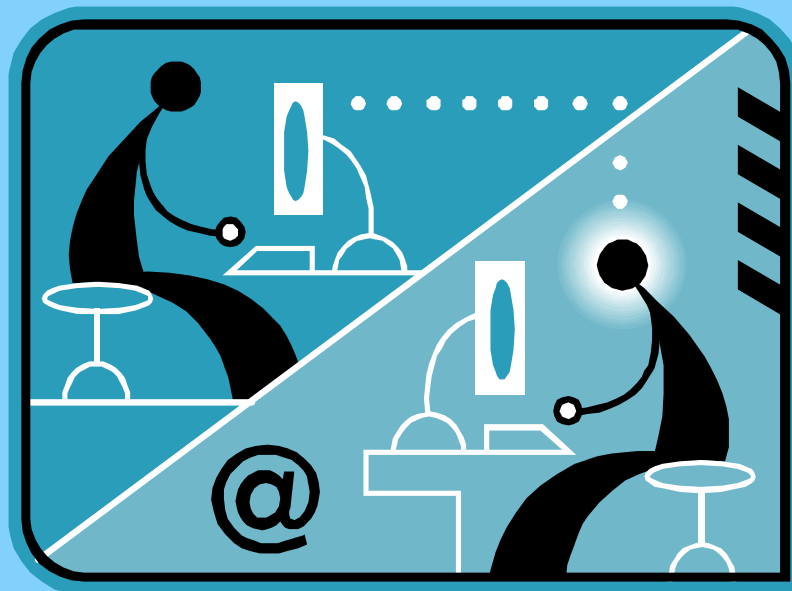


Chat: Experiencias Reales

**Por: Jacqueline M. Vélez Montás
Miembro CoDeRev**

Agenda

- **Antes de comenzar...**
- **"Software" en el mercado**
- **Experiencias Reales**



Antes de comenzar...

- **Ventajas del "Chat"**
 - **Rapidez en la respuesta**
 - "hablar" en tiempo real con una o más personas utilizando una computadora.
 - pueden buscar juntos una respuesta
 - **El usuario puede guardar y recuperar la transcripción de la sesión**
 - **Útil para personas con problemas de audición y del habla.**

- **Ventajas**

- **Permite “Cobrowsing”**

- **Tanto el bibliotecarios como los usuarios pueden comunicarse mientras están viendo la misma página.**
 - **El bibliotecario puede utilizar las capacidades del *cobrowse* para ver cual es el desempeño del usuario en el uso de los recursos o bien puede conducir búsquedas e ingresar apropiados términos de búsqueda como también mejorar la estrategia otorgándole al usuario una respuesta.**

- **Desventajas**

- **múltiples usuarios conectados en el entorno digital hace que sea dificultoso darle a cada persona el tiempo y la atención que él o ella requieren**
- **dificultad para responder preguntas complejas en una sola sesión de *chat* y en poco tiempo**
- **la expectativa del usuario con respecto al tiempo de respuesta puede generar en el bibliotecario “stress”**

“Software” en el mercado

- **Human Click**
- **LSSI**
- **Docutek VRL**
- **LiveAssistance**
- **LivePerson**
- **LiveHelper**
- **NetAgent**
- **24/7 Reference**
- **RAKIM**

- **Enlace a listado de distintos “software”**
 - <http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm#Technologies>

Chat: Experiencias Reales



- **Midlands Technical College (MTC)**
 - **Composición de la institución**
 - **Grado Asociado**
 - **Estudiantes**
 - **10,000 tiempo completo**
 - **30,000 educación continua**
 - **Tamaño de la Colección de la biblioteca**
 - **100,000 libros**
 - **42 bases de datos**
 - **15,000 e-books**
 - **Participantes en el proceso:**
 - **Director de la biblioteca-dirigir el proyecto**
 - **“System Librarian”-implementar el proyecto**

Midlands Technical College (MTC)

- **¿Qué hicieron en el proceso?**
 - Revisión de literatura sobre la experiencia de otras bibliotecas
 - Aproximar el costo del servicio
 - Evaluación de "software"
- **Características del "software" a seleccionar:**
 - Compatible con el "server"
 - Fácil de usar para los bibliotecarios y los usuarios
 - Configurable
 - Capacidad para mantener el diseño de la pagina Web
 - Fácil mantenimiento
 - Privacidad y seguridad
 - Permite "push pages"
 - Permite "co-browse"

MTC: "Software" seleccionado

RAKIM

<http://rakim.sourceforge.net>

- **Interface**
 - **Administrador**
 - » **Configurar el servicio**
 - **Bibliotecario**
 - » **Tener "bookmarks"**
 - » **Configurar algunas funciones de su cuenta**
 - » **"Push pages"**
 - » **Remover usuarios**
 - » **Enviar evaluación del servicio**
 - **Usuario**
 - » **Nombre, correo electrónico y pregunta**

- **Otras características de RAKIM**
 - **Transmisión automática al correo electrónico de referencia**
 - **No provee adiestramiento**

Michigan State University

- **Etapas en la selección de "software"**
 - **Formación de un comité**
 - **Determinación de características del "software" a elegir**
 - **Capacidad para referir consultas**
 - **Guardar transcripciones**
 - **Ayudar a los usuarios completar formas en línea**
 - **Adiestramiento que provee el vendedor**
 - **Costos**

Michigan State University

- **Etapas**

- **Determinación de aspectos claves a evaluar**

- **InterfaseUsuario**
 - **Intefase Bibliotecario u operador**
 - **Atributos del sistema**
 - **Servicios del Vendedor**

- **Evaluación de "software" (13)**

- **Preparación de tablas comparativas**

- **Selección de *Docutek***

- **"Co-browsing"**
 - **Guardar transcripciones**
 - **"push pages"**
 - **Cambios a las pantallas**
 - **Ayuda técnica**

University of Waterloo, Ontario

- **Servicio Chat**

- <http://www.lib.uwaterloo.ca/asklib/index.html>

- **Evaluación "Software"**

- <http://www.lib.uwaterloo.ca/staff/ismc/topics/virtualref/VRevaluationcriteria.html>

- **Duke University Libraries**

<http://www.lib.duke.edu/reference/liveref/liveonlineref.htm>

- **Carnegie Mellon University Libraries**

http://www.contrib.andrew.cmu.edu/~matthewm/ALA_2001_chat.html

Software + utilizados

- **HumanClick (22)**
- **LSSI (11)**
- **Docutek VRL (3)**
- **LiveAssistance (3)**
- **LivePerson (3)**

Marsteller, M. & Neuhaus, P. (2003) Providing chat reference service: a survey of current practices. In R.D. Lankes (Ed.) *Implementing digital reference service* (pp. 61-74). New York: Neal-Schuman Publishers.

Descripción de "Software"

- <http://www.teachinglibrarian.org/chatsoftware.htm>

Referencias

Behm, L.M. (2003). One library's experience with review and selection of chat software for reference. Recuperado el 15 de marzo de 2004, de http://www.docutek.com/company/success_msu.html

Carraway, S. & Payne, S, (2005). Implementing RAKIM Open Source Chat Reference Software. *Computers in Libraries. 25* (5), 10-15. Recuperado el 16 de marzo de 2006, de Academic Search Premier.

Marsteller, M. & Neuhaus, P. (2003) Providing chat reference service: a survey of current practices. In R.D. Lankes (Ed.) *Implementing digital reference service* (pp. 61-74). New York: Neal-Schuman Publishers.

White, A. & Balsamo, J. (2005). using LAMP to make our library shine. *Computers in Libraries. 25* (5), 6-56 . Recuperado el 16 de marzo de 2006, de Academic Search Premier.