

Índice

| | |
|---|----|
| El porqué de este libro | 9 |
| Introducción | 11 |
| Primera Parte | |
| La evolución del servicio de referencia | 15 |
| Surgimiento y desarrollo de los servicios de referencia virtual | 24 |
| El comienzo de la interactividad en la referencia | 33 |
| Los servicios de referencia cooperativos | 35 |
| Servicios de referencia cooperativos en español | 40 |
| Cómo funciona el servicio de referencia cooperativo | 41 |
| Financiación | 41 |
| Concepto de referencia virtual | 43 |
| Segunda Parte | |
| Referencia presencial, referencia virtual: diferencias y similitudes | 51 |
| El plano humano: ¿quién es nuestro usuario virtual? | 53 |
| A la caza de los estudiantes online | 54 |
| Interacción: usuarios virtuales - bibliotecarios virtuales. Ausencia de comunicación no verbal en la transacción virtual | 61 |
| La entrevista de referencia en el ciberespacio | 66 |
| ¿Qué información necesitamos obtener del usuario? | 70 |
| Las preguntas de referencia en el mundo virtual | 74 |
| Direccionales | 75 |
| De referencia rápida | 76 |
| Instruccionales | 77 |
| De investigación. | 77 |

| | |
|--|----|
| Pautas para delinear un comportamiento deseable durante la transacción virtual | 78 |
| Acercamiento al usuario | 80 |
| Escuchar y Preguntar | 81 |
| Búsqueda | 82 |
| Seguimiento | 84 |
| Control del servicio. La contabilidad de las consultas: estadísticas de uso | 85 |
| Bases de conocimientos | 88 |
| La colección propia y ajena | 90 |

Tercera Parte

| | |
|---|-----|
| Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción | 95 |
| Asincrónicos | 96 |
| E-mail | 96 |
| Formularios web | 98 |
| Sincrónicos | 100 |
| Teléfono | 100 |
| Chat | 101 |
| Entornos web colaborativos | 105 |
| Costos de instalación de los entornos web colaborativos o “web contact center” | 107 |
| Prestaciones y posibilidades técnicas | 110 |
| Ventajas de los entornos web colaborativos | 111 |
| Lo que las bibliotecas demandan de las plataformas colaborativas | 113 |
| Problemas técnicos de los entornos web colaborativos | 114 |
| Voz sobre IP (VOIP) | 117 |
| EmailSMS | 118 |
| Videoconferencia y cámara web | 120 |
| Niveles de satisfacción del usuario de los servicios virtuales | 122 |
| Experiencias en español | 125 |
| Argentina | 125 |
| España | 129 |

Cuarta Parte

| | |
|---|-----|
| ¿Cómo la virtualidad modifica el rol profesional? | 133 |
| El futuro de la referencia virtual | 136 |
| Nuestra realidad latinoamericana | 139 |

| | |
|-----------------------------|-----|
| Conclusión | 141 |
|-----------------------------|-----|

| | |
|-------------------------------|-----|
| Bibliografía | 143 |
|-------------------------------|-----|