

# Online Referans

ÜNAK 2002  
19 MAYIS ÜNİVERSİTESİ - SAMSUN  
10-12 Ekim

*Gültekin Gürdal*

Sabancı Üniversitesi  
Bilgi Merkezi  
Multimedya Sorumlusu

Sabancı  
Üniversitesi

# Dijital Referans (online referans)



- Email
- Chat
- Ses (Web üzerinden)
- Videokonferans

# Online Referans Nedir ?

Chat, Instant Messaging, Interactive Reference...

- Referans hizmeti kapsamında e-kullancılardan gelen soru ve yardım taleplerinin gerçek zamanlı olarak web üzerinden cevaplanması

# Neden Online Referans?

- Gelişen Teknoloji ile beraber yeni bir tür kullanıcı olan **e- kullanıcılar** hizmet ihtiyacı
- Elektronik bilgi kaynaklarının sayısındaki hızlı artış
- Servislere ve bilgi kaynaklarına uzaktan elektronik erişim imkanı nedeniyle **uzak kullanıcılara gerçek zamanlı yardım**
- Kullanıcıların aptalca olarak gördüğü ve sormaya çekindiği soruları tanınmamanın verdiği rahatlıkla **çok rahat bir şekilde sorabilmeleri**
- İnternet kullanıcıları arasında popüler olan chat programlarına benzerlik nedeniyle **yeni bir iletişim kanalı** olması

# Genel Bilgi - Online Referans

- Dünya'da ilk uygulamalar 1999 yılında başladı. O yılda uygulama yapan kurum sayısı 5 iken 18 ay sonra bu rakam 200 civarındadır ve hergeçen gün sayı artmaktadır.
- Yine araştırmalara göre bu serviste kullanılacak yazılım sayısı 50'nin üzerindedir. Bunların büyük bir kısmı ticari olarak üretilmiş diğerleri üniversiteler tarafından kendi ihtiyaçları için geliştirilmiştir.

# Genel Bilgi - Online Referans

- Bu yazılımlardan en bilinenleri, Humanclick, liveperson, 24x7 ref, VRD( virtual reference desk), Groopz, Talknow, LSSI, Rakim, eGain live, Cisco's Webline ve Morris Library Instant messaging System
- Bu yazılımların birçoğu kütüphane ve Bilgi Merkezleri'nde kullanılmak amacıyla değil büyük firmaların ürün satış departmanlarında web üzerinden interaktif müşteri hizmetleri vermek için geliştirilmiştir.

Library	Name of Service	Contact	URL	Hours of Service	Start Date	Software	Audience
Alliance Library System (ALS) Pekin, Illinois	Not Available	Valerie Wilford	<a href="http://www.rsa.lib.il.us/at/at.htm">http://www.rsa.lib.il.us/at/at.htm</a>	M - F 9 am - 12 pm	Not Available	LivePerson	ALS members
Austin Community College Learning Resource Services	"Real-Time Reference Service"	Not Available	<a href="http://www2austin.cc.tx.us/JRB/opcserv1.htm#REAL">http://www2austin.cc.tx.us/JRB/opcserv1.htm#REAL</a>	CST M - Th 9 am - 5 pm F 9 am - 3 pm	Not Available	AOL Instant Messenger	Open Campus students and faculty/staff at locations without a LRC
Cornell University	LiveHelp	Not Available	<a href="http://www.library.cornell.edu/okuref/quest.html">http://www.library.cornell.edu/okuref/quest.html</a>	M - F 1 - 5 pm	Not Available	LivePerson	Students, faculty, staff, alumni, and questions about Cornell University Library collections
Florida Distance Learning Reference & Referral Center	RRChat	Rachel Viggiano	<a href="http://www.rrcuf.edu/chat/index.html">http://www.rrcuf.edu/chat/index.html</a>	M - F 8 am - 8 pm During trial	April 2000	ConferenceRoom from WebMaster	Distance learners at 73 regionally accredited colleges and universities in Florida
Georgia Tech	GTEL	Not Available	<a href="http://www.library.gatech.edu/services_frame.htm">http://www.library.gatech.edu/services_frame.htm</a>	period April Not Available	Not Available	AOL Instant Messenger	Students, Faculty, Staff
IPL (Internet Public Library)	IPL MOO	Joe Janes	<a href="http://www.ipl.org">http://www.ipl.org</a>	M - Su 6 - 7 pm	July 1995, ceased 2000	MOO	No Restrictions
Liberty University, External Degree Library Services Lynchburg, VA	Not Available	Diane Sullivan	<a href="http://www.liberty.edu/resources/library/edp/index.html">http://www.liberty.edu/resources/library/edp/index.html</a>	M - F 8 am - 4:30 pm	Not Available	AOL Instant Messenger	Not Available
Michigan State University	Netscape Chat Reference Service	Denise Forro; Steve Sowards	<a href="http://www.lib.msu.edu/services/chat.html">http://www.lib.msu.edu/services/chat.html</a>	M - Th 8 am - 10 pm F 8 am - 5 pm	Service No Longer Available	Netscape Chat	Students at MSU computer labs
Morrisville, SUNY, College of Agriculture and Technology	"Talk" to a librarian	Wilfred Drew	<a href="http://www.morrisville.edu/Library/INDEX.html">http://www.morrisville.edu/Library/INDEX.html</a>	Sa 12 - 5 pm Sun 10 - 12 pm Desk hours	Spring 1999	AOL Instant Messenger	No Restrictions
North Carolina State University	Chat with a Librarian	Not Available	<a href="http://www.lib.ncsu.edu/risd/libref/chat.html">http://www.lib.ncsu.edu/risd/libref/chat.html</a>	M - Th 9 am - 5 pm	Not Available	IRC	Users with a current ID
Plattsburg, SUNY, Feinburg Library	I-Ref	Not Available	<a href="http://www.plattsburgh.edu/gadup/libinfo/library/iref.html">http://www.plattsburgh.edu/gadup/libinfo/library/iref.html</a>	F 10 - 5 pm M - Th 9 am - 10 pm F 9 am - 5 pm	AOL Instant Messenger	Not Available	Not Available
Temple University	TalkNow (formerly called TalkBack)	Mark Meola	<a href="http://www.library.temple.edu/ref/ask_us.htm">http://www.library.temple.edu/ref/ask_us.htm</a>	Sa 1 - 5 pm Same as reference desk: M - Th 9 am - 9 am F 9 am - 6 pm	Fall 1998	TalkBack (free) Running on Server software called ZBServer which costs \$25	No Restrictions
University of Calgary	Wizard	Sandra	<a href="http://www.ucalgary.ca/library">http://www.ucalgary.ca/library</a>	Sa 10 am - 6 pm M - Th 9 am - 6 pm Su 12 - 8 pm Su - W 7 - 10 pm	Trial Fall 08/00	Neware from Net Effect Systems	Not Available
Kresge Library (Business School) University of Michigan	Not Available	Lipton Tomalloe Doan	Service no longer offered	Su 12 - 8 pm Su - W 7 - 10 pm	Fall 98/99, Service No Longer	Part of electronic course reserve system called Eres. Created a front end that authenticates users to the intranet.	Business school students, faculty, staff
Lippincott Library of the Wharton School, University of Pennsylvania	Ask A Question!	Linda Eichler	<a href="http://www.library.upenn.edu/lippincott/askoption.html">http://www.library.upenn.edu/lippincott/askoption.html</a>	M - Th 3 - 9 pm	Available Available	LivePerson	Students, faculty, staff
University of South Florida	USF Library Virtual Reference	Ilene Frank	<a href="http://cerebus.lib.usf.edu:8080/">http://cerebus.lib.usf.edu:8080/</a>	Not Available	Not Available	Conference Room from WebMaster	No restrictions
University of North Texas	Desk Online Reference Help Desk	Monika Antoneili	<a href="http://www.library.unt.edu/admin/HelpDesk/helpdesk.htm">http://www.library.unt.edu/admin/HelpDesk/helpdesk.htm</a>	15 to 35 hours per week	May 1999	Conference Room from WebMaster	No restrictions

# Genel Bilgi - Online Referans

Institution	Software	Hours	Usage	Usage per Hour of Service
University of Florida	eShare's Net Agent	M-F 10 A.M.-5 P.M.	375 questions in 3 months	5.3
Golden Gateway Library Network*	LSSI	unknown; 6 hours	5-6 questions in 6 hour shift	1
Carnegie Mellon University	live person	M-F 1-5 P.M.	60-80 questions per month	3-4
North Carolina State University	LSSI	M-F 9 A.M.-5 P.M.	100 questions per month	less than 1
Alliance Library System**	LSSI	24x7	474 questions in approximately 3 months	less than 1 every four hours

ALA Annual Meeting, 2001



# Nasıl Bir Program Olmalı

## Kullanılacak programlarda olması gereken Özellikler

- Kullanıcı tarafında herhangi bir program kurulmamalı
- Kullanıcı browser'larına sayfa basma özelliği olmalı
- Aktif URL gönderebilmeli
- Değişik browser'lar tarafından desteklenmeli (ie, netscape)
- Kullanıcıları IP'lerinden tanıyabilmeli
- Hem kullanıcı hem personel tarafında hızlı çalışmalı
- En çok sorulan soruların cevapları ve sık kullanılan mesajlar önceden hazırlabilmeli
- Kullanıcıya memnuniyet anketi uygulayabilmeli
- Kullanıcı ve görevli arasındaki tüm yazışma saklanabilmeli, e-mail ve print edilebilmeli
- Kullanımında teknik zorluk olmamalı
- Fiyat kabul edilebilir olmalı

# Nasıl Bir Program Olmalı

- Kullanılan programların ticari olanlarının %95'i firmanın kendi server'ları üzerinden çalışmaktadır.
- Bu programların fiyatları kullanıcı sayısı , programı kullanacak görevli sayısı gibi değişkenlere göre belirlenmektedir.
- 24/7 Reference programı için örnek fiyat Tablosu

Programın setlerini yapmak : \$4000

Kullanıcı personel eğitimi: \$1000 + eğitmenin seyahat ve otel ücreti

Yıllık lisans ücreti: \$300

Features	Live Assistance	Live Person	Virtual Reference
<b>No special software or hardware</b>	Yes	Yes	Yes
Push the patrons browser	Yes	Yes	Yes*
Send active embedded URLs	Yes	Yes	No
Ability to survey user	Yes	No **	No
Supports multiple browsers	Yes	Yes	Yes
Creates transcripts	Yes	Yes	Yes
Searchable transcripts	Yes	Yes	No
Preformatted answers for FAQs	Yes	Yes	Yes
Identify patron by IP address	Yes	Yes	No
Fast response time	Yes	Yes=	Yes
Technical difficulties	No	Yes	Yes
Training/setup fee	\$500	\$0	\$8,000==
Subscription price	\$150/month	\$89/month	\$6,000/year

\* VRD also offers delivery options of escort, slideshow, and capture.

\*\* LivePerson Corporate edition provides surveys for \$350 per month.

= LivePerson was fast, but experienced technical difficulties when pages were pushed.

== Two-day, on-site training.

# Neden Morris Library's Instant Messaging System (Morris Messenger)

1.	Kullanıcı tarafı için program kurmak gerekmiyor.	7.	Görevli tarafında tutulan kayıtlardan daha sonra arama yapılabilir
2.	Kullanıcının' browser'ına istediği web sayfası görevli tarafından basılabilir ve chat penceresi basılan ekranın önünde kalıyor.	8.	Her görevli kendi en sık sorulan sorularının cevaplarını ve en sık kullandığı mesajlarını önceden hazırlayıp chat sırasında kullanabilir
3.	Görevli tarafından kullanıcı ekranına aktif URL gönderilebilir. Fakat kullanıcı gönderemiyor.	9.	Chat sırasında kullanıcının kampus içindemi kampus dışındamı yada Bilgi Merkezi içindemi olduğu IP'sinden tespit edilebilir.
4.	Kullanıcı bağlantıyı kestikten sonra kullanıcı ekranına memnuniyet ekranı geliyor.	10.	Kampus içinden ve kampus dışından çok hızlı çalışıyor
5.	En çok kullanılan iki browser Internet Explorer 5 and Netscape 4.0+. Tarafından destekleniyor	11.	Programın kullanılmasında teknik zorluk yok. Ama kurmak için IT desteği gerekli
6.	Kullanım sırasındaki tüm yazışmalar hem kullanıcı hem görevli tarafında, print edilebilir, kaydedilebilir ve e-mail olarak gönderilebilir	12.	Ücretsiz. Open Source Code. Teknik destek yok

## INFORMATION CENTER

## Online Reference

Ask a quick question and get a quick answer from a Subject Specialist  
For more complicated questions, you may want to [e-mail](#) us, call 3073, or visit the reference desk in the Information Center.

Type in your question below and click "Send" to log into the service.

Your question:

Send

Close

Staff reference - Microsoft Internet Explorer

### Online Reference

You are **offline**. To connect to the system, select a status, enter your password, and click "Connect"

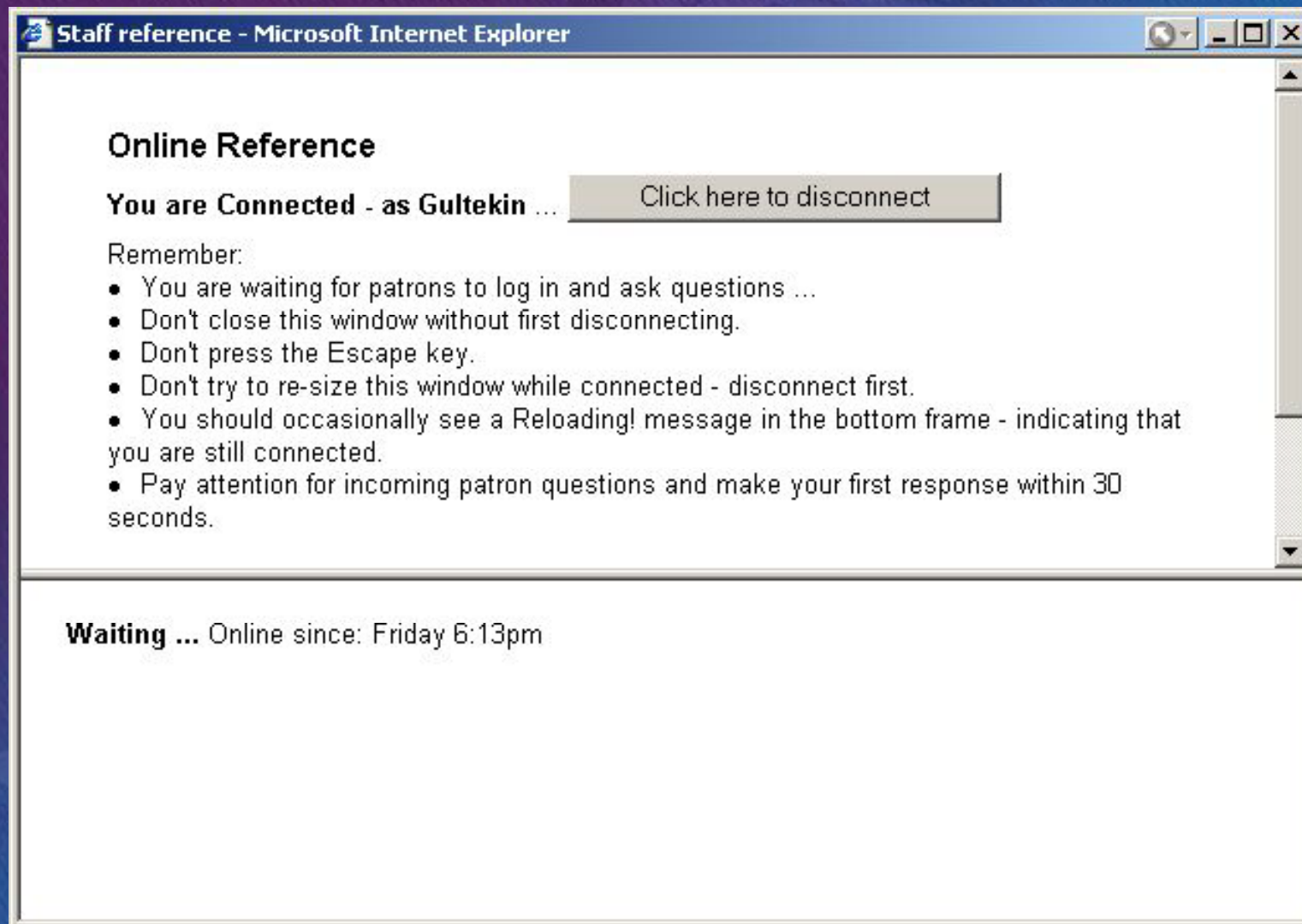
Status options:

- Ready** ... to answer questions
- Willing** ... to backup others
- Able** ... to take re-directs only (or change your settings)

Password:

---

**You are Offline.**



Sabancı University Information Center Online Reference - Microsoft Internet Explorer

INFORMATION CENTER Online Reference

A Follow-up message?

Send Disconnect

When using our online reference, please:

- Don't press the Esc key or your connection will close.
- Disconnect when you're finished so others can use the service.
- You can print or email a copy of your conversation after you disconnect.

Online with **Gultekin**

**You are connected.** The conversation is shown below with the most recent remark listed first.

>> **Gultekin: Bilgi Merkezi Online Referans Masasına Hoş Geldiniz Nasıl Yardımcı Olabilirim?**

You: merhaba



Staff reference - Microsoft Internet Explorer

Online Reference Online as Gultekin

---

Answer keywords: karsilama ..... [Clear this answer](#)

Bilgi Merkezi Online Referans Masasına Hoş Geldiniz Nasıl Yardımcı Olabilirim?

Send a url as a link:

Push their browser to:

---

**Your conversation:** (most recent remark is listed first)

>> **Gultekin: Bilgi Merkezi Online Referans Masasına Hoş Geldiniz Nasıl Yardımcı Olabilirim?**

Patron: merhaba

---

Info about the patron: IP: 10.8.000.021

- They are using **Internet Explorer** as a web browser.
- This conversation began at 6:14pm

Staff reference - Microsoft Internet Explorer

Online Reference Online as Gultekin

---

Answer keywords: karsilama ..... [Clear this answer](#)

Send a url as a link:  Push their browser to:

---

**Your conversation:** (most recent remark is listed first)  
>> **Patron: İngilizce - Türkçe bir sözlüğe acilen ihtiyacım var nereden bulabilirim**  
Gultekin: [Bilgi Merkezi Online Referans Masasına Hoş Geldiniz Nasıl Yardımcı Olabilirim?](#)  
Patron: merhaba

---

Info about the patron: IP: 10.8.000.021

- They are using **Internet Explorer** as a web browser.
- This conversation began at 6:14pm

Staff reference - Microsoft Internet Explorer

Online Reference Online as Gultekin

---

Your response

Send a url as a link:

Select a pre-formatted answer ... ▼

Push their browser to:

[Open in new window](#) | [Current conversation](#) | [Past conversations](#) | [Your settings](#)

---

**Your conversation:** (most recent remark is listed first)

>> **Gultekin:** Acil olduğu için ilgili BM web sayfasını browser'ınıza basıyorum. Ancak bu sayfaya BM I-Resources butonu altındanda ulaşabilirsiniz [ opened the page <http://bilmer.sabanciuniv.edu/cgi-bin/e-resources/main.cgi?show=Dictionaries> ]

Patron: İngilizce - Türkçe bir sözlüğe acilen ihtiyacım var nereden bulabilirim

Gultekin: Bilgi Merkezi Online Referans Masasına Hoş Geldiniz Nasıl Yardımcı Olabilirim?

Patron: merhaba

Information Center - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Media Print Copy Paste PageRank Sayfa Bilgisi Yukarı İşaretle

Address http://bilmer-demo/en/iresources/dictionaries.html

Google Web'de Ara Sitede Ara PageRank Sayfa Bilgisi Yukarı İşaretle

INFORMATION CENTER [Home] [OPAC] [Periodicals] [Databases] [Services] [I-Resources] [Request Forms]

Dictionaries

English

- Oxford English D
- yourdictionary .cc
- The American He
- Cambridge Intern
- Dictionary .com
- Webster's Revis
- Encarta World Er
- Wordsmyth Engl
- Hypertext Webst
- The Wordsmyth
- Brewer's Dictiona
- English Technica

French

- French-English E
- DICOVDX 2.0 Fr
- DICOVDX 1.0 Bil
- ARTFL Project F

German

- LEO English/Gen
- Links from the G
- German dictionar

[Top of Page]

Greek

Sabancı University Information Center Online Reference - Microsoft Internet Explorer

INFORMATION CENTER Online Reference

A Follow-up message?

Send Disconnect

When using our online reference, please:

- Don't press the Esc key or your connection will close.
- Disconnect when you're finished so others can use the service.
- You can print or email a copy of your conversation after you disconnect.

Online with **Gultekin**

**You are connected.** The conversation is shown below with the most recent remark listed first.

>> **Gultekin: Acil olduğu için ilgili BM web sayfasını browser'ınıza basıyorum. Ancak bu sayfaya BM I-Resources butonu altındanda ulaşabilirsiniz [ opened the page <http://bilmer.sabanciuniv.edu/cgi-bin/e-resources/main.cgi?show=Dictionaries> ]**

You: İngilizce - Türkçe bir sözlüğe acilen ihtiyacım var nereden bulabilirim

Gultekin: Bilgi Merkezi Online Referans Masasına Hoş Geldiniz Nasıl Yardımcı Olabilirim?

You: merhaba

Local intranet

Sabancı University Information Center Online Reference - Microsoft Internet Explorer

INFORMATION CENTER Online Reference

A Follow-up message?

When using our online reference, please:

- Don't press the Esc key or your connection will close.
- Disconnect when you're finished so others can use the service.
- You can print or email a copy of your conversation after you disconnect.

Online with **Gultekin**

**You are connected.** The conversation is shown below with the most recent remark listed first.

>> **Gultekin: [ opened the page <http://bilmer.sabanciuniv.edu/cgi-bin/e-resources/main.cgi?show=Dictionaries> ]**

Gultekin: [ opened the page <http://bilmer.sabanciuniv.edu/cgi-bin/e-resources/main.cgi?show=Dictionaries> ]

Gultekin: Acil olduğu için ilgili BM web sayfasını browser'ınıza basıyorum. Ancak bu sayfaya BM I-Resources butonu altındanda ulaşabilirsiniz [ opened the page <http://bilmer.sabanciuniv.edu/cgi-bin/e-resources/main.cgi?show=Dictionaries> ]

You: İngilizce - Türkçe bir sözlüğe acilen ihtiyacım var nereden bulabilirim

Gultekin: Bilgi Merkezi Online Referans Masasına Hoş Geldiniz Nasıl Yardımcı Olabilirim?

Sabancı University Information Center Online Reference - Microsoft Internet Explorer

INFORMATION CENTER      Online Reference

**Online Reference** - disconnected - [See last conversation](#) | [Reconnect](#) | [Close window](#)

**Please take a few minutes to tell us your feelings about our Online Reference service.**

Were the answer(s) you received helpful?       No, not at all     Somewhat     Very helpful

Is Online Reference (chat) a good way to get help?       No, not good     Fairly good     Very good

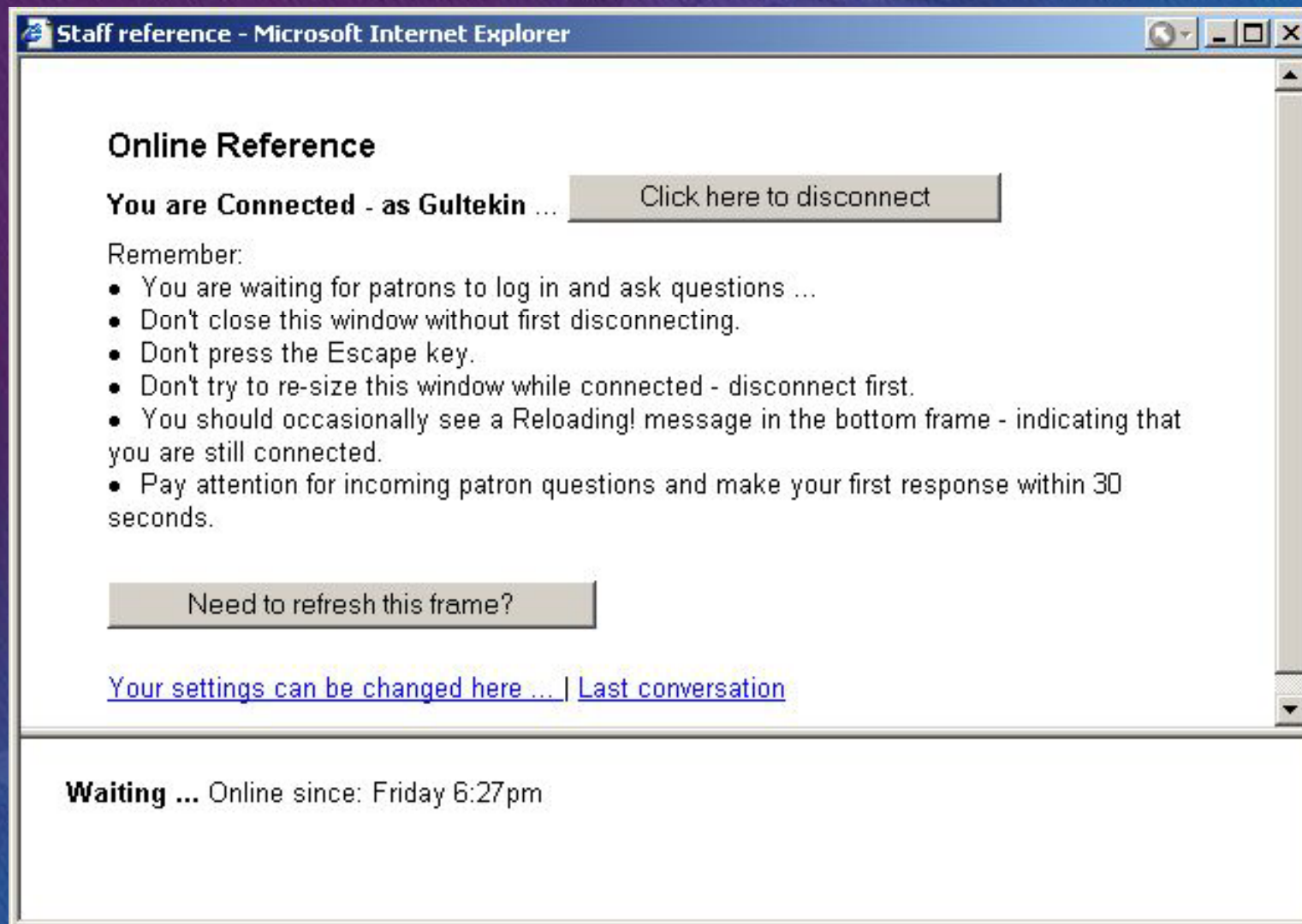
Have you used an Instant Messaging system before (systems like AOL, Yahoo, etc)?       No     Yes

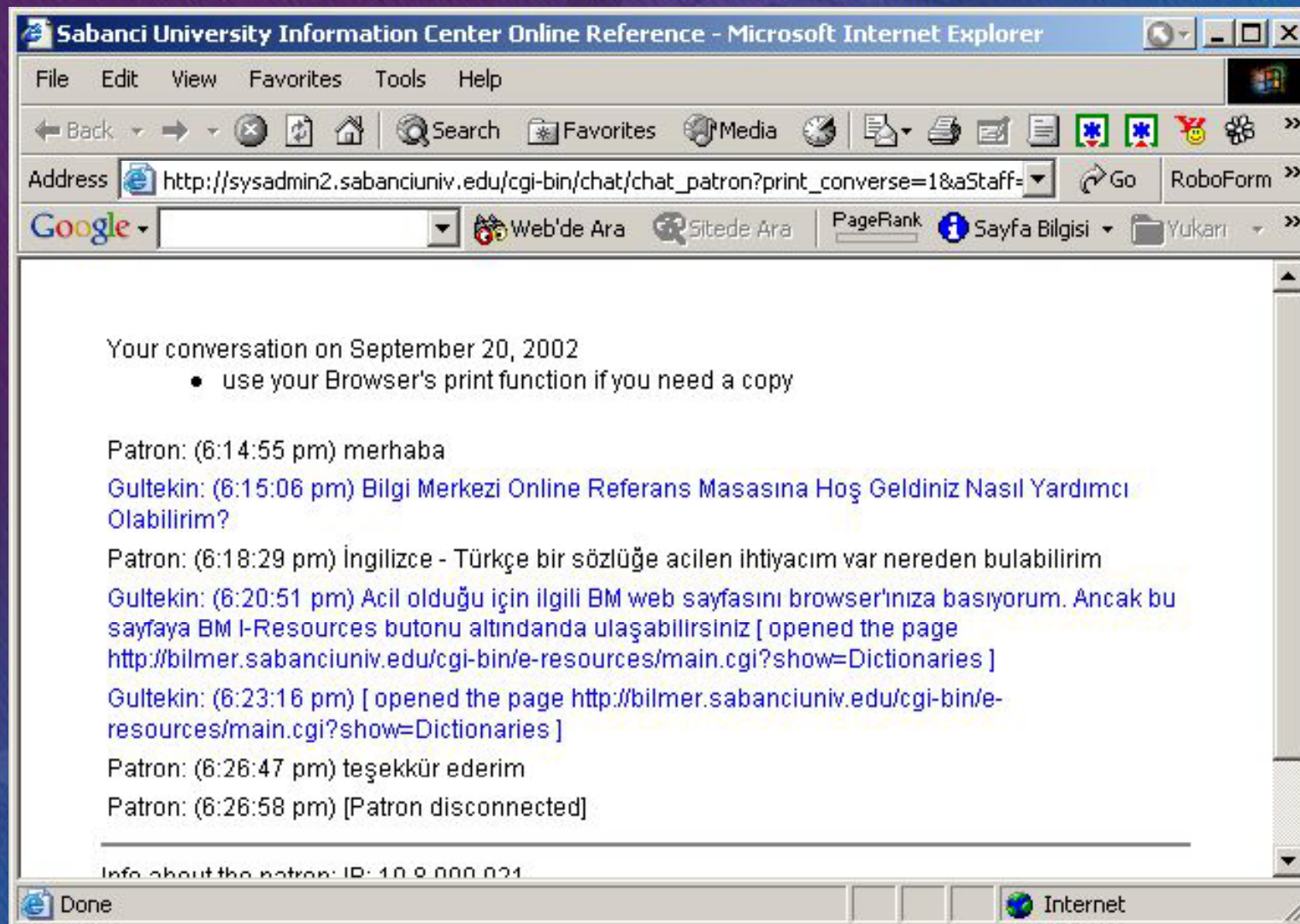
Any other comments or suggestions about our service?

Your email address: (if you'd like a response)

  
  
 ... Thank you for your input.







Sabancı University Information Center Online Reference - Microsoft Internet Explorer

INFORMATION CENTER      Online Reference

**Online Reference** - disconnected - [See last conversation](#) | [Reconnect](#) | [Close window](#)

**Please take a few minutes to tell us your feelings about our Online Reference service.**

Were the answer(s) you received helpful?       No, not at all     Somewhat     Very helpful

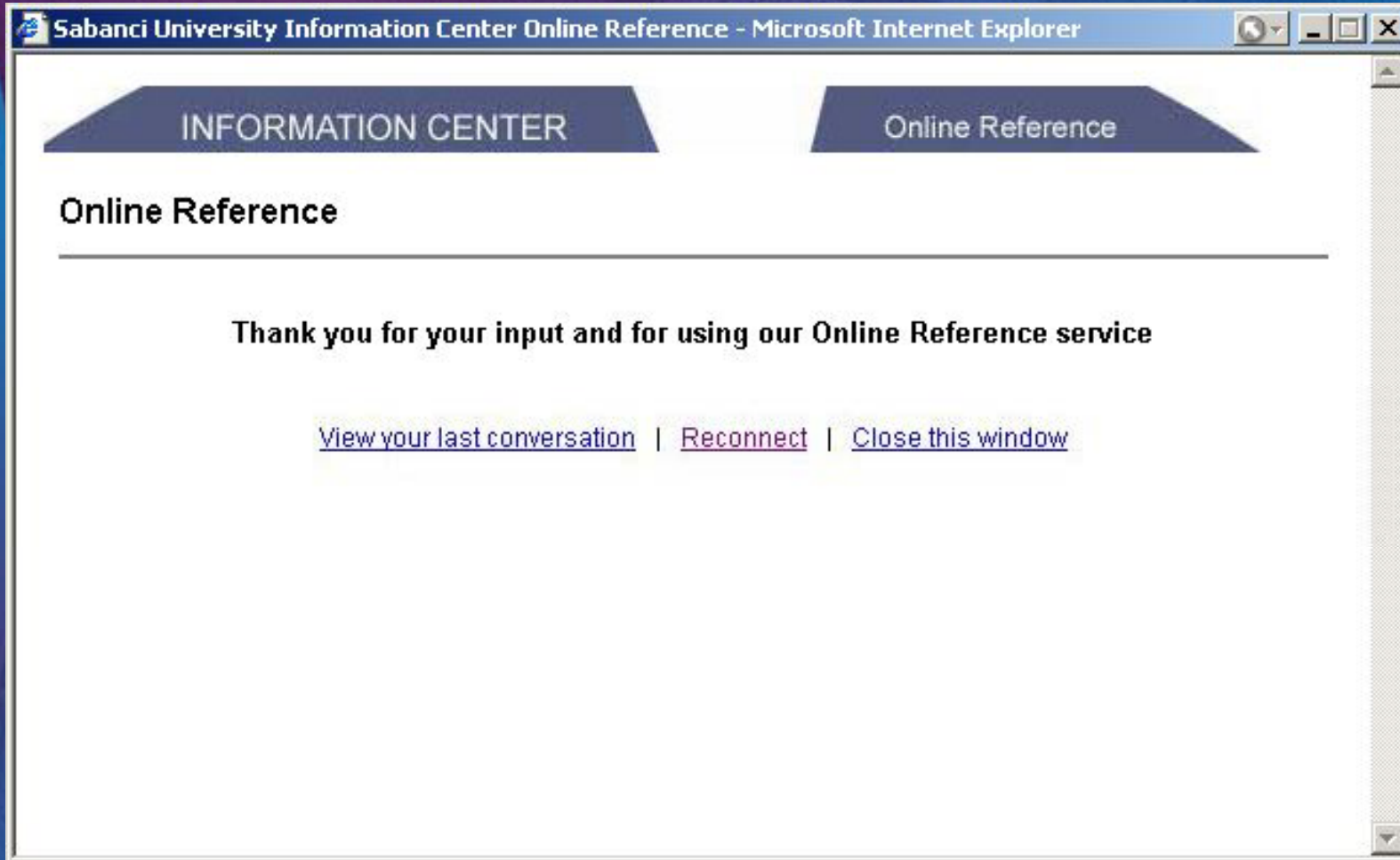
Is Online Reference (chat) a good way to get help?       No, not good     Fairly good     Very good

Have you used an Instant Messaging system before (systems like AOL, Yahoo, etc)?       No     Yes

Any other comments or suggestions about our service?

Your email address: (if you'd like a response)

... Thank you for your input.



Staff reference - Microsoft Internet Explorer

## Online Reference

You are Connected - as Gultekin ... [Click here to disconnect](#)

Remember:

- You are waiting for patrons to log in and ask questions ...
- Don't close this window without first disconnecting.
- Don't press the Escape key.
- Don't try to re-size this window while connected - disconnect first.
- You should occasionally see a Reloading! message in the bottom frame - indicating that you are still connected.
- Pay attention for incoming patron questions and make your first response within 30 seconds.

[Need to refresh this frame?](#)

[Your settings can be changed here ...](#) | [Last conversation](#)

---

**Waiting ...** Online since: Friday 6:27 pm  
>> **Patron: Last patron response was: very helpful answers - very good way to get help -**  
**Email: gultekin@sabanciuniv.edu**

# Ne Tür Sorular Geliyor

- Yönlendirme soruları: 2
- Referans Soruları: 54
- Özel olarak araştırma gerektiren: 63
- Yazılım, kütüphane politika ve prosedürleri ile ilgi vs.: 21

# Sorular Nereden Geliyor

- Gelen soruların %62 si kütüphane içinden sorulmuş
- %66 sı lisans öğrencilerinin kullandığı bölümden (UGL)
- %38 kampus'un herhangi bir yerinden

# Programın Teknik Altyapısı

- UNIX (Sun/Solaris) Apache Server
- PERL
- MySQL
- JAVA
- HTML

# Geleneksel Referans Masası ile Farklar

- Uzaktan
- İsimsiz
- Vücut dili ve konuşma yok
- Çoğunlukla hemen cevaplanabilecek soruların sorulması

# Nylink Virtual Reference Conference!

Keeping Reference Relevant: Is Virtual Reality?

Fashion Institute of Technology  
Seventh Avenue at 27th Street, New York, NY  
October 9th, 2002  
9:30 am - 4:30 pm

<http://nylink.suny.edu/vref02.htm>



# Son Söz

Yeni teknolojiler hiçbir zaman rolümüzü değiştirmeyecek

“kullancılarımıza en uygun format ve zamanda bilgi sağlamak”

Bizler bu değişmeyen rolümüzün gereği olarak yeni teknolojileri kurumlarımıza uygulamak zorundayız.

Sabancı  
Universitesi

*Gültekin Gürdal*

gultekin@sabanciuniv.edu

**Teşekkür Ederim**