

# EVENTOS

VII WORKSHOP REBIUN PROYECTOS  
DIGITALES. LA ESTRATEGIA DIGITAL

2007



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN UN SERVICIO DE  
REFERENCIA VIRTUAL: DISEÑO DE UN PROGRAMA PARA LA  
ATENCIÓN DE CONSULTAS



crue

Universidades  
Españolas

Red de Bibliotecas  
REBIUN

**UOC** www.uoc.edu

**Gestión del conocimiento en un servicio de referencia virtual : diseño de un programa para la atención de consultas**

Patricia Riera Barsallo  
Directora de Servicios – Biblioteca de la UOC

VII Workshop REBIUN, 18 y 19 de octubre Madrid

Barsallo

---

---

---

---

---

---

---

**UOC** www.uoc.edu

9 Biblioteca Virtual de la UOC Ò Servicio de Referencia Virtual

9 Todas las consultas de nuestros usuarios llegan a través de la web de la Biblioteca de la UOC

9 Necesidad de gestionar 3 entornos

- Catalán para TTHH en catalán
- Castellano para TTHH en catalán y estudios de postgrado en castellano
- Castellano para TTHH en castellano

Patricia Riera Barsallo

---

---

---

---

---

---

---

---

---

UOC www.uoc.edu

---

UOC www.uoc.edu

9 Gestión del conocimiento se lleva a cabo mediante explotación estadística de los datos de los mensajes

↓

mucha información cuantitativa / poca información cualitativa

9 Coordinación entre servicios de la Biblioteca y entre éstos y resto de servicios de la Universidad basada en "memoria histórica" y uso del directorio de personal

Patricia Riera Barsallo

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

9 Departamento de "Comunicación al estudiante" y departamento de "Aplicaciones y Procesos" lideran proyecto de creación de un programa de atención de usuarios

**Pregunta clave:** ¿Cuántos departamentos en la UOC hacen atención de usuarios?

**Consecuencia clave:** Estudio conjunto de necesidades y características



Patricia Riera Barsallo

---



---



---



---



---




---

---

---

---

---

---

---

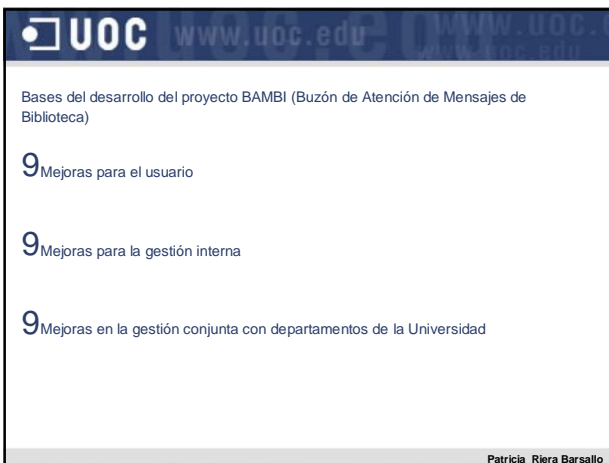
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---


**Bases del desarrollo del proyecto BAMBI – Mejoras para la gestión interna de la Biblioteca**

- Base de datos de consultas que permite gestión del conocimiento con información cuantitativa y cualitativa.
- Reorganización de los volúmenes de trabajo en función de colas de consultas \_\_\_\_\_ • Mayor control del estilo comunicativo de la Biblioteca con sus usuarios \_\_\_\_\_
- Mayor difusión de procedimientos de trabajo


Patricia Riera Barsallo

---

---

 [www.uoc.edu](http://www.uoc.edu)

---

 [www.uoc.edu](http://www.uoc.edu)

Bases del desarrollo del proyecto BAMBI – Mejoras para el usuario

- Un único punto de acceso para dirigir consultas a la Biblioteca
- No traspasar al usuario organización interna de la Biblioteca
- El usuario puede conocer en todo momento el estado de su petición
- El usuario puede revisar histórico de sus consultas

Patricia Riera Barsallo

---

---

---

---

---

---

---


---

---

---

---

---

 [www.uoc.edu](http://www.uoc.edu)

Bases del desarrollo del proyecto BAMBI – Mejoras en la gestión conjunta con departamentos de la Universidad

- Misma base de programa = interoperabilidad e interconexión 100%
- Acceso a aplicaciones que no gestiona la Biblioteca
- Avisos comunes antes situaciones excepcionales
- El usuario se relaciona con la Universidad a través de un entorno homogéneo

Patricia Riera Barsallo

---

---

---

---

---

---

---

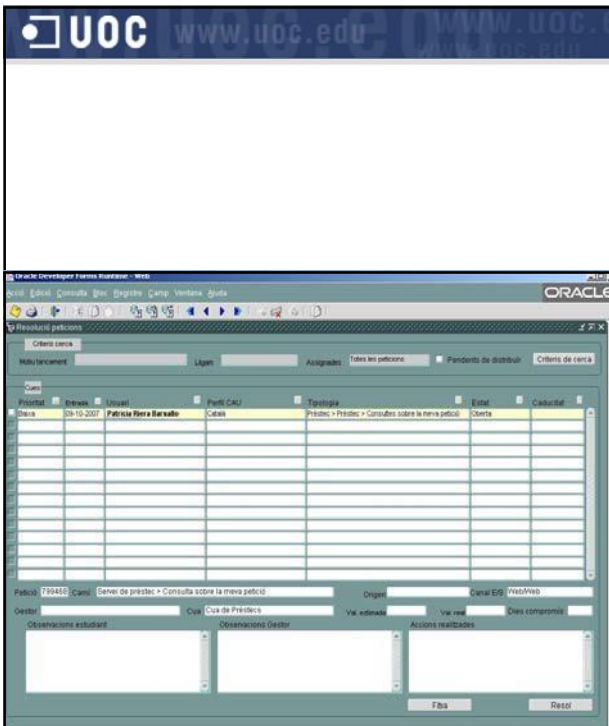
---

---

---








---



---



---



---



---



---



---



---



---



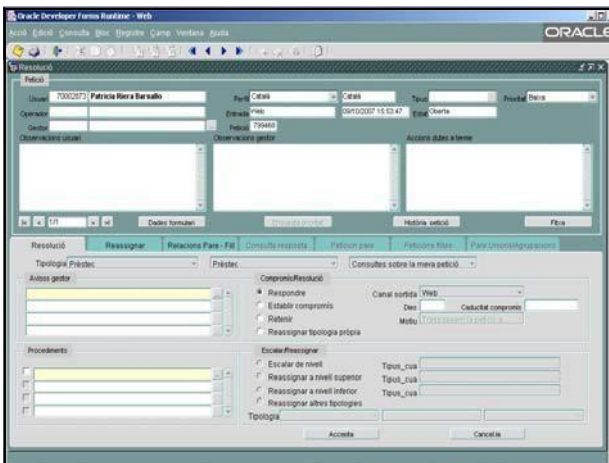
---



---



---




---



---



---



---



---



---



---

¡Muchas gracias por su atención!

Patricia Riera Barsallo

[prierab@uoc.edu](mailto:prierab@uoc.edu)

Patricia Riera Barsallo