

# Las bibliotecas de Nueva Jersey hacen llegar los servicios de referencia virtual a todo el estado, día y noche



*El servicio de referencia virtual ayuda a las bibliotecas del mercado a ampliar su visibilidad*

## Situación

QandANJ es un servicio basado en el Web donde los clientes se conectan en línea con un bibliotecario en una sesión de chat personal y en tiempo real, para obtener ayuda con algún tema o para solicitar información. Mediante la tecnología de chat en tiempo real de QuestionPoint, un cliente interactúa con el bibliotecario quien envía enlaces de sitios Web, artículos de bases de datos especializadas, archivos multimedia y otras fuentes específicas directamente a la computadora del cliente. Lo único que necesita el cliente para poder utilizar QandANJ es un navegador de Internet y un número de ficha de la biblioteca de Nueva Jersey.

En octubre de 2001, QandANJ lanzó el primer servicio de referencia virtual en el estado. Su misión es clara: ¿Tiene una pregunta? Obtenga una respuesta en tiempo real. “El servicio no adoptó de inmediato la opción de disponibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El personal optó por asegurar la calidad, en lugar de crecer rápidamente, y quería asegurarse de que todos los sistemas estén preparados antes de crear una gran base de clientes”, explicó Beth Cackowski, Coordinadora del proyecto. A medida que se unían más bibliotecas al proyecto, el servicio pasó a estar disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

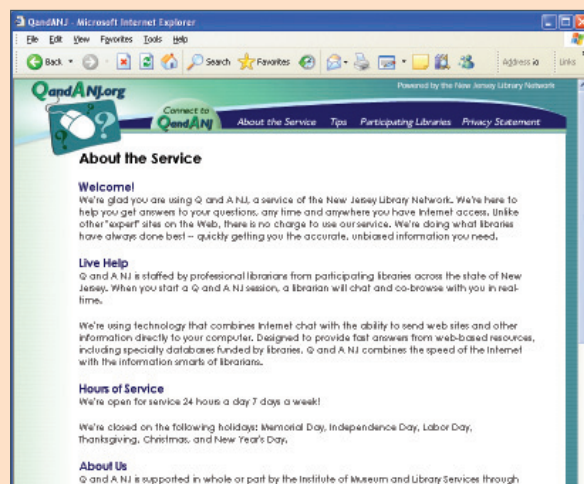
## Solución

En 2006, QandANJ, que ya era un servicio de referencia virtual desarrollado y de gran volumen, decidió pasar a QuestionPoint. Se eligió QuestionPoint 24/7 porque se adaptaba bien a su modelo de servicio de referencia

## DE UNA OJEADA

[www.QandANJ.org](http://www.QandANJ.org)

- Participación de más de 300 bibliotecarios de todo el estado.
- Más de 40 bibliotecas públicas y académicas, además de la Biblioteca Estatal, contribuyen con personal para el servicio.
- QandANJ recibe más de 50.000 consultas al año.



**“¡Todos los días recibimos comentarios positivos de nuestros clientes!”**

disponible las 24 horas. La implementación fue rápida y no presentó problemas, lo que evitó que los clientes sufrieran interrupciones.

QandANJ es una red de 43 bibliotecas que ofrecen personal voluntario, entre las que se encuentran bibliotecas públicas,

# Las bibliotecas de Nueva Jersey hacen llegar los servicios de referencia virtual a todo el estado, día y noche

*Continuación*



bibliotecas académicas y la Biblioteca Estatal. El hecho de formar parte de la cooperativa de referencia ha garantizado que QandANJ siga siendo un servicio disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, para los residentes y estudiantes de Nueva Jersey. Y ese es un factor clave del éxito del servicio.

## Resultados

Los clientes de la biblioteca de Nueva Jersey están muy contentos con este servicio. QandANJ atrae a personas de todas las edades. Durante el año lectivo, aproximadamente el 50% de los usuarios de QandANJ son estudiantes. Muchos de ellos viven en comunidades donde brindan servicio las bibliotecas que aportan personal, pero el servicio se encuentra disponible para todos los residentes de Nueva Jersey, independientemente de que su biblioteca local contribuya con personal para el servicio o no. Entre el 2003 y el 2005, la cantidad de sesiones de chat con los bibliotecarios alcanzó un promedio de 55.000 por año. Esto equivale aproximadamente a 5.000 consultas de clientes por mes. Los bibliotecarios que trabajan en este servicio reciben una capacitación que los prepara

para brindar un servicio eficaz en el entorno de chat de QuestionPoint. Los bibliotecarios pueden obtener acceso a las transcripciones de sesiones anteriores y revisar un historial de sus interacciones de referencia a modo de ayuda para responder las preguntas. La disponibilidad de estadísticas de uso e informes valiosos permite que QandANJ evalúe y mejore el servicio, en función de las necesidades. Debido al éxito que tuvo la cooperativa de referencia virtual QandANJ en todo el estado, es fácil comprender por qué tantos bibliotecarios de Nueva Jersey decidieron formar parte del personal de este servicio.

.....  
Para obtener más información acerca de los Servicios de referencia 24/7 que brinda QuestionPoint, visite [www.oclc.org/americalatina/es/questionpoint/](http://www.oclc.org/americalatina/es/questionpoint/), llame al 614-764-6301, o bien, envíe un mensaje de correo electrónico a [america\\_latina@oclc.org](mailto:america_latina@oclc.org). Para consultas acerca de las bibliotecas ubicadas en México, llame al 52-55-5687-3307, o bien, envíe un mensaje de correo electrónico a [mexico@oclc.org](mailto:mexico@oclc.org).