

Collaboration and synergy in hybrid Q&A: Participatory design method and results

Chirag Shah, Marie L. Radford, Lynn Silipigni Connaway

Liber & Information Science Research, ISSN 0740-8188, Vol. 37, n. 2, 2015, p. 92-99

Los servicios de referencia virtuales (VRS) y los de preguntas y respuestas sociales (SQA) son dos plataformas que comparten muchas facetas de su funcionalidad, lo que da lugar a una oportunidad para crear soluciones sinérgicas que aporten aspectos complementarios a estos servicios en su conjunto. Este artículo describe el uso del diseño participativo, un método comúnmente utilizado en la interacción persona-ordenador (HCI), para la investigación de diseño e implementación de desafíos con el fin de crear un nuevo sistema híbrido de preguntas y respuestas (Q&A). Se llevó a cabo un conjunto de tres sesiones de diseño con 17 expertos del mundo universitario y de la industria. En estas discusiones semi-guiadas se pidió a los expertos opiniones y sugerencias sobre diversas cuestiones relativas a lo que podría parecer un potencial sistema híbrido Q&A. Además, se instó a los participantes a proporcionar ideas de diseño e implementación basadas en la experiencia en sus respectivos campos. Las sugerencias, comentarios e ideas dieron como resultado el desarrollo de 11 temas dentro de tres categorías: (1) suministro de más información; (2) mayor control; y (3) diseño amigable para el usuario. Este documento proporciona detalles del método, sesiones, y sugerencias de diseño, incluyendo los 11 temas y tres categorías generales. El documento provee una síntesis de las consecuencias de los resultados para los diseñadores y proveedores de sistemas para

el servicio de referencia virtual y Q&A social. Por último, se compara el método de diseño participativo con otros métodos, y se presentan implicaciones para su uso en biblioteconomía y documentación.

Traducción del resumen de la propia publicación