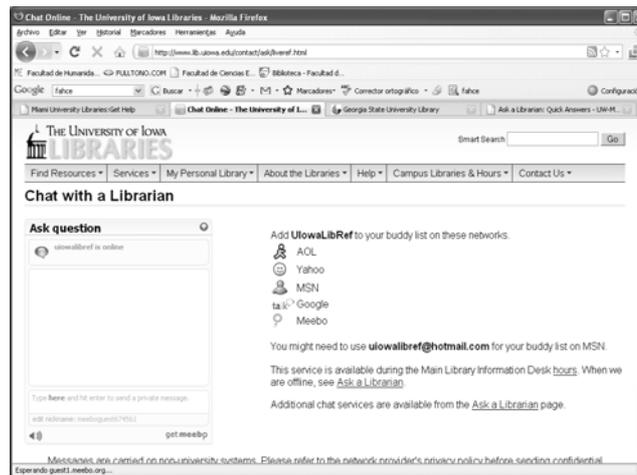


Mensajería Instantánea - Funcionamiento

- ◆ Acceso al servicio con una cuenta de mail.
- ◆ Sin restricción de usuarios.
- ◆ Mensajes escritos.
- ◆ Comunicación en tiempo real.
- ◆ Envío de documentos.



Mensajería Instantánea - Ilustración

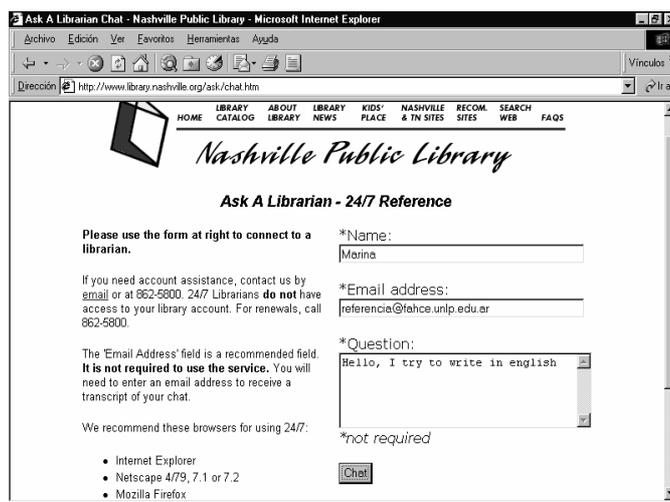


Chat con co-browse - Funcionamiento

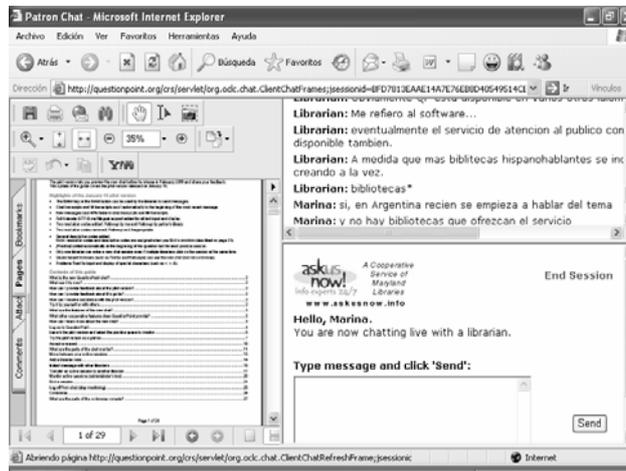
- ◆ Acceso al servicio con contraseña
- ◆ Restringido a los socios.
- ◆ Mensajes instantáneos.
- ◆ Comunicación en tiempo real.
- ◆ *Co-browsing – navegación compartida.*
- ◆ Envío de documentos.
- ◆ Transcripción de la conversación.



Chat con co-browse - Ilustración



Chat con co-browse - Ilustración



Chat con co-browse - Ilustración



Tener en cuenta...

- ◆ **Entrevista de referencia.**
- ◆ **Saludar amablemente.**
- ◆ **Tener frases predefinidas.**
- ◆ **Pedir al usuario que amplie la consulta.**
- ◆ **Solicitar datos del usuario.**
- ◆ **Hacerle saber que se está buscando la respuesta**
- ◆ **Pedir un correo electrónico**
- ◆ **Preguntas frecuentes.**



Perfil de los Bibliotecarios

- ◆ **Con interés y disposición para el servicio**
- ◆ **Con conocimientos de chat**
- ◆ **Capacidad de uso del software**
- ◆ **Capacidad de comunicación escrita**
- ◆ **Capacidad para entrevista a distancia**
- ◆ **Conocimiento de los recursos de la Biblioteca**



Requerimientos para los usuarios

- ◆ Acceso a Internet
- ◆ Conocimientos de chat
- ◆ Capacidad de uso del software
- ◆ Capacidad de comunicación escrita



Ventajas

- ◆ Inmediatez en la respuesta.
- ◆ Mayor acercamiento al público joven.
- ◆ El usuario no tiene que desplazarse.
- ◆ Amplía la cantidad de usuarios que pueden acceder al servicio.



Desventajas

- ◆ Usuarios múltiples
- ◆ Adultos lo consideran poco serio
- ◆ Pérdida del cara a cara
- ◆ Necesidad de entrenamiento
- ◆ Límite de lo que puede escribirse



Una experiencia local...



Inicio del Servicio

La Biblioteca Joaquín V. González de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNLP, ofrece desde fines de 2006 un servicio de referencia por chat.



Destinatarios

- ◆ Alumnos
- ◆ Docentes
- ◆ Investigadores
- ◆ Personal de la Institución
- ◆ Autoridades de la Facultad



Ingreso al chat

SERVICIO DE REFERENCIA POR CHAT

El servicio de chat está destinado a responder las consultas de los alumnos, docentes e investigadores de la Facultad en tiempo real. Cuando se conecte con su número de DNI, un bibliotecario profesional lo ayudará en su búsqueda de información.

El servicio está disponible de lunes a viernes de 10 a 13 hs. y de 14,30 a 17,30 hs

Si quiere realizar una consulta fuera del horario de atención; puede hacerlo a través del siguiente mail :

referenciavirtual@jursoc.unlp.edu.ar

**INGRESE SU
NÚMERO DE
DOCUMENTO**

INGRESAR

>> Guía de uso

¿Quiénes podrán utilizar el servicio?

El servicio está disponible para alumnos, docentes e investigadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNLP.

¿Cómo se ingresa al servicio?

Escribiendo su número de documento en el casillero correspondiente y clickeando en ingresar.



Pantalla del usuario

>> SISTEMA DE GESTIÓN DE FACULTAD (SIGE.F) - BIBLIOTECA

BIENVENIDO: 77369/8 BARLOQUI

CERRAR SESION

 Consulte la Guía de uso.

USUARIOS EN LINEA (2)

77369/8 BARLOQUI MARIO WALTER
Bibliotecario



CAMARA DESCONECTADA

CHAT DE LA BIBLIOTECA

Escriba su mensaje aquí

ENVIAR



Guía de uso

>> Guía de uso

¿Quiénes podrán utilizar el servicio?

El servicio está disponible para alumnos, docentes e investigadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNLP.

¿Cómo se ingresa al servicio?

Escribiendo su número de documento en el casillero correspondiente y clickeando en ingresar.

¿Qué información puedo pedir?

- Datos sobre la Biblioteca (ubicación, servicios que ofrece, horarios de atención, mails de contacto, etc)
- Consultas sobre como utilizar los Sitios jurídicos que figuran en la página de la Biblioteca.
- Solicitar jurisprudencia, doctrina y legislación que la Hemeroteca posee a texto completo en forma digital.

¿Qué información no puedo pedir?

- Información sobre que libros tiene en préstamo y cuando se le vencen.
- Solicitar que le renovemos un libro.
- Si le fue adjudicada una reserva.
- Solicitar bibliografías sobre un tema o autor determinado; para ello debe escribir a: biblioteca@ursoc.unlp.edu.ar
- Solicitar fotocopias



Pantalla del bibliotecario

>> SISTEMA DE GESTIÓN DE FACULTAD (SIGE.F) - BIBLIOTECA

BIENVENIDO ADMINISTRADOR: Bibliotecario

CERRAR SESION

(1 Participante)

Bibliotecario
undefined
undefined
undefined
undefined
undefined

Send Audio/Video

(Open)

AVISO

Bibliotecario: 12/07/07 10:00 hs. Evangelina

Bibliotecario: Hola Juan Jose!

Bibliotecario: en que te puedo ayudar?

113874/0 PANOZO ZURITA, JUAN JOSE: Escribe su mensaje aquí que horarios tuene la biblioteca???

Enviar



Información que se brinda

- ◆ Datos sobre la Biblioteca (ubicación, horarios, servicios, etc.)
- ◆ Existencia de libros y publicaciones periódicas.
- ◆ Jurisprudencia, doctrina y legislación digitalizada a texto completo.
- ◆ Asistencia para el uso del catálogo web.



Tareas bibliotecológicas

- ◆ Se realiza un back up diario de las conversaciones.
- ◆ Se confeccionan estadísticas (tipo de usuario, información que solicita, etc.)
- ◆ Se detecta material faltante para nuevas adquisiciones.



¡Gracias!

Marina Borrell

mborrell@fahce.unlp.edu.ar
referencia@fahce.unlp.edu.ar

