

Las bibliotecas de Maryland nunca cierran sus puertas gracias al Servicio de información en tiempo real disponible las 24 horas



Se pueden obtener resultados óptimos al aprovechar al máximo el poder de la cooperación de referencia digital

Situación

En marzo de 2003, Maryland AskUsNow! aunó esfuerzos con las bibliotecas públicas, académicas y especiales para reunir un servicio de referencia interactiva en línea a través de la Referencia 24/7 de QuestionPoint. A través de un formato de chat en tiempo real, con seguimiento de mensajes de correo electrónico, los bibliotecarios responden preguntas y brindan asesoramiento sobre investigación, además de ayudar a los clientes a navegar en Internet. AskUsNow! satisface las necesidades de información de los residentes y los estudiantes de instituciones académicas de Maryland, gracias a la experiencia de más de 300 bibliotecarios de todo el estado. Dentro de Maryland, los servicios de referencia virtual son proporcionados por 33 bibliotecas públicas, académicas y especiales que se comprometen a brindar 266 horas de referencia por semana. Además, a través de una cooperativa de referencia nacional, bibliotecarios de todo el país que utilizan la Referencia 24/7 de QuestionPoint les brindan apoyo cuando están muy ocupados, durante la noche y los fines de semana.

Solución

El servicio de referencia virtual Maryland AskUsNow! disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, se ha convertido en un ejemplo para otros e incluye proyectos estatales en Arizona, Florida, Luisiana y Quebec, Canadá. La primavera y el otoño son las épocas del año donde hay mayor movimiento, ya que es el momento en que los estudiantes realizan proyectos de investigación y asignaciones. Este servicio recibió más de 150.000

DE UNA OJEADA

www.askusnow.info

- Lanzamiento del servicio de referencia virtual para todo el estado en marzo de 2003.
- Una cooperativa de referencia entre 33 bibliotecas públicas, académicas y especiales.
- Participa a nivel nacional en el aporte de recursos para el servicio de referencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Más de 300 bibliotecarios de Maryland brindan servicio de referencia en línea en forma activa.
- Receptor del Escritorio de referencia virtual.
- El proyecto fue premiado como servicio ejemplar de referencia digital (Exemplary Digital Reference Service Award).

“Queremos ser la mejor opción para nuestros clientes cuando busquen información de calidad en el Web.”

consultas, en total, desde su lanzamiento. Más del 45% de los clientes encuestados se identificaron

sistemáticamente como estudiantes, y aproximadamente la mitad de todos los encuestados respondieron que han utilizado el servicio más de una vez. Más del 40% de los clientes encontraron el servicio a través del enlace que vieron en el sitio Web de la biblioteca. Los clientes pueden localizar el servicio en las páginas de inicio de las bibliotecas asociadas, en enlaces de los sitios Web de las bibliotecas o directamente en www.askusnow.info. Las escuelas, las

Las bibliotecas de Maryland nunca cierran sus puertas gracias al Servicio de información en tiempo real disponible las 24 horas



Continuación

organizaciones sin fines de lucro y demás organizaciones comunitarias también agregaron un enlace a sus sitios Web. La mayoría de las bibliotecas participantes contribuyen sólo algunas horas por semana al servicio.

Mediante este tipo de servicio personalizado de referencia cooperativa, habrá un bibliotecario a disposición del cliente en el momento y en el lugar donde necesite ayuda. Los bibliotecarios reciben una capacitación que los ayuda a ampliar sus habilidades de referencia y, de esta manera, mejora el servicio prestado al cliente. QuestionPoint 24/7 ha ayudado a que Maryland AskUsNow! se una a los servicios de chat y mensajería instantánea para ofrecer una innovadora herramienta de comunicación de referencia entre la biblioteca y el cliente.

Resultados

Las bibliotecas de Maryland descubrieron los beneficios de ofrecer servicios de referencia interactiva en línea. Esto permite que los estudiantes y el público tengan acceso al mismo servicio de bibliotecas confiables, de manera eficaz y renovada. La extensión del horario de servicio al cliente es la comodidad que los clientes necesitan y hace

que la biblioteca tenga más relevancia para el público. Al participar en una cooperativa de referencia virtual, las bibliotecas comparten los esfuerzos que cada una realiza en las áreas de personal, recursos y tecnología. Además, los bibliotecarios aprenden más acerca de cómo utilizar los recursos en línea para brindar un servicio de referencia de calidad. Descubrieron que es rentable y les permitió crear una valiosa red de aprendizaje y comunicaciones entre las bibliotecas de su estado. El próximo desafío será ajustarse a la creciente demanda. Las bibliotecas de Maryland continúan buscando maneras rentables de satisfacer las necesidades de información de sus clientes.

.....
Para obtener más información acerca de los Servicios de referencia 24/7 que brinda QuestionPoint, visite www.oclc.org/americalatina/es/questionpoint/, llame al 614-764-6301, o bien, envíe un mensaje de correo electrónico a 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.