



OCLC | PICA



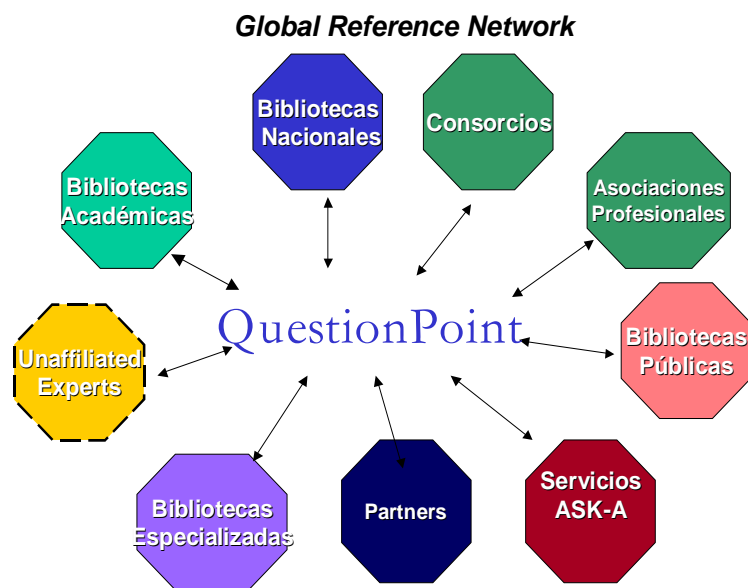
QuestionPoint
Collaborative Reference Service

Indice

¿ Qué es QuestionPoint ?.....	3
¿Qué permite QuestionPoint ?	3
¿ Qué le proporciona QuestionPoint ?.....	4
¿Cómo trabaja QuestionPoint ?.....	4
Estructura de QuestionPoint	7
Posibilidades o ejemplos de compra de QuestionPoint para una biblioteca o grupo de bibliotecas.....	10

¿Qué es QuestionPoint?

QuestionPoint es un servicio virtual de referencia (desarrollado conjuntamente por OCLC y la Library of Congress) destinado a dar respuesta a las consultas lanzadas por cualquier usuario en cualquier parte del mundo, a alguna de las bibliotecas que colaboran en este servicio, y que se integra dentro de una red global denominada **Global Reference Network** (Red Global).



¿Qué permite QuestionPoint ?

1. Dar respuesta online, a través de la Red Global, a cualquier consulta efectuada por cualquiera de los usuarios de la biblioteca.

La respuesta puede proceder de la propia biblioteca que recibe la consulta o por otras bibliotecas participantes de QuestionPoint.

2. Trasladar las consultas que no sabemos responder a otras bibliotecas dentro de la Red Global.

3. Búsqueda en una base de datos global de conocimiento creada previamente con las preguntas y respuestas de las consultas de los usuarios.

¿Qué le proporciona QuestionPoint?

1. Herramientas web para gestionar el servicio de referencia entre la biblioteca y el resto de participantes en **Global Reference Network**
2. Enlace entre las referencias de la biblioteca y el resto de referencias contenidas en la Red Global, para poder así dar una mayor respuesta a cualquier consulta.
3. Herramientas para personalizar plantillas por e-mail, páginas web y formularios.

¿Cómo trabaja QuestionPoint ?

1. El usuario, de forma online, contacta con el servicio de referencia de su biblioteca habitual, para realizar una consulta.

Al entrar en la página de la biblioteca, el usuario visualiza la opción “Ask a Librarian/International Collections: Español/Preguntas al Bibliotecario” (Ej. Library of Congress).



The screenshot shows the Library of Congress website interface. At the top, there is a search bar and the text "more than a library". Below this, there are several sections: "Get It Online . . . Words, Pictures & Sound" with icons for "American Memory", "International Horizons", and "America's Library"; "THOMAS Legislative Information"; and "Exhibitions Online Galleries". A "More Online Collections" link is also present.

The main navigation area is divided into four columns:

- Find It . . .**: Includes links for "Search Our Catalogs", "Advanced Search", "Research Centers", "Index A-Z", "Site Map", "Ask a Librarian" (circled in red), and "Today in History July 17".
- Especially For . . .**: Includes links for "Researchers" (circled in red), "Law Researchers", "Librarians & Archivists", "Teachers", "Publishers", "Persons with Disabilities", and "Blind Persons".
- Information & Services**: Includes "US Copyright Office", "NDIIPP", "About the Library", "Visit / Tour", "Philanthropy", "Jobs / Fellowships", and "Shop".
- News & Events**: Includes "National Book Festival, Oct. 12", "Webcasting Rates", "Featured Webcast", and "Complete News & Events".

At the bottom of the page, there is a "Contact Us" link (circled in red) and a "Please Read Our Legal Notices" link.

2. El usuario realiza su consulta

proteccion de la **privacidaa**.

Questions

Ask a Question | Check Your Questions and Answers

(*) Obligatorio.

*Dirección de email:

*Confirm e-mail address:

*Pregunta:

* Su Nombre y Apellidos:

Motivo de la investigación:

*Nivel de Educación:

Calle / o buzón:

*Ciudad y Provincia:

*Código Postal:

3. Una vez la biblioteca recibe la consulta, QuestionPoint emite un mensaje automático al usuario, notificándole la recepción de su petición:

Thank you for submitting your question to Docworld Library

Your Question: How do I properly trim pussywillow bushes? ①

Question ID: 5583 ②

You will receive acknowledgement of question receipt and an answer to your question at the e-mail address you provided: cartierj@chat.org ③

To check the status of your question(s): ④

http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.BuildPage?&show=patron_authorize

If you've forgotten your password, you'll have an opportunity to e-mail it to yourself.

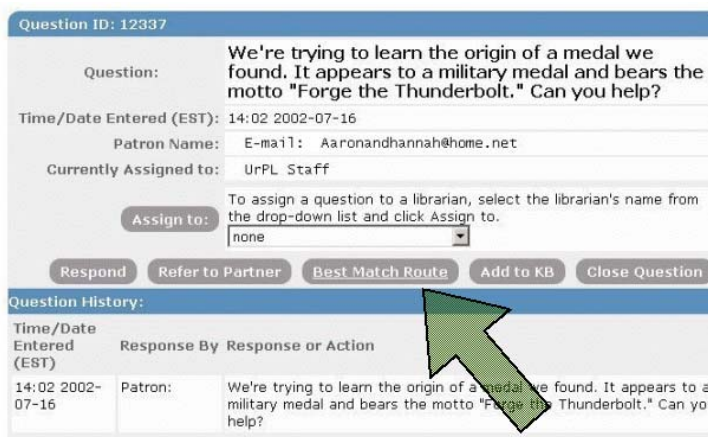
To submit another question:

<http://www.docworld.org/qp/questionform.htm> ⑤

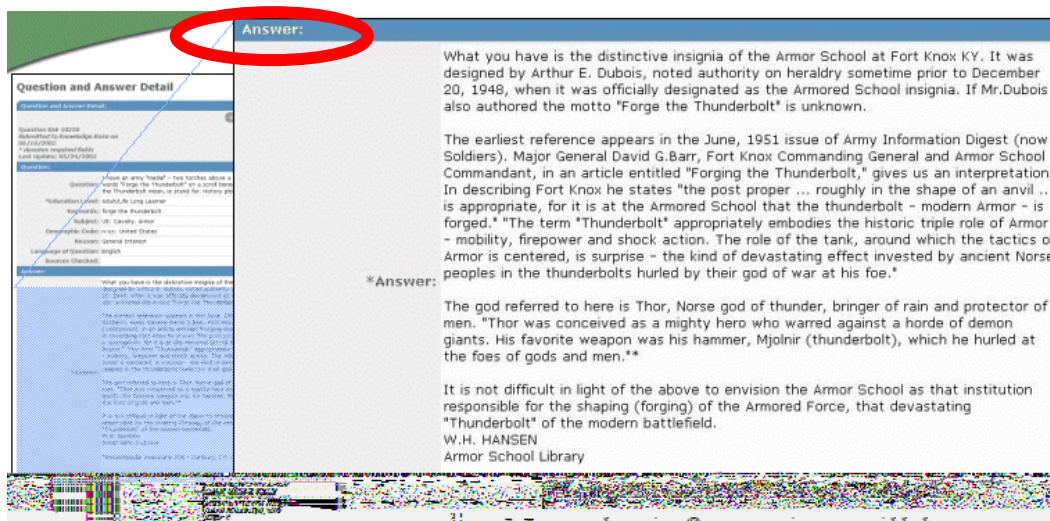
Thank you for asking your question of Docworld. Please consider us your ⑥ partners in finding the information you need. For more about how we can help you, visit <http://www.docworld.org>.

Acknowledgement screen

4. La biblioteca inicia la búsqueda de la respuesta a la consulta. Para ello, puede consultar sus propias referencias locales, o puede acudir a la base de datos global de conocimiento, alimentada por todos los participantes de QuestionPoint.



5. En el caso de que la biblioteca no pueda dar respuesta con sus referencias locales, puede recibir ayuda de cualquier otro miembro participante. De esta forma, esta información quedará disponible en la base de datos global de conocimiento, a la disposición de cualquier biblioteca que lo pueda necesitar.



Estructura de QuestionPoint

QuestionPoint esta formado por el BME el SUP que a continuación se describen.

BASE MANAGEMENT ENVIRONMENT (BME)

Permite a una biblioteca **gestionar completamente su servicio de referencia así como actuar de biblioteca central dentro de un grupo de bibliotecas.**

Incluye **soporte interactivo a los usuarios vía chat y correo electrónico**, la **cooperación con otras bibliotecas** y la **construcción de una base de datos local.**

El BME permite controlar dos cosas:

1) Base de Datos del Conocimiento:

El BME permite construir una base de datos local de preguntas y respuestas. Los bibliotecarios pueden consultar esta base de datos para ver si una pregunta ya ha estado respondida con anterioridad.

Todas las bibliotecas que forman parte del grupo compartirían la misma base de datos. Si algún miembro quisiera tener su propia base de datos, entonces tendría que comprar su propio BME.

2) Nueva herramienta de chat con co-browsing (24/7)

QuestionPoint ofrece dos soluciones para proporcionar servicio de referencia a los usuarios vía chat.

2.1) **Chat estándar / tradicional:** ofrece un servicio de mensajería instantánea de texto entre el bibliotecario y el usuario a través de un navegador web. Este servicio no está asociado con el BME sino con el Service Unit Profile (ver abajo).

2.2) Nueva herramienta de chat 24/7: a parte de ofrecer un servicio de mensajería instantánea de texto a través de un navegador web, ofrece también la posibilidad de hacer **co-browsing**. Esto permite a bibliotecarios y usuarios acceder de forma simultánea a páginas web, desde ordenadores diferentes. La nueva herramienta 24/7 está asociada al BME.

El chat 24/7 permite tener dos bibliotecarios controlando el chat de forma simultánea. Si el grupo de bibliotecas decide comprar un solo BME, compartirá una sola herramienta de chat, todos los miembros del grupo

controlarán las solicitudes de chat por parte de los usuarios pero sólo con dos bibliotecarios de forma simultánea.

Si un miembro requiere su propio 24/7, de forma separada al del grupo o en adición al compartido por el grupo, tendrá que comprar su propio BME.

Esta herramienta está diseñada por 24/7 Reference. QuestionPoint y 24/7 Reference se fusionaron en agosto del 2004 con el objetivo de mejorar la herramienta de chat de QuestionPoint.

Noticia en: <http://www.oclc.org/news/releases/20048.htm>

Presentación de 24/7 en:
<http://www.questionpoint.org/community/TransitionTaskForce/documents/mergedchat.ppt>

SERVICE UNIT PROFILE (SUP)

Permite a una biblioteca miembro de un grupo describir sus políticas y prácticas para el servicio, acceder a las estadísticas de uso del servicio y gestionar el personal que trabaja en la biblioteca.

Cada biblioteca tiene que licenciar, como mínimo, un Service Unit Profile (SUP).

El SUP proporciona toda la información identificativa de una biblioteca dentro de una red de bibliotecas de QuestionPoint. Todas las herramientas de gestión de preguntas-respuestas se incluyen en el SUP, por ejemplo:

- Servicio de referencia para formulario web o e-mail: la posibilidad de colgar un formulario en la página web de la biblioteca desde donde se capturan las preguntas enviadas por los usuarios y gestionar estas preguntas desde el módulo del bibliotecario.
- Chat estándar / tradicional (Ver 2.1 arriba): la posibilidad de colgar un formulario de chat en la página web de la biblioteca desde donde se pueden capturar todas las solicitudes de chat en vivo de los usuarios e interactuar con ellos con mensajes instantáneos.
- Creación y gestión de las cuentas de los bibliotecarios.

- Personalización del perfil que describe las políticas del servicio de referencia virtual (cobertura temática, geográfica, disponibilidad, idiomas, etc).
- Acceso a los informes de uso.
- Posibilidad de participar en la red global de QuestionPoint y/o en grupos virtuales para la distribución de preguntas.

Es importante saber que el servicio de referencia por formulario web o e-mail es flexible, de manera que una biblioteca dentro de un grupo puede configurarse tanto el formulario como el servicio. Por ejemplo, cada biblioteca puede recibir preguntas únicamente de sus usuarios y después asignar aquellas preguntas que no sepa darles respuesta a otros miembros del grupo.

Alternativamente, algunas bibliotecas pueden dar cobertura a otras. Así pues, si la biblioteca A ofrece cobertura del servicio en unos días determinados y la biblioteca B en otros diferentes, cuando la biblioteca A recibe una pregunta un día que no ofrece cobertura, puede especificar que aquella pregunta también la reciba la biblioteca B.

Utilizando la funcionalidad de cobertura cooperativa, es posible configurar el servicio de tal manera que todas las bibliotecas reciban todas las preguntas enviadas.

Los precios del SUP varían según el número de miembros que formen un grupo.

Posibilidades o ejemplos de compra de QuestionPoint para una biblioteca o grupo de bibliotecas

1. Biblioteca única

Biblioteca	BME	SUP
1	1	1

2. Grupo de siete bibliotecas que comparten un único Base Management Environment con una única Base de Datos del Conocimiento y un único chat 24/7.

Bibliotecas	BME Compartido	SUP
1	1	1
2		1
3		1
4		1
5		1
6		1
7		1

* Este ejemplo asume que el coste del BME es compartido de forma equitativa por todos los miembros.

3. Grupo de siete bibliotecas, cada una con su propia Base Management Environment. Cada biblioteca quiere tener su propia Base de Datos del Conocimiento y controlar su servicio de chat 24/7. El grupo puede trabajar de forma cooperativa controlando los servicios de chat de los otros miembros (Por ejemplo: si una biblioteca A no puede ofrecer el servicio de chat un día determinado, la biblioteca B puede dar respuesta al usuario de la biblioteca A en aquel día determinado)

Bibliotecas	BMEs Individuales	SUP
1	1	1
2	1	1
3	1	1
4	1	1
5	1	1
6	1	1
7	1	1

4. Grupo de siete bibliotecas, comparten un BME. Además, tres miembros del consorcio quieren tener su propio BME.

Bibliotecas	BME Compartido	BMEs Individuales	SUP
1	1		1
2		1	1
3			1
4			1
5		1	1
6		1	1
7			1

* Este ejemplo asume que el coste del BME compartido es abonado de forma equitativa por todos los miembros.

5. Grupo de siete bibliotecas con su propio BME con una base de datos global para todos los miembros. De esta manera, las bibliotecas pueden decidir a contribuir registros en su propia base de datos del conocimiento local o a la base de datos del grupo o a ambas. A la hora de buscar, la biblioteca puede decidir si hacerlo en la base de datos local, a la del grupo o a ambas a la vez. De todas maneras una biblioteca A no podrá buscar la base de datos local de la biblioteca B.

Bibliotecas	BME Compartido	BMEs Individuales	SUP
1	1	1	1
2		1	1
3		1	1
4		1	1
5		1	1
6		1	1
7		1	1