

SERVEI DE REFERÈNCIA VIRTUAL

REUNIÓ 8 JUNY 2017

Lloc: Sala reunions edifici La Nau

Hora: De 9.00 a 14.30 hores

Assistents

Cristina Tomás

Blanca Salom

Juan Carlos Palancas

Alberto Sánchez Moro

Federico Romero

Silvia Giner

Lola Jávega

Rosario García

Don Martínez

Raquel Fernández

Celi Aragón

M. José Gimeno

Eva Montilla

Objectius de la reunió

- a) Planificar el procés de transició des del servei actual d'informació i referència al un nou servei de referència amb el programari Question Point, amb un funcionament cooperatiu de totes les biblioteques i arxius.
- b) Donar el primer pas per a organitzar i implementar el SRV cooperatiu i el programari QP.

Punts tractats

1. El servei de referència cooperatiu

Abans de començar a planificar el procés de transició, posem en comú algunes idees:

- Òbviament, el servei de referència no parteix de zero sinó que portem moltíssims anys responnent preguntes dels usuaris de tot tipus i per diferents canals: presencials en mostradors, presencials en despatxos, telefòniques en mostradors, telefòniques en despatxos, per correu-e, pels comptes de la xarxa social, etc.
- La situació actual és descentralitzada i descoordinada. L'única eina comuna que tenim en el formulari web "la biblioteca respon", que és una de les entrades de preguntes dels usuaris. Tenim una base de dades (File Maker) que emmagatzema les preguntes plantejades des de 2012 arribades per aquest formulari. A més a més, cada biblioteca té les seues pròpies vies de recepció de preguntes, eines d'emmagatzematge i comptabilitat del treball de referència, (per exemple a Humanitats en <http://ir.uv.es/humainfo/consultas>).
- Ens falta una definició i una política del servei, respostes comunes, una base de dades comuna de preguntes etc. Ara ja tenim l'eina que ens facilitarà el disseny de tot açò i organitzar el servei de forma cooperativa que és el software contractat Question Point.

- Com no partim de zero podem aprofitar els fluxos de treball actuals, l'estructura interna que tenim ara, organització en les biblioteques, etc.
- Que la majoria de les consultes que es realitzen a les biblioteques són presencials.

2. Programari contractat: Question Point (BME i SUP)

El SBD ha contractat el programari Question Point d'OCLC al qual ja tenim accés.

L'equip de treball va rebre una formació en línia el dimecres 31 de maig, el qual ens va proporcionar una visió del programari des del punt de vista de l'administració.

La sessió va estar gravada i es pot escoltar en aquest enllaç:

[Play recording](#)

En moltes biblioteques van seguir el webinar la secció de referència sencera i així tot el personal ha vist la part d'administració perquè aporten idees per a la nova organització.

Hem contractat un BME (nucli) i un SUP (institució), el programa està pensat per a treballar diverses institucions de forma cooperativa en xarxes. Hi ha moltes coses que decidir per a la configuració dels paràmetres del programari que anirem veient.

3. Recursos humans

Respecte als recursos humans, hem format un grup de treball que s'encarregarà que estudiar i desenvolupar el projecte del SRV. I després estarà tot el grup més ampli de les persones que treballaran amb QP i que seran no solament de les seccions de referència, sinó també de circulació, de revistes, suport a la investigació, directores, seccions centrals, etc. Cada biblioteca haurà de decidir que persones tindran accés a QP i com s'organitzaran internament per a respondre i fer seguiment de les preguntes.

4. Eines de treball: disc i àlies "referència"

Per a treballar tots tenim en espai disc i àlies (referencia@uv.es) del cuan sou tots administradors, per la qual cosa qualsevol pot afegir al personal necessari en el grup.

5. Formació personal

Per a la formació del personal tindrem el webinar del dia 28. Ja tenim la invitació i s'enviarà a l'àlies referencia.

6. Pla de treball i calendari

Treballarem en tres àrees:

- a. Organització interna del servei de referència virtual (SRV)
- b. Configuració de QP
- c. Definició de la política de referència

La data de llançament del nou servei de referència per correu-e: inici del curs acadèmic 2017/18. L'implantació del chat es farà en una segona fase, quand el formulari de correu de QP estiga ja funcionant.

Decisions preses

1. Organització interna del servei de referència virtual (SRV)

Integració del SRV

L'entrada de preguntes i consultes serà única a través del formulari de QP.

S'incorporarà el formulari de QP en totes les pàgina on hi ha actualment informació de contacte (excepte la pàgina general de telèfons i correus de la web).

<http://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques-documentacio/ca/contacte/dades-contacte-1285867214979.html>

Les consultes presencials i telefòniques se incorporaran manualment a la base de dades sempre que continguin informació apropiada per a entrar a formar part de la base de dades de coneixement de QP.

Les consultes ràpides dels mostradors no s'introduiran manualment en QP donada la sobre càrrega que suposaria per al personal. S'estudiarà un sistema alternatiu de recollida de dades (una proposta és utilitzar Lime Survey que ja ho estan usant en la Biblioteca d'Humanitats)

Personal referencistes

Atès que el formulari QP serà l'entrada de tot tipus de consultes, les persones que treballaran amb QP seran no solament de les seccions de referència, sinó també de circulació, de revistes, suport a la investigació, directores, seccions centrals, etc. Cada biblioteca haurà de decidir com s'organitzaran internament per a respondre i fer seguiment de les preguntes.

Fluxos de treball

El funcionament intern dels fluxos de treball ho coneixerem a través de la sessió de formació en línia que en donarà OCLC.

2. Configuració de QP

Usuaris

Es donarà de alta a les seccions en lloc de fer comptes personals, els correus seran les àlies corresponents (no els correus personals). Tots els usuaris tindran el rol de "Administrador para preguntas".

Formularis

S'estudiaran els camps que contindrà el formulari públic que utilitzaran els usuaris.

3. Definició de la política del SRV

Els punts mínims que ha de contemplar la política del SR són:

1. Objectius i definició de servei
2. Usuaris que poden utilitzar el srv i usuaris exclosos.
3. Política de privadesa de les dades personals dels usuaris.
4. Canales
5. Preguntes: Tipus de preguntes (millor definir el que no es contestarà)
6. Temps de resposta

Distribució de tasques

Hi ha algunes tasques que es poden començar a treballar mentre rebem la formació.
Es fa el següent repartiment:

1. Configuració de formularis: Biblioteca d'Humanitats.
2. Integració del SRV en les pàgines web, Trobes, Trobes +, blogs i xarxes socials: Biblioteca de Ciències de la Salut.
3. Redacció respostes tipus: es farà una recopilació de temes de consulta per a seleccionar les més freqüents i redactar les respostes. Aquesta recopilació en farà en comú mitjançant el disc. La redacció de les respostes: Biblioteca de Ciències.
4. Guia d'estil per a la redacció de les respostes: Biblioteca d'Educació i Biblioteca Històrica.
5. Faqs generals: Biblioteca de Ciències Socials
6. Política SRV: Biblioteca de Psicologia i Esport

S'aniran treballant aquests temes a través del correu del grup i del disc.

Queden pendents els treballs de:

- Difusió i màrqueting del SRV
- Control de les respostes ràpides (especialment en els taulells)

La pròxima reunió serà el dimarts 11 de juliol, es fixarà lloc i hora