

EVENTOS

V WORKSHOP REBIUN PROYECTOS
DIGITALES. LA BIBLIOTECA DIGITAL Y EL
ACCESO A NUEVOS CONTENIDOS

2005



PaB24X7: SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL DE
LAS BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSITAT DE
BARCELONA



crue

Universidades
Españolas

Red de Bibliotecas
REBIUN



PaB24×7

:

Servicio de Referencia Digital de las
Bibliotecas de la Universitat de
Barcelona

Judit Casals Parladé

V Workshop REBIUN sobre proyectos digitales

Barcelona. 17, 18, 19 de octubre de 2005

PaB24x7

Pregunte al bibliotecario

Servicio de información y de referencia digital

- *Complementa y amplía el tiempo de atención presencial*

Canal de comunicación directo con el usuario

Abierto y gratuito



PaB24×7

Objectivos

- Asegurar que ninguna pregunta quede sin respuesta*
- Contestar de forma rápida y precisa*
- Ayudar al usuario a ser autosuficiente en la búsqueda de información*

PaB24×7

Cronología del proyecto

- 2003. los orígenes. *porqué?***
 - Centralización**
 - Programa de diseño propio***
 - Trabajo colaborativo sobre un wiki y formularios web scripts cgi actuando sobre ficheros de texto*
- 2004 febrero: *creación del grupo de***



PaB24×7

Cronología del proyecto

- 2004. Actuaciones**
- Nuevo programa: formularios web
lenguaje php, base de datos relacional**
- Generación automática de estadísticas**
- Perfeccionar la búsqueda**
- Mejorar la interfaz del bibliotecario**



PaB24×7

Cronología del proyecto

2004. Actuaciones

- Revisión del manual de procedimiento y faq's***
- Elaboración de nuevas plantillas***
- Modificación de los formularios y del mensaje de correo electrónico***



PaB24×7

Cronología del proyecto

2004. Actuaciones

- Incorporación de más bibliotecarios y formación***
- Período de pruebas***
- Difusión: Página web y logotipo***

Actuaciones 2005

- Difusión y evaluación***



PaB24×7

<http://www.bib.ub.es/bub/pab.htm>

PaB 24x7

Servei virtual
d'informació
pensat per resoldre
qualsevol qüestió
sobre la biblioteca,
el funcionament
dels seus serveis i la
recerca bibliogràfica
i documental.



Pregunteu al bibliotecari

Servei atès per bibliotecaris
especialitzats que dona
resposta ràpida i acurada
a qüestions concretes, i
facilita les eines adients
per trobar la informació
que cerqueu

7 dies

Preguntes
Opinions
Suggeriments

24 hores

Des del web
de la biblioteca

Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació



UNIVERSITAT DE BARCELONA



UNIVERSITAT DE BARCELONA



PaB24x7

Los tres ejes del servicio

- Equipo de bibliotecarios contestadores***
- Organización interna: trabajo colaborativo***
- Programa de diseño propio***

PaB24×7

Una pregunta por contestar

Diferentes formularios

- *General*
- *Revistas electrónicas*
- *Bases de datos*
- *Temático*
- *Búsquedas bibliográficas*
- *Solicitud acceso remoto*

PaB24×7



Pregunteu al bibliotecari

[Preguntes més freqüents](#)
[Més informació sobre el servei](#)

Assumpte de la vostra pregunta o comentari:

...Trieu un assumpte...

o [Proposar compra de documents?](#)

La vostra pregunta o comentari: (Màxim 2000 caràcters)

Empty text area for the question or comment.

- ...Trieu un assumpte...
- ...Trieu un assumpte...
 - Web de la biblioteca
 - Dossiers electrònics
 - Connexió a biblioteca digital
 - Bases de dades i revistes electròniques
 - Consulta de catàlegs
 - Informació bibliogràfica
 - Servei de préstec
 - Formació d'usuaris
 - Préstec interbibliotecari
 - Servei de fotocòpies
 - Adreces, horaris, telèfons...
 - Suggeriments, opinions, ...
 - Altres...

El vostre nom i cognoms:

Empty text input field for name and surnames.

La vostra adreça de correu electrònic:

Empty text input field for email address.

Formeu part del col·lectiu:

...Trieu-ne un ...

La vostra facultat, escola, unitat o servei:

Empty text input field for faculty, school, unit or service.

Enviar

Una pregunta por contestar

Única base de preguntas y respuestas

Funciones:

- *Contestar*
- *Reenviar*
- *En trámite*
- *Borrador*
- *Borrar*
- *Buscar*



PaB24×7

Una pregunta por contestar

Ayuda al bibliotecario

Manual de procedimientos

Plantillas de respuesta

Lista de bibliotecarios contestadores

Calendario - programación semanal

U
Alertas
B



PaB24×7

[Acabar sessió](#)

[Canvi contrasenya](#)

- * [Wiki del contestador](#)
- * [Plantilles resposta](#)
- * [Bibliotecaris temàtics](#)
- * [Directori UB](#)

S'actualitzarà automàticament cada 10 minuts | Actualitzat a les 12:15:55

[Preguntes pendents](#) | [Reenviaments pendents](#) | [Preguntes en tràmit](#)

Veure només en estat... Veure agrupat per... Estadístiques període...

[Respostes agrupades per data](#) | [Cerca preguntes/respostes](#)

NOMÉS Preguntes en tràmit

De 1 a 8 de 8 Preguntes

<p>EN TRÀMIT RESPOSTES: 2 REENVIAMENTS: 1</p> <p>Detalls i respostes</p>	<p>Enviat: 22/04/2005 20:24:28 De: Assumpte: Sugeriments, opinions, ...</p>
<p>EN TRÀMIT RESPOSTES: 1 REENVIAMENTS: 2</p> <p>Detalls i respostes</p>	<p>Enviat: 20/05/2005 13:16:53 De: Assumpte: Informació bibliogràfica</p>

Assumpte:	Servei de préstec
Pregunta o comentari:	No puc renovar el préstec del llibre com he fet les darreres vegades per internet, la darrera el passat 1 d'agost, i la biblioteca està tancada. Voldria em diguessin que puc fer en aquest cas. Gràcies

Resposta

[Detalls i respostes](#) | [Esborrar resposta](#)

Data resposta:	11/08/2005 17:08:00
Tipus:	RESPOSTA
Identificador resposta:	4299 Identificador pregunta: 3462
Adreça IP:	161.116.166.32
Navegador:	Mozilla/5.0 (Windows; U; Win98; ca-AD; rv:1.7.5) Gecko/20041108 Firefox/1.0
Codi usuari:	pab
Nom CONTESTADOR:	Pregunteu Al Bibliotecari
E-mail CONTESTADOR:	
Nom DESTINATARI:	
E-mail DESTINATARI:	
Assumpte resposta:	Re: Servei de préstec
Text resposta:	<p>Responent a:</p> <p>Bones tardes</p> <p>Primer que res t'he'n prorrogat el llibre fins el proper 22 d'agost. Ara bé, seria convenient que donessis una ullada a la següent pàgina on hi trobaràs més informació sobre les diferents formes de poder fer les renovacions dels documents en préstec.</p> <p>http://www.bib.ub.es/pub/faqprestec.htm#renovacio</p>

Una pregunta por contestar

Datos estadísticos

(mes, trimestre, anual)

Preguntas:

- *por tema, tipología de usuario, fecha*

Respuestas:

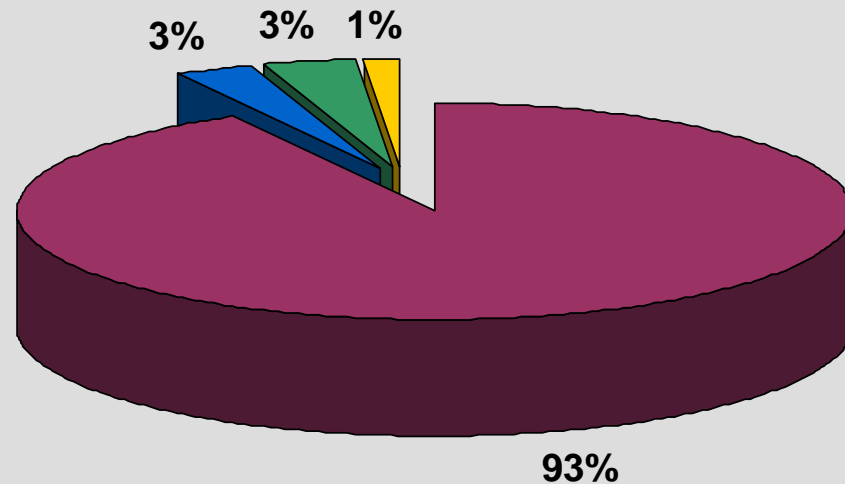
- *por fecha, por contestador, tiempo de respuesta*



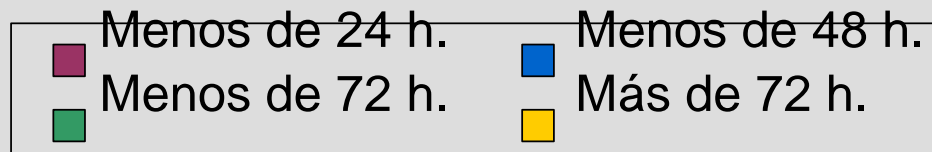
PaB24×7

PaB24x7 en cifras

Tiempo de respuesta

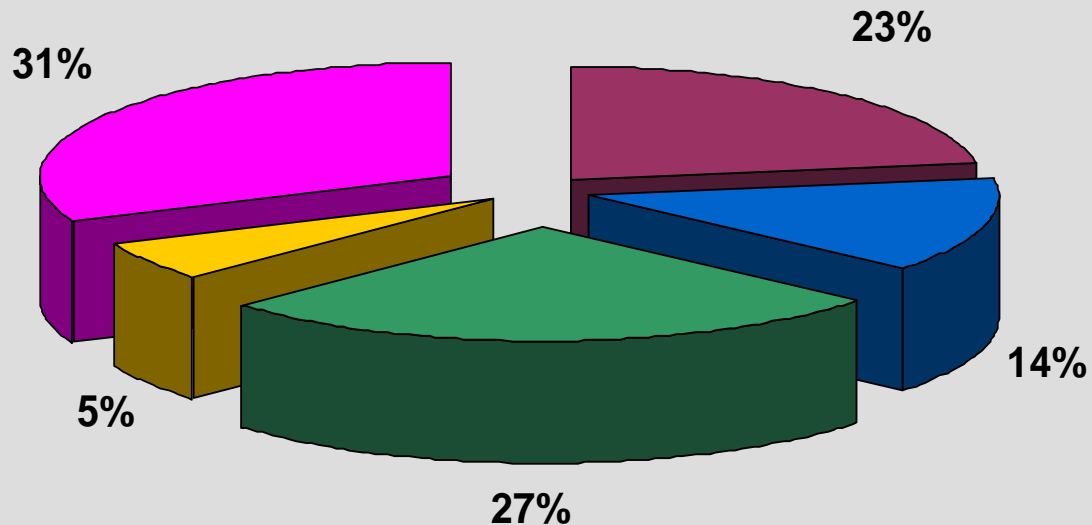


Enero - Junio 2005



PaB24x7 en cifras

Tipología de usuarios



■ Estudiantes 1º y 2º ciclo

■ Personal docente / investigador

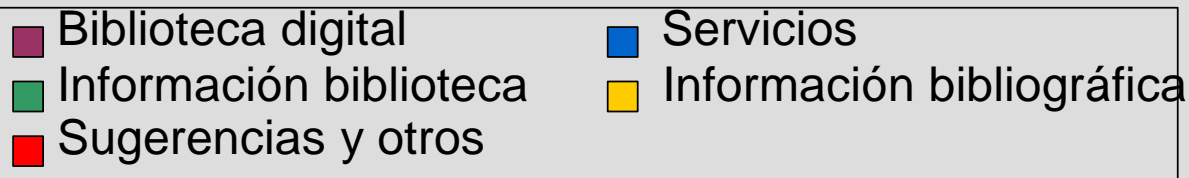
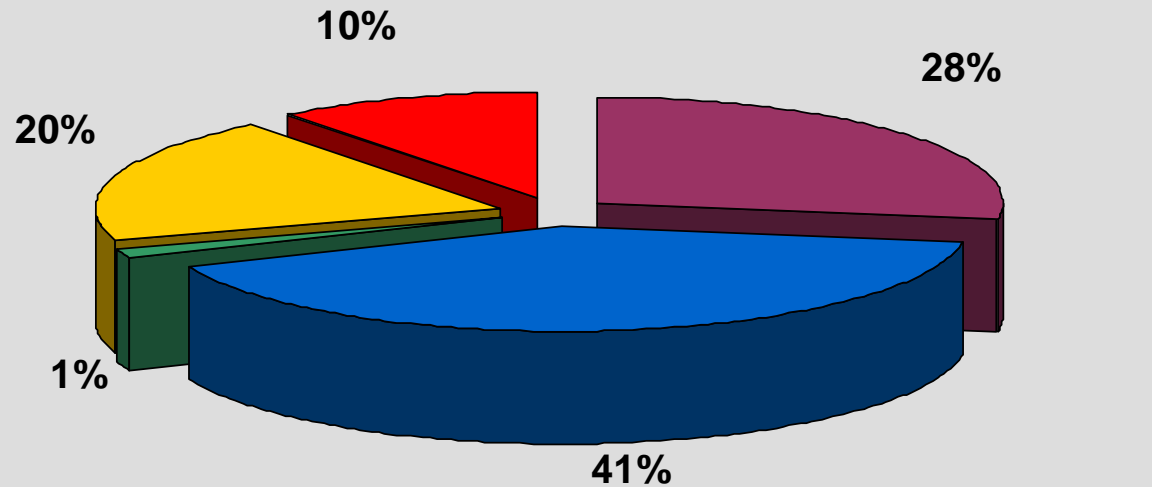
■ No UB

■ Estudiantes 3º ciclo

■ Personal administración y servicios

PaB24x7 en cifras

Tipología de preguntas

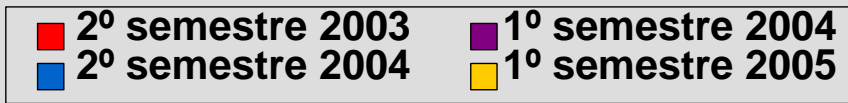
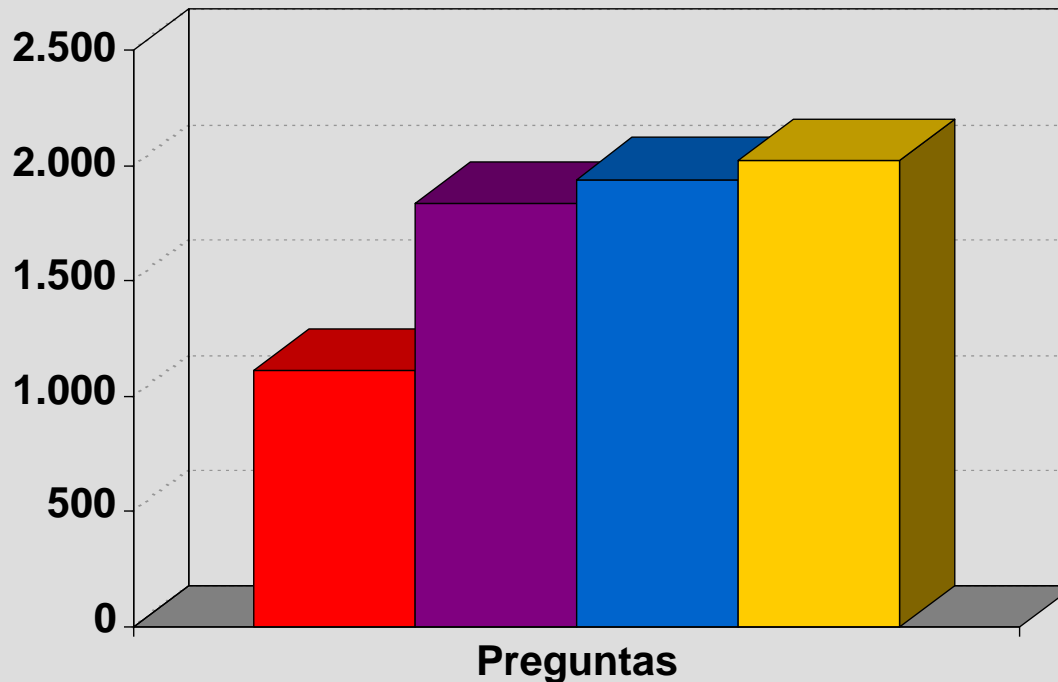


Tipología de las preguntas

- Informativas: sobre las bibliotecas y el uso de los servicios***
- Especializadas. Sobre un tema específico, de referencia***
- Sugerencias y quejas***

PaB24×7

PaB24x7 en cifras



Beneficios para el usuario

- Autosuficiencia en la búsqueda de información*
- Consultas sin desplazamiento*
- Respuestas rápidas y de calidad*
- Contacto directo con el bibliotecario*

temático



UNIVERSITAT DE BARCELONA



PaB24×7

Beneficios para la biblioteca y el bibliotecario

- Detectar carencias, fallos, errores*
- Diseñar nuevos servicios y productos*
- Difundir y fomentar el uso de los servicios y recursos de información*
- Compartir conocimiento*



PaB24×7

El futuro

- Cooperación: Colaboración entre bibliotecas universitarias base de datos del conocimiento***
- Referencia virtual: Chat y co-browsing***

PaB24×7

Pregunteu al bibliotecari PaB24x 7

Muchas gracias por su atención!

<http://www.bib.ub.es/bub/pab.htm>

PaB24×7