
El servicio de información y referencia en la biblioteca digital

Purificación García Delgado
Servicio de Hemeroteca, Biblioteca
de la Univ. Politécnica de Valencia

DEFINICIÓN

Según The Virtual Reference Desk el servicio de información y referencia virtual es un conjunto de servicios basados en Internet de preguntas y respuestas que conecta a los usuarios con los individuos que poseen conocimiento de la materia

DEFINICIÓN

Marylin Domas lo define como un servicio de acceso de información a través de medios electrónicos. Las respuestas son efectuadas por personal especializado y las respuestas se envían por medios electrónicos también

DEFINICIÓN

Taylor :
en cualquier sitio,
espacio,
a cualquier ritmo y
en cualquier momento

PROBLEMAS

Escalabilidad

Ambigüedad

PIONEROS EN REFERENCIA VIRTUAL

**Electronic Access to Reference
Service (EARS) de la Biblioteca de
Ciencias de la Salud de Universidad
de Maryland - 1984**

AskEric - 1992

The Internet Public Library -1995

CRITERIOS DE CALIDAD

Bennett, Kasowitz y Lankes partiendo del proyecto K-12 AskA service señalan los siguientes criterios de calidad para el servicio de referencia digital:

1. Autoridad : los expertos deben tener el conocimiento necesario de acuerdo con el nivel que cada servicio desee implementar
2. Accesibilidad: en el caso del VRD esto se traduce en que el servicio debe ser alcanzable y navegable independientemente de la satisfacción del equipo, de la discapacidad física o de la lengua. El servicio ha de ser alcanzable tanto por e-mail como formulario web.

CRITERIOS DE CALIDAD

3. Rapidez en la respuesta: los servicios han de responder al menos al 10% de las preguntas en el intervalo de dos días laborables con el objetivo a medio plazo de que sea el 100%
4. Privacidad para el usuario : las políticas de privacidad deben aparecer en la página web.
5. Consistente con la buena práctica del servicio de referencia
6. Claro en las expectativas de los usuarios

CRITERIOS DE CALIDAD

7. Revisión regularmente : los gestores del servicio han de proporcionar retroalimentación formativa a los expertos para recordarles, instruirles y animarles a que se adhieran a las políticas del servicio y sus procedimientos
8. Proporciona acceso a información relacionada
9. No comercial
10. Debe darse a conocer : mensajes promocionales a grupos de discusión, buzoneo directo, artículos en revistas especializadas y prensa

CRITERIOS DE CALIDAD

11. Instructiva : se deben ofrecer métodos para encontrar los mejores recursos. Por ejemplo, las respuestas pueden incluir las herramientas empleadas para la localización de recursos
12. Política clara de respuesta : debería aclararse al usuario antes o bien al comienzo de la transacción de referencia para reducir las oportunidades de confusión por parte del usuario o bien preguntas inadecuadas

CRITERIOS DE CALIDAD

13. Interactividad : se debe proporcionar una entrevista de referencia de manera que el usuario pueda comunicar la información necesaria a los expertos de lo que necesita y clarificar cuestiones dudosas. También deben promocionar el compartir información sobre el usuario como el área de la materia a la que pertenece la pregunta a través de un formulario web o bien un mensaje de correo electrónico.
14. Formación a los expertos : es uno de los aspectos más importantes para la planificación del servicio de referencia.

OTROS CRITERIOS DE CALIDAD

- Rosario Osuna Alarcón : ISO 2789:1991 (UNE-EN ISO 2789:1996) sobre estadísticas internacionales de bibliotecas
- ISO 11620:1998 sobre indicadores de rendimiento de bibliotecas : indicador B.2.6

OTROS CRITERIOS DE CALIDAD

- Merlo:
 - Tasa de acierto o exhaustividad: porcentaje de documentos pertinentes encontrados en relación al número de documentos existentes sobre esa consulta
 - Tasa de precisión o pertinencia : relación entre el número de respuestas ofrecidas y las que son válidas o pertinentes
 - Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido desde la formulación de la demanda hasta la resolución de la misma
 - Costes: valor de la información, tanto económico como temporal
 - Grado de eficiencia: calidad de la información ofrecida y su relación con los aspectos anteriores

NORMALIZACIÓN

- En Abril del 2001 se creó un grupo de trabajo de NISO para la normalización del servicio de referencia digital. Sus objetivos son:
 - Determinar qué aspectos de la referencia digital se pueden beneficiar de una normalización
 - Identificar los agentes que se beneficiarían de ello
 - Considerar el trabajo ya realizado y ver si podría ser un punto de partida
 - Considerar el tiempo que tomaría la realización de la norma y si se debería llevar a cabo algún tipo de investigación

NORMALIZACIÓN

- Este comité también desarrollará el protocolo en la transacción de pregunta-respuesta para el intercambio de mensajes y construirán un conjunto de metadatos que identifiquen y describan los componentes clave tanto de los datos contenidos en las preguntas y respuestas como en los datos personales y de las instituciones

NORMALIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS

- QuIP (Question Interchange Profile) consiste en metadatos para el almacenamiento, y seguimiento de las transacciones de manera consistente
- KBIT (Knowledge Bit) es un formato de datos estandarizados para la gestión de las transacciones

NORMALIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS


- KBIT reconoce tres tipos de preguntas: la original, la que emite el usuario, las preguntas que se realizan en la entrevista y la pregunta que finalmente se van a responder. Además ofrece unos campos descriptivos que permiten la identificación de la pregunta en la base de datos: origen geográfico, idioma de la pregunta, derechos de autor y disponibilidad

ROL DEL BIBLIOTECARIO

- Abbas resume los roles de los bibliotecarios del futuro en:
 - Pasarela entre el futuro y el pasado
 - Profesor
 - Gestor del conocimiento
 - Organizador de recursos en red
 - Abogados del desarrollo de una política de información
 - Parte de la comunidad
 - Descubridores de recursos de información
 - Colaboradores con los proveedores de recursos tecnológicos
 - Técnicos
 - Consultores individuales de información

TIPOS SEGÚN LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

TIPOS DE SERVICIOS DE REFERENCIA DIGITAL

- E-mail
 - Cuestionarios cerrados vía web
- Chat
- Videoconferencias
- MOO's
- Web Contact Center Software 
Customer Relationship Management

CORREO ELECTRÓNICO Y USENET

- Ventajas (Abbels)
 - método fácil de comunicar
 - mensajes son cortos
 - es barato y rápido
 - la demanda puede hacerse fuera de las horas de apertura de la biblioteca
- Desventajas
 - método asíncrono

CORREO ELECTRÓNICO Y USENET

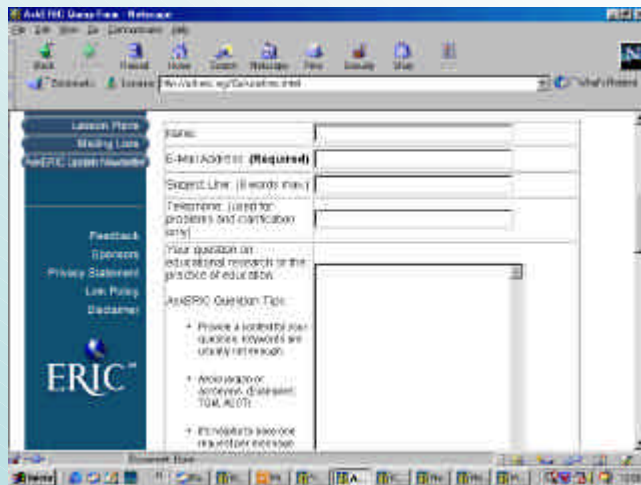
- Según Bernie Sloan éste es el modelo o escenario de referencia para este tipo de servicio:
 - Para evitar una masiva llegada de preguntas, limitar el servicio a los usuarios pertenecientes a la institución y si es necesario al tipo de preguntas
 - Utilizar formularios web con los datos que contiene el modelo aportado por Abels: datos personales, materia y restricciones del proceso de búsqueda como idioma, fechas, etc.
 - Se puede decidir contestar las preguntas inmediatamente o planificar varios momentos del día para responder

CORREO ELECTRÓNICO Y USENET

- Según la misma autora la entrevista de referencia ideal está compuesta por tres correos electrónicos: en el primero el usuario envía la pregunta vía un formulario, pues éste es el mejor método, el segundo es el envío de la respuesta y el tercero es la confirmación del usuario. Si fuera necesario continuar el diálogo Abels aconseja pasar a otro tipo de comunicación

ASKEric

<http://askeric.org/Qa/userform.shtml>



The screenshot shows a web browser window displaying the ASKEric user form. The browser's address bar shows the URL <http://askeric.org/Qa/userform.shtml>. The page has a blue header with the ASKEric logo and navigation links. The main content area contains a form with the following fields and sections:

- Name:** A text input field.
- E-MAIL ADDRESS (Required):** A text input field.
- Subject Line: (8 words max):** A text input field.
- Description: (used for problems and discussions only):** A text input field.
- Your question on educational research or the practice of education:** A large text area.
- ASKERIC Question Tips:** A list of tips:
 - Provide a complete question. Keywords are greatly appreciated.
 - Ask questions or answers directly to TOM ALDT.
 - Please do not use the word "please" in your question.

Ask Joan of Art

<http://nmaa-ryder.si.edu/study/reference-question.html>

The screenshot shows a web browser window titled "Ask Joan of Art - Reference". The address bar contains the URL "http://nmaa-ryder.si.edu/study/reference-question.html". The page content includes a heading "Ask Joan of Art" and a sub-heading "Reference Question". Below this, a message reads: "If you are asking about an artist, select from the following choices to refine your question and expedite our response!". The form consists of several input fields: "Artist's Last Name:" and "Artist's First Name:" (text boxes), "Date:" (a dropdown menu), "Occupation:" (a dropdown menu), and "Nationality:" (a dropdown menu). Below these fields is a text box for "In what context did you learn of the artist (e.g., in a book, at a museum, on TV, etc.):". The browser's taskbar at the bottom shows various icons including Internet Explorer, Outlook, and several instances of Microsoft Word.

The Internet Public Library

<http://www.ipl.org/div/askus/reformqrc.html>

The screenshot shows a web browser window titled "Internet Public Library Ask a Question - Reference". The address bar contains the URL "http://www.ipl.org/div/askus/reformqrc.html". The page features the "ipl" logo and the text "The Internet Public Library". A breadcrumb trail reads "You are here: Home > Ask a Question". Below this, there is a "PLEASE READ:" section with a warning: "Before you ask a question, please read the informational page: [askus our service](#). If you are a robot". The form includes two input fields: "What is your name?" and "What is your email address?". A note below the email field states: "If you don't give us your correct, complete e-mail we can't: flupdw@aol.com". The browser's taskbar at the bottom shows various icons including Internet Explorer, Outlook, and several instances of Microsoft Word.

The Internet Public Library

<http://www.ipl.org/div/askus/reformqrc.html>

- Ofrece 8 servicios esenciales:
 - Centro de referencia con servicio MOO
 - División Joven que incluye un servicio listserv para literatura infantil
 - Servicios para bibliotecarios
 - Espacio para Exposiciones
 - Clase para clases a distancia
 - Sala de lectura
 - Directorio que contiene todos sus recursos electrónicos
 - Herramientas de búsqueda WEB

The Internet Public Library

<http://www.ipl.org/div/askus/reformqrc.html>

- El servicio MOO se llama IPLMOO. La conexión puede hacerse por TELNET a ipl.sils.umich.edu:8888 pero la mejor conexión es utilizar una interfaz de un software cliente como MUDDweller para Macintosh o MUDwin para Windows.
- Cuando el usuario visita la sección "Ask a question" primero se le invita a que consulte las FAQ's. También se le advierte de que la respuesta puede tardar algún tiempo, cómo realizar la consulta y qué ocurre una vez recibida

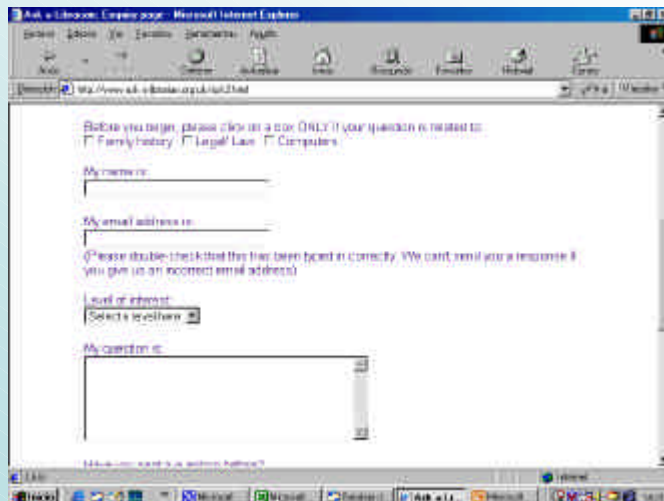
The Internet Public Library

<http://www.ipl.org/div/askus/reformqrc.html>

- Han desarrollado su propio software denominado QUIRC. Es un servidor especializado en www, gestiona el correo electrónico, hace seguimiento de las consultas y facilita la comunicación entre usuario y bibliotecario y bibliotecario a bibliotecario.
- El personal es voluntario y pasa por un periodo de formación. También existe una política de respuestas y una base de datos que registra y gestiona todas las transacciones.

Ask a Librarian

<http://www.ask-a-librarian.org.uk/>



The screenshot shows a web browser window titled "Ask a Librarian: Contact page - Microsoft Internet Explorer". The address bar displays "http://www.ask-a-librarian.org.uk/". The main content area contains a form for submitting a question. At the top, it says "Before you begin, please click on a topic ONLY if your question is related to:" followed by radio buttons for "Family History", "Legal Law", and "Computers". Below this are input fields for "My name is:" and "My email address is:". A note states: "Please double-check that they have been typed in correctly. We can't send you a response if you give us an incorrect email address." There is a "Level of interest" dropdown menu with "Select a level from" visible. At the bottom of the form is a large text area labeled "My question is:". The browser's taskbar at the bottom shows several open applications including Internet Explorer, Outlook, and Word.

CHAT

- El bibliotecario abre el programa cliente de IRC, XIRCON. Una vez que el bibliotecario se conecta al servidor IRC, debe unirse a la sesión de chat. En el caso del software WebMaster ConferenceRoom (<http://www.webmaster.com>), lo hace tecleando lo siguiente “/join#helpdesk”. Helpdesk es el nombre del canal para chatear

CHAT

- A continuación le aparece una lista de personas (usuarios y bibliotecarios) que están conectados. Si el nombre está precedido por @, significa que es un operador, que es la primera persona que se conecta al sistema. El operador tiene un nivel de administrador. Puede:
 - Seleccionar un tema para el canal
 - Echar a usuarios no deseados
 - Prohibir a un usuario utilizar el canal
 - Cambiar las propiedades como número de gente que puede estar conectada en el canal, canales privados o secretos, etc.

CHAT

- También puede filtrar palabras, como palabrotas, de manera que si el usuario introduce esas palabras el mensaje no se envía y se le comunica al usuario que ha de reformular su pregunta

CHAT : TIPOS

- envío instántaneo de mensajes (instant messaging software)
 - gratuito, es fácil de instalarse y no necesita un ancho de banda especial
 - » AOL Instant Messenger (<http://www.aol.com/>).
Gratuito
 - » ICQ de Mirabilis Ltd.
 - » Microsoft Messenger
 - » Yahoo!Messenger
- chat rooms
- software de chat

CHAT : TIPOS

- chat rooms
 - Requiere la biblioteca se registre en un sitio web de una compañía que ofrezca dicho servicio. Ejemplos son:
 - » Anexa (<http://anexa.com>) Gratuito
 - » ChatSpace
 - » Yahoo!Clubs
- software de chat

CHAT : TIPOS

- Software de chat
 - Netscape Instant Messenger
 - HumanClick (<http://www.humanclick.com>)
 - Livehelper (<http://www.livehelper.com>)
 - Alguna Universidad incluso se ha atrevido a desarrollar su propio software. Es el caso de la Universidad de Temple, con el software Camden (<http://nimbus.oci.temple.edu/~jlabonsk/camden.html>) o el Morris Messenger de la Universidad del Sur de Illinois que es gratuito

CHAT : TIPOS

- Software de chat
 - La Universidad del Norte de Texas eligió el software WebMaster ConferenceRoom Personal Edition (www.webmaster.com) por tres razones : era líder en el mercado, ofrecía un entorno IRC que el sistema de la biblioteca era capaz de soportar y finalmente ofrecía tres importantísimas características (privacidad en la entrevista con el usuario, posibilidad de echar a usuarios si su comportamiento era inadecuado y posibilidad de grabar las transacciones). También el precio fue importante: 99\$

CHAT : COMPRA

- El Florida Distance Learning Reference & Referral Center (RRC) aconseja tomar en consideración las siguientes cuestiones a la hora de escoger un sistema u otro:
 - Coste
 - Compatibilidad con el servidor
 - Disponibilidad de una demo
 - Chateo con moderador
 - Filtros
 - Posibilidad de prohibir a determinados usuarios
 - Posibilidad de registrar las sesiones

CHAT : COMPRA

- Manuales en línea
- Interfaces customizables
- Chateo múltiple
- Mensajes privados
- Usuarios simultáneos
- Facilidad de uso
- Atractivo y amigable
- Que no necesite conectarse a través de un login
- Gratuito para los usuarios
- Que el usuario no necesite ningún tipo de software

VIDEOCONFERENCIAS

- **Proyecto “See You See a Librarian” y Proyecto Interactive Reference Asístanse (IRA) de la Universidad de Michigan** : con el software CU-SeeMe. Resultó que el equipo físico como lógico no estaban lo suficientemente desarrollado y los bibliotecarios se encontraron con poco apoyo informático

VIDEOCONFERENCIAS

- **Proyecto Interactive Reference Service (IRS) de la Universidad de California, Irvine** : los usuarios se quejaron de que al final sí que se tenían que acercar a la biblioteca a recoger el material. Sugirieron que las sesiones se llevaran a cabo en una habitación aparte. Los bibliotecarios pidieron monitores más grandes y una alerta auditiva para avisarles de que un usuario necesitaba ayuda

VIDEOCONFERENCIAS

- CuSeeMe es un software gratuito de videoconferencia que proporciona imagen y sonido. Todas las máquinas que participen han de tener tarjetas de video y audio. Consume mucho ancho de banda

VIDEOCONFERENCIAS

- Desventajas
 - Infraestructura para el usuario
 - Cuando más de dos usuarios intentan conectar puesto que estos sistemas no ofrecen un mecanismo de cola o redirección

VIDEOCONFERENCIAS

- Estos paquetes proporcionan una conexión entre audio y video entre ordenadores en una de las 4 formas siguientes:
 - En área de red local (LAN)
 - Vía Internet
 - vía líneas de teléfono regulares
 - vía ISDN (Integrated Services Digital Network), una línea especial digital de teléfono
 - Los primeros dos dependen demasiado del ancho de banda. En los momentos más descongestionados estos paquetes transmiten imágenes de video a 15 fps

VIDEOCONFERENCIAS

- Bernie Sloan sugiere el siguiente modelo o escenario de referencia en un servicio de video conferencia:
 - Limitar el número de sitios desde los que se puede iniciar las sesiones de consulta, debido a que requiere de plantilla disponible en el momento
 - Por la misma razón, aduce que hay que poner un horario establecido
 - El servicio debería ser parecido al Apple VideoPhone Kit de la Universidad de Irvine

VIDEOCONFERENCIAS

- En el caso de que las necesidades de información no sean satisfechas, fijar hora para otro día o bien decidir cambiar a otro tipo de medio como puede ser el correo electrónico.
- Conforme se vaya consolidando el servicio planificar el número de sitios desde los que se accede

MOO's

- Multi-User Object Oriented
- Originalmente se desarrollaron para juegos interactivos en tiempo real en Internet. Proporcionan un entorno virtual de multi-usuarios y enlaces comentados a muchos sitios de interés

MOO's

- MOO no es más que una gran base de datos en la que reside un servidor enlazado a Internet. Proporciona un lugar para conversación en directo y se parece mucho a un chat. Pero es más que un chat. Por ejemplo, permite crear y programar objetos individuales en el MOO para que otros interactúen con él

MOO's

- **Ventajas:**
 - No necesita mucho ancho de banda
 - El usuario no tiene porqué tener la última tecnología
- **Desventajas**
 - está limitado a una interfaz basada en texto
 - Los jugadores o “actores” en un MOO se organizan jerárquicamente, según su experiencia o habilidad

MOO's

- Ejemplo es la biblioteca de la Universidad de New Brunswick, que lo emplean para los estudiantes a distancia
 - » <http://www.unb.ca:7000/>
- ArkMOO de la Universidad de Arkansas. Integra MOO con Internet y correo electrónico. El usuario puede acceder a ArkMOO a través de un cliente telnet basado en java y a partir de ahí pide determinadas páginas que aparecen en una ventana de navegador. Se organizó un espacio para biblioteca y después diferentes espacios para cada curso

WEB CONTACT SERVER SOFTWARE

- Este software realiza la misma función que una centralita telefónica pero también añade nuevas posibilidades que proporciona la web.
- En lugar de enviar al usuario a un menú automático de voz se le pide que busque en el sitio web. Si el usuario todavía necesita ayuda, entonces el sistema pone en funcionamiento el sistema de distribución automático de llamadas.

WEB CONTACT SERVER SOFTWARE

- El software puede ser configurado para que permita una combinación de correo electrónico, chat, devolución de llamadas, voz en IP o incluso videoconferencia. Otras ventajas añadidas es la tecnología “push” o de entrega de información al usuario, formularios web y control remoto del navegador del usuario

WEB CONTACT SERVER SOFTWARE

- Juanita es una empresaria que busca información de cómo comenzar un negocio. No quiere conducir a la biblioteca y desde casa accede a la página web de la misma.
- En la página web de la biblioteca encuentra un icono que dice “Pinche aquí para hablar con un bibliotecario”. Así lo hace y a continuación se le ofrece la posibilidad de enviar un correo electrónico a la biblioteca, o bien abrir una sesión de chat o que el bibliotecario le devuelva la llamada

WEB CONTACT SERVER SOFTWARE

- Juanita elige chatear. Se le pide información que la identifique como su nombre y dirección de correo, su número de carnet de biblioteca, etc. Una vez ya conectada recibe un mensaje de bienvenida.

WEB CONTACT SERVER SOFTWARE

- Si el bibliotecario está ocupado se le ofrecerá la posibilidad de conocer mejor los servicios de la biblioteca, es lo que se denomina “páginas de espera” (pages on hold), de manera que la biblioteca le puede ofrecer un conjunto de URL's o información que envía directamente al navegador de Juanita mientras que espera. Otros servicios también ofrecen hilo musical

WEB CONTACT SERVER SOFTWARE

- El software redirecciona a una cola la petición de Juanita, de acuerdo con las normas que la biblioteca haya diseñado.
- El software ofrece también al bibliotecario la posibilidad de recuperar mensajes ya creados para responder directamente a preguntas generales. Este mensaje preconfigurado ha de contener siempre fórmulas de pleitesía y ha de acabar preguntando si necesita más información

WEB CONTACT SERVER SOFTWARE

- Si la pregunta de Juanita es más específica se le puede responder indicándole cómo buscar en una base de datos pertinente, y el bibliotecario comienza así una sesión de navegación compartida, o control remoto. El bibliotecario manejará la pantalla y el ratón de Jane y le mostrará los pasos a seguir. Si Juanita tiene dificultades a la hora de realizar la búsqueda en la base de datos, el bibliotecario puede elegir la posibilidad de formulario compartido (form share) de manera que vea qué términos está introduciendo Juanita

WEB CONTACT SERVER SOFTWARE

- Una vez satisfecha la necesidad de información, el sistema enviará automáticamente a Juanita una transcripción de toda la consulta, con toda la conversación mantenida en el chat y todas las URL's enviadas. También se envía copia a la biblioteca para su archivo y análisis estadístico

WEB CONTACT SERVER SOFTWARE

- El software también genera informes con datos como el número total de sesiones, tiempo medio de respuesta, preguntas por área temática, momentos punta del servicio, etc.
- Steve Coffman señala algunas mejoras que deben realizarse en este tipo de software. Por un lado, las páginas de espera no son buenas pues inicialmente este tipo de productos fueron diseñados para empresas que vendían sus productos por internet y cuya respuesta era prácticamente inmediata

WEB CONTACT SERVER SOFTWARE

- También debe mejorarse la navegación compartida pues los sistemas deberían escoltar al usuario por cualquier página web, incluso por las bases de datos propiedad de la biblioteca. Desafortunadamente estos productos no funcionan para más que unas pocas bases de datos. La mejor solución a este problema parece ser la navegación compartida basada en servidores proxy, como el que usa el software LSSI Interact y Cisco Dynamic Content Adapter. Sería deseable también poder incluir un botón de ayuda de referencia virtual en las propias bases de datos

WebLine

<http://www.weblines.com>

- Comparte la información con el cliente, formularios o páginas web a la vez que mantiene una conversación o bien chatea con texto
- Navegación compartida
- Envío bidireccional de páginas web
- Comparte los formularios web
- Transferencia de ficheros
- Whiteboarding
- Las conversaciones pueden ser uno a uno o uno a varios

WebLine

<http://www.weblines.com>

- En la Universidad de UCLA se testó y se encontraron algunas pegs. Por ejemplo, había que modificar el tamaño de las ventanas para que tanto el usuario como el bibliotecario pudieran ver la información. Esto confundía mucho a los usuarios. También se le solicitaba al usuario permiso para cargar Applets y esto hizo que algunos usuarios desconfiaran. Este software funciona mejor con preguntas cortas y breves que se pueden responder con un sitio web. Otra pega es el tiempo de espera para el usuario mientras que el bibliotecario hace la búsqueda

eGain

<http://www.egain.com/>

- Es más fácil de usar que WebLine
- Utiliza Hipbone para conectar los navegadores del bibliotecario y el usuario
- La pantalla del usuario es muy clara pues aparece una columna con los mensajes de chat
- El usuario ve la misma página que el bibliotecario. Si el bibliotecario ni quiere que la vea, ha de abrir otra ventana
- Registro de las sesiones para informes estadísticos
- Es más rápido que WebLine

COMPARACIÓN

	Push	Queue	Collab.	App.Shr
LSSI	X	X	X	X
Convey	X	X	X	X
InstantSrv	X	X	In prog.	
LiveAssist	X	X		push
24/7	X	X	X	push
LiveHelp	X	X		
RightNow	X	X	X	?
RefDesk	X	X		push
LivePerson	X	X		

APLICACIONES WEB

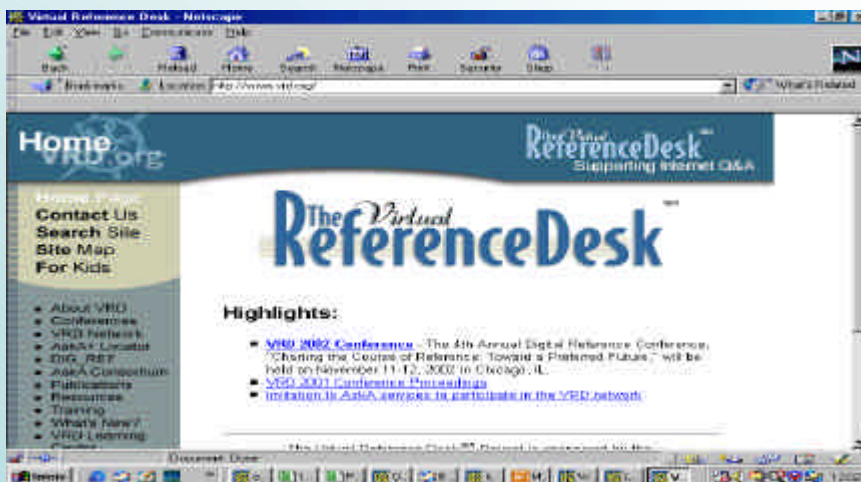
E-global library

<http://www.egloballibrary.com>



PROYECTOS

The Virtual Reference Desk <http://www.vrd.org>



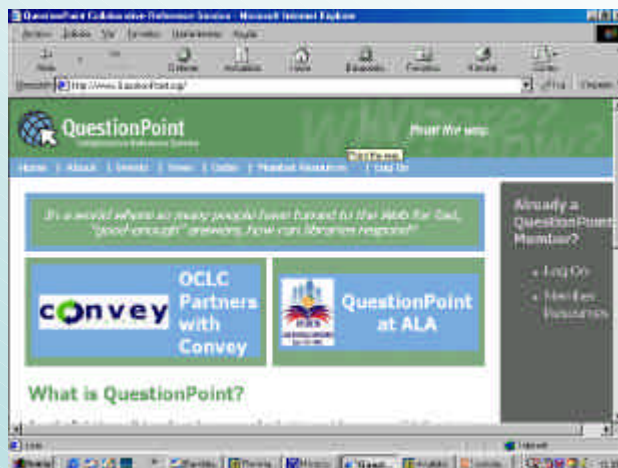
The Virtual Reference Desk

<http://www.vrd.org>

- Proyecto dedicado a la investigación sobre referencia digital y financiado por el Departamento de Educación de Estados Unidos.
- Aparte de organizar las VRD Conferences, ha generado productos como QuestionPoint y toda una serie de “AskA Services”, así como aplicaciones y publicaciones

QuestionPoint

<http://www.QuestionPoint.org>

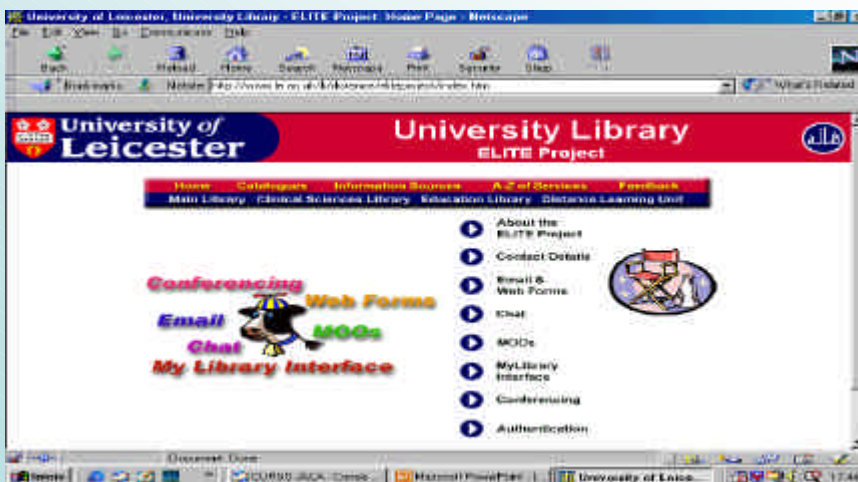


MODELO DE RESPUESTA DEL VRD

1. Definición de la tarea
 - Identifica la pregunta y características del usuario. En un entorno virtual no existe un contacto cara a cara, para solventar este aspecto algunos servicios de referencia están empleando herramientas de comunicación como Interactive Relay Chats o MOOs (Multi-User Object Oriented) (+ info en <http://hypatia.jpl.org/moo>)
 - Determina el tipo de respuesta apropiada
2. Estrategia de búsqueda de información
3. Localización y Acceso
4. Sintetizar la respuesta
 - Proporcionar información factual y/o referencias a recursos
 - Proporcionar una guía para la utilización de dicha información
 - Utilizar un lenguaje claro y apropiado
5. Evaluar
 - Revisar el contenido
 - Evaluar el lenguaje y tono empleados

ELITE Project

<http://www.le.ac.uk/li/distance/eliteproject/index.htm>



ELITE Project

<http://www.le.ac.uk/li/distance/eliteproject/index.htm>

- Servicio de Chat con HumanClick
- Cuestionario web cerrado
- Registro virtual
- Preguntas a través de e-mail

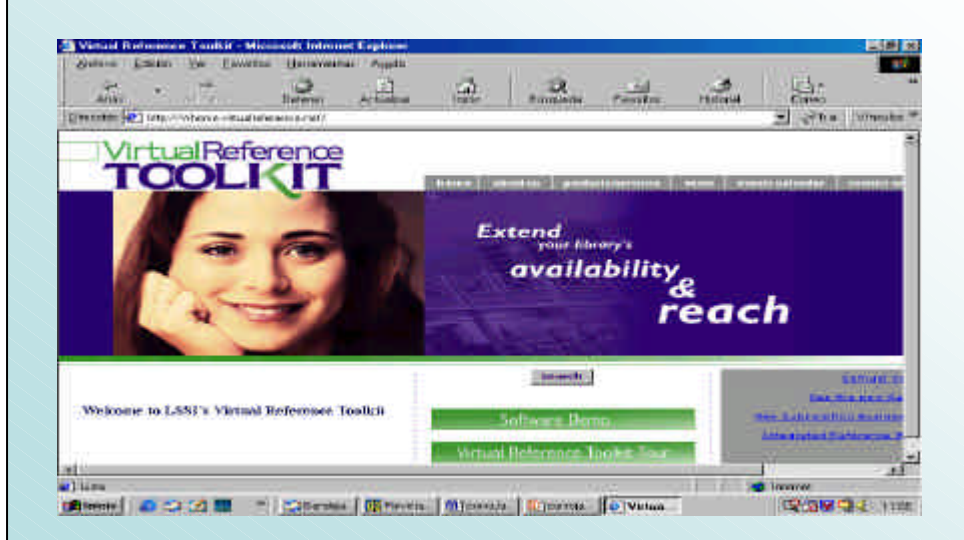
LSSI new VIRTUAL REFERENCE DESK

<http://www.lssi.com/virtual>



LSSI Virtual Reference Desk

<http://vrhome.virtualreference.net/>



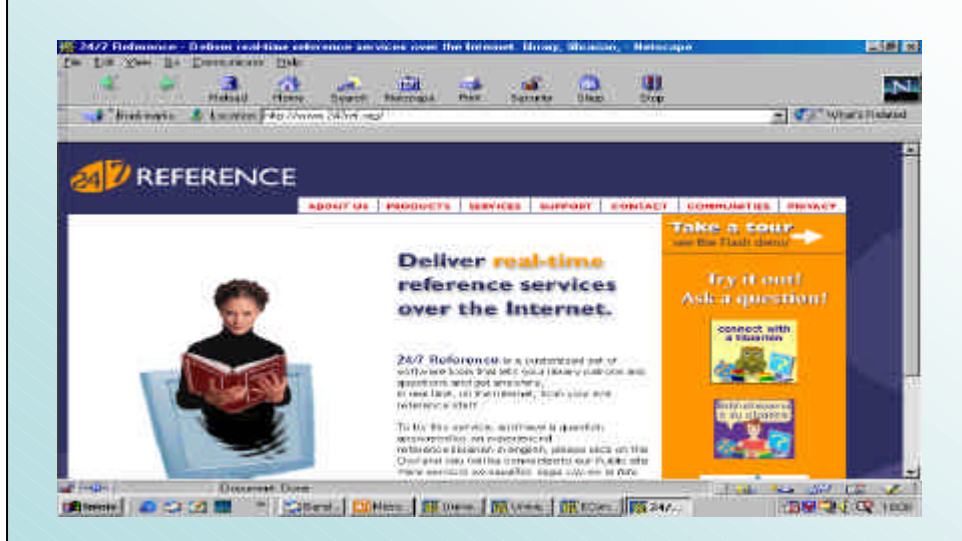
LSSI new VIRTUAL REFERENCE DESK

<http://www.lssi.com/virtual>



24/7 Reference Project

<http://www.247ref.org/>



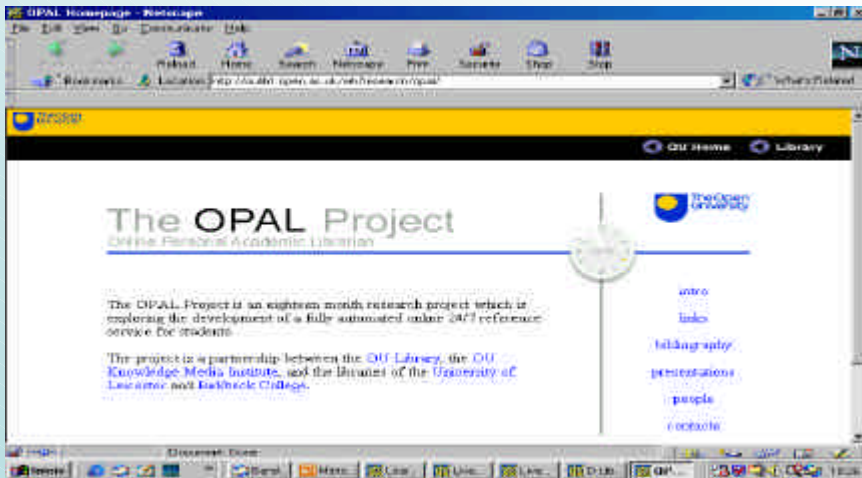
24/7 Reference Project

<http://www.247ref.org/>

- Permite chatear
- “Collaborative browsing”
- Enviar ficheros, imágenes, etc. Al ordenador del usuario
- Utilizar plantillas de mensajes
- Estadísticas
- Inclusión en el sitio web de la biblioteca

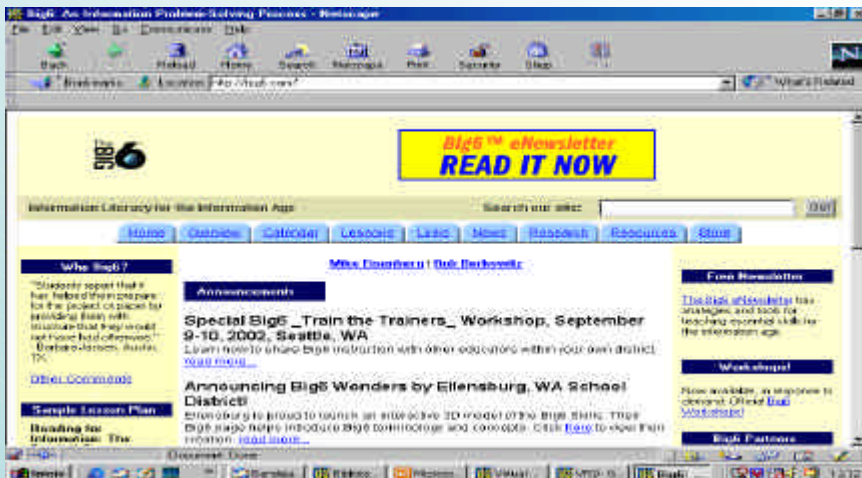
OPAL Project

<http://oulib1.open.ac.uk/wh/research/opal/>



Big6 TM

<http://big6.com/>



Global Pizza

<http://dewey.cc.duq.edu/Workshops/GlobalPizza/pizzarecipe.html>



CDRS

<http://www.loc.gov/rr/digiref>

- La misión del CDRS es “proporcionar servicio de referencia profesional a los investigadores en cualquier momento, en cualquier sitio a través de la red digital internacional de bibliotecas”. Cada biblioteca tiene un perfil para así saber si se ha de enviar la pregunta o no. La relación es por ser un tipo u otro de miembro. Se define a el nivel de relación de la biblioteca local al CDRS.
- Bibliotecas participantes: Library of Congress, National Agricultural Library, National Library of Australia, National Library of Canada, Smithsonian American Art, University of Texas at Austin, Cornell University, Santa Monica Public Library, Morris County Public Library y el Peninsula Library System

CDRS

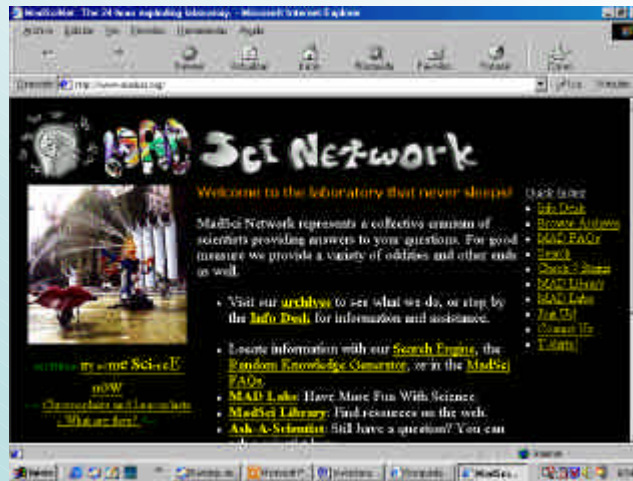
<http://www.loc.gov/rr/digiref>

- La misión del CDRS es “proporcionar servicio de referencia profesional a los investigadores en cualquier momento, en cualquier sitio a través de la red digital internacional de bibliotecas”. Cada biblioteca tiene un perfil para así saber si se ha de enviar la pregunta o no. La relación es por ser un tipo u otro de miembro. Se define a el nivel de relación de la biblioteca local al CDRS.
- Bibliotecas participantes: Library of Congress, National Agricultural Library, National Library of Australia, National Library of Canada, Smithsonian American Art, University of Texas at Austin, Cornell University, Santa Monica Public Library, Morris County Public Library y el Peninsula Library System

EJEMPLOS DE REFERENCIA VIRTUAL

MADsci

<http://www.madsci.org>



MADsci

<http://www.madsci.org>

- Comenzó en 1995 como un sitio Web de la Escuela de Medicina de la Universidad de Washington. Comenzó con 40 voluntarios y ahora mismo cuenta con más de 800 científicos voluntarios que responden preguntas que tratan de materias de Astronomía a Zoología. Cuenta con un archivo de más de 12000 preguntas y respuestas.
- En un mes recibe 3000 preguntas.

MADsci

<http://www.madsci.org>

- A desarrollado su propio software llamado Moderator que procesa las preguntas y respuestas y realiza tareas repetitivas de mantenimiento, como formatear con hipertexto las preguntas y respuestas, archiva los ficheros y actualiza el motor de búsqueda.
- La estructura de personal es: 824 expertos, 35 moderadores que revisan las preguntas y respuestas, 4 administradores que mantienen el sitio y un administrador del sistema

MADsci

<http://www.madsci.org>

- Las recomendaciones de Lynn Bry para desarrollar un servicio de este tipo son:
- Muestre la función de formular las preguntas pero usándola para que los usuarios se familiaricen con materiales de manera que se proporcionen ellos mismos la información que buscan. En el caso de MadSci la existencia de una página de bienvenida invita a los usuarios a que comprueben los recursos existentes y listas de tipos de cuestiones que el servicio no responde. De este modo sólo el 48% de usuarios pasan a la página de formular la pregunta y de éstos sólo el 22% finalmente formulan la pregunta

MADsci

<http://www.madsci.org>

- Usar scripts de CGI para filtrar y enviar las preguntas a recursos específicos
- Archive la información de preguntas y respuestas y hágalo buscable. Esto se puede hacer de manera gratuita pues sitios como Altavista permite a los usuarios introducir la URL de los directorios y páginas que necesitan que sean indexadas (<http://www.altavista.com/cgi-bin/query?pg=addurl>)
Dentro del sitio MADSci se utiliza el paquete Glimpse que es gratuito. Se utiliza para responder automáticamente ha preguntas archivadas

MADsci

<http://www.madsci.org>

- Como consideraciones generales a la hora de buscar un proveedor de espacio en la web hay que tener en cuenta que no se cobran cuotas por el espacio, que se pueden instalar y mantener scripts de CGI, si se el servidor es seguro, si se guardan periódicamente las páginas contenidas
- Para controlar la calidad del servicio las respuestas son revisadas por moderadores

MADsci

<http://www.madsci.org>

- A la hora de planificar un servicio de este tipo se han de tener en cuentas las siguientes cuestiones:
 - Áreas temáticas a cubrir
 - Modo de recepción de preguntas (correo electrónico/WWW...)
 - Qué se va a hacer con la información: borrarla, archivarla, organizarla en FAQ'S...
 - Cómo será la navegación en el sitio
 - Plantearse la escalabilidad, si será capaz de seguir dando servicio si a los 6 meses la demanda se multiplica por 10
 - Automatizar lo más posible
 - Involucrar al mayor número de gente posible

KnowItNow de CLEVNET Library Consortium

<http://www.knowitnow24x7.net/vrd.asp?bhjs=1&bhsw=800&bhsh=600&bhswi=780&bhshi=390&bhflver=4&bhdir=1&bhje=1>



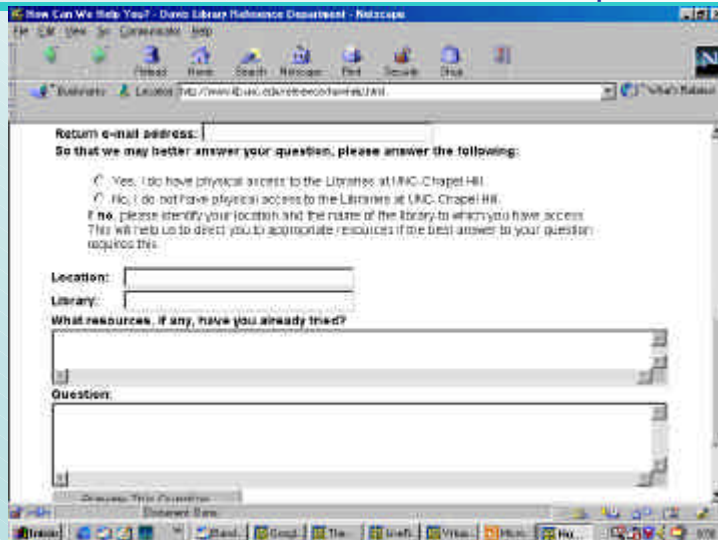
UNC Library

<http://www.lib.unc.edu/reference/howhelp.html>



UNC Library

<http://www.lib.unc.edu/reference/howhelp.html>



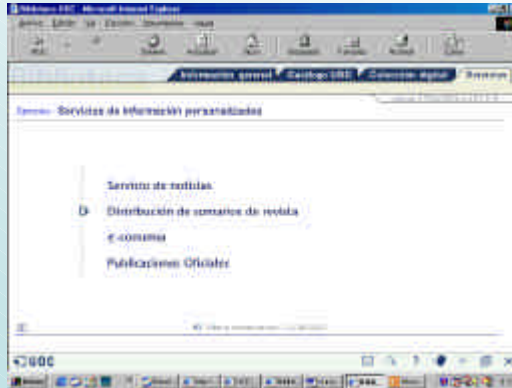
Research QuickStart

<http://research.lib.umn.edu/>

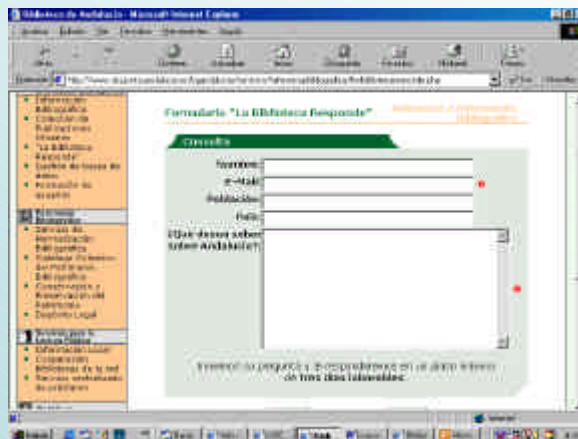


EJEMPLOS EN ESPAÑA

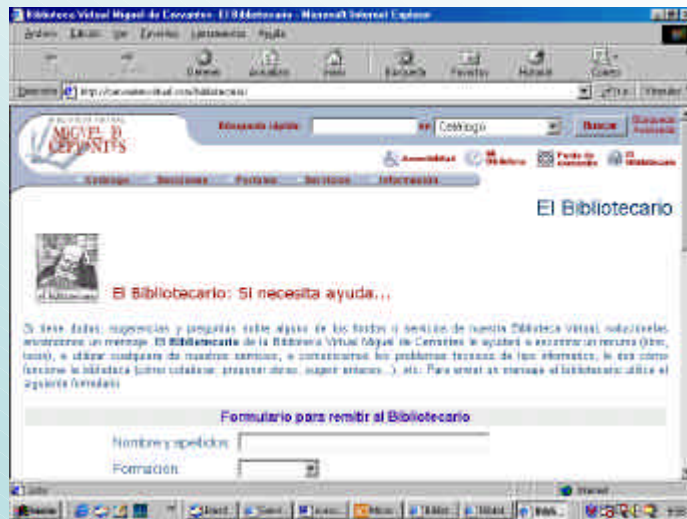
UOC



BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA

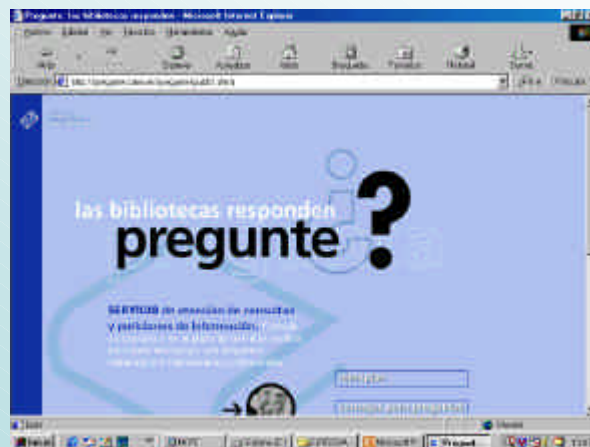


BIBLIOTECA VIRTUAL MIGUEL CERVANTES

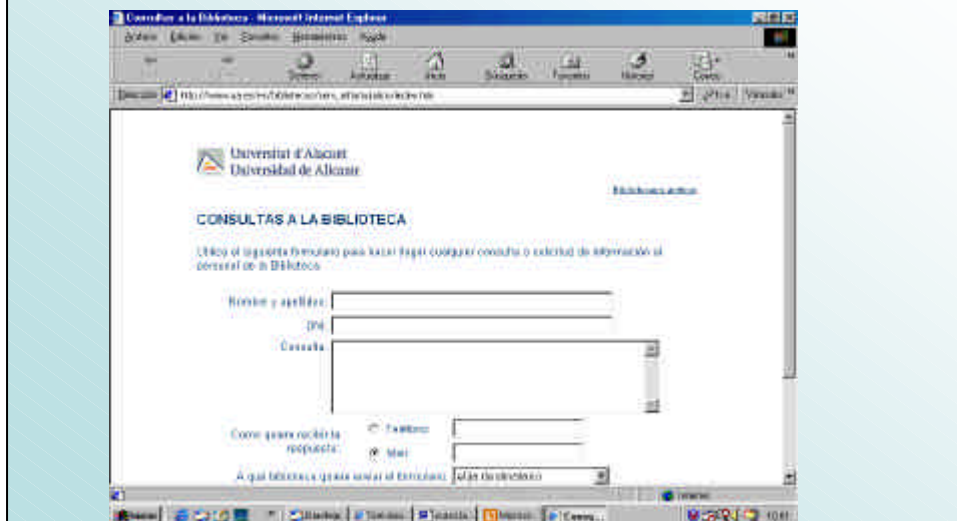


PREGUNTE? LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

<http://pregunte.carm.es/pregunte/>



UNIVERSIDAD DE ALICANTE



Sai@Exe

