

¿Qué tipos de datos se informan en QuestionPoint?

QuestionPoint registra con qué frecuencia y cuándo sus usuarios obtienen acceso a su servicio de referencia virtual. Los administradores de las bibliotecas pueden obtener acceso a las estadísticas de uso por mes, por día, por hora o por método (cantidad de solicitudes de correo electrónico; cantidad de solicitudes de chat). También se encuentran disponibles informes de actividad de los bibliotecarios, que muestran la cantidad de sesiones de chat de cada bibliotecario, además de la cantidad de respuestas por correo electrónico enviadas por bibliotecario.

Además se dispone de informes de tipo de pregunta (por ejemplo, negocios, circulación, etc.) y de URL de referencia, de modo que usted pueda determinar cuántas preguntas llegaron a través de cada enlace del servicio de referencia virtual de su biblioteca (por ejemplo, cantidad de preguntas que llegaron a través de la página de inicio de su biblioteca en comparación con las que llegaron a través de un enlace en la página de la base de datos de su biblioteca).

En el caso de los grupos, las estadísticas descritas anteriormente se encuentran disponibles para cada institución, además de para el grupo completo.

¿Cómo puedo determinar si mi servicio está ocupado?

Los Informes estadísticos brindan un recuento de sesiones (por ejemplo, los usuarios hicieron clic en el chat 255 veces en enero de 2009, y 75 de ellos entraron entre las 2:00 p. m. y las 4:00 p. m.). En los Informes estadísticos encontrará tendencias y proyecciones que le permitirán determinar si el uso general está aumentando o disminuyendo, y en qué momentos del día el servicio está más ocupado. Se pueden mostrar informes que se remontan al momento en que comenzó su suscripción de QP, a partir del año 2002. Los informes tienen la Hora del este.

¿Cómo puedo revisar las transcripciones de sesión?

En la sección Examinar Transcripciones se encuentran disponibles transcripciones completas de cada una de las sesiones con sus usuarios o de cualquier sesión

administrada por sus bibliotecarios. Las revisiones son de evaluación de desempeño, análisis de texto e información demográfica de los usuarios. La transcripción de la sesión incluye el texto completo de la sesión de chat, además de cualquier comunicación posterior con el usuario, como seguimiento o derivación a otro bibliotecario. Sólo se encuentran disponibles en línea las revisiones de los últimos 90 días; si necesita versiones anteriores debe solicitarlas como revisiones fuera de línea. Las transcripciones de sesión pueden exportarse en un archivo delimitado y almacenarse en la base de datos local de la biblioteca. Las revisiones se muestran en la zona horaria de la biblioteca que las está visualizando.

Si mi biblioteca se encuentra en una cooperativa, ¿puedo obtener un informe de la actividad de la cooperativa?

Sí. A través de las estadísticas “Conteo de datos actuales” (disponible para los últimos 90 días), usted puede determinar cuántas sesiones respondieron sus bibliotecarios a sus propios usuarios, cuántas respondieron a usuarios de otras bibliotecas de su grupo y, si es miembro de la Cooperativa de referencia 24/7, cuántas respondieron a otras bibliotecas de esta cooperativa. Estas estadísticas también permiten ver quién respondió las preguntas de sus usuarios: sus propios bibliotecarios, bibliotecarios de su grupo o bibliotecarios de la Cooperativa de referencia 24/7.

¿Quién puede obtener acceso a los informes?

Si usted es un Bibliotecario sin derechos administrativos:

Un Bibliotecario puede ver la actividad seleccionada de toda la institución, además de su propia actividad.

Si usted es Administrador de institución:

Un Administrador de institución puede ver toda la actividad de la institución y de todas las bibliotecas asociadas con la institución.

Si usted es Administrador de grupo:

Un Administrador de grupo puede ver lo mismo que ve un Administrador de institución para cada institución del grupo, además de las estadísticas combinadas del grupo en su totalidad.

Reports in QuestionPoint

¿Cuándo utilizar Estadísticas de actividad?

Utilice Estadísticas de actividad para visualizar, por ejemplo, las siguientes estadísticas mensuales y diarias:

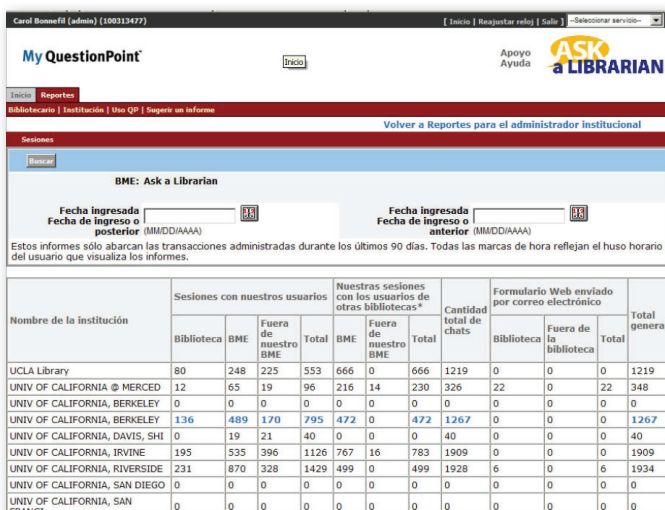
- Preguntas que recibió su biblioteca (chat y correo electrónico)
- Preguntas que respondieron sus bibliotecarios (chat y correo electrónico)
- Preguntas derivadas a otra biblioteca o asociado de correo electrónico
- Preguntas recibidas de otra biblioteca o de la Red de referencia global
- Cantidad de sesiones de chat simultáneas
- Cantidad de registros agregados a su base de conocimiento
- Búsquedas realizadas en su base de conocimiento

¿Cuándo utilizar Conteo de datos actuales?

Utilice Conteo de datos actuales para obtener:

- Conteo de datos actuales organizados por biblioteca, grupo de bibliotecas y Cooperativa 24/7
- Estadísticas de las sesiones de chat con enlaces de las transcripciones reales
- Datos de perfil
- Datos de contacto del bibliotecario
- Datos sobre cómo se codificaron las transacciones
- Categorías y temas de la base de conocimiento

Conteo de datos actuales –Reportes de sesiones)



Nombre de la institución	Sesiones con nuestros usuarios				Nuestras sesiones con los usuarios de otras bibliotecas*				Cantidad total de chats	Formulario Web enviado por correo electrónico			Total general
	Biblioteca	BME	Fuera de nuestro BME	Total	BME	Fuera de nuestro BME	Total	Biblioteca		Fuera de la biblioteca	Total		
UCLA Library	80	248	225	553	666	0	666	1219	0	0	0	1219	
UNIV OF CALIFORNIA @ MERCED	12	65	19	96	216	14	230	326	22	0	22	348	
UNIV OF CALIFORNIA, BERKELEY	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
UNIV OF CALIFORNIA, BERKELEY	136	489	170	795	472	0	472	1267	0	0	0	1267	
UNIV OF CALIFORNIA, DAVIS, SHI	0	19	21	40	0	0	0	40	0	0	0	40	
UNIV OF CALIFORNIA, IRVINE	195	535	396	1126	767	16	783	1909	0	0	0	1909	
UNIV OF CALIFORNIA, RIVERSIDE	231	870	328	1429	499	0	499	1928	6	0	6	1934	
UNIV OF CALIFORNIA, SAN DIEGO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
UNIV OF CALIFORNIA, SAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Muestra la actividad de cada una de las bibliotecas de un grupo (Base Management Environment/Grupo de suscripción). Los números están asociados a la biblioteca que está visualizando el informe.

Biblioteca	BME	Fuera de nuestro BME	Total
80	248	225	553
12	65	19	96
0	0	0	0
136	489	170	795
0	19	21	40
195	535	396	1126
231	870	328	1429
0	0	0	0
0	0	0	0

Biblioteca: la biblioteca tomó sus propios usuarios.

BME: alguna otra persona de su grupo tomó sus usuarios.

Fuera de nuestro BME: alguna persona de la Cooperativa tomó sus usuarios.

BME: sus bibliotecarios ayudaron a usuarios de otras bibliotecas del grupo.

Fuera de nuestro BME: sus bibliotecarios ayudaron a usuarios de otras bibliotecas

Total de chat: cantidad total de chats

BME	Fuera de nuestro BME	Total	Cantidad total de chats
666	0	666	1219
216	14	230	326
0	0	0	0
472	0	472	1267
0	0	0	40
767	16	783	1909
499	0	499	1928
0	0	0	0
0	0	0	0

Where do I go to get:

CHAT

¿Cantidad de sesiones de chat que solicitaron nuestros usuarios?

- Estadística de actividad (Reportes por grupo e institución)
- Conteo de datos actuales (Reportes de sesiones, columna de “Total” de “nuestros usuarios”)

¿Cantidad de sesiones de chat administradas por nuestros bibliotecarios?

- Estadística de actividad (Reportes por grupo e institución)
- Conteo de datos actuales (Reportes de sesiones, Cantidad total de chats para la fila)

¿Cantidad de sesiones de chat de nuestros usuarios tomadas por nuestros bibliotecarios?

- Conteo de datos actuales (Reportes de sesiones, columna de “Biblioteca” en “Sesiones con nuestros usuarios”)

¿Cantidad de usuarios fuera de nuestro grupo tomados por nuestros bibliotecarios?

- Conteo de datos actuales (Reportes de sesiones, columna de “fuera de nuestro BME” en “Nuestras sesiones con los usuarios de otras bibliotecas”)

¿Cuál de mis instituciones tomó la mayor cantidad de sesiones de chat?

- Estadística de actividad (Reporte por lista de instituciones, actividad Sesiones de chat aceptadas)
- Conteo de datos actuales (Reportes de sesiones, columna “Cantidad total de chats”)

CORREO ELECTRÓNICO

¿Cantidad de preguntas que recibió nuestra biblioteca?

- Estadística de actividad (Reporte por Institución, servicio “Consulte”)

¿Cantidad de preguntas que respondió nuestra biblioteca?

- Estadística de actividad (Reporte por Institución, servicio “Consulte”)

¿Cantidad de preguntas que nuestra biblioteca derivó a otro lugar?

- Estadística de actividad (Reporte por Institución, servicio “Consulte”)

BASE DE CONOCIMIENTO

¿Qué institución contribuye la mayor cantidad de registros a la base de conocimiento del grupo?

Estadística de actividad (Reporte por Institución, servicio “Base de conocimiento” actividad Registros agregados a la base de datos)

DATOS DE LOS USUARIOS

Debido a que cada institución o cada grupo formula diferentes preguntas sobre sus usuarios, no ofrecemos estas estadísticas en el mismo formato estandarizado que las demás. Recopilamos esa información directamente desde sus formularios, cuando usted la solicita y la informamos como *Form Fields* (Exportaciones). Se encuentra en “Examinar Transcripciones” del servicio Consulte.

Usted puede obtener un informe mensual de los 90 días anteriores y solicitar que se lo envíen por correo electrónico como un archivo delimitado o un archivo xml. O bien, puede generar un archivo Excel en línea. También puede ver los datos del usuario correspondientes a transacciones anteriores a través de informes “fuera de línea” del servicio Consulte.