

Ús de codis descriptius en Question Point

Els codis descriptius són **etiquetes predefinides** que afegim a cada consulta amb dos finalitats:

1. Identificar les consultes telefòniques, e-mail i presencials (afegides manualment).
2. Identificar els temes de les consultes.

Ets pot afegir fins a un màxim de quatre.

Actualment utilitzem els següents codis descriptius:

Codi descriptiu	Ús
Accés al document	Consultes i incidències sobre accés als documents
Activitats	Consultes sobre activitats de la biblioteca (visites, activitats, exposicions...)
Catàleg	Consultes sobre accés, l'ús del catàleg, reserves, errades en la catalogació... en Trobes i Trobes Plus
Circulació	Consultes i suggeriments generals sobre el servei de préstec
Comentari/Reclamació	Opinions i reclamacions del usuari
Compra de llibres	Consultes, sol·licituds i suggeriments de compres de llibres
Consulta e-mail	Consultes rebudes per correu electrònic
Consulta inadequada	Utilitzar quan l'usuari vol presentar una queixa formal, suggeriment o felicitació i cal redirigir-lo a la Bústia SQF (o altra via)
Consulta presencial	Consultes rebudes personalment en les instal·lacions de la biblioteca o arxiu
Consulta telefònica	Consultes rebudes a través del telèfon
Donatius	Consultes i informació sobre donatius
Drets d'autor/ Plagi	Consultes sobre drets d'autor, etc.
Edifici: incidències	Consultes i incidències sobre les instal·lacions i equipament
Factures i fons pressupostaris	Consultes sobre facturació
Formació: cursos	Consultes sobre formació i cursos
Gestors bibliogràfics	Consultes sobre gestors bibliogràfics: Refworks, Mendeley i altres
Horaris i calendaris	Consultes sobre horaris, calendaris, etc. de les biblioteques i arxius
Localització d'exemplar	Incidències sobre la localització d'un exemplar en paper en les biblioteques
Objectes perduts	Consultes i incidències sobre objectes perduts en les biblioteques i arxius
Préstec incidències	Incidències, de préstec, reclamacions, sancions, etc.
Préstec interbibliotecari	Consultes sobre préstec interbibliotecari
Préstec intercampus	Consultes i sol·licituds de préstec intercampus
Problemes informàtics: wifi, VPN, AV	Consultes i problemes sobre wifi, VPN, AV, etc.

Recursos electrònics amb problemes (excepte wifi i VPN)	Problemes d'accés, funcionament, etc. del recursos electrònics sempre que no estiguin relacionats amb wifi i VPN
Recursos electrònics i revistes / Subscripcions	Sol·licituds d'adquisicions i noves subscripcions al recursos electrònics i revistes
Referència	Cerca d'informació, documents sobre un tema, etc.
Reserves d'espais	Consultes i sol·licituds de reserves d'espais (sales de treball, etc.)
Revistes en paper (excepte subscripcions)	Consultes sobre revistes en paper sempre que no preguntes sobre subscripcions
RODERIC	Consultes sobre RODERIC
Tesis - investigació	Consultes sobre tesis doctorals
TFG	Consultes relacionades amb el TFG
TFM	Consultes relacionades amb el TFM
Suport a la investigació	Consultes relacionades amb els serveis de suport a la investigació
Usuaris: actualitzar dades	Sol·licituds d'actualització de dades personals en la base de dades d'usuaris
Usuaris: alta carnet actiu	Sol·licituds d'alta carnet actiu en la base de dades d'usuaris
Usuaris: alta provisional	Sol·licituds d'alta provisional en la base de dades d'usuaris
Usuaris: informació sobre comptes	Consultes relacionades amb la targeta o "el meu compte" de Trobes
Usuaris externs: accés	Consultes sobre l'accés a la biblioteca d'usuaris externs
Web	Consultes relacionades amb la web del SBD

Secció Comunicació i Formació

Gener, 2018