# Manual del Servei de Referència Virtual del Servei de Biblioteques i Documentació

# Índex

1.	La bibliotec@ respon: el Servei de Referència Virtual (SRV)
2.	Accés i estructura de Question Point (QP)2
3.	Estat de les consultes
4.	Atenció de les consultes
4.1	Missatges al correu electrònic 6
4.2	Gestió de les consultes7
4.3	Codis descriptius 17
4.4	Guardar i tancar
5.	Introducció manual de consultes 19
5. 6.	Introducció manual de consultes
5. 6. 7.	Introducció manual de consultes19Guions (scripts)21Base de coneixement24
5. 6. 7. 8.	Introducció manual de consultes19Guions (scripts)21Base de coneixement24Informes estadístiques28
<ol> <li>5.</li> <li>6.</li> <li>7.</li> <li>8.</li> <li>8.1.</li> </ol>	Introducció manual de consultes19Guions (scripts)21Base de coneixement24Informes estadístiques28Estadístiques d'activitats28
<ol> <li>5.</li> <li>6.</li> <li>7.</li> <li>8.</li> <li>8.1.</li> <li>8.2.</li> </ol>	Introducció manual de consultes19Guions (scripts)21Base de coneixement24Informes estadístiques28Estadístiques d'activitats28Comptes de dades actuals globals29
<ol> <li>5.</li> <li>6.</li> <li>7.</li> <li>8.</li> <li>8.1.</li> <li>8.2.</li> <li>9.</li> </ol>	Introducció manual de consultes19Guions (scripts)21Base de coneixement24Informes estadístiques28Estadístiques d'activitats28Comptes de dades actuals globals29Funcionament del Question Point per a l'usuari29

## 1. *La bibliotec* @ *respon*: el Servei de Referència Virtual (SRV)

*La Bibliotec @ respon* és el servei de referència virtual integrat i de col·laboració de totes les biblioteques i arxius que formen el Servei de Biblioteques i Documentació (SBD).

El programa Question Point és l'eina que facilita la gestió coordinada del nou servei de referència virtual. Aquest programa té dues funcionalitats:

- 1. La gestió de preguntes i respostes per correu electrònic que formulen els usuaris a través d'un formulari web o afegides manualment.
- 2. La comunicació directa/síncrona amb la biblioteca gràcies a un sistema de xat.

En una primera fase, s'ha implementat la gestió de consultes a través del correu electrònic.

L'administració del programa correspon a la Secció de Comunicació i Formació (CiF) de les seccions centrals. Aquesta secció s'encarrega de la creació i gestió dels comptes d'usuari en QP, la redacció de guions compartits, la configuració de paràmetres generals, l'eliminació de preguntes, la recollida anual d'estadístiques, la resolució d'incidències, etc.

## 2. Accés i estructura de Question Point (QP)

## A Question Point s'accedeix a través de l'adreça

http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.BuildPage?show=authorize&la nguage=24

S'ha aconsella utilitzar la versió de QP en català per a no tenir problemes amb la terminologia.

Cal identificar-se amb l'ID i contrasenya proporcionats per la Secció CiF. Quan es crea un compte, el programa proporciona una contrasenya que s'ha de modificar la primera vegada que s'hi accedeix QuestionPoint.

El QP s'organitza en quatre mòduls: "El meu QuestionPoint", "Demaneu", "Xat" i "Base de coneixements".

El meu QuestionPoint ×	Servei de Biblioteques i 🛙 🗙			And o X
← → C ☆ 🛈 www.questic	onpoint.org/crs/servlet/org	.oclc.home.Authorize	2	ବ 🖣 🕁 🚺 🖬 :
★ Bookmarks 🗋 Web Managemen	t Re   🍹 Summon UV 🕒 S	Summon   Client Cent	Summon Administrat	>> Otros marcadore
🖀 El meu QuestionPoint		Vniversitat 19 València	Servei de Biblioteques 👸 Documentació	→ Ballioneques (14054) → Ballion General   Surt/Sortida
SELECCIONEU EL SERVEI: El meu QuestionPoint	Anici	Informes		Servei tècnic Ajuda Reinicia el rellotge
Demaneu Xat	Els meus paràmetres	Cobertura del	formulari web de la meva	institució
Base de coneixements Informes	Anuncis del grup de s Anuncis de la instituc	subscripció (Cap) sió (Cap)		Language: English
Actiu: 32	Anuncis de Question	Point		Blog   Wiki
Llistes de consultes	Últim cop que es v	a actualitzar: Octo	ober 9, 2017	
Nou: 34 No assignades: 3 Actiu: 66	Need help promoti (such as bookmar resources on our p	ing QuestionPoint? ks) and all kinds of promotions page.	Get printable materials f helpful marketing	Documentació   Formació Comentaris/opinions   Framebusters
Cerca identificador:				Cues 24/7 de consorcis
Afegeix una consulta				Llistes de membres 🔻
Enllaços ràpids				
Executa un xat Eina de seguiment de xats				

Imatge 1. Mòduls del QuestionPoint

<u>Mòdul "El meu Question Point"</u>: mòdul d'administració del compte. Trobem les pestanyes següents:

- "Inici". Conté els menús:
  - La meu contrasenya del compte, des d'on la podem modificar.
  - Els meus paràmetres: consultar i canviar els paràmetres, modificar el temps d'espera de la sessió.
- "Informes" per a visualitzar els informes estadístics.
- Menú ràpid per accedir a:
  - "Les meues consultes": sols s'accedeix a les noves consultes assignades al meu compte.
  - "Les llistes de consultes" : totes les consultes que han entrat al QP.
  - Afegir una consulta manualment (veure punt 5).

El meu QuestionPoint 🗙					Θ	-		×
← → C () www.questionpoin	nt.org/crs/servlet/org.oclc.hc	me.Goto;jsessior	nid=7426A26B023D7B5D0	3A93ABD	2FDFB54B?&qpl	n Q	☆ 🖸	:
😭 El meu QuestionPoint		Vniveršitat 1d València	Servei de Biblioteques i Documentació	Ŭ≁ <b>n</b>	ervei de Bibliot General	eques   Surt,	(14054) /Sortida	
SELECCIONEU EL SERVEI: El meu	Inici	Informes	3		Reir	Serve nicia el	ei tècnic Ajuda rellotge	
Inici La meva contrasenya	Els meus paràmetres	Cobertura de	l formulari web de la me	eva instit	ució			
Les meves consultes Nou: 15	Anuncis del grup de su Anuncis de la institució	) bscripció (Cap) (Cap)			Language: English		• ©	
Actiu: 26	Anuncis de QuestionPo	oint			Blog   Wiki			
Llistes de consultes Nou: 32 No assignades: 3 Actiu: 49 Cerca identificador:	Últim cop que es va Get the latest news a Sign up for the Ques	actualitzar: Sep and information tionPoint list se	otember 25, 2017 a sent right to your inbox rv!	x.	Documentaci Comentaris/ Framebuster	ió   Fo opinior s <b>de con</b> :	ormació ns   sorcis	
Afegeix una consulta					Llistes de n	nembre	es 🔻	4
Executa un xat Eina de seguiment de xats Formulari de pràctica de l'usuari de xat								ļ
Base de coneixements								Ŧ

Imatge 2. Mòdul el meu QuestionPoint

<u>Mòdul "Demaneu"</u> des d'on es gestionen les consultes. Trobem les opcions següents:

- Consultes. Poden veure totes les consultes arribades al QP.
- Les meues consultes. Des d'on gestionarem les consultes que arriben al nostre compte.
- Afegeix una consulta. Per introduir consultes de manera manual.
- Revisa les transcripcions.
- Historial del servei.
- Paràmetres.

Thomas const	ultes ×	🎸 🎸 Servei de Bibliotequ	ies i 🛙 🗙 🔪 🔄		
- → C △	i 🛈 www.que	stionpoint.org/crs/serv	/let/org.oclc.home.Goto;jses	sionid=25E26B8927E7003A9	A2F3084F875A2 🍳 🛧 🚺 🚺
r Bookmarks	🖞 Web Manager	ment Re 🎽 Summon U	V G Summon   Client Cent	Summon Administrati	» Ctros marcado
El meu Qi	uestionPoint		Vniverșitat e D Valência i	iervei de Biblioteques 👸 Documentació	rei de Biblioteques (14054)
ELECCIONEU I Demaneu	EL SERVEI:	Consultes	Les meves consultes	Afegeix una consu	Servei tècnic Ajuda Ita Reinicia el rellotge
Actiu Nou	Pendent	Remès/Remesa	Contestades Tancat	Tots	
NOVES CONS	uites			L	Paraula/es clau
Refresca la lli	sta				Q Cerca avançada Registres 1 - 25 de 34 «12»
Refresca la lli Ordena per: Ider	sta <b>ntificador</b>   Rebut	Actualitzat	Limite	a: Tots	Q Cerca avançada Registres 1 - 25 de 34 ≪ 1 2 ≫
Refresca la lli Ordena per: Idei	s <b>ta</b> ntificador   Rebut	Actualitzat	Limita	a: Tots	Q Cerca avançada Registres 1 - 25 de 34 ≪ 1 2 ≫
Refresca la lli Ordena per: Idei 3 <b>?</b> 1282943	sta ntificador   Rebut 30: Revolución so	Actualitzat	Limite	a: [Tots	Q. Cerca avançada Registres 1 - 25 de 34 ≪ 1 2 ≫ ▼ Assignada a: Biblioteca Humanitats Usuari: Don
Refresca la lli Ordena per: Ide ? 1282943 Rebut: 1 ? 1282895 Rebut: 1	sta ntificador   Rebut 30: Revolución so 5:28:16 2017/10/ 25: Buenos días q 2:41:42 2017/10/	Actualitzat cila '06 (GMT +0200) Actualit iulsiera conocer el índice '06 (GMT +0200) Actualit	Limita 2 zat: 15:28:16 2017/10/06 (GMT de impacto de una revista espa zat: 12:41:42 2017/10/06 (GMT	a: Tots *+0200) ñola, dónde puedo buscar? *+0200)	Cerca avançada Registres 1 - 25 de 34 ≪ 1 2 ≫ ✓ Assignada a: Biblioteca Humanitats Usuari: Don Assignada a: Biblioteca Humanitats. Suport a la investigació Usuari: Ana Isabel Martinez Valle
Refresca la lli Ordena per: Idei ? 1282943 Rebut: 1 ? 1282895 Rebut: 1 ? 1282893 Rebut: 1 ? 1282893 Rebut: 1	sta ntificador   Rebut 30: Revolución so 5:28:16 2017/10/ 95: Buenos días q 2:41:42 2017/10/ 39: He perdut un ll 2:07:54 2017/10/	Actualitzat cila /06 (GMT +0200) Actualit /ulsiera conocer el índice /06 (GMT +0200) Actualit libre /06 (GMT +0200) Actualit	Limita 2 zat: 15:28:16 2017/10/06 (GMT de impacto de una revista espa zat: 12:41:42 2017/10/06 (GMT zat: 12:55:52 2017/10/06 (GMT	a: Tots *+0200) ñola, dónde puedo buscar? *+0200) *+0200)	Cerca avançada Registres 1 - 25 de 34 ≪ 1 2 ≫ Assignada a: Biblioteca Humanitats Usuari: Don Assignada a: Biblioteca Humanitats. Suport a la investigació Usuari: Ana Isabel Martinez Valle Assignada a: General Usuari: Blanca Salom
Refresca la lli Ordena per: Idei ? 1282943 Rebut: 11 ? 1282895 Rebut: 12 ? 1282895 Rebut: 12 Rebut: 12 ? 1282895 Rebut: 12	sta ntificador   Rebut 30: Revolución so 5:28:16 2017/10/ 05: Buenos días q 2:41:42 2017/10/ 39: He perdut un ll 2:07:54 2017/10/ 11: hola, hay prést	Actualitzat cila /06 (GMT +0200) Actualit uisiera conocer el índice /06 (GMT +0200) Actualit libre /06 (GMT +0200) Actualit tamo especial para el pue	Limita 2 zat: 15:28:16 2017/10/06 (GMT de impacto de una revista espa zat: 12:41:42 2017/10/06 (GMT zat: 12:55:52 2017/10/06 (GMT ente del 9 d'octubre?	a: <u>Tots</u> +0200) ñola, dónde puedo buscar? +0200) *+0200)	Q. Cerca avançada         Registres 1 - 25 de 34 ≪ 1 2 ≫         ✓         Assignada a: Biblioteca Humanitats         Usuari: Don         Assignada a: Biblioteca Humanitats.         Suport a la investigació         Usuari: Ana Isabel Martínez Valle         Assignada a: General         Usuari: Blanca Salom         Assignada a: Biblioteca Ciències         Socials. Prèstec.

Mòdul Xat. Aquest mòdul s'implementarà en una segona fase.

<u>Mòdul "Base de coneixements"</u>. QP manté una base de preguntes i respostes que es pot consultar tant pel bibliotecari com per l'usuari des del seu compte.

El meu QuestionPoint		VNIVERSITAT Servei d ID VALENCIA i Docum	e Biblioteques 🤃 🖓 🖓 entrain entació	de Biblioteques (14054) General   Surt/Sortida
ase de vervei:	Q Cerca	Navega	G Afegeix/Edita	Servel tècnic Ajuda Reinicia el rellotge
asic Avançat/ada Identific	cador de consulta			
Cerca bàsica 🛛 Q Cerca ava	nçada			
Cerca per: (paraules clau)				
Base de coneixements	<ul> <li>✓ UNIV DE VA</li> <li>✓ QP Global F</li> </ul>	ALENCIA Reference Network		
			Esborra/Neteja	Cerca

Imatge 4. Mòdul Base de coneixements

### 3. Estat de les consultes

Les consultes es poden trobar en els estats següents:

- Actiu. Totes les consultes que no estan tancades.
  - Nou (icona interrogació). Són aquelles que entren noves pel formulari. A més, quan l'usuari realitza qualsevol nova acció, per exemple contestar un aclariment o reobri una pregunta tancada, passa a l'estat nou.
  - Pendent (icona llapis). Quan el bibliotecari sol·licita un aclariment aquesta consulta passa a l'estat pendent fins que no responga l'usuari. Quan l'usuari respon aquesta passarà a l'estat "nou".
  - Remès (icona sobre amb fletxa verda). Llista de preguntes remeses a un col·laborador extern. Aquestes consultes apareixen en els llistats de pendent i remés/remesa.
  - Contestades (icona sobre). Consultes contestades però que no s'han tancat definitivament.
- Tancada (icona carpeta). Són les tancades pel bibliotecari o l'usuari des de la plataforma d'usuari QP. Quan el bibliotecari reobri una consulta tancada per qualsevol motiu, aquesta passa a l'estat "contestades" si s'envia una nova resposta o a l'estat "pendent" si es sol·licita un aclariment a l'usuari.

Si pel contrari, és l'usuari qui reobri una pregunta tancada, aquesta apareixerà amb l'estat "nou" per al bibliotecari. Cal seguir el procediment habitual amb les preguntes contestades: o bé tancar-la o bé passar-la a la base de coneixements.

## 4. Atenció de les consultes

#### 4.1 Missatges al correu electrònic

Quan l'usuari tria la teua biblioteca, arxiu o servei en el formulari web o altre gestor t'assigna una consulta, rebràs una alerta al correu electrònic del àlies utilitzat a QP.

Tots els missatges enviats per QP porten el remitent <u>AskALibrarian@oclc.org</u>

Els assumptes poden ser:

- "Question Point-[consulta #número de la consulta] quan arriba una nova consulta.
- "Se t'ha assignat una pregunta del QuestionPoint" quan ens han reassignat una consulta.

"S'ha eliminat una pregunta del QuestionPoint de la teua llista", quan una de les nostres consultes s'ha reassignat a un altre compte.
"Question Point - Informació sobre el compte" quan es fa algun canvi en el compte a QP.

### 4.2 Gestió de les consultes

Des del mòdul "Demaneu" cal entrar en "Les meues consultes" i en a la pestanya "Nou", on trobaràs el llistat de les consultes noves.

🔣 Le	es meves cor	nsultes nove ×							Θ	-		×
€ →	C	www.questior	npoir	nt.org/crs/servlet/	org.oclc.ask.AskLib	rarianQuest	ionList;jsessionid=B1DCE	DA5FF19175	763C29D337.	Q	☆ 🖸	:
<b>6 E</b>	l meu Que	estionPoint			VNIVE D VAL	RÂITAT SO Ência i e	arvei de Biblioteques Jocumentació		i de Bibliote General	ques ( Surt/	(14054) ′Sortida	Î
SELEC Dema	CIONEU EL Aneu	SERVEI:	•	<b>?</b> Consultes	Les meves co	onsultes	<b>↓</b> Afegeix una cons	sulta Re	evisa l <del>es</del> itri	Serve anser	ei tècnic Ajuda Ierioge	5
Actiu	Nou	Pendent	Re	emès/Remesa	Contestades	Tancat	Tots					
Les r	neves co	onsultes no	ves				Cerca:	P	er araula/es cla Q Cer	u rca avai	<b>▼</b>	>
Refre	esca la llist a per: Identi	ta i <b>ficador</b>   Rebut	Act	ualitzat					Registres	1 - 19	de 19	
<b>?</b>	12825395 SAVEX y n Gracias.	: Necesito docu o está el archiv	imen o de	tación escrita y gráf la universidad, cóm	ica sobre el incendio o puedo localizar y a	de la Univers cceder a esta	sidad en el 32 . He consulta 1 documentación, si la hubie	ido el Assign era. Usuari:	ada a: General Preguntona nº	1		
	Rebut: 10:	02:02 2017/10/	05 (0	GMT +0200) Actuali	tzat: 10:02:02 2017/1	10/05 (GMT +	-0200)					
□ ?	12825378 conseguir	: Me gustan los uno, por favor?	cart	eles antiguos que h	ay en la entrada de la	a universidad	de la calle de la nave, podrí	ia Assign Usuari:	ada a: General Preguntona nº	'1		
	Rebut: 09:	37:21 2017/10/	05 (0	GMT +0200) Actuali	tzat: 09:37:21 2017/1	10/05 (GMT +	0200)					
. ?	12825366 conseguir	: Quiero leer un lo?	artíc	ulo de una revista p	ara mi TFG pero no e	está en el cata	álogo, ¿cómo puedo	Assign Usuari:	ada a: General Preguntona nº	1		
	Rebut: 09:	30:17 2017/10/	05 (0	GMT +0200) Actuali	tzat: 09:30:17 2017/1	10/05 (GMT +	-0200)					
<b>?</b>	12823912 Cartoteca	: Soy estudiante ? gracias	e de u	un Master de Geogra	afía ¿puedo llevarme	a casa prest	ado algún documento de la	Assign Usuari:	ada a: General M. Soledad Ru	iiz Ruiz	de La	
	Rebut: 20:	38:55 2017/10/	04 (0	GMT +0200) Actuali	tzat: 20:38:55 2017/1	10/04 (GMT +	-0200)	Hermo	58			-

Imatge 5. Llista de consultes noves

Feu clic en cadascuna per veure els detalls de la consulta.

Consulta completa								
→ C (i) www.questionpoint.org/c	rs/servlet/org.oclc.ask.AskUp	dateQuestionList;js	sessionid=B1DCDA5F	F19175763	C29D337B	. Q	☆	
Cor	sultes Les meves co	onsultes Afe	egeix una consult	a Rev	∕isa l <del>es</del> itrí	anser	rienîe	ŋş
tiu Nou Pendent Remès/F	Remesa Contestades	Tancat Tot	s					
nsulta completa << 12 de 19 >>	Torna a la Ilista		[	🖶 Imprim	eix la visualit	zació a	actual	
Resposta Retorna l'assigna	ió Afegeix una nota	Afegeix co	odis descriptius					
Canvia l'adreça electrònica de l'usuari	- Remet a	• •	– Mou a –	• •				
all de la consulta								
Usuari:	Preguntona nº1 <loalu@uv.e< td=""><td>s&gt;</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></loalu@uv.e<>	s>						
Assignada:	General (32)		•	Tipus d'usuari:	?			
Assignada.	Ð			Rebut:	10:32:36 201	7/10/0	03 (GM	г
Idioma:	Català				10200)			
Consulta:	[12818437] Soy profesora de (aparece solo a nombre del	e sociología, he dete colega) y el otro de u	ctado en DIALNET que una revista Scoups. ¿A o	falta dos ar Juién y cóm	tículos míos, o solicito que	uno en e lo arre	n coaute eglen?	oría
Institució de l'usuari:	Servei de Biblioteques							
Adreça IP:	147.156.188.146							
Professió:	Personal docent i investigad	or (PDI)						
Remitent:	http://www.questionpoint.or	g/crs/servlet/org.oc	lc.admin.BuildForm?&ir	nstitution=1	4054&type=1	&langu	uage=2	4
Usuari UV:	loalu							
torial de la consulta								
Usuari: 10:32:36 2017/10/03 (GMT +0200)	Soy profesora de sociología, solo a nombre del colega) y	he detectado en DI, el otro de una revist	ALNET que falta dos ari a Scoups. ¿A quién y có	ículos míos mo solicito	, uno en coau que lo arregi	utoría ( en?	aparec	e
Resposta Retorna l'assigna	ció Afegeix una nota	Afegeix co	odis descriptius					

Imatge 6. Consulta vista amb detall

Una vegada dins d'una consulta, tenim les opcions següents: assignar-la a altre compte, contestar la consulta, sol·licitar un aclariment, enviar un missatge o redactar un esborrany.

## A. Assignar la consulta a altre compte.

Al costat del camp "Assignada" trobaràs una llista desplegable amb tots el comptes del Servei de referencia virtual. Si l'usuari o altre bibliotecari t'han assignat una consulta que no et correspon, la hauràs d'assignar al compte adient. En aquest cas, arribarà un missatge al correu electrònic del compte que ha rebut l'assignació.

Cor	sultes Les meves consultes Afe	geix una consulta Revisa les transgrippions
ctiu Nou Pendent Remès/F	Remesa Contestades Tancat Tots	
onsulta completa 🛛 << 12 de 19 >>	Torna a la llista	🕀 Imprimeix la visualització actual
Resposta Retorna l'assigna	ció Afegeix una nota Afegeix cod	lis descriptius
Canvia l'adreça electrònica de l'usuari	- Remet a 🔹 💿	- Mou a 🔹 💿
Idioma:	Biblioteca Ciències Socials. Referencia i formac Biblioteca Ciències Socials. Revistes (1)	elő (3) +0200)
Idioma: Consulta: Institució de l'usuari: Adreça IP: Professió: Remitent: Usuari UV: storial de la consulta Usuari: 10.32:36 2017/10/03 (GMT +0200)	Biblioteca Ciències Socials. Referencia i formac Biblioteca Ciències Socials. Revistes (1) Biblioteca Ciències. Adquisicions (0) Biblioteca Ciències. Revistes (1) Biblioteca Dipositària de la ONU. ONUBIB-UV (1 Biblioteca Diposit (0) Biblioteca Historica (0) Biblioteca Historica (0) Biblioteca Humanitats (16) Biblioteca Humanitats. Préstec (0) Biblioteca Humanitats. Préstec (0) Biblioteca Humanitats. Revistes (0) Biblioteca Humanitats. Suport a la investigació Biblioteca Jardi Botànic (0) Biblioteca Jardi Botànic (0)	(1)     +0200)       a dos artículos mios, uno en coautoría in y cómo solicito que lo arreglen?       (1)

Imatge 7. Assignar consulta a altre compte

Després de triar el compte, has de prémer la icona de la fletxa.

	Consultes	Les meves co	nsultes	Afe	geix una con	sulta	Re	∕isa lesiti	ansor	່ເຊດີອຸດູຣ	-
ctiu Nou Pendent Re	mès/Remesa	Contestades	Tancat	Tots						. energe	
onsulta completa << 12 de	e 19 >> Torna a	la llista				₽	Imprim	eix la visual	ització a	ctual	-
Resposta Retorna l'a	assignació	Afegeix una nota	Afeg	eix cod	is descriptius	]					
Canvia l'adreça electrònica de	ľusuari – Re	met a	•	0	- Mou a	•	0				
etall de la consulta											
Usuari:	Pregunt	ona nº1 <loalu@uv.es< td=""><td>&gt;</td><td></td><td></td><td>Tip</td><td>us</td><td>-</td><td></td><td></td><td></td></loalu@uv.es<>	>			Tip	us	-			
Assignada:	Bibliote	ca Educació (0)				▼ ďu Ret	suari: out:	? 10:32:36 20 +0200)	17/10/0	3 (GMT	
Idioma:	Català							.0200)			
Consulta:	[128184	37 Soy profesora de	sociología, he	e detect	tado en DIALNET	que falta	dos ar	tículos míos	s, uno en	coautoría	•
Institució de l'usuari:	Servei d	e Biblioteques	olega) y el ou	oueu	la revista Scoups	. ZAquiei	ry con	io solicito qu	le lo alle	giens	
Adreça IP:	147.156	188.146									
Professió:	Persona	l docent i investigado	r (PDI)								
Remitent:	http://w	ww.questionpoint.org	/crs/servlet/c	org.ocld	admin.BuildFor	m?&instit	ution=1	4054&type=	1&langu	lage=24	
Usuari UV:	loalu										
storial de la consulta					NICT and falles of	os artículo	os míos	uno en coa	autoría (	aparece	
storial de la consulta Usuari: 10:32:36 2017/10/03 (GMT +020	Soy prof D) solo a ne	esora de sociología, h ombre del colega) y el	ne detectado I otro de una	en DIAI revista	Scoups. ¿A quiér	n y cómo	solicito	que lo arreg	len?		

Si es desconeix la biblioteca, arxiu o servei que la ha de contestar assigna-la al compte "General". No ha de quedar cap consulta per assignar.

# B. Contestar la consulta

Per respondre la consulta has d'entrar en el botó "Resposta"

Co	nsultes Les meves consultes Afegeix una co	nsulta Revisa les transprincions
iu Nou Pendent Remès/	Remesa Contestades Tancat Tots	
nsulta completa << 12 de 19 >	Torna a la llista	Imprimeix la visualització actual
Resposta Retorna l'assigna	cló Afegeix una nota Afegeix codis descriptius	
Canvia l'adreça electrònica de l'usuar	- Remet a 🔻 🔍 🔿 🗌 - Mou a	• •
all de la consulta		
Usuari:	Preguntona nº1 <loalu@uv.es></loalu@uv.es>	_
Assignada:	Biblioteca Educació (0)	Tipus ▼ d'usuari: ?
Assignada.	0	Rebut: 10:32:36 2017/10/03 (GMT +0200)
Idioma:	Català	10200)
Consulta:	[12818437] Soy profesora de sociología, he detectado en DIALNE (aparece solo a nombre del colega) y el otro de una revista Scoup	T que falta dos artículos míos, uno en coautorí: os, / A quién y cómo solicito que lo arreglen?
Institució de l'usuari:	Servei de Biblioteques	
Adreça IP:	147.156.188.146	
Professió:	Personal docent i investigador (PDI)	
Remitent:	http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.admin.BuildFo	rm?&institution=14054&type=1&language=24
Usuari UV:	loalu	
torial de la consulta		
Usuari: 10:32:36 2017/10/03 (GMT +0200)	Soy profesora de sociología, he detectado en DIALNET que falta o solo a nombre del colega) y el otro de una revista Scoups. ¿A qué	dos artículos míos, uno en coautoría (aparece én y cómo solicito que lo arreglen?

Imatge 9. Resposta

Redacta la resposta seguint el passos següents:

1. Utilitza el guió (script) de salutació en l'idioma que corresponga del desplegable "script de l'entorn de gestió de base (BME)".

COW	w.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.ask.AskLibrarianQuestionUpdate;jsessioni	d=B1DCDA5FF19175763C29D 🔍 🛧
Consulta:	[12825366] Quiero leer un artículo de una revista para mi TFG pero no está en el catálogo, ¿cómo puedo conseguirlo? [Visualització de la consulta completa]	
Per a:	Preguntona nº1 ≺loalu@uv.es>	
Resposta:	Edició - Format - Veure - Inserir -	O Consell ràpid
		Advertència: quan s'afegeixen missatges predefinits que s'utilitzen bàsicament en sessions de xat, no es recomanen les fonts de gran tamany I/o
	Mides de la 👻	es pot veure afectada.
	Estimado usuario. Estimado usuario.	Consell ràpid L'interlineat predeterminat per aquest editor és la tecla retorn de caro doble espai). Usant la tecla retorn de carro finalitzarà qualsevol format de titol.
	p Paraulas: 4	Per crear un espai simple d'interlineat, utilitzeu Shift + tecla retorn de carro. Això continuarà amb quaisevol modificació del format de títol a la línia anterior.
	A Mastra/Oquita Teoltin	
Scripts	Seleccioneu l'script de l'Entorn de Gestió de Base (BME) - ▼     Seleccioneu l'script de l'Entorn de Gestió de Base (BME) - ▼     Seleccioneu l'script de l'Entorn de Gestió de Base (BME) - ↓	
	Consulta Inapropiada valencià	
Annex 1	Saludo castellano	
Annex 2	Salutacio Valencia	
Partition as		

Imatge 10. Guió de salutaci

2. Redacta la resposta seguint la guia d'estil del SRV.

Pel que fa a la lletra, deixa la que apareix per defecte en l'editor de textos (verdana 8,5). El tractament amb l'usuari ha de ser de "vostè" (vegeu el document *Guia d'estil*).

Totes les consultes es responen en la llengua que tria l'usuari.

Si la consulta és habitual, consulta la base de coneixements locals. Segueix el passos següent:

- × Θ 🌇 Consulta contestada × ← → C 🛛 🛈 www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.ask.AskLibrarianQuestionUpdate;jsessionid=707222DD8DA7C4249739B... २ 🕁 🖸 : Anna Contraction (14054) Servei de Biblioteques A El meu QuestionPoint i Documentació General Surt/Sortida Servei tècnic ≡ SELECCIONEU EL SERVEI: + 0 Ajuda Demaneu Consultes Les meves consultes Afegeix una consulta Revisa les transcripcions Actiu Nou Pendent Remès/Remesa Contestades Tancat Tots Consulta contestada Cancel·la Envia la resposta Sol·liciteu un aclariment Envia el missatge Desa l'esborrany Q Cerca en la KB Consulta: [12828939] He perdut un llibre [Visualització de la consulta completa] Blanca Salom <br/>
  <br/>
  blanca.salom@uv.es> Per a: Resposta: Edició • Format • Veure • Inserir -Consell ràpid Advertència: quan s'afegeixen missatges predefinits que s'utilitzen bàsicament en sessions de xat, no es recomanen les fonts de gran tamany i/o els colors, ja que la interfície de l'usuari es pot veure afectada. ♠ ♥ B I ⊻ E E E E E E E E E E Augn <u>A</u> ▼ <u>A</u> ▼ <sup>®</sup> <sup>©</sup> *P* Formats ▼ Família de I... Mides de la ... 🔻 Consell ràpid editor és la tecla retorn de carro (tecla "enter") = un salt de paràgraf (a doble espai). Usant la tecla retorn de carro finalitzarà qualsevol format de títol. Per crear un espai simple d'interlineat, utilitzeu Shift + tecla retorn de carro. Això continuarà amb qualsevol modificació del format de títol a la línia Paraules: 0 p anterior
- a. Entra en la bases de coneixement local

Imatge 11. Cerca en la base de coneixements

b. Desmarca la QP Global Reference Network i escriu un terme de cerca, per exemple "préstec", "horari", etc.

	VNIVERS	ITAT Servel de Biblioteque	n 76. Innservei de Bibl	iotequi	as (140	054)
El meu QuestionPoint	10 VALEN	NCIA i Documentació	Gener	nal   Su	irt/Sor	rtida
maneu Con	Sultes Les meves con	sultes Afegeix una co	nsulta Revisa les <sub>f</sub>	50 GM3864	IRFIM	cnic juda Btge
tiu Nou Pendent Remès/R	emesa Contestades 1	Tancat Tots				
acio Search						
asic search						
			······································			
			Q ^	dvanced	Search	
Cerca per						
(paraules clau) prestec						
Base de IN UNIV D	E VALENCIA					
Official and GP GIG	bal Reference Network					
			Cerca	sborra/N	oteia	
			Constanting of the		1111201	

Imatge 12. Cerca en la base Univ de València

c. Tria el resultat pertinent i l'opció "copia la resposta" (no l'opció "reenvia la resposta").

Detall del registre	<					Θ	-		×
← → C () www.questi	ionpoint.org/crs/servlet/	org.oclc.ask.AskLibi	rarianFetch	QA:jsessionid=707222[	D8DA7C4249739	B5D064C	Q	☆ 🖸	:
🕂 El meu QuestionPoint	t	Vnivei 10 Val	RÎTAT <b>S</b> Ência îi	ervei de Biblioteques Documentació		e Bibliote General	eques ( Surt/	(14054) 'Sortida	<b>^</b>
SELECCIONEU EL SERVEI: Demaneu	Consultes	Les meves co	onsultes	+ Afegeix una co	nsulta Revi	sa l <del>es</del> itr	Serve Anser	ei tècnic Ajuda	
Actiu Nou Pendent	Remès/Remesa	Contestades	Tancat	Tots					
Detall del registre	a "Llista de registres"								
					🖨 Imprimei	x la visuali	tzació a	ictual	- 1
				Reenvia la resposta	Copia la respo	sta	Can	cel·la	
Registre Identificador: 263554 Tramès a la base de coneixen	4 nents de: 07/24/2017 Últi	ma actualització: 08/	/31/2017 <b>Re</b>	enviat/Copiat: 0					
Consulta									10
Consulta:	Temps de <b>préstec i</b> nom	bre d'exemplars							
Institució sol·licitant:	Servei de Biblioteques								
Base de coneixements:	UNIV DE VALENCIA								
Font de la sol·licitud:	Online Manual Submitta	l i i i i i i i i i i i i i i i i i i i							
Nivell educatiu:	Adult/Estudiant de per v	ida							
Paraules clau de la consulta:	prestec,exemplars,temp	s							
Categoria:	FAQ								
Data sol·licitada/obligatòria:									
Matèria:									
Codi geogràfic:									
Motiu:	Altres								
Idioma de la consulta:	Català								
Fonts verificades:									-

Imatge 13. Còpia la resposta

- d. Revisa el format de la resposta per a que siga correcta, com ara els enllaços amb hipervincles i amplia-la amb la informació que es considere pertinent.
- 3. Utilitza el guió d'acomiadament en l'idioma que corresponga del desplegable "script personal"

0 0	w.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.ask.AskLibrarianQuestionUpdate;jsessioni	id=707222DD8DA7C42497398 🔍 🏠	101	
Consulta: Per a:	[12828939] He perdut un llibre [Visualització de la consulta completa] Blanca Salom slanca.salom@uv.es>			
Resposta:	Edició - Format - Veure - Inserir -	Consell ràpid		
		Advertència: quan s'afegeixen missatges predefinits que s'utilitzen		
	A + A + 🐨 🕞 d <sup>o</sup> Formats + Familia de I +	bàsicament en sessions de xat, no es recomanen les fonts de gran tamany i/o		
	Mides de la •	els colors, ja que la interficie de l'usuari es pot veure afectada.		
	Deparant del tipus de vinculació amb la Universitat, el temps de préstec varia. Des de l'anllaç Deparant del tipus de vinculació amb la Universitat el temps de présteci http://www.es/referencia/prestec	Consell ràpid     Consell ràpid     L'interlineat predecteminat per aquest     L'interlineat predecteminat per aquest     Consella renter) = un salt de paràgraf (a     doble espai). Usant la tecla retorn de     carro finalitzarà qualsevol     format de     titol.     Per crear un espai ample d'Interlineat,     Això continuarà ample qualsevol		
	p Paraules 31	modificació del format de títol a la línia anterior.		
	Mostra/Oculta Tooltip			
Corinto	Seleccioneu l'script personal Y O			
Scripts	- Seleccioneu l'script de l'Entorn de Gestió de Base (BME) - • •			
	La mida màxima de l'arxiu són 5 MB L'arxiu adjunt no pot excedir de 12 MB			
Annex 1	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado			
Annex 2	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado			
Annex 3	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado			

Imatge 14. Guió d'acomiadament

4. Feu clic en el botó "Resposta"

0 0 0	and the second		DID OCIC ASK ASKUT	irarianQuesti	onupdate				A DESCRIPTION OF A DESC		and the second se	_
Contraction of the second	and the second second	y cray service y c	VNUVE	DSITET Co	muni de Pi	- Hotest		antivei de	Bibliote	cues (	(14054)	
🕋 El meu Ques	tionPoint		ID VAL	LENCIA ID	ocument	ciò	12 Q+1		Seneral	Surt/	Sortida	1
SELECCIONEU EL S Demaneu		() onsultes	Les meves c	onsultes	Afege	+ ix una	consulta	Revia	a leeM	Serve RIPER	Ajuda	- -
Actiu Nou	Pendent Remès	/Remesa	Contestades	Tancat	Tots							
consulta conte	estada	1										
Cancel·la	Envia la resposta	Sol·licite	u un aclariment	Envia el	missatge		Desa l'esbon	any	Q Ce	rca en la	a KB	
Consulta:	está en el catálo	an indune a										
Per a:	Preguntona nº1	sta] <loalu@uv.e< td=""><td>ouedo consegui es≻</td><td>rlo? [Visualit</td><td>tzació de</td><td>la</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></loalu@uv.e<>	ouedo consegui es≻	rlo? [Visualit	tzació de	la						
Per a: Resposta:	Preguntona nº1	go, ¿como p ta] <loalu@uv.∉ at ∙ Veure</loalu@uv.∉ 	•s> • Inserir •	rlo? (Visualii	tzació de	la	O Consell	ràpid				
Per a: Resposta:	Preguntona nº1 - Edició + Forma	go, ¿como ; eta] <loalu@uv.e at - Veure I 및 ≣</loalu@uv.e 	es> • Inserir •	rlo? [Visualii	tzació de	la	Consell Advertènc missatges	<b>ràpid</b> ia: quan s' predefinit	afegeixen s que s'uti	litzen		
Per a: Resposta:	Preguntona nº1 - Edició + Forma S + B A + A + ©	go, ¿como p eta] <loalu@uv.e at + Veure ✔ ♀ │ ≡ ▷ ☺ &amp;</loalu@uv.e 	• Inserir • Formats • Fa	rlo? [Visualii i = i = mília de l	tzació de	la	O Consell Advertènce missatges bàsicame recomane	ràpid ia: quan s' predefinit nt en sessi n les fonts	afegeixen s que s'uti ons de xat de gran ta	litzen t, no es	10	
Per a: Resposta:	Preguntona nº 1 Edició • Forma • • B • • B • • • B • • • • • • • • • •	go, ¿como p eta] <loalu@uv.e at ← Veure I ⊻ E ⇒ ⊕ ♂</loalu@uv.e 	• Inserir •	rlo? [Visualii   ፤≘ i≘ mília de I ∙	tzació de	la	Consell Advertènc missatges bàsicame recomane els colors es pot veu	ràpid ia: quan s' predefinit nt en sessi n les fonts ja que la i re afectad	afegeixen s que s'uti ions de xat i de gran ta nterfície de a.	litzen I, no es imany I, e l'usua	/o ri	
Per a: Resposta:	Edició + Forma Edició + Forma - B - A + B Mides de la + Estimade usuario,	go, ¿como ; eta] <loalu@uv.e at ← Veure I ⊻ ≡ ▷ ۞ ♂</loalu@uv.e 	ss> • Inserir • = = = = = Formats •   Fa	rlo? [Visualii   ፤⊒ }⊒ milia de l	tzació de	la	Consell Advertènc missatges bàsicame recomane els colors es pot veu Consell	ràpid la: quan s' predefinit nt en sessi n les fonts ja que la i re afectad ràpid	afegeixen s que s'uti ions de xat i de gran ta nterfície de a.	ilitzen I, no es Imany I/ e l'usua	/o ri	
Per a: Resposta:	Estimade usuaria,	go, ¿como ; eta] <loalu@uv.e at ← Veure I ⊻ Ε a ⊕ o?</loalu@uv.e 	suedo consegui SS≻ ▼ Inserir ▼ E E II III Formats ▼ Fa	rlo? [Visualii   ፤≘ }≘ mília de l	izació de	la	Consell Advertènc missatges bàsicame recomane els colors es pot veu Ocnsell L'interliner editor és l	ràpid ia: quan s' predefinit nt en sessi ja que la i re afectad ràpid t predeter a tecla reto	afegeixen s que s'uti ions de xat i de gran ta nterfície de a. minat per orn de carr	litzen I, no es amany i, e l'usua aquest	/o ri	
Per a: Resposta:	Estimada usuaria,	go, ¿como ; ita] <loalu@uv.e at + Veure I ⊻ ≡ a ⊕ &amp;</loalu@uv.e 	SS  Inserir +  Formats +  Fa	rlo? [Visualii Li≣ ł≣ milia de I ▼	izació de	la	Consell Advertènc missatges bàsicame els colors, es pot veu Consell L'interlinee aditor és l (tecla "ent doble esp carro final titol.	ràpid ia: quan s' predefinit nt en sessi n les fonts ja que la i re afectad ràpid it predeter a tecla rete er") = un s ai). Usant l itzarà qual	afegeixen s que s'uti lons de xat i de gran ta nterfície de a. minat per orn de carro alt de parà a tecla rete lsevol form	litzen t, no es amany i/ e l'usua aquest o graf (a orn de nat de	/o ri	
Per a: Resposta:	Estimada usuaria, Estimada usuaria, Estimada usuaria,	<pre>g0, ¿como ; ita] <loalu@uv.e at + Veura / U E c @ d<sup>p</sup></loalu@uv.e </pre>	SS  Inserir +  Formats +   Fa	rlo? [Visualii IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	izació de	la	Consell Advertence missatges bàsicame recomane es pot veu es pot veu Consell L'Interlinee editor és i (tecla "ent doble esp carro final títol. Per crean i	ràpid la: quan s' predefinit i en sessi n les fonta i predeter a tecla reta rapid at predeter a tecla reta re") = un s hi). Ucant l tizarà qual un espai si diff tetenis	afegeixen s que s'util i de gran ta nterfície de a. minat per orn de carro alt de parà a tecla rets isevol form mple d'intt	litzen t, no es amany i, e l'usuai aquest o graf (a orn de nat de erlineat, carro	/o ri	
Per a: Resposta:	Consulta complete Preguntona nº 1 - Edició + Forma + B Mides de la + Estimado usuario, Estimado usuario, Estimado usuario, Estimado usuario, Estimado usuario,	do zeomo ; taj <loalu@uv.e at + Veure Z U E coorcorrocorrocorrocorrocorrocorrocorr</loalu@uv.e 	Inserir      Inserir      Formats      Fa	rlo? [Visualii Li≣_i≣_ milla de I ♥	n n		Conseil Advertènc missatges bàsicame recomane els colors, es pot veu Conseil L'interlinea editor és i (tecla "ent doble esp carro final titol. Per crear u utilitzeu S	ràpid ia: quan s' predefinit t en sessi la que la i n les fonts ràpid et predarete t secla rete r) = un s si). Usant i tzarà qual in espai si nift + tecla nuarà amb	afegeixen s que s'utiliona de xata i de gran ta minat per orn de carra al te pará a tecla reti sevol form mple d'init retorn de qualsecol	litzen i, no es imany <i>i</i> , e l'usua aquest o graf (a orn de iat de erlineat, carro.	/o ri	

Imatge 15. Enviar la resposta

Si la consulta no és pertinent segons la política del SRV es respondrà a l'usuari utilitzant el guió "consulta inapropiada" dels guions de "l'Entorn de gestió de Base (BME)". Abans de tancar-la, cal afegir el codi descriptiu "Consulta inapropiada".

# C. Sol·licitar un aclariment.

Aquesta opció s'utilitzarà quan necessites que l'usuari explique la seua consulta:

- Entra en el botó resposta
- També s'utilitzaran els guions de salutació i d'acomiadament.
- Cal escriure en la casella d'edició la informació que sol·licitem a l'usuari **abans** de prémer el boto " sol·liciteu un aclariment".



Imatge 16. Sol·licitud d'aclariment

## D. Enviar un missatge.

Pots utilitzar aquesta opció quan no esperes una resposta de l'usuari. Per exemple, per a comunicar-li que tardaràs en resoldre la seua consulta més del període màxim establert en la política del Servei de Referència Virtual (3 dies laborables). L'usuari no té l'opció de respondre aquest missatge.

Consulta contestada 🗙			Θ	-		×
← → C () www.questionpoint.org/crs/servlet/org	g.oclc.ask.AskLibrarianQuestionUpdate;jsessio	nid=707222DD8DA7C	4249739B.	Q 7	*	:
者 El meu QuestionPoint	VNIVERSITAT Servei de Biblioted D VALÈNCIA i Documentació		le Bibliote <b>General</b>	ques (1 Surt/S	4054) ortida	Î
SELECCIONEU EL SERVEI: Demaneu	Les meves consultes Afegeix una	i consulta Revi	isa l <del>es</del> tri	Servei Userin	tècnic Ajuda ନାମନୁହ	
Actiu Nou Pendent Remès/Remesa	Contestades Tancat Tots					
Consulta contestada						
Cancel·la Envia la resposta Sol·liciteu e	un aclariment Envia el missatge	Desa l'esborrany	Q Cer	ca en la	кв	
Consulta: [12828939] He perdut un llibre Per a: Blanca Salom blanca.salom	e [Visualitzaci <mark>o de la consuita completa</mark> ] @uv.es>					
Resposta: Edició + Format + Veure + B I U E A + A + C C P F Mides de la +	Inserir • <b>王 王 王 王 王 王 王</b> Formats • Familia de I •	Consell ràpid Advertència: quan s missatges predefin bàsicament en ses recomanen les font els colors, ja que la es pot veure afecta	s"afegeixen its que s"util sions de xat, is de gran ta interfície de da.	litzen , no es many i/o e l'usuari		
		Consell ràpid L'interlineat predete editor és la tecla rei (tecla "enter") = un : doble espai). Usant carro finalitzarà qua títol.	erminat per a torn de carro salt de paràg : la tecla reto alsevol form	aquest o graf (a orn de at de		
p	Paraules: 0	Per crear un espai s utilitzeu Shift + tecl Això continuarà am modificació del for anterior.	simple d'inte a retorn de o ib qualsevol mat de títol	erlineat, carro. a la línia		
javascriptsendMsg()						+

Imatge 17. Enviar un missatge

# E. Redactar un esborrany.

Utilitza aquesta opció per a redactar una resposta de manera provisional fins que verifiques o amplies la informació o consultes altres fonts.

🚺 Consulta contestada 🛛 🗙 🔪	
<ul> <li>O www.questionpoint.org/crs/serv</li> </ul>	vlet/org.oclc.ask.AskLibrarianQuestionUpdate;jsessionid=707222DD8DA7C4249739B 🍳 🛧 🛛
😭 El meu QuestionPoint	VNIVERSITAT Servei de Biblioteques (14054) D VALENCIA i Documentació
Consulte	Can the Servei tècnic Ajuda es Les meves consultes Afegeix una consulta Revisa les ingrige
Actiu Nou Pendent Remès/Reme	sa Contestades Tancat Tots
Cancel·la Envia la resposta Sol	l·liciteu un aclariment Envia el missatge Desa l'esborrany Q Cerca en la KB
Cancel·la Envia la resposta Sol	Hiciteu un aclariment Envia el missatge Desa l'esborrany Q Cerca en la KB
Conculto: [12828030] Lla pardutu	n llibre Miguelització de la conquita comportal
Consulta. [12020939] He perdut u	n libre [visualització de la consulta completa]
Per a: Blanca Salom blanca.s	alom@uv.es>
Per a: Blanca Salom Blanca Salom Blanca Salom Blanca Salom Blanca Salom Blanca Salom Consultation of the period to the p	Salom@uv.es>         feure < Inserir
Per a: Blanca Salom Blanca	Billione (visualization de la consulta completa)         Sealom@uv.es>         Beure * Inserir *         Beure * Inse

Imatge 18. Redactar un esborrany

El bibliotecari pot afegir a la consulta una nota interna abans o després de contestar-la. Per exemple, quan de la consulta és deriva una sessió de formació, el temps de resposta si es considera que és més de l'habitual, etc.

Consulta completa X							Θ	-		×
← → C () www.questionpoint.org/	rs/servlet/org.oc	lc.ask.AskUpc	dateQuesti	onList;jse	essionid=7072	22DD8DA7C4	249739B5D	06 Q	☆ 🖸	:
A El meu QuestionPoint		Vniver 10 Vali	VITAT S	ervei de Docume	Biblioteques Intació	Ŭ≁ INNI	ei de Biblio <b>Genera</b> l	teques      Surt	(14054) /Sortida	
SELECCIONEU EL SERVEI: Demaneu	Image: Second se	s meves co	onsultes	Afe	egeix una co	nsulta R	evisa l <del>es</del> i	Serve ≣ Hænse	ei tècnic Ajuda rienorge	
Actiu Nou Pendent Remès/	Remesa Cor	ntestades	Tancat	Tots	3					
Consulta completa << 1 de 25 >>	Torna a la llista					🖶 Impi	imeix la visu	alització	actual	
Demost Determs Hearless					1					-
Resposta Retorna l'assigna	cio Afeg	eix una nota	At	egeix coo	lis descriptius					
Canvia l'adreça electrònica de l'usuar	Remeta	-		• •	– Mou a	• 🕥				
Detall de la consulta										
Usuari:	Blanca Salom	<blanca.salom< td=""><td>n@uv.es&gt;</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></blanca.salom<>	n@uv.es>							
Appignada	General (32)					Tipus ▼ d'usuari				
Assignada.	O					Rebut:	12:07:54 2 +0200)	06 (GMT		
Idioma:	Català						.0200)			
Consulta:	[12828939] He	e perdut un llib	re							
Institució de l'usuari:	Servei de Bibli	oteques								
Adreça IP:	147.156.148.5									
* Vinculació UV:	Personal d'adr	ninistració i se	erveis (PAS)							
Remitent:	https://sbdser	ver.uv.es/Ques	stionPoint/L	.DAP/Ref	Virtual.php?id=2	4				
* Usuari UV:	salomb									
Historial de la consulta										
Usuari: 12:07:54 2017/10/06 (GMT +0200)	He perdut un l	libre								
Bibliotecari 1:	Benvolgut usu	ari,								
12.25:24 2017/10/06 (GMT +0200)	Benvolguda us	suària,								
avascript:noteSubmit()	de tornar	a comprar-lo								

Imatge 19. Afegir una nota

## 4.3 Codis descriptius

Els codis descriptius són etiquetes predefinides que ens serviran per als informes estadístics.

Des de la pestanya contestades, entra en cadascuna de les consultes i afegeix els codis descriptius. Pots triar fins a un màxim de quatre.

Les meves consultes cont ×					Θ	_		×
← → C ① www.questionpoint.org/crs/	ervlet/org.oclc.ask.AskLib	brarianQuest	ionList;jsessionid=707	222DD8DA7C4	4249739B5D0	Q	☆ 0	:
🕋 El meu QuestionPoint	VNIVE 10 VAI	RITAT SE Lência i C	ervei de Biblioteques Jocumentació		ei de Bibliote General	eques ( Surt/	14054) Sortida	
SELECCIONEU EL SERVEI: Demaneu Consu	Ites	onsultes	Afegeix una co	nsulta R	evisa lesitr	Serve	i tècnic Ajuda	
Actiu Nou Pendent Remès/Re	nesa Contestades	Tancat	Tots					
Les meves consultes contestades		J	Cerca:	P	Per Paraula∕es cla	au	•	>
					Q Ce	rca avar	nçada	
Refresca la llista					Registres	s 1 - 10	de 10	
Ordena per: Identificador   Rebut   Actualitzat								
🗆 🖸 12828939: He perdut un llibre				Assign	ada a: General			
Rebut: 12:07:54 2017/10/06 (GMT +0200	Actualitzat: 10:31:08 2017/	/10/10 (GMT +	+0200)	Osuan	: Blanca Salom			
🗆 🖂 12818532: TANCADA				Assign	ada a: General			
Rebut: 11:17:33 2017/10/03 (GMT +0200	Actualitzat: 14:02:54 2017/	/10/03 (GMT +	0200)	Usuan	. Cristina roma	15		
🗏 🖸 12818276: manual estat nou				Assign	ada a: General			
Rebut: 09:09:44 2017/10/03 (GMT +0200	Actualitzat: 09:11:07 2017/	/10/03 (GMT +	+0200)	Osuan	: Cristina Toma	15		
🗏 🖸 12808547: tancada				Assign	ada a: General	1		
Rebut: 13:08:02 2017/09/29 (GMT +0200	Actualitzat: 09:53:38 2017/	/10/02 (GMT +	+0200)	Osuan	. Cristina Toma	15		
□ 🖸 12808516: nova1				Assigr Usuari	nada a: General : Cristina Tomá	is		
Rebut: 12:54:45 2017/09/29 (GMT +0200	Actualitzat: 10:19:06 2017/	/10/05 (GMT +	+0200)					
12808495: Nova Rebut: 12:46:03 2017/09/29 (GMT +0200	Actualitzat: 08:39:35 2017/	/10/02 (GMT +	+0200)	Assigr Usuari	ada a: General : Cristina Tomá	às		
□ □ 12808401; contestada				Accian	ada a: Gaporal			

Imatge 20. Llista de consultes contestades

Consulta completa 🗙		
← → C ① www.questionpoint.org/crs/		A7C4249739B5D06 🔍 🛧 🚺 🚦
🕂 El meu QuestionPoint	VNIVERŠITAT Servei de Biblioteques	General   Surt/Sortida
SELECCIONEU EL SERVEI: Demaneu	Les meves consultes Afegeix una consulta	Servei tècnic Ajuda Revisa lକ୍ଲୋମନାନ୍ଦ୍ରନାହନାୟନାନ୍ତ୍ର
Actiu Nou Pendent Remès/Re	nesa Contestades Tancat Tots	
Consulta completa << 1 de 10 >>	Torna a la Ilista	Himprimeix la visualització actual
Resposta Retorna l'assignació	Afegeix una nota Afegeix codis descriptius	
Canvia l'adreça electrònica de l'usuari	- Remet a	• •
Detall de la consulta		
Usuari:	Blanca Salom <blanca.salom@uv.es></blanca.salom@uv.es>	
Appignodo:	General (32)	pus usuari: 🖂
Assignada.	O R€	ebut: 12:07:54 2017/10/06 (GMT +0200)
Idioma:	Català	
Consulta:	[12828939] He perdut un llibre	
Institució de l'usuari:	Servei de Biblioteques	
Adreça IP:	147.156.148.5	
* Vinculació UV:	Personal d'administració i serveis (PAS)	
Remitent:	https://sbdserver.uv.es/QuestionPoint/LDAP/RefVirtual.php?id=24	
* Usuari UV:	salomb	
Historial de la consulta		
<b>Usuari:</b> 12:07:54 2017/10/06 (GMT +0200)	He perdut un llibre	
Bibliotecari 1:	Benvolgut usuari,	
12:25:24 2017/10/06 (GMT +0200)	Benvolguda usuària,	
javascript:descSubmit()	de tornar a comprar-lo	-

Imatge 21. Afegir codis descriptius

C 0 www	questionpoint.org/crs/serv	/let/org.oclc.ask.Askl	ibrarianQuest	ionUpdate;jsessionid=	707222DD	0011104040100	B Q	24 1991
🕋 El meu Question	nPoint	VNI BV	ALENCIA II	ervei de Biblioteques Documentació	Ų+1	rvei de Bibliot General	teques (1   Surt/S	14054) Sortida
ELECCIONEU EL SER <sup>®</sup> Demaneu	VEI:   Consulte	es Les meves	Consultes	Afegeix una cor	nsulta	Revisa les	Servei Hanseri	tècnic Ajuda ଜନିନ୍ଦ୍ରୀତ
Actiu Nou Pe	ndent Remès/Remes	sa Contestades	a Tancat	Tots				
Codis descriptius:	Seleccioneu codi Seleccioneu codi Accés al document Catàleg Circulació Comentari/Reclamació Compra de llibres Consulta inadequada Consulta email	•						
Codis descriptius:	Seleccioneu codi Seleccioneu codi Accéa al document Catàleg Circulació Comentari/Reclamació Comsulta ellibres Consulta email Consulta presencial Consulta telefònica Donatius Edifici: incidències	•		Ce	ancel·la	Afegetx cod	is descript	lus
Codis descriptius:	Seleccioneu codi Seleccioneu codi Accós al document Catàleg Circulació Comentari/Reclamació Consulta el libres Consulta inadequadà Consulta e-mail Consulta presencial Consulta telefònica Donatius Edifici: incidències Formació: cursos Horaris i calendari	•		Ce	ancel·la	Afegelx cod	is descript	lus
Codis descriptius: Identificador de Consulta Nom d'usuari: Assignat actua Idioma:	Seleccioneu codi Seleccioneu codi Accés al document Catàleg Circulació Comentari/Reclamació Consulta el libres Consulta inadequada Consulta presencial Consulta presencial Consulta relefònica Donatius Edifici: incidències Formació: cursos Horaris i calendari Localització d'exemplar Préstec: incidències Préstec: incidències Préstec: incidències Préstec: incidències Préstes: incidències	• Ilibre n Correu N, wifi	electrònic: blar de Biblioteques	Ce nca.salom@uv.es	ancel·la	Afegetx cod	is descript	tus

Imatge 22. Selecciona el codi adient

# 4.4 Guardar i tancar

Quan s'acaba la gestió de la consulta tenim dues opcions des de la casella "mou":

- Passar a la base de coneixements
- Tancar-la

Entra en la llista de "contestades" i en la casella "mou a" tria l'opció adient.

Consulta completa			Θ	-		×
← → C ③ www.questionpoint.org/crs/s	rvlet/org.oclc.ask.AskUpdateQuestionList;jsessionid=707222DI	D8DA7C4249739	B5D06.	Q	☆ 🖸	:
🕂 El meu QuestionPoint	VNIVERŠITAT Servei de Biblioteques	Andrian Ge	Bibliote neral	ques ( Surt/	(14054) Sortida	*
SELECCIONEU EL SERVEI: Demaneu Consu	tes Les meves consultes Afegeix una consu	ilta Revisa	I <del>R</del> Silli	Serve	i tècnic Ajuda Progra	
Actiu Nou Pendent Remès/Rem	esa Contestades Tancat Tots					- 1
Consulta completa << 1 de 10 >> T	orna a la llista	🔒 Imprimeix la	a visualit	zació a	ctual	- 1
Resposta Retorna l'assignació	Afegeix una nota Afegeix cridis descriptius					
Canvia l'adreca electrònica de l'usuari	- Remet a -					18
	- Mou a -					- 1
Detali de la consulta Usuari:	Blanca Salom blanca salom@uv.es> Tancat Base de coneixeme	ents				
	General (32)	Tipus ▼ d'usuari: 52				
Assignada:		Rebut: 12:01	7:54 201	7/10/0	6 (GMT	
Idioma:	Català	1020	,0)			
Consulta:	12828939] He perdut un llibre					
Institució de l'usuari:	Servei de Biblioteques					
Adreça IP:	47.156.148.5					
* Vinculació UV:	Personal d'administració i serveis (PAS)					
Remitent:	https://sbdserver.uv.es/QuestionPoint/LDAP/RefVirtual.php?id=24					
* Usuari UV:	alomb					
Historial de la consulta						
Usuari: 12:07:54 2017/10/06 (GMT +0200)	He perdut un llibre					
Bibliotecari 1:	Benvolgut usuari,					
12:25:24 2017/10/06 (GMT +0200)	Benvolguda usuària,					
	las de tornar a comprar-lo					-

**1 Q** Imatge 23. Casella "mou a"

Aquestes opcions no són excloents. Si la consulta ha de passar a la base de coneixements, primer triarem aquesta opció i després la tancarem.

## 5. Introducció manual de consultes

Des del mòdul "Demaneu" cal triar l'opció "afegeix una consulta" o bé des del menú ràpid del mòdul "El meu QuestionPoint".

S'incorporaran manualment a QP les consultes presencials i telefòniques que la biblioteca o secció considere convenient. Cal tenir en compte els criteris següents orientatius:

- S'ha empleat un temps considerable ( més de 15' minuts) per a resoldre la consulta.
- S'han consultat fonts d'informació generals o especialitzades.
- S'ha generat qualsevol producte per al usuari com ara un llistat bibliogràfic.
- El resultat es pot reutilitzar.
- La resposta pot ser útil per a l'usuari en el futur.

Aquelles que continguen informació apropiada per a entrar a formar part de la base de dades de coneixement local de QP s' hi inclouran sempre.

🔣 Le	s meves consultes actio	0 – 🗆 ×
$\leftrightarrow$ $\rightarrow$	www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.ask.AskLibrarianQuestionList;jsessionid=707	7222DD8DA7C4249739B5D0 🔍 😭 🚺
<b>6</b> E	meu QuestionPoint VNIVERŠITAT Servei de Biblioteque D VALENCIA i Documentació	Seneral   Surt/Sortida
SELECO Dema	CIONEU EL SERVEI: Consultes Consultes Consultes Consultes Consultes	Servei tècnic Ajuda Revisa le
Actiu	Nou Pendent Remès/Remesa Contestades Tancat Tots	
Les n	neves consultes actives Cerca:	Per Paraula/es clau 🔹 🔍
		Q Cerca avançada
Refre	sca la llista	Registres 1 - 25 de 32 《 1 2 》
Orden	a per: Identificador   Rebut   Actualitzat	
	12828939: He perdut un llibre	Assignada a: General
	Rebut: 12:07:54 2017/10/06 (GMT +0200) Actualitzat: 10:31:08 2017/10/10 (GMT +0200)	Usuari: Blanca Salom
?	12825395: Necesito documentación escrita y gráfica sobre el incendio de la Universidad en el 32. He cons SAVEX y no está el archivo de la universidad, cómo puedo localizar y acceder a esta documentación, si la h Gracias.	ultado el Assignada a: General ubiera. Usuari: Preguntona nº1
	Rebut: 10:02:02 2017/10/05 (GMT +0200) Actualitzat: 10:02:02 2017/10/05 (GMT +0200)	
. ?	12825378: Me gustan los carteles antiguos que hay en la entrada de la universidad de la calle de la nave, p conseguir uno, por favor?	odría Assignada a: General Usuari: Preguntona nº1
	Rebut: 09:37:21 2017/10/05 (GMT +0200) Actualitzat: 09:37:21 2017/10/05 (GMT +0200)	
	12825374: ¿Dónde puedo consultar prensa valenciana del XIX?	Assignada a: General Usuari: Preguntona nº1
	Rebut: 09:34:48 2017/10/05 (GMT +0200) Actualitzat: 10:44:36 2017/10/10 (GMT +0200)	
. ?	12825366: Quiero leer un artículo de una revista para mi TFG pero no está en el catálogo, ¿cómo puedo conseguirlo?	Assignada a: General Usuari: Preguntona nº1
www.ques	Debut: 00:30:17 2017/10/05 (CMT ±0200) Actualitzat: 00:30:17 2017/10/05 (CMT ±0200) tionpoint.org/crs/servlet/org.ock.ask.AskLibrarianWalkUpForm;jsessionid=707222DD8DA7C424973985D064C180	B2?&qphost=qpap04pxdu.prod.oclc.org&

Imatge 24. Afegir una consulta manualment

Si volem enviar a l'usuari l'enquesta de satisfacció del SRV, s'han d'omplir el camps següents:

- Idioma de la consulta
- Estat "tancat"
  - A més, caldrà conèixer i omplir el camp "correu electrònic".
- Consulta
- Adreça electrònica
- Nom d'usuari
- Resposta
- Codi descriptiu "consulta presencial", "consulta telefònica" o "consulta email" i altres codis adients.
- Professió: tipus d'usuari.
- Usuari. Fa referència al nom de l'usuari que fa la consulta.

Després li enviarem a l'usuari un missatge amb l'enquesta. Per fer-ho seguirem el passos següents:

- 1. Revisar que l'assignació siga la correcta.
- 2. Clicar botó "resposta",
- 3. Afegir els guions: salutació, enquesta i acomiadament
- 4. Clicar botó "envia el missatge".

Important cal advertir a l'usuari de què rebrà dos missatges: un automàtic que haurà d'esborrar i altre amb l'enllaç per respondre l'enquesta.

*Si no volen enviar l'enquesta o no tenim les dades de l'usuari*, caldrà omplir els camps següents:

- Idioma de la consulta
- Opció "tancat"
- Consulta
- Resposta
- Codi descriptius
- Professió
- Usuari: anònim

Per a promoure l'ús del SRV, és aconsellable suggerir a l'usuari que envie les consultes a través del formulari web.

# 6. Guions (scripts)

Són textos predefinits que es poden incorporar a les respostes.

Hi ha tres tipus de guions. Es poden tenir guardats fins a un màxim de setanta-cinc guions i vint-i-cinc guions d'URL dins de cada tipus:

• "Els meus guions", els creen i els utilitzen cadascun dels comptes.

🔣 QuestionPoint "In	iici de s 🛪 🛛 🌇 Consulta contestada 🛛 🗙 🕎 Informes per al bibliotec 🗴 🔛	Θ – □	×
← → C 🛈 ww	ww.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.ask.AskLibrarianQuestionUpdate;jsessionic	d=E9D312161CE274DFEA8E81 🍳 🛧 🚺	:
	Mildes de la 🔻	es pot veure afectada.	
	p Paraules: 0	<ul> <li>Ocnsell ràpid</li> <li>L'interlineat predeterminat per aquest editor és la tecla retorn de carro (tecla "enter") = un salt de paràgraf (a doble espai). Usant la tecla retorn de carro finalitzarà qualsevol format de titol.</li> <li>Per crear un espai simple d'interlineat, utilitzeu Shift + tecla retorn de carro. Això continuarà amb qualsevol modificació del format de titol a la línia anterior.</li> </ul>	
Scripts	<ul> <li>Mostra/Oculta Tooltip</li> <li>Seleccioneu l'script personal - </li> <li>Seleccioneu l'script personal - </li> <li>Ó - </li> <li>Ó - </li> <li>Gestió de Base (BME) - </li> <li>Godbye English</li> </ul>		
Annex 1	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado		
Annex 2	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado		
Annex 3	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado		
Annex 4	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado		
Cancel·la	Envia la resposta Sol·liciteu un aclariment Envia el missatge I	Desa l'esborrany Q Cerca en la KB	
Identificador o	de consulta: 12913531		
Consulta	Estoy interesada en realizar el curso online de las bibliotec	as, ¿cómo me puedo matricular?	+ +

Imatge 25. Script personal

Exemple guió d'acomiadament, que ha de tenir l'estructura següent:

Gràcies per utilitzar aquest servei.

Salutacions cordials,

Nom de la Secció Nom de la biblioteca amb un enllaç a la pàgina web Universitat de València

Segueix-nos en: Facebook Biblioteques. Universitat de València (amb l'enllaç <u>https://www.facebook.com/BibliotequesUniversitatValencia)</u> Twitter Biblioteques UVEG (amb l'enllaç <u>https://twitter.com/bibliotequesuv</u>)

A més, cada compte pot crear els guions que considere oportuns per a respostes que es donen habitualment i que no es troben en la base de dades del coneixement.

• "Guió de la institució" són comuns per a tots els comptes que els poden crear i editar. De moment no els utilitzarem.

Nueva pestai	ĩa	× 🔣 Consulta contestada 🗙					Θ	-		נ	×
$\leftarrow \rightarrow c$	(i) www	.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.asl	.AskLibrar	rianQuestionUpdate;jses	sionid	=E9D312161CE274	DFEA8E81.	Q	☆		:
		p		Paraules	s: 0	modificacio del for anterior.	mat de titol	a la lin	ia		^
Scrip	ots	Mostra/Oculta Tooltip     - Seleccioneu l'script personal -      Seleccioneu l'script de la institució     Seleccioneu l'script de la institució     AcomiadamentCIFAngles     AcomiadamentCIFCastella	- ▼ <b>①</b> ó de iu ad	Base (BME) ▼ <b>⊙</b> <i>ijunt no pot excedir de</i>	12						
Anne	ex 1	prova url	eccio	nado							
Anne	ex 2	Seleccionar archivo Ningún archivo	seleccio	onado							
Anne	ex 3	Seleccionar archivo Ningún archivo	seleccio	onado							
Anne	ex 4	Seleccionar archivo Ningún archivo	seleccio	nado							
Cancel·la	a 🗌	Sol·liciteu un aclaria	nent	Envia el missatge	D	esa l'esborrany	Q Cer	ca en l	a KB		
Identific	Identificador de consulta: 12913531         Consulta       Estoy interesada en realizar el curso online de las bibliotecas, ¿cómo me puedo matricular? Gracias							1			
Ass	ionat acti	almenta: General En/A S	pianca mana moreno salom Correu electronic: pianmosa@alumni.uv.es General En/A Servei de Bibliotecules							- 15	
Idio	ma:	Espanyol	Espanyol								
Tipu	is d'usuai	· <b>?</b>									
Adre	eça IP:	147.156.148.5									
* Vii	nculación	JV: Estudiante de g	rado								
* Us	uario UV:	blanmosa									
Ren	nitent:	https://sbdserv	er.uv.es/Qu	estionPoint/LDAP/RefVirte	ual.php	?id=3					

Imatge 26. Script de la institució

• "Guions compartits" els crea el compte d'administració, però els poden utilitzar tots el comptes. Exemple: consulta inapropiada, remetre bústia

eva pestana	× 🖉 Consu	lta contestada 🛛 🗙			0	_	Ц	-
> C 0 .	vww.questionpoint.org/	crs/servlet/org.oclc.ask.Askl.ibr	arianQuestionUpdate;jsessi	onid=E9D312161CE27	4DFEA8E81	Q	☆ 🖬	
	р		Paraules:	anterior.	rmat de titol	a la linia		
	Mostra/Oculta	Tooltip						
	- Seleccioneu l's	cript personal - • O						
Scripts	- Seleccioneu l's	cript de la institució - • 오						
	- Seleccioneu l's	cript de l'Entorn de Gestió d	ie Base (BME) – 🔹 Ο					
	<ul> <li>Seleccioneu l's</li> </ul>	cript de l'Entorn de Gestió	de Base (BME) - lir de 1	2				
	Consulta Inapro	piada castellano						
Annex 1	Saludo castellan	io						
	Salutació Valenc	là						
Annex 2	Uso bustia valen	cià						
		CORTOLIODO						
Annex 3	Uso buzón SQF	castenano						
Annex 3 Annex 4	Uso buzón SQF (	ivo Ningún archivo selecc	ionado					
Annex 3 Annex 4	Uso buzón SQF o	nivo Ningún archivo selecc	ionado					
Annex 3 Annex 4 Cancel·la	Uso buzón SQF e Seleccionar arch	Ningún archivo selecc	Envia el missatge	Desa l'esborrany	Q Ce	rca en la	кв	
Annex 3 Annex 4 Cancel·la	Uso buzón SQF ( Seleccionar arch	Ningún archivo selecc	ionado	Desa l'esborrany	Q Cer	rca en la	КВ	
Annex 3 Annex 4 Cancel·la	Uso buzon SQF ( Seleccionar arch Envia la resposta	Sol·liciteu un aclariment	ionado	Desa l'esborrany	Q Cer	rca en la	кв	
Annex 3 Annex 4 Cancel·la dentificador Consulta	Uso buzon SQF ( Seleccionar arch Envia la resposta r de consulta: 1291	Sol·liciteu un aclariment 3531 Estoy interesada en real	Envie el missatge	Desa l'esborrany	Q Cer matricular?	rca en la	КВ	
Annex 3 Annex 4 Cancel·la dentificador Consulta Nom d'usa	Uso buzon SQF ( Seleccionar arc) Envia la resposta r de consulta: 1291	Sol·liciteu un aclariment 3531 Estoy interesada en real Gracias	etonado	Desa l'esborrany	Q Cer matricular?	rca en la	КВ	
Annex 3 Annex 4 Cancel·la dentificador Consulta Nom d'usu Assignat a	Uso buzon SQF ( Seleccionar arch Envia la resposta r de consulta: 1291 uari: actualment a:	Sol·liciteu un aclariment Sol·liciteu un aclariment 3531 Estoy interesada en real Oracias Blanca Maria Moreno Sa General En/A Servei de t	itonado	Desa l'esborrany otecas, ¿cómo me puedo isa@alumni.uv.es	Q Cer matricular?	rca en la	КВ	
Annex 3 Annex 4 Cancel·la dentificador Consulta Nom d'usu Assignat a Idoma:	Uso buzon SQF ( Seleccionar arch Envia la resposta r de consulta: 1291: uari: actualment a:	Sol·liciteu un aclariment 3531 Estoy interesada en real Gracias Blanca María Moreno Sa General En/A Servei de f Espanyol	itonado Envie el missatge izar el curso online de las biblio nom Correu electrònic: blanmo siblioteques	Desa l'esborrany stecas, ¿cómo me puedo sa@alumni.uv.es	Q Cer	rca en la	КВ	
Annex 3 Annex 4 Cancel·la dentificador Consulta Nom d'usu Assignat a tidioma: Tipus d'us	Uso buzon SQF ( Seleccionar arch Envia la resposta r de consulta: 1291 uari: actualment a: nuari:	Sol·liciteu un aclariment Sol·liciteu un aclariment 3531 Estoy interesada en real Gracias Blanca Maria Moreno Sa General En/A Servei de E Espanyol	itonado Envia el missatge izar el curso online de las biblio alom Correu electrònic: blanmo Biblioteques	Desa l'esborrany otecas, ¿cómo me puedo sa@alumni.uv.es	Q Cer	rca en la	КВ	
Annex 3 Annex 4 Cancel·la dentificador Consulta Nom d'usc Assignat a Idioma: Tipus d'us Adreça IP:	Uso buzon SQF ( Seleccionar arch Envia la resposta r de consulta: 1291: uari: actualment a:	Sol-liciteu un aclariment Sol-liciteu un aclariment 3531 Estoy interesada en real Gracias Blanca Maria Moreno Sa General En/A Servei de E Espanyol 7 147.156.148.5	ionado Envie el missatge izar el curso online de las biblic alom Correu electrònic: blanmo siblioteques	Desa l'esborrany otecas, ¿cómo me puedo isa@alumni.uv.es	Q Cer	rca en la	KB	
Annex 3 Annex 4 Cancel·la dentificador Consulta Nom d'usu Assignat a Idoma: Tipus d'us Adreça IP: Vinculadi	Uso buzon SQF ( Seleccionar arch Envia la resposta r de consulta: 1291: uari: actualment a: : : : : : : : : : : :	Sol·liciteu un aclariment Sol·liciteu un aclariment 3531 Estoy interesada en real Gracias Blanca Maria Moreno Sa General En/A Servei de t Espanyol 7 147,156,148,5 Estudiante de grado	itonado Envie el missatge izar el curso online de las biblio alom Correu electrònic: blanmo Biblioteques	Desa l'esborrany otecas, ¿cómo me puedo sa@alumni uv.es	Q Cer	rca en la	KB	
Annex 3 Annex 4 Cancel·la dentificador Consulta Nom d'usu Assignat a Idioma: Tipus d'us Adreça IP: • Vinculac • Usuario t	Uso buzon SQF ( Seleccionar arct Envia la resposta r de consulta: 1291 actualment a: idea UV: UV:	Sol·liciteu un aclariment Sol·liciteu un aclariment 3531 Estoy interesada en real Gracias Blanca Maria Moreno Sa General En/A Servei de t Espanyol 7 147.156.148.5 Estudiante de grado blannosa	itonado Envie el missatge izar el curso enline de las biblio alom Correu electrònic: blanmo siblioteques	Desa l'esborrany otecas, ¿cómo me puedo isa@alumni.uv.es	Q Cer	rca en la	КВ	

Imatge 27. Script de Gestió de l'Entorn de Base

Per a redactar un guió cal entrar en "demaneu" i triar l'opció "paràmetres". Tots els guions s'han de redactar en castellà i valencià.

Nueva pestaña	× 🔣 Els meus se	ripts ×		Θ -	
$\leftarrow$ $\rightarrow$ C $\textcircled{0}$ www.q	uestionpoint.org/crs/	ervlet/org.oclc.ask.AskLibrarian	ScriptsForm;jsessionid=E9D	312161CE274DFEA8E81131 🍳 🟠	r 🖸 🗄
🕂 El meu Question	Point	Vniveršita 19 Valènci	T Servei de Biblioteques	General   Surt/So	1054) ortida
SELECCIONEU EL SERVI Demaneu	El:	Les meves consul	tes Afegeix una co	nsulta Revisa le្ត្តដូក្នាន្ទទាំស្ត្រ	ècnic Ajuda ਮਿਊਡਿ
Les meves adreces	Els meus scripts	Els meus scripts d'URL	Scripts de la institució	Scripts de l'URL de la institució	5
Scripts compartits	Scripts d'URL com	partits			
Els meus scripts Afegeix un nou script					_
Nom de l'script:					
	Edició - Format	Veure • Inserir •       U       E       B       Formats •       Familia de I		Oconsell ràpid Advertència: quan s'afegeixen missatges predefinits que s'utilitzen bàsicament en sessions de xat, no es recomanen les fonts de gran tamany i/o els colors, ja que la interfície de l'usuari es pot veure afectada.	
Text de l'script:				● Consell ràpid L'interlineat predeterminat per aquest editor és la tecla retorn de carro (tecla 'enter') = un sait de paràgraf (a doble espai). Usant la tecla retorn de carro finalitzarà qualsevol format de titol.	
	p		Paraules: 0	Per crear un espai simple d'interlineat, utilitzeu Shift + tecla retorn de carro. Això continuarà amb qualsevol modificació del format de títol a la línia anterior.	
4	Mostra/Oculta Too	tip			-

Imatge 28. Redacció de guions (scripts)

Quan volem afegir a un guió un URL cal fer-ho com a hipervincle. El problema és que l'editor de text no té aquesta opció per a fer guions, per tant, podem redactar el text amb l'hipervincle a un altre editor de textos, com ara el word, i enganxar-lo en l'editor de guions.

### 7. Base de coneixement

Des d'aquest mòdul es pot:

 Cercar i navegar en les bases de coneixement local i global per a cerca d'informació amb la qual volem respondre a les consultes dels usuaris. Des de cercar sols podem trobar els registre "actius". Un registre passa automàticament a l'estat actiu després de vint-i-quatre hores d'haver estat activat. En canvi, amb l'opció navegar es poden trobar els registre tant actius com inactius immediatament després d'haver estat afegits.

Nueva pestaña 🛛 🗙	Cerca bàsica X			0 – 🗆 ×
$\leftrightarrow$ $\Rightarrow$ C (i) www.questionpoint	.org/crs/servlet/org.oclc.l	kb.KBBuildBasicSearch;jsessio	onid=E9D312161CE274DFEA8E81	1318BEA8 Q 🛧 🚺 🚦
🖀 El meu QuestionPoint		VNIVERŠITAT Servei ( D VALĖNCIA i Docum	de Biblioteques 🖓 (ONServe mentació	i de Biblioteques (14054) General   Surt/Sortida
SELECCIONEU EL SERVEI: Base de coneixements	Q Cerca	Navega	C Afegeix/Edita	Servei tècnic Ajuda Reinicia el rellotge
Bàsic Avançat/ada Identif	icador de consulta			
Cerca bàsica Q Cerca av Cerca per: (paraules clau) Base de coneixements	ençada	NCIA erence Network		
			Esborra/Neteja	Cerca

Imatge 29. Cercar en la base de coneixements

2. Afegir i editar registres a la base de dades de coneixements local (UNIV VALENCIA).Tots els comptes en QP tenen la possibilitat d'afegir consultes a la base de dades del coneixement de la UV.

Es pot afegir i editar un registre des del mòdul "Base de coneixements" o des del mòdul "Demaneu".

 Des del mòdul "Base de coneixements" per a introduir respostes tipus. Cal triar l'opció "afegeix/edita". S'han d'omplir els camps obligatoris; dels voluntaris s'ha de triar la llengua de la consulta i afegir les paraules clau que identifiquen el contingut de la consulta. Si hi ha més d'una paraula clau, s'han de separar per coma (,).

Nueva pestaña X	🔝 Afegeix un nou registre 🛛 🗙				Θ	-		×
← → C ③ www.question	point.org/crs/servlet/org.oclc.	kb.KBBuildAddNew;jsession	id=E9D312	161CE274DFEA8E811	1318BEA8C	3 Q	☆ 🖸	:
A El meu QuestionPoint		VNIVERSITAT Servei ID VALÈNCIA i Docur	de Bibliote nentació		de Bibliot General	eques (   Surt/	(14054) 'Sortida	A
SELECCIONEU EL SERVEI: Base de coneixements	Cerca	Navega		☑ Afegeix/Edita	Reir	Serve nicia el	ei tècnic Ajuda rellotge	
Afegeix Edita Els meu	s esborranys Els meus	registres						
Afegeix un nou registre								
		Reinicia/	Canvia	Desa l'esborrany	Crea	un regist	ге	
Camps obligatoris								
*Consulta:								
*Institució sol·licitant:	Servei de Biblioteques	)						
*Nivell educatiu:	Adult/Estudiant de per vida	•						
*Resposta:								
*Institució que respon:	Servei de Biblioteques	)						
Còpies de la base de con	eixements							
*Afegeix a:	UNIV DE VALENCIA	🖲 Tramet 🔍 Revisa 🔍 A	ctiva	Fes-ho públic: 🖲 Sí 🕻	No			Ŧ

Imatge 30. Afegir registre en la base de coneixements

• Des del mòdul "Demaneu" quan treballem amb consultes reals. Abans de tancar una consulta, aquesta s'ha de moure a la base de dades de coneixements si la informació té prou entitat i pot reutilitzar-se. En aquest cas s'han d'esborrar les dades personals que l'usuari haja indicat en la consulta.

Nueva pestaña 🗙 🔣 Consulta	completa ×						
← → C ③ www.questionpoint.org/crs	/servlet/org.oclc.ask.AskUpdateQuestionList;jsessionid=E9D312161CE274DFEA8E811318 🔍 🖈 🚺						
El meu QuestionPoint	VNIVERSITAT Servei de Biblioteques (14054) D VALÈNCIA i Documentació General   Surt/Sortida						
SELECCIONEU EL SERVEI: Demaneu	Servei tècnic Ajuda Les meves consultes Afegeix una consulta Revisa les iranseria de la consulta						
Actiu Nou Pendent Remès/Re	emesa Contestades Tancat Tots						
Consulta completa << 1 de 25 >>	Torna a la llista						
Resposta Retorna l'assignació	6 Afegeix una nota Afegeix codis descriptius						
Canvia l'adreça electrònica de l'usuari	- Remet a 🔻 💿 - Mou a 🔻 💿						
Detall de la consulta	Mou a Tancat						
Usuari:	Blanca Maria Moreno Salom blanmosa@alumni. Base de coneixements						
Assignada:	General (35) d'usuari: ?						
Assignada.	Rebut: 12:40:18 2017/10/11 (GMT +0200)						
Idioma:	Espanyol						
Consulta:	12913531] Estoy interesada en realizar el curso online de las bibliotecas, ¿cómo me puedo matricular? Gracias						
Institució de l'usuari:	Servei de Biblioteques						
Adreça IP:	147.156.148.5						
* Vinculación UV:	Estudiante de grado						
* Usuario UV:	blanmosa						
Remitent:	https://sbdserver.uv.es/QuestionPoint/LDAP/RefVirtual.php?id=3						
Historial de la consulta							
<b>Usuari:</b> 12:40:18 2017/10/11 (GMT +0200)	Estoy interesada en realizar el curso online de las bibliotecas, ¿cómo me puedo matricular? Gracias						
Resposta Retorna l'assignació	5 Afegeix una nota Afegeix codis descriptius						

Imatge 31. Afegir registre a la base de coneixements des de Demaneu

Quan es guarda una consulta en la base de coneixements s'ha de triar l'opció "activa". Aquesta consulta no apareix en les cerques fins que no passen vint-i-quatre hores.

Nuev	a pestaña 🛛 🗙 🌠 Detall del registre	🗙 📈 Afegeix un nou registre 🗙 📃 🕒	>	~
← ⇒	C (i) www.questionpoint.org/crs/servlet	/org.oclc.kb.KBBuildAddNew;jsessionid=E9D312161CE274DFEA8E811318BEA8C3 🍳 🖈		:
	Q&A Identificador:	12636326 [Detall de la consulta]		•
	Camps obligatoris			
	*Consulta:	saludos Disculpe pero no consigo solucionar mi problema con su repuesta		l
	*Institució sol·licitant:	(Servei de Biblioteques 🔹		1
	*Nivell educatiu:	Adult/Estudiant de per vida		I
	*Resposta:			I
	*Institució que respon:	(Servei de Biblioteques		
	Còpies de la base de coneixements			
	*Afegeix a:	🖉 UNIV DE VALENCIA 🔹 Tramet 🔍 Revisa 🔍 Activa 🛛 Fes-ho públic: 🛎 Sí 🜑	No	
	Camps opcionals			
	Q&A Identificador:	12636326 [Detall de la consulta]		
	Camps opcionals	Afegeix/EditaOpcional		-
•			Þ	

Imatge 32. Opció d'activa al introduir una consulta

## 8. Informes estadístiques

Per veure les estadístiques cal triar l'opció informes i la pestanya "bibliotecari". Es poden veure dades globals de la institució i dades del mateix compte.

Nueva pestaña 🛛 🗙 🚺 Detal	l del registre 🛛 🗙	Informes per al	bibliotec: ×		Θ	-		×
$\leftarrow$ $\rightarrow$ C (i) www.questionpoint.org/	/crs/servlet/org.oclc.h	home.Reports;jsessi	onid=E9D312161CE274E	FEA8E811318BEA	3C3?&to	Q	☆ 🖸	1 1
El meu QuestionPoint		Vniveršitat d València	Servei de Biblioteques i Documentació		de Biblio <b>General</b>	teques   Sur	t/Sort	54) ida
SELECCIONEU EL SERVEI: El meu • QuestionPoint Bibliotecari Ús de QuestionPoint	A Inici	Informes			Rei	Serv nicia e	vei tèc Aju I rellot	nic Ida tge
Informes per al bibliotecari								
Estadístiques de l'activitat								
Informe de Informe pe	e la institució er un sol bibliotecari	i						
Comptes de dades actuals								
Codis des Informes ( Informes ( Codis de r	criptius de sessions de sessions per auto esolució	prització						

Imatge 33. Informes estadístics

Hi ha dos tipus d'informes: estadístiques d'activitat i comptes de dades actuals.

## 8.1. Estadístiques d'activitats

 Informe de la institució. Conté informació global de tots els comptes del SBD. Podem triar entre informe mensual o diari. Es pot visualitzar un informe de tots els mòduls (servei) o per separat (demaneu, xat, base de coneixements). • **Informe per un sol bibliotecari**. Només conté informació del mateix compte. Podem triar entre informe mensual o diari. Es pot visualitzar un informe de tots els mòduls (servei) o per separat (demaneu, base de coneixements).

## 8.2. Comptes de dades actuals globals

Aquests informes són dades que corresponen al moment en què fem la consulta. Sols es guarden noranta dies.

A més, les dades que mostra enllacen amb les consultes guardades (transcripcions) i els missatges de xat. Aquestes transcripcions es poden exportar a format Excel.

El tipus d'informes són:

- Codis descriptius. Aquesta dada canvia cada vegada que un compte assigna un codi descriptiu.
- Informes de sessions. Són les transaccions realitzades per correu amb el formulari web.
- Informes de sessions per autorització
- Codis de resolució

Des del compte d'administració es poden visualitzar a més de les dades globals les dades desglossades de cadascun dels comptes.

## 9. Funcionament del Question Point per a l'usuari

En la web hi ha dos formularis, un per a usuaris de la institució (amb identificació LDAP) i un altre per a usuaris externs a la institució.

Quan l'usuari realitza una nova consulta amb el formulari web, rep una confirmació en la pantalla del seu navegador i un missatge automàtic en el correu electrònic.

L'usuari pot rebre de QP el missatges amb els assumptes següents:

QuestionPoint – [Ask A Librarian – Question], quan el bibliotecari actualitza alguna de les consultes que ha fet l'usuari.

Consulta bibliotecària – Respondre [Consulta #número de la consulta] quan l'usuari rep una resposta de la biblioteca. L'usuari té l'opció de respondre aquest correu.

Consulta bibliotecària – Missatge [Consulta #número de la consulta] quan l'usuari rep una resposta de la biblioteca. L'usuari no té l'opció de respondre aquest correu. Quan l'usuari fa una consulta per primera vegada, QP crea un compte personal d'usuari en la plataforma QP. L'usuari pot gestionar i revisar les seues consultes (contestades, no contestades i tancades), cercar en les bases de dades global i local i consultar les condicions del servei.

Accés al compte personal de l'usuari en QP

http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.BuildPage?&show=patron\_auth orize

QuestionPoint "Inici	de se 🗙 🛛 🌠 Detall del registre	e 🗙 🔀 Informes per al bibliotea 🗙	θ	_		×
$\leftarrow$ $\rightarrow$ C $\bigcirc$ No es	seguro   www.questionpoir	nt.org/crs/servlet/org.oclc.home.BuildPage?nd	ewsession=0&language=24&show=	Q	☆ 🖸	:
		Question	Point			
<b>Q</b> Cerca en la KB	Condicions del servei				Ajuc	la
"Inici de sessió	d'usuari"					
	Autorització:					
	Els bibliotecaris fan cli	c aquí per iniciar la sessió				
	Idioma: ca Adreça electrònica:	talà 🔻 🕤	Consell ràpid     Aquest compte és per al vostre     ús personal, per fer seguiments     de consultes i conservar un     registre de les vostres     operacions. Per a la vostra     operacitat la biblicate anvia			
	Contrasenya: He aq	u oblidat la vostra contrasenya?? Feu clic uí	les respostes a la vostra adreça electrònica. QuestionPoint utilitza galetes			
	Identificador de consulta:		utilizant aquest lloc web estàs acceptant la nostra política de galeta informàtica (cookie).			
	Inicia la sessió					

Imatge 34. Compte d'usuari a QuestionPoint

Per iniciar una sessió s'ha d'utilitzar el correu electrònic que s'ha utilitzat per a fer la consulta i la contrasenya que es rep en el missatge de confirmació de la primera consulta.

Amb la resposta també s'envia un enllaç per respondre una enquesta de satisfacció del servei. Aquesta enquesta s'ha dissenyat amb l'aplicació Lime Survey, d'aquesta manera les respostes s'emmagatzemen en els servidors de la Universitat de València.

Una consulta es manté en el compte d'usuari noranta dies, després d'aquest període s'elimina automàticament.

## 10. Recursos

DOC6. *Manual de QuestionPoint* [en línia][citat el 6 d'octubre del 2017]. Disponible en <u>http://www.pregunte.es/manuales/Manual\_completo\_QP\_v2.pdf</u>

OCLC. *Support & Training* [en línia][citat el 6 d'octubre del 2017]. Disponible en https://www.oclc.org/support/services/questionpoint.en.html/

OCLC. Support & Training: QuestionPoint listserv [en línia][citat el 6 d'octubre del 2017]. Disponible en

https://www.oclc.org/support/services/questionpoint/community/QuestionPoint-L.en.en.html#Subscribe