

Fernanda Rodríguez Briz

LOS SERVICIOS DE REFERENCIA VIRTUAL

Surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro



Alfagrama
Ediciones

ÍNDICE

El porqué de este libro	9
Introducción	11
Primera Parte	
La evolución del servicio de referencia	15
Surgimiento y desarrollo de los servicios de referencia virtual	24
El comienzo de la interactividad en la referencia	33
Los servicios de referencia cooperativos	35
Servicios de referencia cooperativos en español	40
Demo funciona el servicio de referencia cooperativo	41
Financiación	41
Concepto de referencia virtual	43
Segunda Parte	
Referencia presencial, referencia virtual: diferencias y similitudes	51
El plano humano: ¿quién es nuestro usuario virtual?	53
A la caza de los estudiantes online	54
Interacción: usuarios virtuales - bibliotecarios virtuales	
Ausencia de comunicación no verbal en la transacción virtual	61
La entrevista de referencia en el ciberespacio	66
¿Qué información necesitamos obtener del usuario?	70
Las preguntas de referencia en el mundo virtual	74
Direccionales	75
De referencia rápida	76
Instruccionales	77
De investigación	77
Pautas para delinear un comportamiento deseable durante la transacción virtual	78
Acercamiento al usuario	80
Escuchar y Preguntar	81
Búsqueda	82
Seguimiento	84
Control del servicio. La contabilidad de las consultas: estadísticas de uso	85
Bases de conocimientos	88
La colección propia y ajena	90
Tercera Parte	
Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción	95
Asincrónicos	96
E-mail	96
Formularios web	98
Sincrónicos	100
Teléfono	100
Chat	101
Entornos web colaborativos	105
Costos de instalación de los entornos web colaborativos o	
“web contact center”	107
Prestaciones y posibilidades técnicas	110
Ventajas de los entornos web colaborativos	111
Lo que las bibliotecas demandan de las plataformas colaborativas	113
Problemas técnicos de los entornos web colaborativos	114
Voz sobre IP (VOIP)	117
EmailSMS	118
Videoconferencia y cámara web	120
Niveles de satisfacción del usuario de los servicios virtuales	122

Experiencias en español	125
Argentina	125
España	129
Cuarta Parte	
¿Cómo la virtualidad modifica el rol profesional?	133
El futuro de la referencia virtual	136
Nuestra realidad latinoamericana	139
Conclusión	141
Bibliografía	143