

# SERVEI DE REFERÈNCIA VIRTUAL

REUNIÓ 10 JULIOL 2017

**Lloc:** Sala reunions edifici La Nau

**Hora:** De 12.00 a 14.30 hores

## **Assistents**

Cristina Tomás

Blanca Salom

Alberto Sánchez Moro

Federico Romero

Silvia Giner

Cristina Barbé

Lola Jávega

Rosario García

Jose Enrique Ucedo

Don Martínez

Raquel Fernández

Consuelo Pons

Ana Isabel Martínez

Don Martínez

M. José Gimeno

Eva Montilla

## **Objectius de la reunió**

1. Informar sobre el procés d'implementació de Question Point.
2. Revisar els documents elaborats pels membres del grup de treball.
3. Organitzar el període de proves en Question Point.

## **Punts tractats**

### **1. Implementació i configuració de Question Point**

#### **1.1. Comptes d'usuari**

S'han creat 32 comptes d'usuaris de persones, seccions, biblioteques i arxius. És important que els usuaris comproven l'accés i canvien les seues contrasenyes.

Les biblioteques de Ciències i Ciències de la Salut aporten nous comptes de les seccions de les seues biblioteques.

Per a facilitar la comunicació i el treball, a partir d'ara, tots els missatges referits al treball de referència s'enviaran a tots els àlies que tenen compte d'usuari, a més de l'àlies de referència @uv.es.

## 1.2. Formulari web

Els camps del formulari web seran:

- Nom
- Correu-e
- Confirmació correo-e
- Vinculació amb UV
- Consulta
- Assignació

L'assignació del formulari web és la següent:

**Asignar Id de campo** Bibliotecario

- 1: General
- 2: Biblioteca Ciències
- 3: Biblioteca Ciències de la Salut
- 4: Biblioteca Ciències Socials
- 5: Biblioteca dipositària ONU. O
- 6: Biblioteca Educació
- 7: Biblioteca Historicomèdica
- 8: Biblioteca Històrica
- 9: Biblioteca Humanitats
- 10: Biblioteca Jardí Botànic
- 11: Biblioteca Psicologia i Esport
- 12: Cartoteca
- 13: Préstec interbibliotecari
- 14: Recursos informació
- 15: RODERIC. Repositori de continguts
- 16: Arxiu Històric
- 17: Arxiu Intermedi

## 1.3. Codis descriptius

Els codis descriptius definits fins ara són:

Consulta presencial  
Consulta telefónica  
Apoyo a la investigación  
Catálogo  
Circulación  
Formación (cursos, petición, cont  
Horarios  
Problemas informáticos (VPN, wi  
Préstamo interbibliotecario (ILL)  
Préstamo intercampus  
Problemas con recursos-e  
Referencia

Queden pendents de parametritzar els següents punts:

- Personalització de missatges
- Guions compartits en els 3 idiomes
- Enquesta
- Informes

#### **1.4. Revisió de documents elaborats pel grup de treball**

Es revisen conjuntament:

- Polítiques servei de referència virtual
- Guia d'estil del servei de referència virtual
- Faqs generals
- Respostes tipus
- Integració del servei de referència virtual

Els autors/as responsables de cada document faran els canvis i correccions suggerides.

## **2. Període de proves en Question Point**

S'obrirà un període de proves en QP per a tots els referencistes.

Els objectius d'aquest període en proves són:

1. Analitzar i organitzar molt bé els fluxos interns de treball en cadascuna de les biblioteques i arxius.
2. Establir clarament els fluxos de treball entre les diferents biblioteques, arxius i seccions.
3. Aprendre a manejar el programa: gestió de preguntes, respostes, assignar a una altra biblioteca, guardar, base de dades de coneixement, informes, ficar preguntes personals i telefòniques, etc.
4. Detectar totes les incidències i fallades que es puguin resoldre.

El període de proves es farà en dues fases:

- Fase 1: Participarà el personal referencista: de l'11 al 21 de juliol
- Fase 2: Participarà tot el personal del SBD: del 17 al 21 de juliol

Els participants eniarán consultes reals o suposades a través del formulari estandar que ofereix QP:

<http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.admin.buildform?&institution=14054&type=1&language=24>

Aquest formulari no té camp assignació (les consultes s'assignaran des de la secció CiF).

Els passos a seguir per a començar a treballar amb QP en proves són:

1. Cada secció, biblioteca o arxiu té un usuari dins de QP. Han de tenir un correu-i notificant la creació d'usuari, un aneu i una contrasenya.
2. Accedir al QP amb les claus a través d'aquest enllaç:

[www.questionpoint.org/](http://www.questionpoint.org/)

3. Una vegada comprovat l'accés correcte poden començar a familiaritzar-vos amb l'entorn QP. Si és necessari es pot tornar a veure la formació per a referencistas gravada de OCLC en aquest enllaç:

<https://oclc.webex.com/oclc-en/lsr.php?rcid=c06ce23eb19d4506991fc5361e43fbec>

Es poden utilitzar consultes reals o ben algunes ja contestades.

4. S'aniran anotant les incidències, dubtes i problemes es troben per a anar prenent les decisions necessàries.

## **5. Tasques pendents**

1. Actualitzar els documents de treball amb els canvis proposats: autors del documents.
2. Treball amb el Servei d'Informàtica per a la programació del formulari i incrustar-ho en la web: CiF.
3. Enquesta: es configurarà una enquesta en QP i una altra en Lime Survey per a provar ambdues: CiF
4. Parametritzar els missatges i els guions: CiF
5. Iniciar el període de prova QP i fer un seguiment de les incidències: tot el grup