

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

Índex

1.	<i>La bibliotec@ respon</i> : el Servei de Referència Virtual (SRV)	2
2.	Accés i estructura de Question Point (QP).....	2
3.	Estat de les consultes.....	6
4.	Atenció de les consultes	6
4.1	Missatges al correu electrònic	6
4.2	Gestió de les consultes	7
4.3	Codis descriptius	17
4.4	Guardar i tancar.....	18
5.	Introducció manual de consultes	19
6.	Guions (scripts).....	21
7.	Base de coneixement.....	24
8.	Informes estadístiques	28
8.1.	Estadístiques d'activitats	28
8.2.	Comptes de dades actuals globals	29
9.	Funcionament del Question Point per a l'usuari	29
10.	Recursos	31

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)

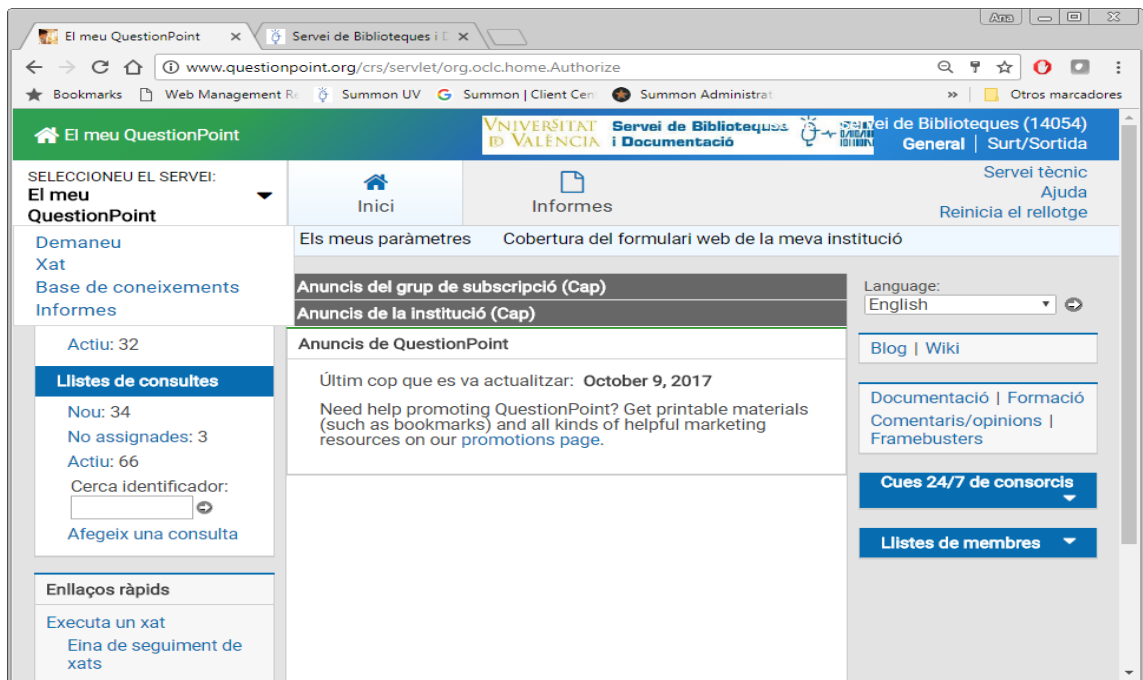
A Question Point s'accedeix a través de l'adreça

<http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.BuildPage?show=authorize&language=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.

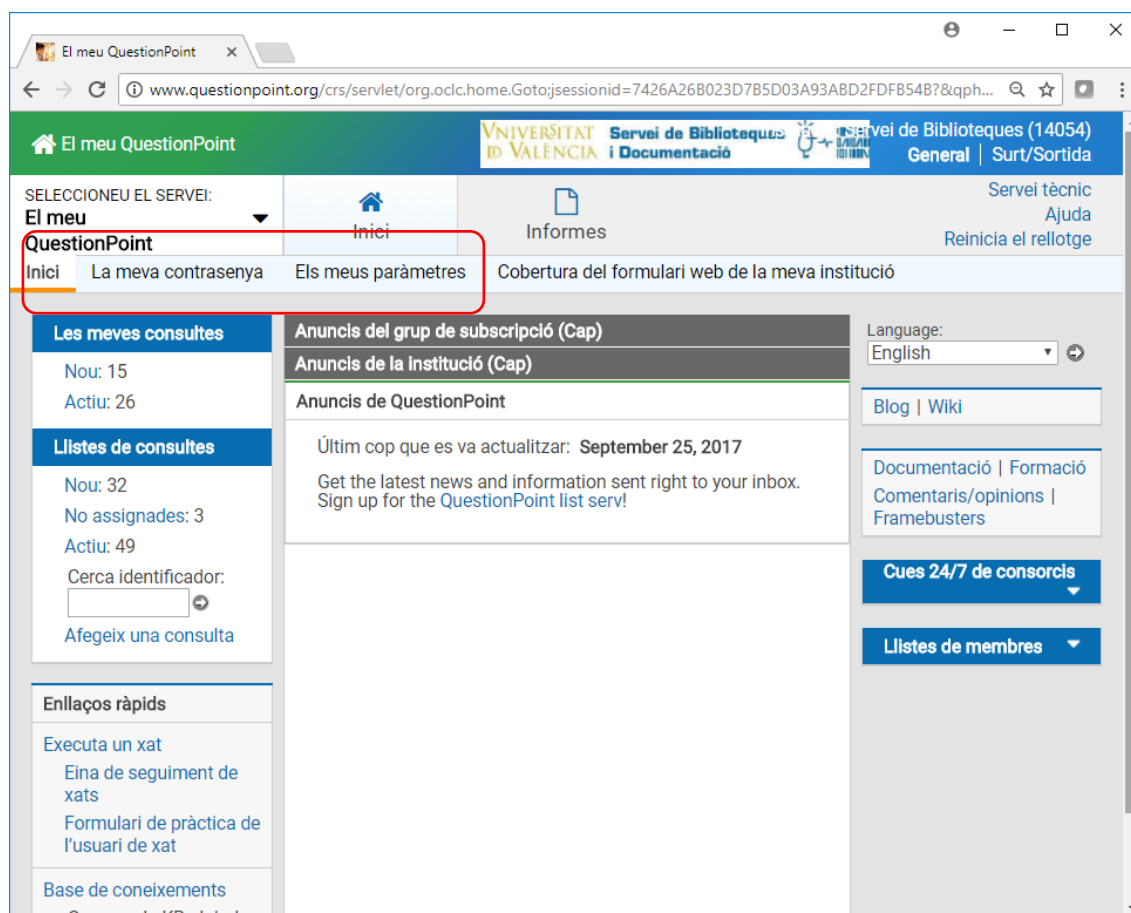
El QP s'organitza en quatre mòduls: “El meu QuestionPoint”, “Demaneu”, “Xat” i “Base de coneixements”.



Imatge 1. Mòduls del QuestionPoint

Mòdul “El meu Question Point”: mòdul d’administració del compte. Trobem les pestanyes següents:

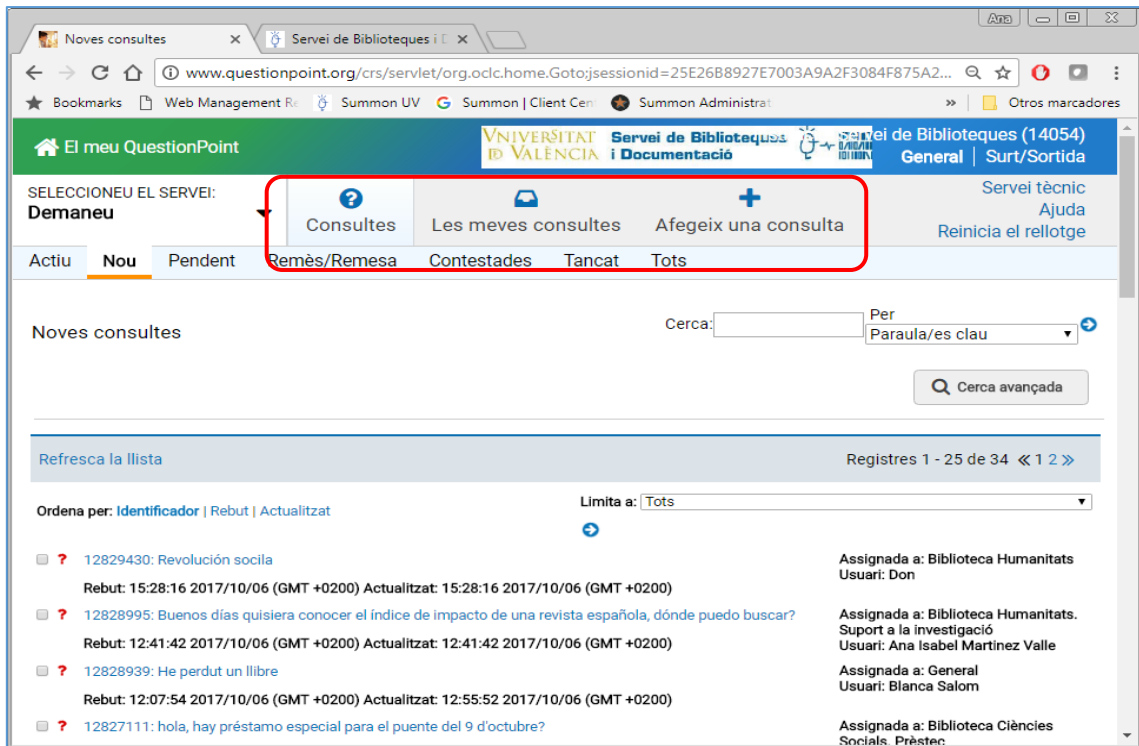
- “Inici”. Conté els menús:
 - La meu contrasenya del compte, des d’on la podem modificar.
 - Els meus paràmetres: consultar i canviar els paràmetres, modificar el temps d’espera de la sessió.
- “Informes” per a visualitzar els informes estadístics.
- Menú ràpid per accedir a:
 - “Les meues consultes”: 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).



Imatge 2. Mòdul el meu QuestionPoint

Mòdul “Demaneu” des d’on es gestionen les consultes. Trobem les opcions següents:

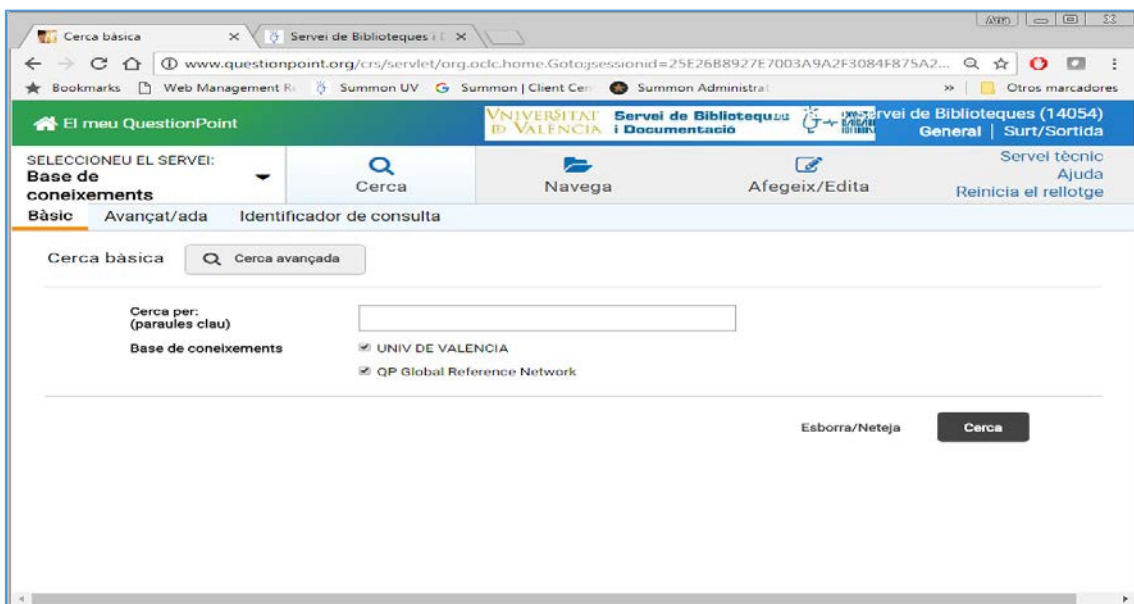
- Consultes. Poden veure totes les consultes arribades al QP.
- Les meves consultes. Des d’on gestionarem les consultes que arriben al nostre compte.
- Afegeix una consulta. Per introduir consultes de manera manual.
- Revisa les transcripcions.
- Historial del servei.
- Paràmetres.



Imatge 3. Mòdul demaneu

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

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



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 AskALibrarian@oclc.org

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.

The screenshot shows the 'Les meues consultes noves' page in the QuestionPoint system. The interface includes a navigation bar with 'Demaneu' selected, a search bar, and a list of four new questions. The questions are as follows:

Identificador	Rebut	Actualitzat	Assignada a:	Usuari:
12825395	10:02:02 2017/10/05 (GMT +0200)	10:02:02 2017/10/05 (GMT +0200)	General	Preguntona n°1
12825378	09:37:21 2017/10/05 (GMT +0200)	09:37:21 2017/10/05 (GMT +0200)	General	Preguntona n°1
12825366	09:30:17 2017/10/05 (GMT +0200)	09:30:17 2017/10/05 (GMT +0200)	General	Preguntona n°1
12823912	20:38:55 2017/10/04 (GMT +0200)	20:38:55 2017/10/04 (GMT +0200)	General	M. Soledad Ruiz Ruiz de La Hermosa

Imatge 5. Llista de consultes noves

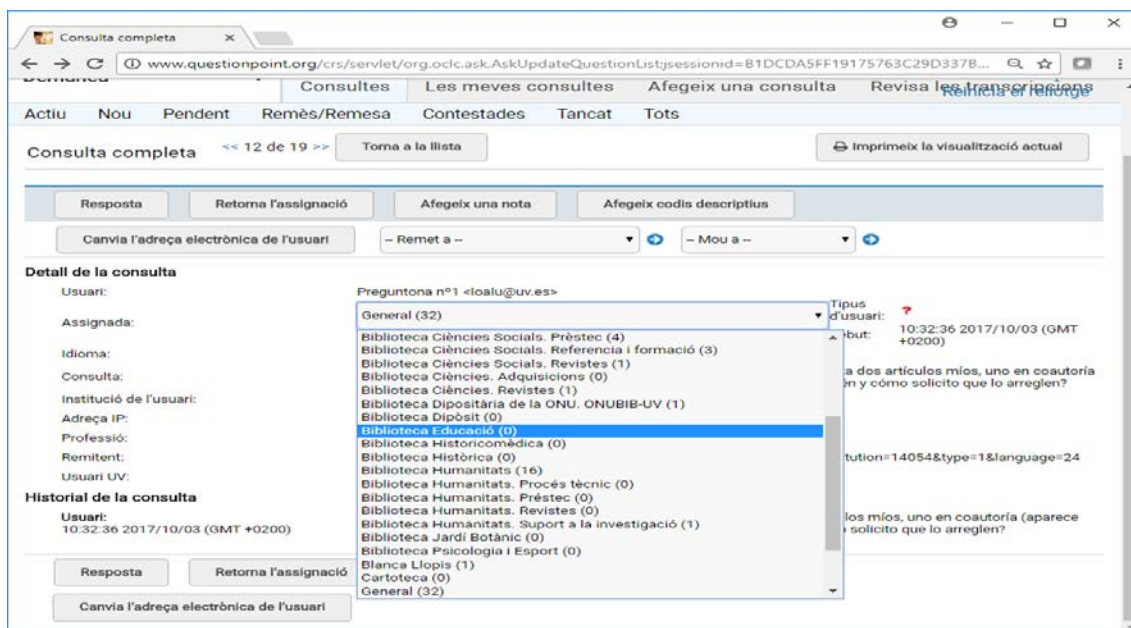
Feu clic en cadascuna per veure els detalls de la consulta.

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.

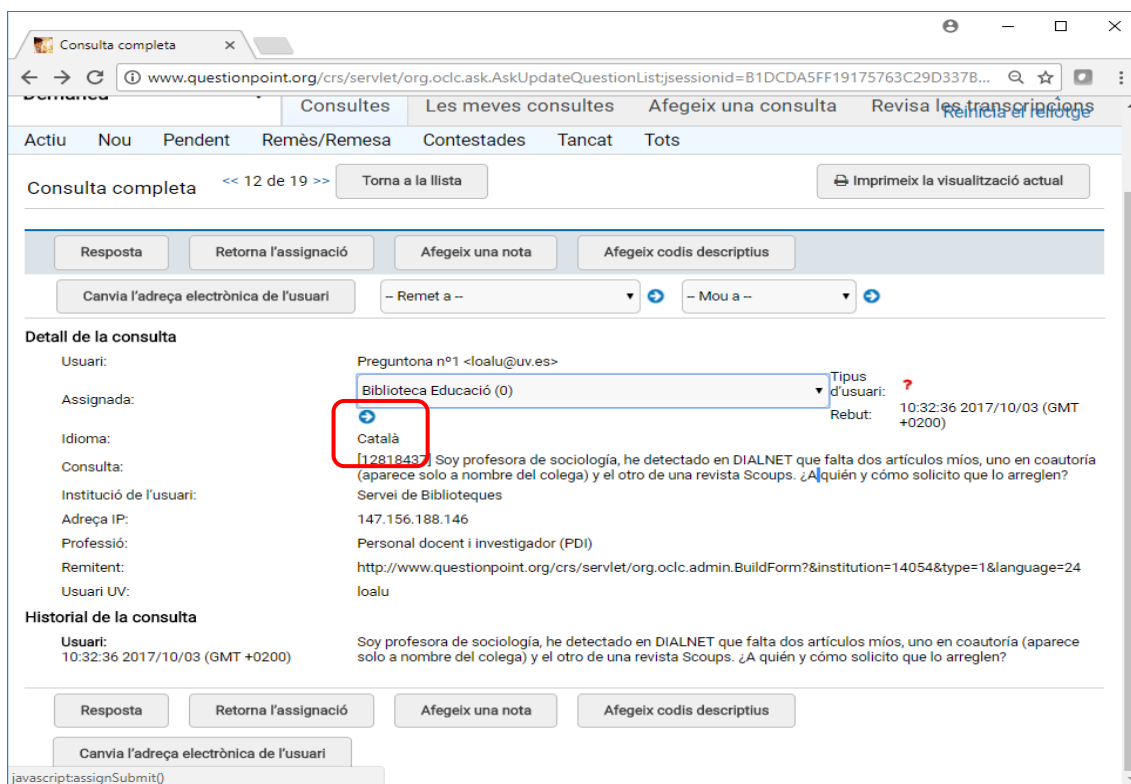
A. Assignar la consulta a altre compte.

Al costat del camp "Assignada" trobaràs una llista desplegable amb tots el comptes del Servei de referència 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.



Imatge 7. Assignar consulta a altre compte

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

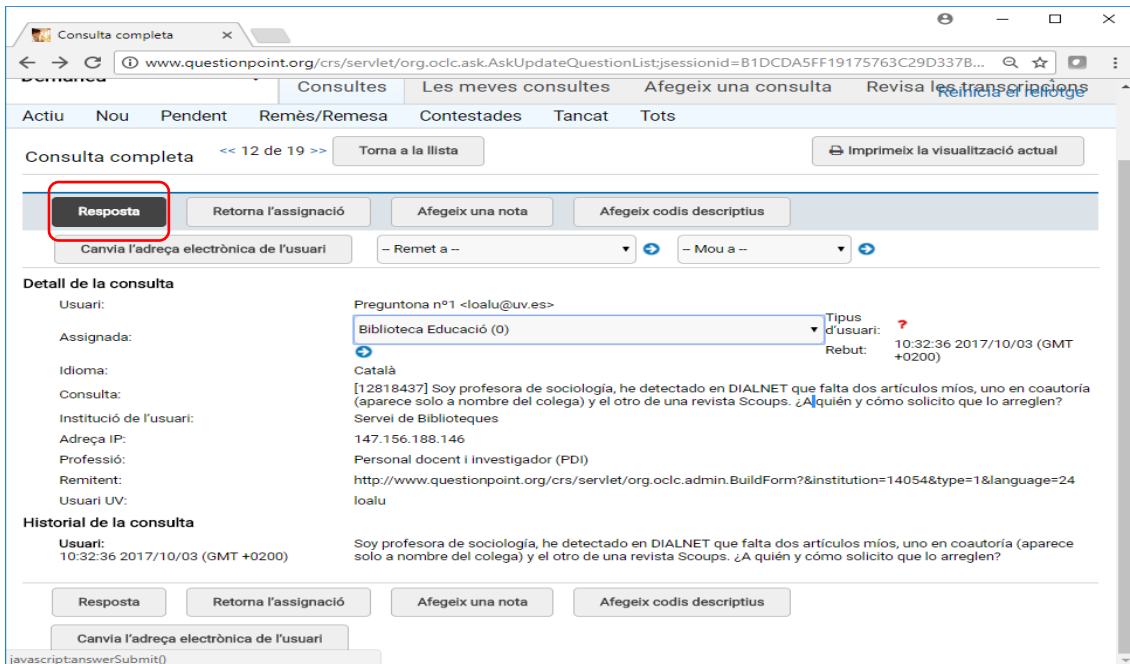


Imatge 8. Confirmar l'assignació

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

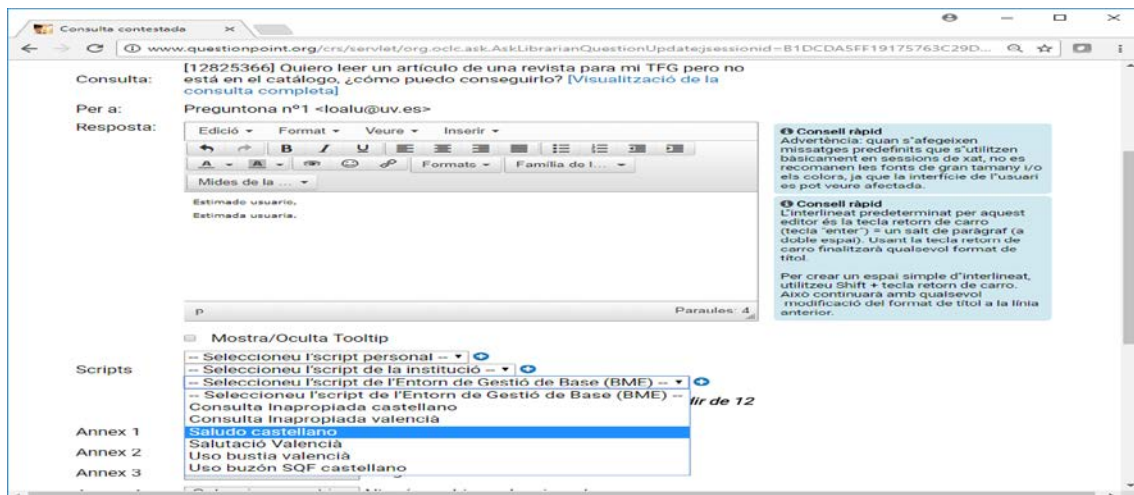
Per respondre la consulta has d'entrar en el botó "Resposta"



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)".



Imatge 10. Guió de salutaci

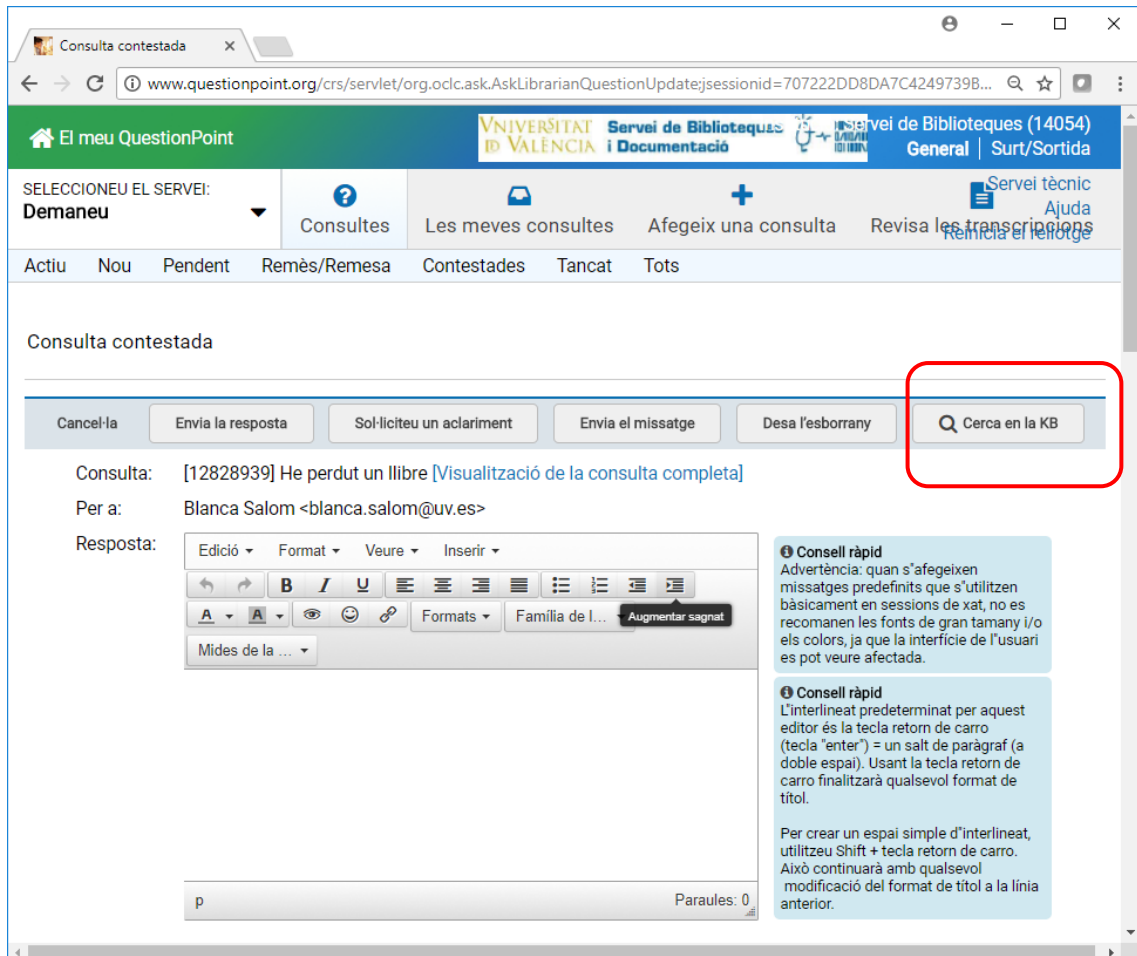
2. Redacta la resposta seguint la guia d'estil del SRV.

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.

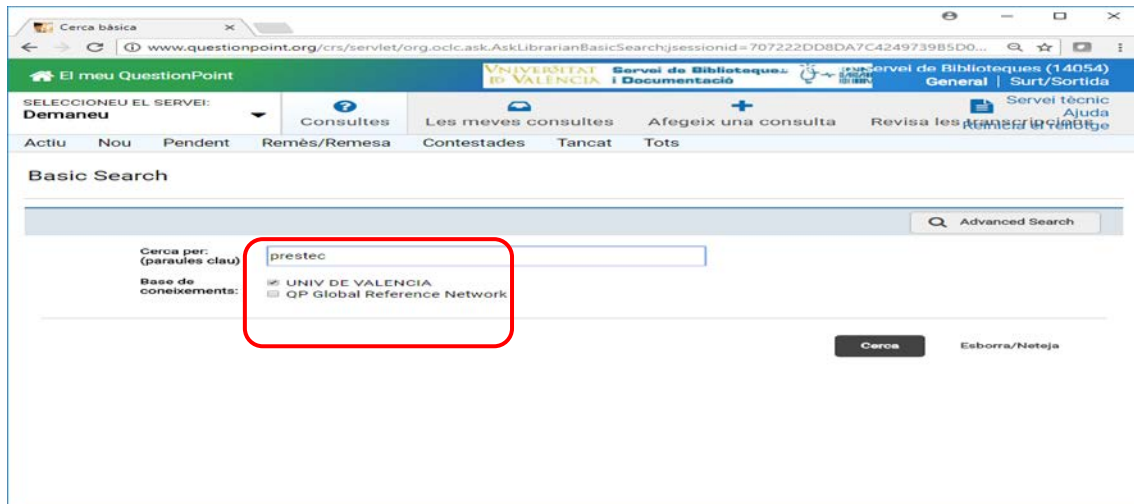
Si la consulta és habitual, consulta la base de coneixements locals. Segueix el passos següent:

a. Entra en la bases de coneixement local



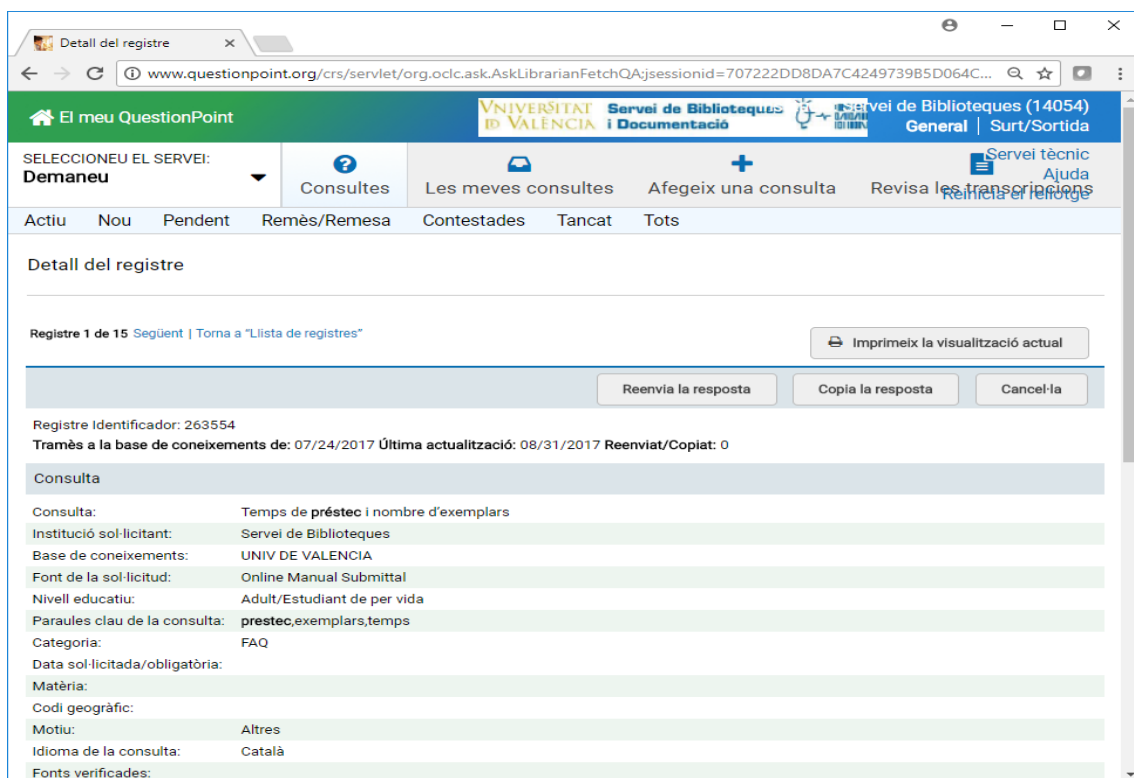
Imatge 11. Cerca en la base de coneixements

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



Imatge 12. Cerca en la base Univ de València

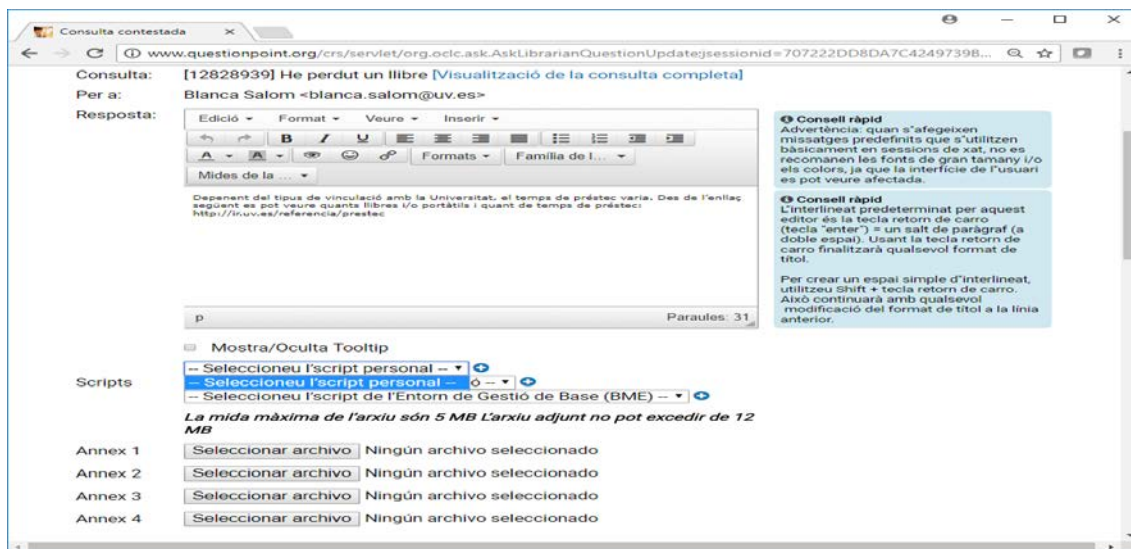
- c. Tria el resultat pertinent i l'opció "copia la resposta" (no l'opció "reenvia la resposta").



Imatge 13. Còpia la resposta

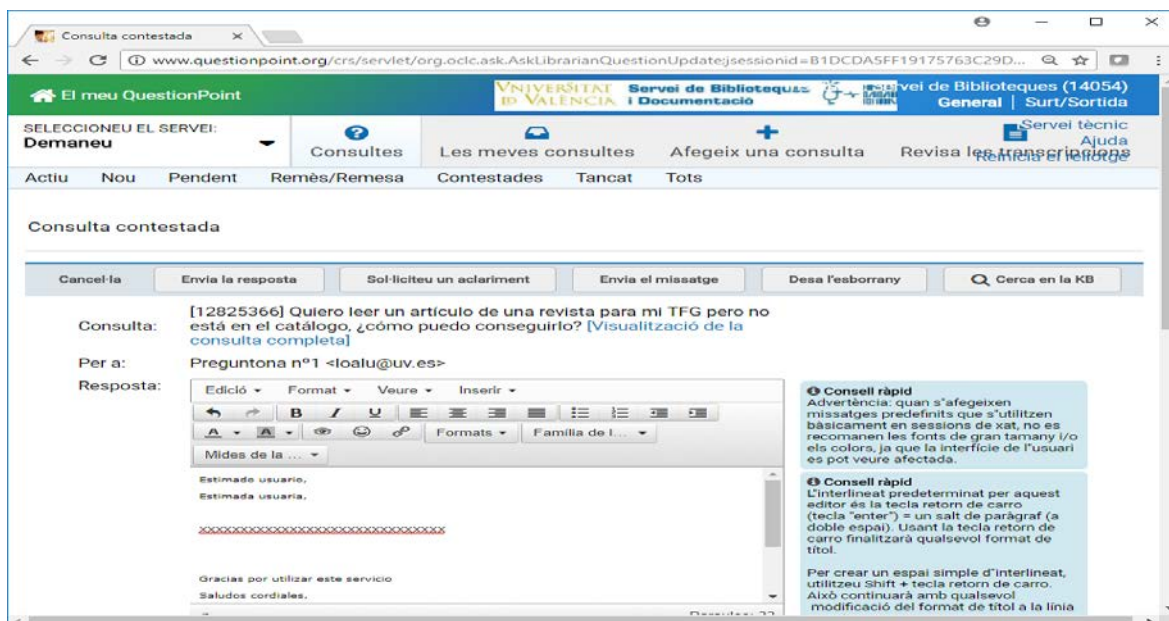
d. Revisa el format de la resposta per a que siga correcta, com ara els enllaços amb hipervincles i amplia-la amb la informació que es considere pertinent.

3. Utilitza el guió d'acomiadament en l'idioma que corresponga del desplegable "script personal"



Imatge 14. Guió d'acomiadament

4. Feu clic en el botó "Resposta"



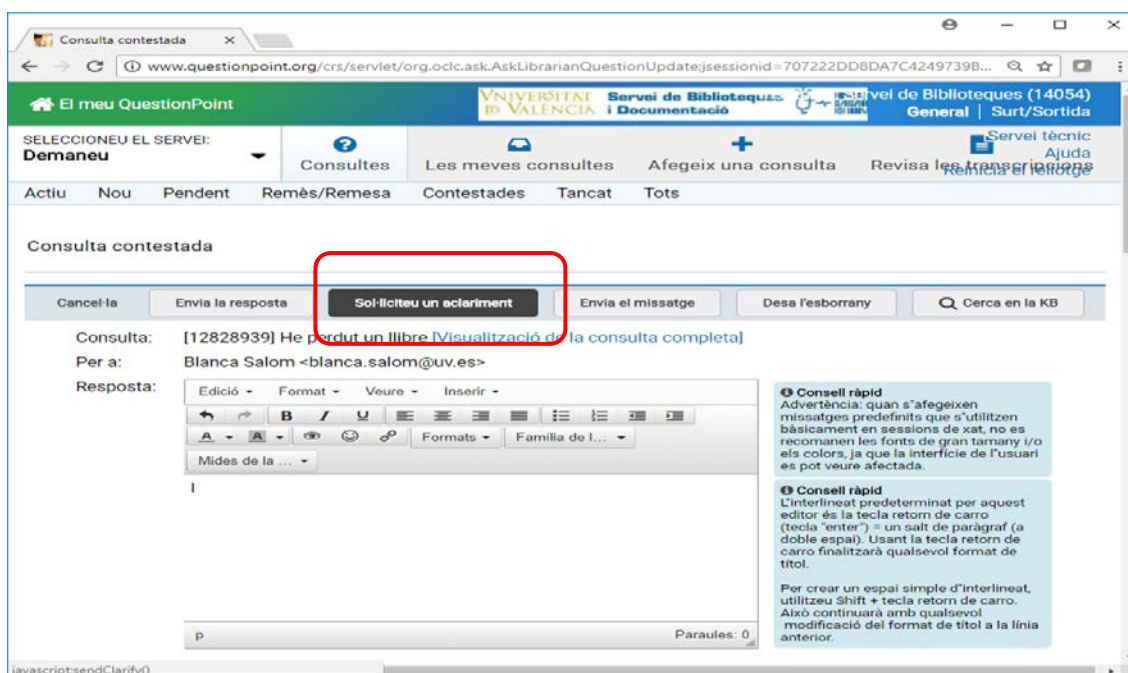
Imatge 15. Enviar la resposta

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:

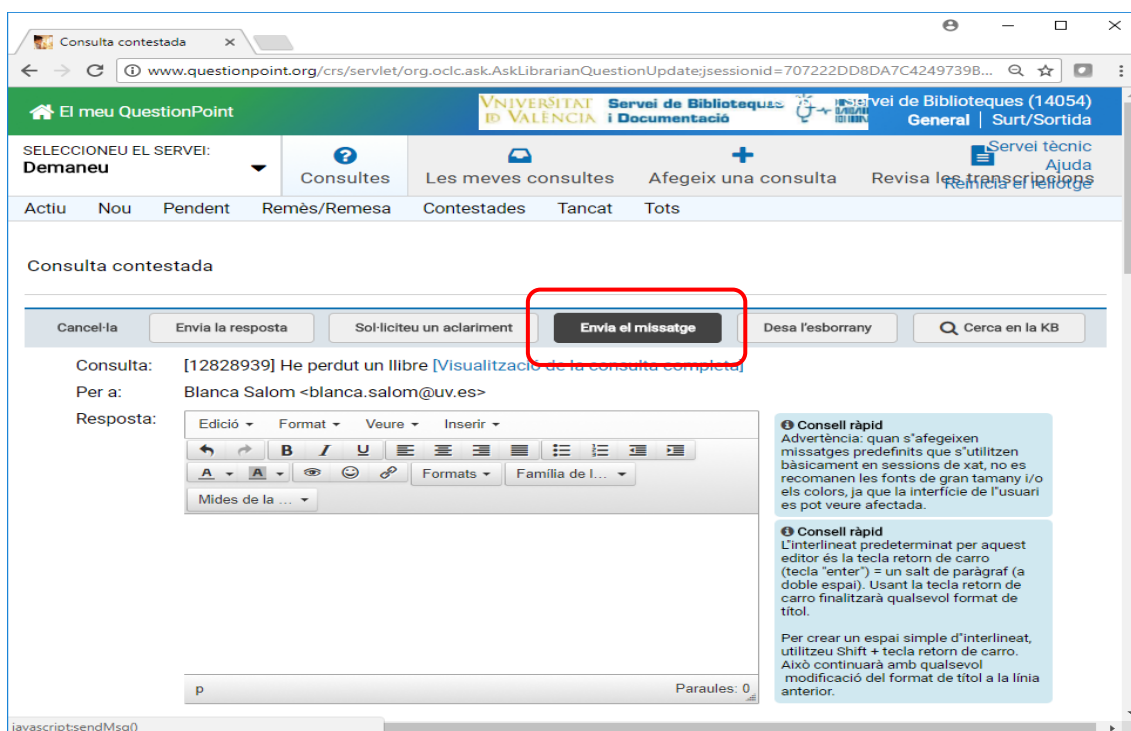
- Entra en el botó resposta
- També s'utilitzaran els guions de salutació i d'acomiadament.
- Cal escriure en la casella d'edició la informació que sol·licitem a l'usuari **abans** de prémer el boto " sol·liciteu un aclariment".



Imatge 16. Sol·licitud d'aclariment

D. Enviar un missatge.

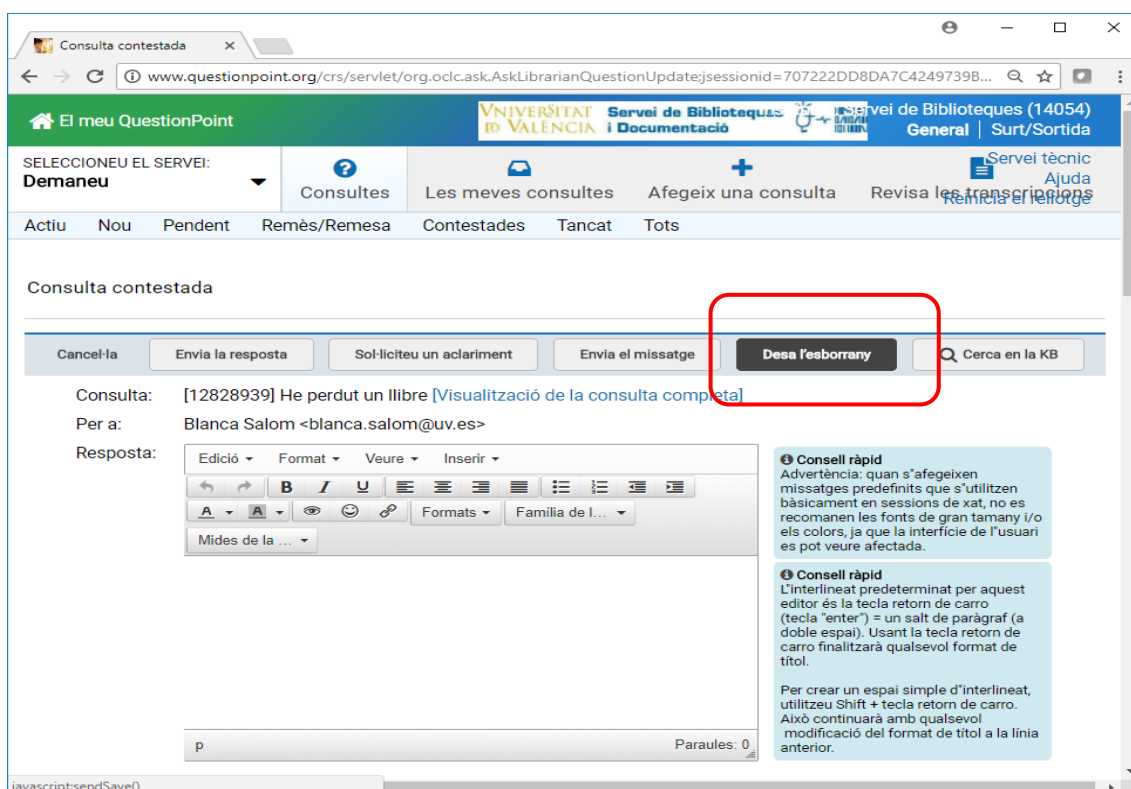
Pots utilitzar aquesta opció quan no esperes una resposta de l'usuari. Per exemple, per a comunicar-li que tardaràs en resoldre la seua consulta més del període màxim establert en la política del Servei de Referència Virtual (3 dies laborables). L'usuari no té l'opció de respondre aquest missatge.



Imatge 17. Enviar un missatge

E. Redactar un esborrany.

Utilitza aquesta opció per a redactar una resposta de manera provisional fins que verifiqueu o amplieu la informació o consulteu altres fonts.



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.

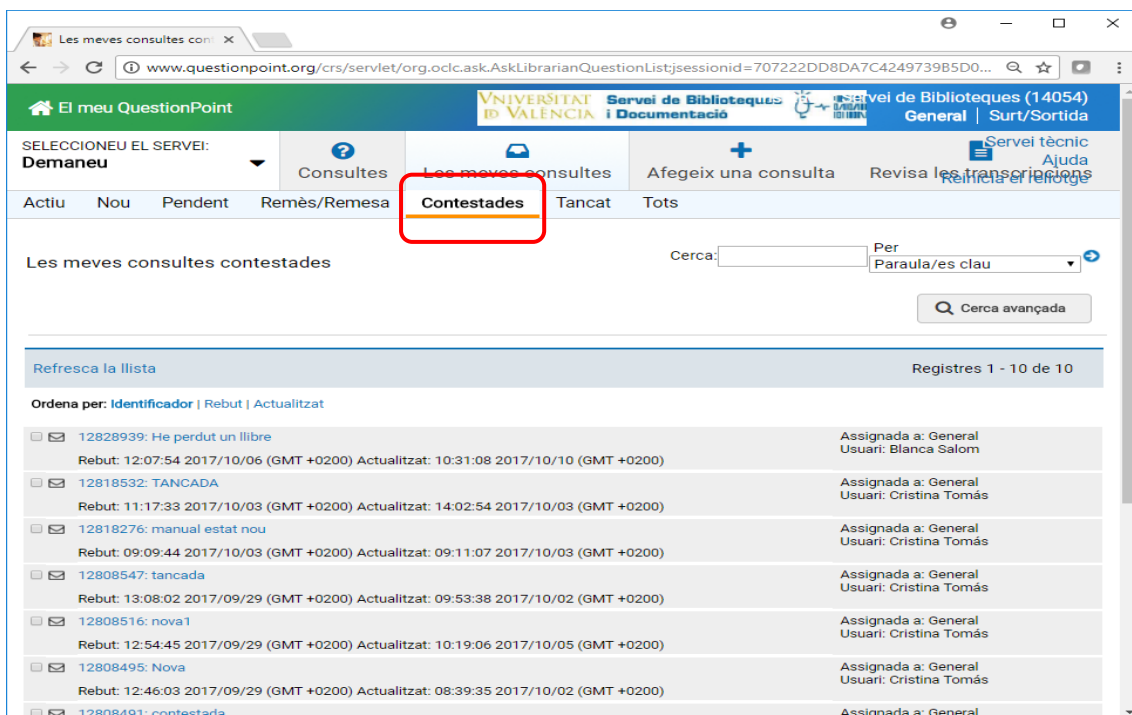
The screenshot shows the 'Consulta completa' page in the QuestionPoint system. The interface includes a navigation bar with 'SELECCIONEU EL SERVEI: Demaneu' and various service options like 'Consultes', 'Les meves consultes', and 'Afegeix una consulta'. Below this, there are tabs for 'Actiu', 'Nou', 'Pendent', 'Remès/Remesa', 'Contestades', 'Tancat', and 'Tots'. The main content area displays 'Consulta completa' with a pagination control '<< 1 de 25 >>' and a 'Torna a la llista' button. A row of action buttons is visible, with 'Afegir una nota' highlighted by a red rectangle. Other buttons include 'Resposta', 'Retorna l'assignació', and 'Afegeix codis descriptius'. Below the buttons, there is a 'Detall de la consulta' section with fields for 'Usuari', 'Assignada', 'Idioma', 'Consulta', 'Institució de l'usuari', 'Adreça IP', '* Vinculació UV:', 'Remitent', and '* Usuari UV:'. The 'Historial de la consulta' section shows a log of actions, including 'He perdut un llibre' and 'Benvolgut usuari, Benvolguda usuària, de tornar a comprar-lo'.

Imatge 19. Afegir una nota

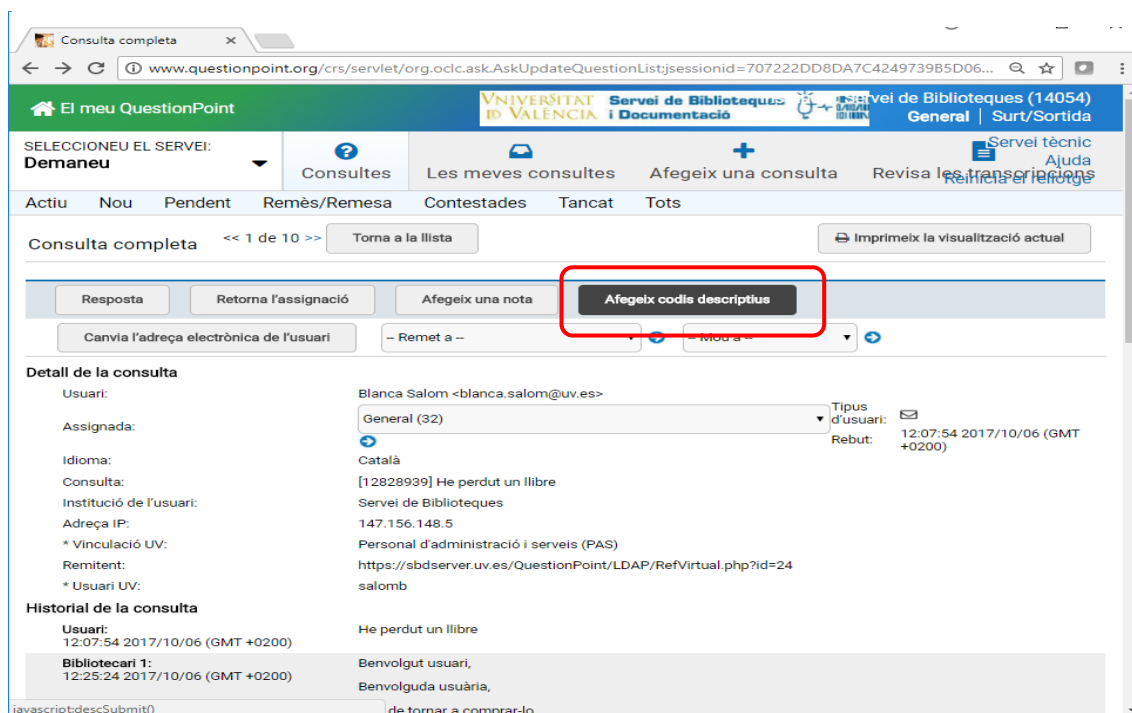
4.3 Codis descriptius

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

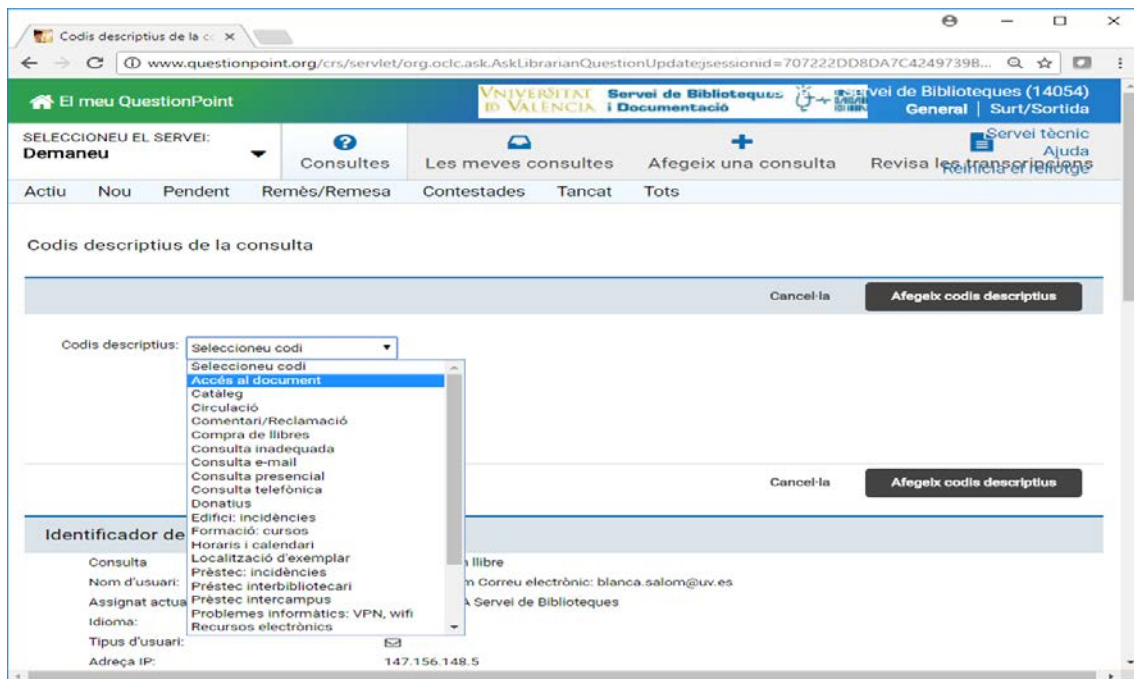
Des de la pestanya contestades, entra en cadascuna de les consultes i afegeix els codis descriptius. Pots triar fins a un màxim de quatre.



Imatge 20. Llista de consultes contestades



Imatge 21. Afegir codis descriptius



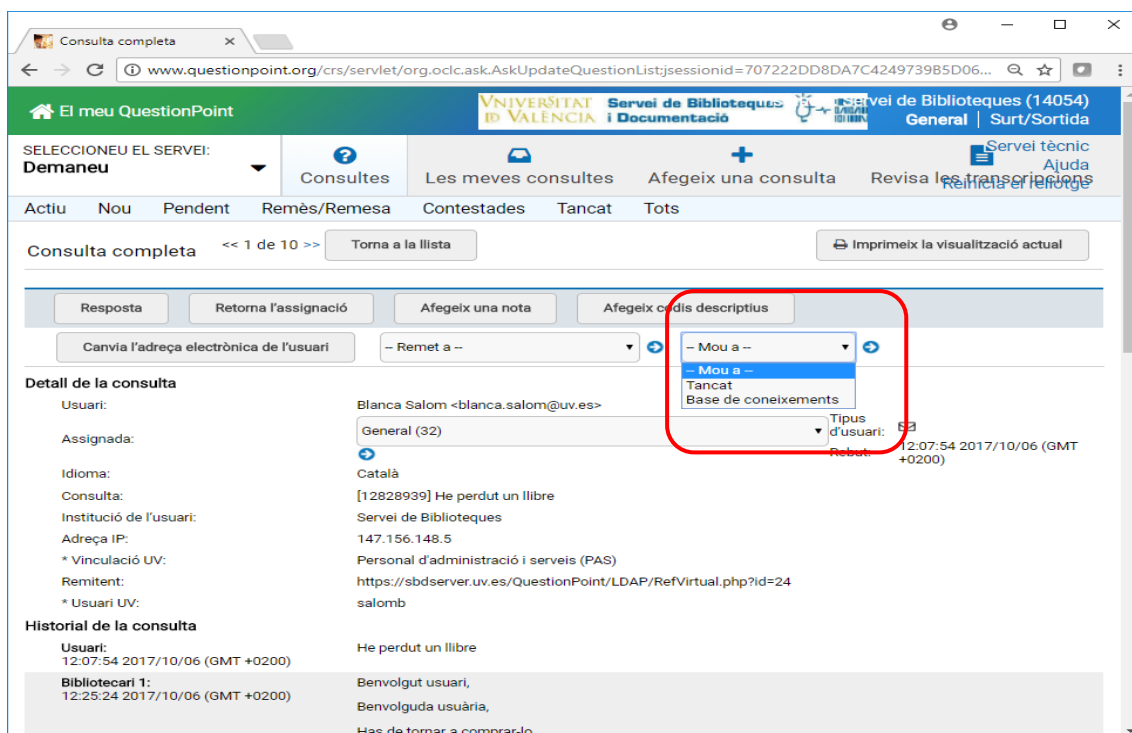
Imatge 22. Selecciona el codi adient

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.



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.

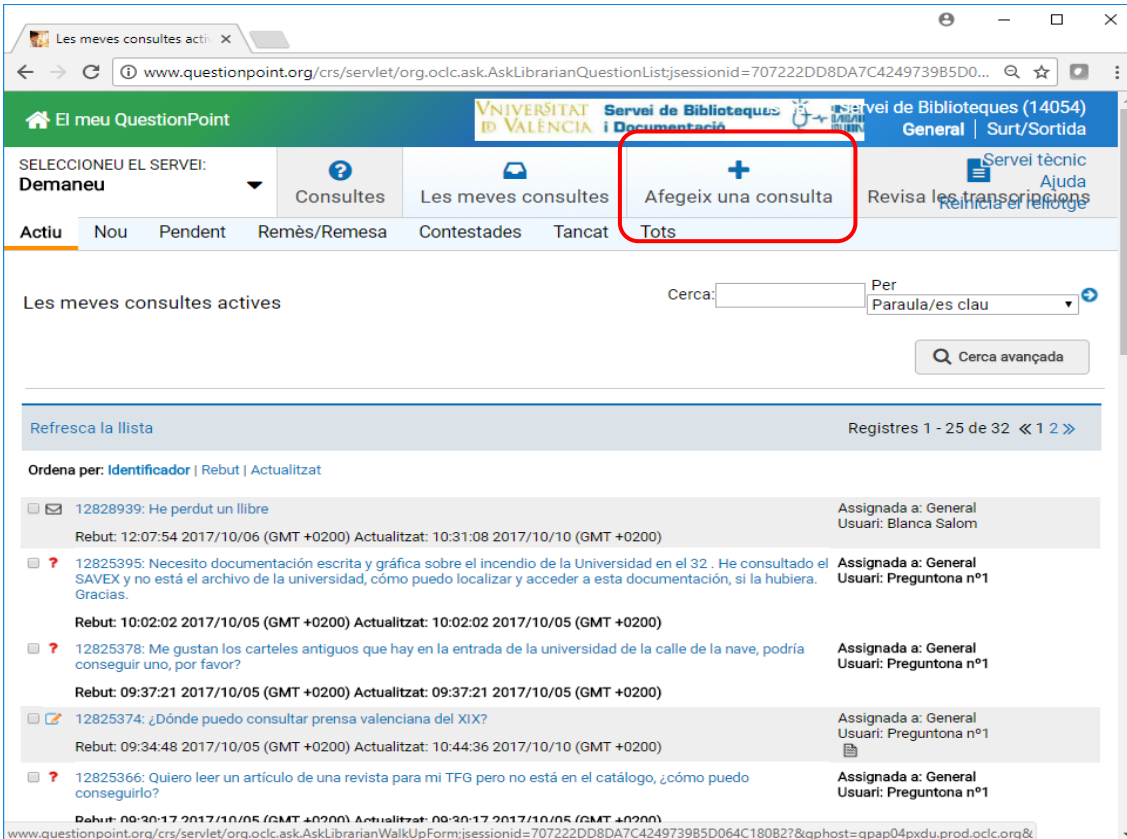
5. Introducció manual de consultes

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.



The screenshot shows the QuestionPoint web interface. At the top, there is a navigation bar with the text "El meu QuestionPoint" and "SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ". Below this, there is a menu with options: "Demaneu", "Consultes", "Les meves consultes", "Afegir una consulta" (highlighted with a red box), and "Revisa les transcripcions". The main content area displays a list of active queries under the heading "Les meves consultes actives". The list includes several entries with details such as the query ID, the question text, the date and time of the query, and the assigned user. The first entry is "12828939: He perdut un llibre" assigned to Blanca Salom. The second entry is "12825395: Necesito documentación escrita y gráfica sobre el incendio de la Universidad en el 32..." assigned to Preguntona n°1. The third entry is "12825378: Me gustan los carteles antiguos que hay en la entrada de la universidad de la calle de la nave, podría conseguir uno, por favor?" assigned to Preguntona n°1. The fourth entry is "12825374: ¿Dónde puedo consultar prensa valenciana del XIX?" assigned to Preguntona n°1. The fifth entry is "12825366: Quiero leer un artículo de una revista para mi TFG pero no está en el catálogo, ¿cómo puedo conseguirlo?" assigned to Preguntona n°1.

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 e-mail" 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

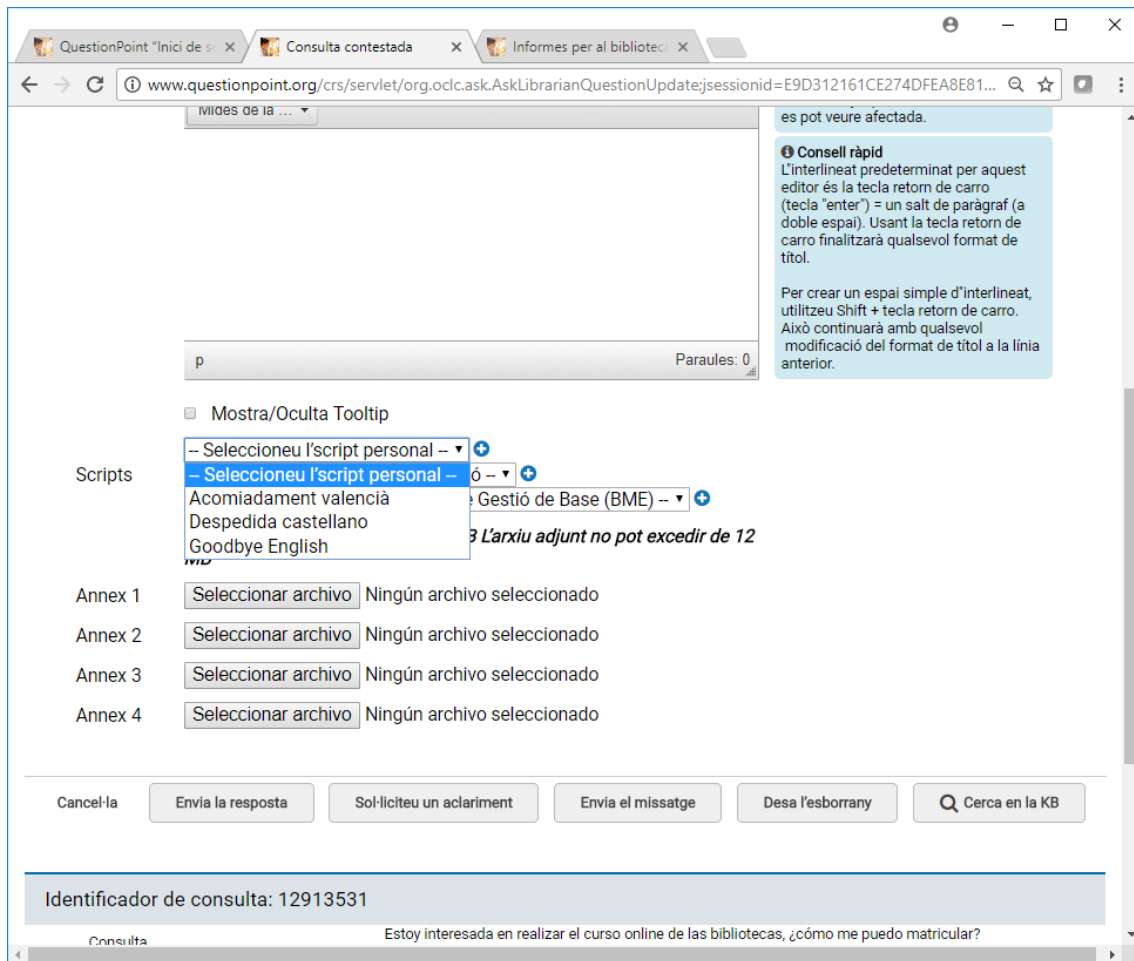
Per a promoure l'ús del SRV, és aconsellable suggerir a l'usuari que envie les consultes a través del formulari web.

6. Guions (scripts)

Són textos predefinitos 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.



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 <https://www.facebook.com/BibliotequesUniversitatValencia>)

Twitter Biblioteques UVEG (amb l'enllaç <https://twitter.com/bibliotequesuv>)

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.

Paraules: 0

Mostra/Oculta Tooltip

Scripts

- Seleccioneu l'script personal --
- Seleccioneu l'script de la institució --
- Seleccioneu l'script de la institució --
- de Base (BME) --
- AcomiadamentCIFAngles
- AcomiadamentCIFCastella
- AcomiadamentCIFValencia
- prova url

Annex 1

Annex 2

Annex 3

Annex 4

Cancel·la

Envia la resposta

Sol·liciteu un aclariment

Envia el missatge

Desa l'esborrany

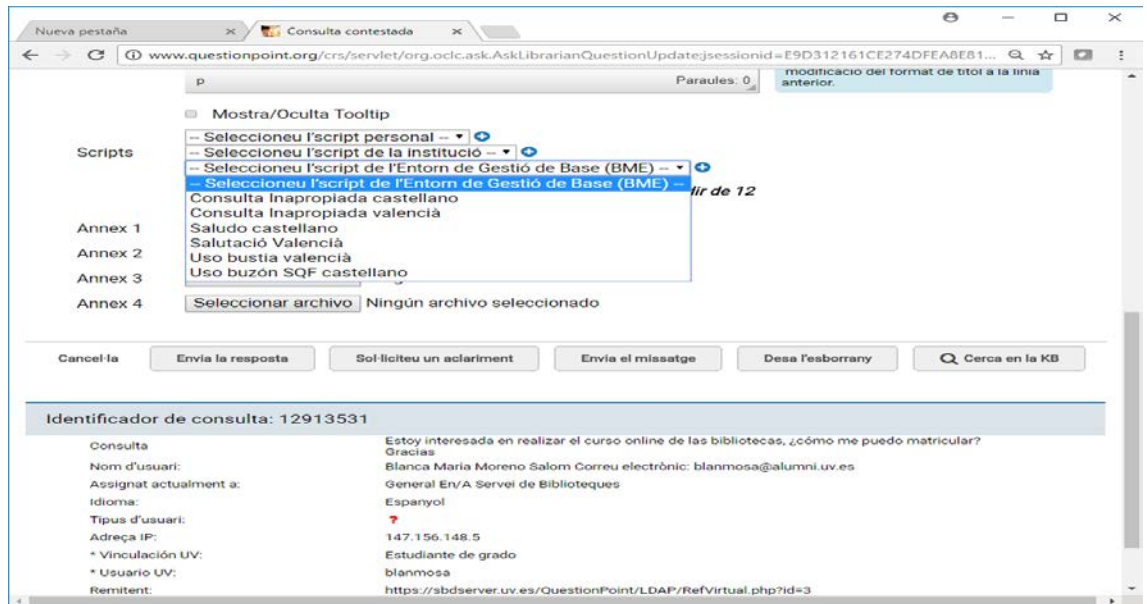
Cerca en la KB

Identificador de consulta: 12913531

Consulta	Estoy interesada en realizar el curso online de las bibliotecas, ¿cómo me puedo matricular?
Nom d'usuari:	Gracias
Assignat actualment a:	Blanca Maria Moreno Salom Correu electrònic: blanmosa@alumni.uv.es
Idioma:	General En/A Servei de Biblioteques
Tipus d'usuari:	Espanyol
Adreça IP:	?
* Vinculación UV:	147.156.148.5
* Usuario UV:	Estudiante de grado
Remitent:	blanmosa
	https://sbdserver.uv.es/QuestionPoint/LDAP/RefVirtual.php?id=3

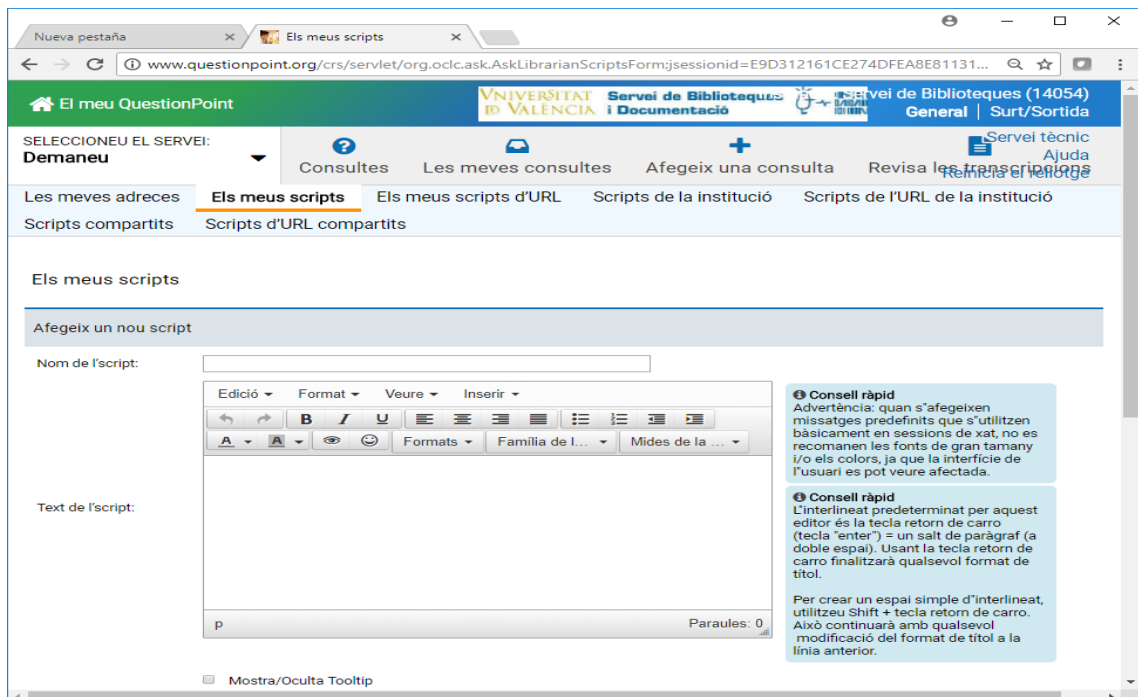
Imatge 26. Script de la institució

- “Guions compartits” els crea el compte d’administració, però els poden utilitzar tots el comptes. Exemple: consulta inapropiada, remetre bústia



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.



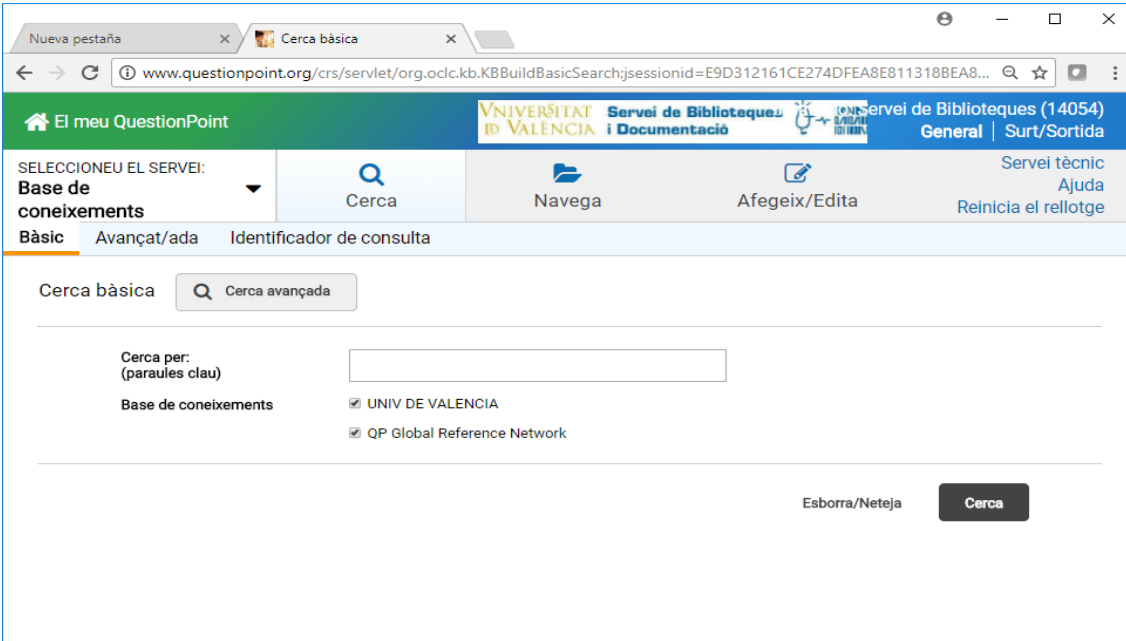
Imatge 28. Redacció de guions (scripts)

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:

1. 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.



The screenshot shows a web browser window with the URL www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.kb.KBBuildBasicSearch.jsessionid=E9D312161CE274DFEA8E811318BEA8.... The page header includes the University of Valencia logo and the text "SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ". The main navigation bar has buttons for "Cerca", "Navega", "Afegeix/Edita", and "Servei tècnic Ajuda Reinicia el rellotge". Below this, there are tabs for "Bàsic", "Avançat/ada", and "Identificador de consulta". The search form is titled "Cerca bàsica" and includes a search input field, a "Cerca avançada" button, and a "Cerca per: (paraules clau)" label. Below the input field, there are checkboxes for "Base de coneixements": "UNIV DE VALENCIA" and "QP Global Reference Network". At the bottom right of the form, there are buttons for "Esborra/Neteja" and "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 (,).

The screenshot shows a web browser window with the URL www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.kb.KBBuildAddNew?jsessionid=E9D312161CE274DFEA8E811318BEA8C3.... The page title is "Afegir un nou registre". The navigation bar includes "El meu QuestionPoint", "UNIVERSITAT ID VALÈNCIA", "Servei de Biblioteques i Documentació", and "Servei de Biblioteques (14054) General | Surt/Sortida". The main menu has "SELECCIONEU EL SERVEI: Base de coneixements" and buttons for "Cerca", "Navega", "Afegir/Edita", and "Servei tècnic Ajuda Reinicia el rellotge". The sub-menu is "Afegir", "Edita", "Els meus esborranys", and "Els meus registres". The main content area is titled "Afegir un nou registre" and contains a form with the following fields: "Reinicia/Canvia", "Desa l'esborrany", and "Crea un registre" buttons; "Camps obligatoris" section with fields for "*Consulta:", "*Institució sol·licitant:" (dropdown menu with "Servei de Biblioteques"), "*Nivell educatiu:" (dropdown menu with "Adult/Estudiant de per vida"), "*Resposta:", and "*Institució que respon:" (dropdown menu with "Servei de Biblioteques"); "Còpies de la base de coneixements" section with radio buttons for "*Afegir a:" (UNIV DE VALENCIA, Tramet, Revisa, Activa) and "Fes-ho públic:" (Sí, No).

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.

The screenshot shows a web interface for 'Demaneu' (Question Point) at the University of Valencia. The main navigation bar includes 'SELECCIONEU EL SERVEI: Demaneu' and 'Consultes'. The current view is 'Consulta completa' (Query complete), showing a list of 25 queries. The detailed view of a query is displayed below, with a dropdown menu open over the 'Tipus d'usuari' field, showing options: '- Mou a -', '- Mou a -', 'Tancat', and 'Base de coneixements'.

Detall de la consulta

Usuari:	Blanca Maria Moreno Salom <blanmosa@alumni...	Tipus d'usuari: ?
Assignada:	General (35)	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	
* Vinculació UV:	Estudiante de grado	
* Usuario UV:	blanmosa	
Remitent:	https://sbdserver.uv.es/QuestionPoint/LDAP/RefVirtual.php?id=3	

Historial de la consulta

Usuari:	Estoy interesada en realizar el curso online de las bibliotecas, ¿cómo me puedo matricular? Gracias
12:40:18 2017/10/11 (GMT +0200)	

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.

Q&A Identificador: 12636326 [Detall de la consulta]

Camps obligatoris

*Consulta: saludos
Disculpe pero no consigo solucionar mi problema con su repuesta

*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 coneixements

*Afegeix a: UNIV DE VALENCIA Tramet Revisa **Activa** Fes-ho públic: Si No

Camps opcionals

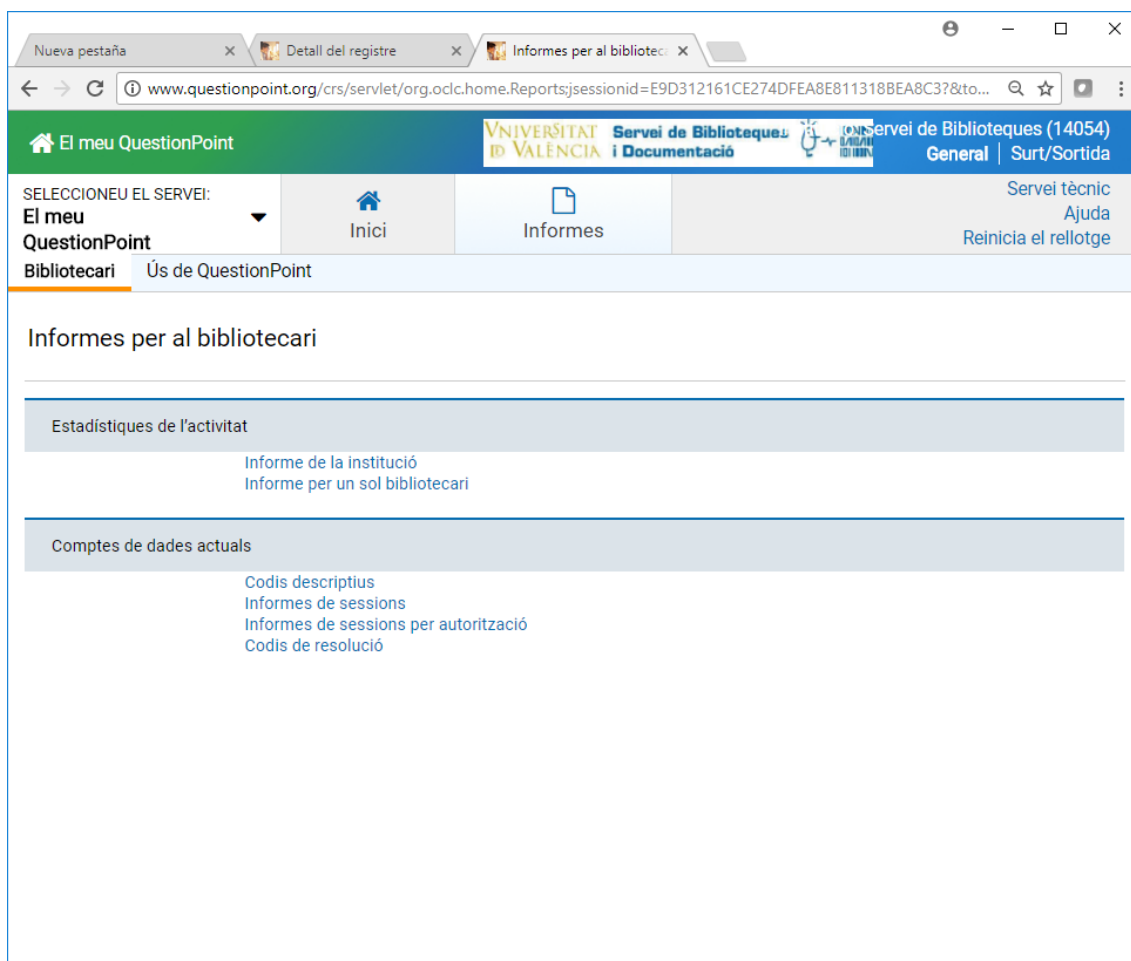
Q&A Identificador: 12636326 [Detall de la consulta]

Camps opcionals Afegeix/Edita--Opcional

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.



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_authorize

QuestionPoint "Inici de sessió" x Detall del registre x Informes per al bibliotecari x

No es seguro | www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.BuildPage?newsession=0&language=24&show=...

QuestionPoint

Ajuda

Cerca en la KB Condicions del servei

"Inici de sessió d'usuari"

Autorització:

Els bibliotecaris fan clic aquí per iniciar la sessió

Idioma: català

Adreça electrònica:

Contrasenya:

Identificador de consulta:

Inicia la sessió

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 comoditat, la biblioteca envia les respostes a la vostra adreça electrònica.

QuestionPoint utilitza galetes informàtiques (cookies). Utilitzant aquest lloc web estàs acceptant la nostra política de galeta informàtica (cookie).

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 http://www.pregunte.es/manuales/Manual_completo_QP_v2.pdf

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>