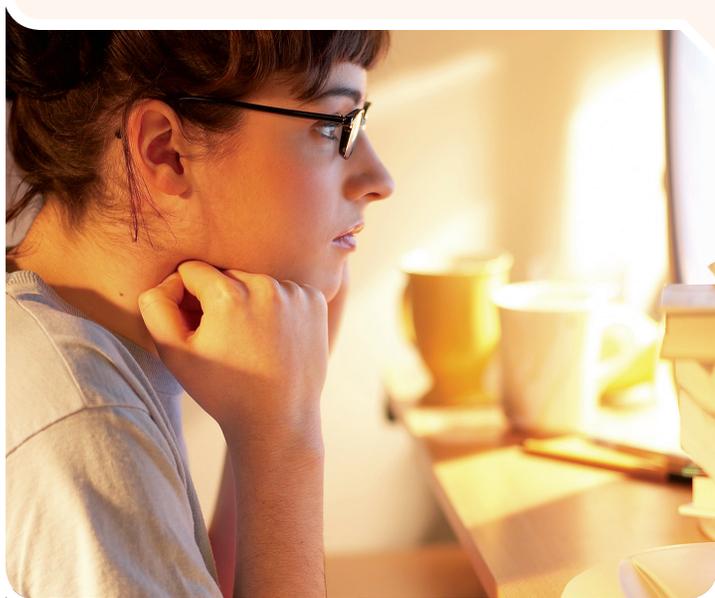


# QuestionPoint

*Servicios de referencia cooperativos las 24 horas y herramientas de administración integradas en línea*



“Este servicio de referencia por chat, disponible las 24 horas, representa para los usuarios un valiosísimo medio de contacto con la biblioteca en cualquier momento en que lo necesiten”.

Stephen Francoeur, Bibliotecario de servicios de información, Newman Library, Baruch College

# QuestionPoint

es un servicio de administración de referencia que brinda a las bibliotecas las herramientas necesarias para interactuar con los usuarios de varias maneras, mediante chat y correo electrónico. Las bibliotecas pueden optar por participar en la Cooperativa de referencia 24/7 para ofrecer servicio de referencia en tiempo real a sus comunidades.

## Servicio de administración de referencia

Sistemas de entrada que permiten la comunicación con usuarios en un entorno virtual (chat, widget, correo electrónico, formularios web, envío de página); no se requieren descargas ni aplicaciones adicionales para el cliente. Además, QuestionPoint® ofrece:

- ▶ La administración en línea de las transacciones de referencia que puede incluir actividades en la biblioteca o por teléfono le permite manejar tareas de seguimiento, asignaciones de consultas y derivaciones mediante el uso de una interfaz simple, integrada, basada en la Web.
- ▶ Herramientas administrativas y de informes, con informes estadísticos y encuestas que se pueden personalizar.
- ▶ Una base de conocimiento local adaptada a las necesidades de su biblioteca y de sus usuarios, y acceso a la Base de conocimiento global, que está formada por las contribuciones de todas las bibliotecas miembro de QuestionPoint.
- ▶ Herramientas cooperativas que permiten a los bibliotecarios trabajar mancomunadamente, incluido el aumento de cobertura a través del personal compartido y la creación de redes de derivación.

## Base de conocimiento... Porque la información es poder.

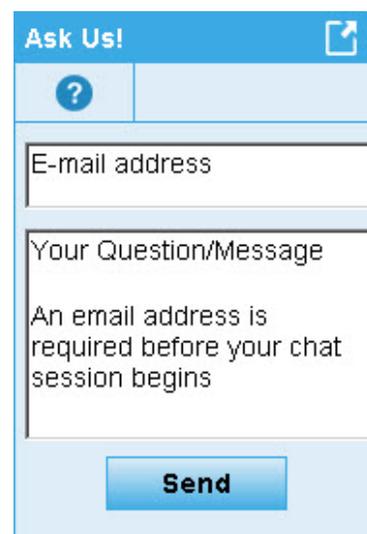
La base de conocimiento de QuestionPoint es una base de datos con consultas y respuestas ingresadas por las bibliotecas miembro. Cada biblioteca puede mantener una base de conocimiento local, controlada por la biblioteca o el grupo de bibliotecas que se suscriben. Esta base de conocimiento local se convierte de esta manera en una fuente de referencia clave adaptada a su biblioteca y a las necesidades de sus usuarios ahorrándole tiempo al personal de referencia. La información local especializada o las consultas de interés específico para sus usuarios crecen y se convierten en un archivo muy valioso. Las bibliotecas también pueden contribuir y utilizar la base de conocimiento global, un recurso para asistencia de referencia y trabajo

de identificación, creada en forma cooperativa por todos los miembros de QuestionPoint. Y las bibliotecas pueden poner a disposición de los usuarios las bases de conocimiento global y local, directamente desde el sitio web de la biblioteca.

## Qwidget extiende la referencia a otros lugares

Qwidget es el widget de chat de QuestionPoint; una casilla de chat que puede colocar en cualquier parte del sitio web de su biblioteca (en la interfaz de identificación, en el catálogo y en las páginas de la base de datos), en su página de Facebook o en cualquier otro lugar donde los usuarios puedan necesitar ayuda. Se adapta a todas las plataformas y está optimizado para los sistemas operativos, navegadores y dispositivos móviles más populares. Qwidget es compatible con lectores de pantalla NVDA y JAWS.

La tarea de configurar Qwidget es muy fácil y se realiza a través de la página de configuración mediante menú de nuestro módulo Administración. Las opciones incluyen: idioma, color, tamaño, si el correo electrónico es un campo obligatorio (o solo recomendado) para que un usuario pueda formular una pregunta, mensajes de espera, entre otras.



## Cooperativa de referencia 24/7

Proporcione servicio de referencia las 24 horas, directamente desde la página web de su biblioteca, con la Cooperativa de referencia 24/7 de QuestionPoint. Esta cooperativa, que está conformada por las bibliotecas que participan en QuestionPoint, proporciona asistencia de referencia de persona a persona, confiable y en tiempo real, a cargo de bibliotecarios profesionales. Además, el servicio se encuentra disponible en cualquier momento en que los usuarios necesiten ayuda: las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días feriados.

- ▶ Ser miembro de la Cooperativa significa más horas de cobertura sin necesidad de aumentar el personal. Las bibliotecas pueden participar con una modesta contribución semanal de personal a la Cooperativa.
- ▶ Las opciones flexibles de afiliación al grupo permiten que las bibliotecas formen parte de varios grupos de referencia simultáneamente (como por ejemplo, un sistema de bibliotecas, un consorcio local, una iniciativa estatal o un grupo dedicado a un tema específico).
- ▶ La calidad importa. La Cooperativa está administrada por un equipo especializado que garantiza la excelencia del servicio mediante la revisión de sesiones, capacitación y demás actividades de colaboración, conforme a las políticas y mejores prácticas de la Cooperativa (de forma conjunta con el Consejo consultivo de la Cooperativa).

## Servicios de implementación

Aproveche su punto de contacto exclusivo durante todo el proyecto.

Su administrador de implementación se asocia con usted para especificar acontecimientos importantes, definir tareas clave, diseñar flujos de trabajo y educar al personal de la biblioteca.

Reciba asistencia técnica continua durante y después de la implementación, para resolver las consultas o los problemas técnicos que puedan surgir cuando utiliza el servicio QuestionPoint y participa en la Cooperativa de referencia 24/7.



## ¿Por qué su biblioteca necesita QuestionPoint?

QuestionPoint combina una infraestructura de herramientas de comunicaciones y software con una red cooperativa mundial de bibliotecas. Considere estas ventajas importantes para su biblioteca:

- ▶ Aumente la visibilidad de su biblioteca. Atraiga a los usuarios a través de la asistencia en tiempo real cuando lo necesiten, en cualquier lugar, desde la página web de su biblioteca.
- ▶ Llegue a usuarios web de recursos comunes, como Google y Yahoo! Realice búsquedas a través de los enlaces de la interfaz web de WorldCat®.
- ▶ Esté presente en la Web con respuestas rápidas y confiables, sin necesidad de descargas ni de software especial.
- ▶ Derive las consultas a una red de especialistas en temas que poseen acceso a vastos recursos, disponibles en todo el mundo y en muchos idiomas.
- ▶ Mantenga abierta la puerta a los servicios de referencia las 24 horas participando en la Cooperativa de referencia 24/7, con una modesta contribución de personal.
- ▶ Obtenga mayor control de la referencia. Las herramientas de QuestionPoint aportan información detallada respecto de las necesidades de los usuarios y los requisitos de dotación de personal, mediante informes exhaustivos, estadísticas, códigos descriptivos y encuestas a los usuarios.
- ▶ Ahorre dinero: QuestionPoint es más económico y fácil de implementar que crear de cero su propia solución de personal disponible las 24 horas.
- ▶ Aproveche los servicios de implementación personalizados que simplifican el inicio para su biblioteca.
- ▶ Elimine las barreras al acceso a los servicios mediante la interfaz de usuario ligera de QuestionPoint, que funciona con lectores de pantalla y otros dispositivos de ayuda.

Asista a sus usuarios cuando lo necesiten: brinde servicio de referencia las 24 horas con asistencia confiable de referencia de persona a persona en tiempo real, a cargo de bibliotecarios profesionales, directamente desde la página web de su biblioteca o desde otro portal web.

## Funciones de administración de referencia

- ▶ El chat basado en la Web y las herramientas de referencia cooperativa no requieren software especial o complementos de navegador. Los bibliotecarios pueden transferir sesiones y enviar mensajes a otros bibliotecarios en línea, mediante el componente de Mensajería instantánea incorporado.
- ▶ Mensajes exclusivos que se pueden personalizar para que las bibliotecas agregen sus propios mensajes de texto individuales generados por script, que aparecerán cuando uno de sus clientes ingrese a la cola.
- ▶ La interfaz de usuario ligera está diseñada para permitir que los usuarios obtengan acceso a QuestionPoint de diferentes maneras; a través de lectores de pantalla y otras tecnologías de ayuda.
- ▶ Atraiga a los usuarios de todas las páginas web con "Qwidget", el widget de chat para QuestionPoint. Qwidget combina la simplicidad de un widget de chat (por el lado del usuario) con todas las funciones del sistema de administración de referencia de QuestionPoint. Inserte el enlace a Qwidget en cualquier parte del sitio web de la biblioteca, en espacios de redes sociales; en donde sea que desee llegar a sus usuarios.
- ▶ Las herramientas de informes con que cuenta QuestionPoint ayudan a las bibliotecas a administrar transacciones de referencia, tanto en línea como en persona. Los informes estadísticos, que están basados en el tipo y nivel de su actividad de referencia, demuestran tendencias y miden el nivel de satisfacción de los usuarios de la biblioteca.

- ▶ La interfaz del usuario de biblioteca de QuestionPoint se puede configurar en cualquier idioma. La interfaz administrativa de QuestionPoint (lo que ve el bibliotecario) actualmente está disponible en catalán, chino (simplificado y tradicional), holandés, inglés, francés, alemán, italiano, coreano, ruso y esloveno. La interfaz del usuario se encuentra disponible también en galés y en otros idiomas.
- ▶ Forme parte de varios grupos simultáneamente, como por ejemplo, de un consorcio local y un grupo dedicado a un tema específico. Un bibliotecario puede pertenecer a un grupo regional o estatal, además de formar parte de la Cooperativa de referencia 24/7.

## Funciones de la Cooperativa de referencia 24/7

- ▶ Asista a sus usuarios cuando lo necesiten: brinde servicio de referencia las 24 horas con asistencia confiable de referencia de persona a persona en tiempo real, a cargo de bibliotecarios profesionales, directamente desde la página web de su biblioteca.
- ▶ La Cooperativa cuenta con personal disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año. Es la cooperativa de referencia virtual más grande del mundo, con bibliotecas participantes en el Reino Unido y EE. UU. Al contar con bibliotecarios de respaldo, el servicio se encuentra siempre disponible para sus usuarios, en cualquier momento del día o de la noche, incluso los días feriados.
- ▶ Las páginas de políticas y los mensajes generados por script permiten que los bibliotecarios de la Cooperativa atiendan con

eficiencia el servicio de referencia cuando los bibliotecarios de su institución no se encuentran en línea. El equipo de calidad de la Cooperativa garantiza que sus usuarios reciban un excelente servicio por parte de los bibliotecarios de la Cooperativa.

- ▶ Amplíe el horario del escritorio de referencia, sin necesidad de aumentar la dotación de personal. Por una modesta contribución semanal de personal a la Cooperativa, puede proporcionar a sus clientes cobertura segura las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- ▶ ¿Tiene problemas para aportar personal? En caso de que su biblioteca no pueda contribuir con personal para la Cooperativa, su institución puede contar con el servicio 24/7 mediante las opciones de suscripción sin personal.
- ▶ ¿Le interesa algún idioma distinto del inglés para la Cooperativa? Forme un grupo, o bien, comuníquese con OCLC para expresar su interés.

### Más información

Para obtener más información sobre QuestionPoint, incluidos los beneficios adicionales para las bibliotecas y los usuarios, visite el sitio web de OCLC en [www.oclc.org/en-US/questionpoint.html](http://www.oclc.org/en-US/questionpoint.html).

Si desea realizar consultas sobre precios y realizar un pedido, comuníquese con los servicios bibliotecarios de OCLC al **1-614-764-6000**.



The world's libraries.  
Connected.™

OCLC trabaja junto a bibliotecas de más de 100 países. Comuníquese con nosotros para obtener más información sobre OCLC en su región del mundo.

#### Asia Pacific

T +1-614-764-6099  
F +1-614-764-4331  
E [AsiaPacific@oclc.org](mailto:AsiaPacific@oclc.org)

#### Australia

T +61 (0)3 9929 0800  
T 1300-260-795  
(Local call within Australia)  
F +61 (0)3 9929 0801  
E [australia@oclc.org](mailto:australia@oclc.org)

#### Canada

T +1-450-656-8955  
888-658-6583  
F +1-450-618-8029  
E [canada@oclc.org](mailto:canada@oclc.org)

#### China

T +86-10-8260-7538  
F +86-10-8260-7539  
E [china@oclc.org](mailto:china@oclc.org)

#### France

T +33-(0)1-55 02 14 80  
F +33-(0)1-47 93 50 13  
E [france@oclc.org](mailto:france@oclc.org)

#### Germany

T +49-(0)89-613 08 300  
F +49-(0)89-613 08 399  
E [deutschland@oclc.org](mailto:deutschland@oclc.org)

#### Latin America

T +1-614-764-6301  
800-848-5878, ext. 6301  
F +1-614-718-1026  
E [america\\_latina@oclc.org](mailto:america_latina@oclc.org)

#### Mexico

T +52-55-5687-3307  
F +52-55-5523-9212  
E [mexico@oclc.org](mailto:mexico@oclc.org)

#### Netherlands

T +31-(0)71-524 65 00  
F +31-(0)71-522 31 19  
E [nederland@oclc.org](mailto:nederland@oclc.org)

#### Switzerland

T +41-(0)61-378 80 70  
F +41-(0)61-378 80 79  
E [schweiz@oclc.org](mailto:schweiz@oclc.org)

#### United Kingdom and Ireland

T +44 (0)114 267 7500  
F +44 (0)114 267 7501  
E [uk@oclc.org](mailto:uk@oclc.org)

#### United States

T +1-614-764-6000  
800-848-5878  
(US + Canada only)  
F +1-614-764-6096  
E [usa@oclc.org](mailto:usa@oclc.org)