

Nuestra biblioteca nunca cierra sus puertas

La biblioteca pública de California adopta la tecnología de referencia virtual



Situación

En 1989, Nancy O'Neill, Directora bibliotecaria de Servicios de referencia en Santa Monica Public Library (California), implementó un servicio de referencia por correo electrónico que tuvo gran aceptación entre los usuarios de su biblioteca. En 1998, la (BC) Biblioteca del Congreso invitó a Nancy y a otros bibliotecarios a colaborar en la creación del primer servicio de referencia virtual en todo el mundo, el (CDRS) Servicio de referencia digital en colaboración. O'Neill recibió el apoyo necesario de su biblioteca, y la ciudad de Santa Mónica le brindó apoyo financiero para las actualizaciones tecnológicas. "Esta comunidad está orientada hacia la tecnología y estaba preparada para responder a una nueva manera de hacer negocios", comenta O'Neill.

Solución

O'Neill enfrentó la implementación de CDRS con "un montón de planificación". Trabajó junto a su personal en capacitación y organización a fin de estar preparados para el lanzamiento de CDRS. "Recibimos la primera consulta enviada a través de CDRS en junio de 2000", cuenta orgullosa. Al poco tiempo, la BC y OCLC aunaron esfuerzos para convertir a CDRS en QuestionPoint, el servicio de referencia virtual colaborativo de OCLC. O'Neill afirmó que la biblioteca confiaba en el compromiso de OCLC para continuar desarrollando el nuevo servicio. "Después de todo, un grupo que preparó algo tan bueno como WorldCat tiene claro qué es la cooperación para lograr un mejor servicio bibliotecario".

EN UNA OJEADA

Santa Monica Public Library, Santa Mónica, California.

- Biblioteca principal y tres sucursales en las afueras de Los Ángeles.
- Brinda servicios a 114.000 usuarios registrados, activos (número que excede en gran medida la población de 84.000 de Santa Mónica).

Acuden a nosotros todo el tiempo y nos hacen llegar consultas realmente difíciles.

La biblioteca pública de Santa Mónica encontró muy pocos desafíos al implementar QuestionPoint; O'Neill lo atribuye al hecho de que ya tenían experiencia con servicios de referencia por chat a través de la Cooperativa de referencia 24/7 (que ahora forma parte de QuestionPoint) y el componente "global" de CDRS. "Fuimos la primera biblioteca que ofreció Referencia 24/7 (siempre en el terreno digital) y utilizamos la opción global de CDRS desde el principio".

A través de la Cooperativa de referencia 24/7, la biblioteca puede brindar servicios de referencia las 24 horas del día. "Muchas personas preguntan por qué no podemos tener abierto hasta más tarde. Yo les respondo que nuestra biblioteca nunca cierra; simplemente deben acercarse a nosotros a través de una puerta diferente".

Resultados

O'Neill comenta que los usuarios habituales parecen estar bastante satisfechos con QuestionPoint, según lo indica el uso que hacen del servicio de referencia por chat y correo

Nuestra biblioteca nunca cierra sus puertas

Continuación



electrónico. “Acuden a nosotros todo el tiempo y nos hacen llegar consultas realmente difíciles”. La Referencia 24/7 de QuestionPoint le facilita el trabajo a la biblioteca pública de Santa Mónica y a otras bibliotecas dentro de esta cooperativa de referencia virtual que responden entre todas a las consultas de sus usuarios.

La iniciativa de una nueva Biblioteca principal durante el otoño de 2005 genera oportunidades para expandir las tecnologías que ayudarán a la biblioteca pública de Santa Mónica a explotar recursos como QuestionPoint incluso con más eficacia. QuestionPoint estará disponible en cada una de las computadoras de uso público de la nueva biblioteca, lo que permitirá que los usuarios soliciten ayuda desde cualquier lugar del edificio. Son buenas noticias para O’Neill, quien considera que la referencia virtual es el futuro de Santa Mónica.

.....
Para obtener más información acerca de los Servicios de referencia 24/7 que brinda QuestionPoint, visite www.oclc.org/questionpoint/, llame al 1-800-848-5878, interno 6251, o bien, envíe un mensaje de correo electrónico a libservices@oclc.org.