

 Universitat d'Alacant Universidad de Alicante	<b>PROCEDIMENT INFORMACIÓ I CONSULTA</b>	Codi: PC07 Revisió: 0 Data: 09/07/09 Pàgina 1 de 5
---	--	---

## ÍNDEX

1. OBJECTIU
2. ÀMBIT D'APLICACIÓ
3. DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA
4. RESPONSABILITATS
5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS
6. FORMATS
7. REGISTRES
8. ANNEXOS

Annex 1. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Número	Data	Modificacions
00	09/07/09	Edició inicial

Elaborat i revisat per:    Signat: SIBID Data:	Aprova per:    Signat: SIBID Data:
--	--

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p><b>PROCEDIMENT INFORMACIÓ I CONSULTA</b></p>	<p>Codi: PC07 Revisió: 0 Data: 09/07/09 Pàgina 2 de 5</p>
--	---	---

## 1. OBJECTIU

Reflectir el procediment que s'ha de seguir per a resoldre les consultes i sol·licituds d'informació plantejades pels usuaris. Millorar la qualitat en l'atenció al públic.

## 2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest procés s'aplica tant al Punt BIU (Punt Bibliotecari d'Informació a l'Usuari) com a totes les biblioteques de centre. Afecta tot el personal que atén consultes en les esmentades unitats (gestors, especialistes tècnics, tècnics de suport).

## 3. DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA

Manual de recollida de dades estadístiques en biblioteques.

## 4. RESPONSABLES

La responsabilitat del procés recau en el personal de Punt BIU i de les biblioteques de centre. En particular, els gestors o especialistes tècnics de les esmentades unitats són els encarregats de resoldre les consultes de resposta ràpida; el personal tècnic és responsable d'atendre les consultes d'informació bibliogràfica o resposta elaborada.

## 5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

L'usuari fa arribar una sol·licitud d'informació o consulta al Punt Bibliotecari d'Informació a l'Usuari (Punt BIU) o a les biblioteques de centre a través del correu electrònic, en persona, per telèfon o mitjançant un formulari electrònic.

Cada biblioteca de centre ha de respondre les sol·licituds d'informació corresponents a les seues àrees temàtiques i la unitat de Punt BIU ha de respondre les sol·licituds d'informació que tinguen caràcter general o multidisciplinari o altres àrees no assignades a cap biblioteca de centre.

Quan una sol·licitud d'informació es rep en una biblioteca de centre o unitat que no té assignada l'àrea temàtica a què fa referència, cal remetre-la al centre o unitat corresponent.

Depenent del tipus de sol·licitud realitzada, es pot establir la distinció entre:

1. Consultes de resposta ràpida (direccionals, puntuals, informació general de la UA, informació bibliogràfica senzilla).
2. Consultes de respostes més elaborades.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<b>PROCEDIMENT INFORMACIÓ I CONSULTA</b>	Codi: PC07 Revisió: 0 Data: 09/07/09 Pàgina 3 de 5
--	--	---

### **1) Consultes de resposta ràpida**

L'usuari fa la consulta i el personal que la rep la respon. En general, en les biblioteques de centre solen ser gestors i especialistes tècnics.

Les consultes de respostes ràpides o senzilles solen resoldre's amb una cerca senzilla en el catàleg o amb altres recursos de la biblioteca, amb una resposta direccional o oferint alguna informació sobre els serveis que es presten en la Biblioteca o la Universitat.

### **2) Consultes d'informació bibliogràfica o resposta elaborada**

El personal encarregat de respondre aquest tipus de consultes és el personal tècnic.

Una vegada rebuda la sol·licitud, el tècnic fa l'entrevista de referència a fi d'identificar les necessitats d'informació de l'usuari. L'usuari ha d'emplenar la sol·licitud d'informació bibliogràfica.

Si amb l'entrevista de referència el personal tècnic detecta la necessitat de formació en algun recurs, ha de derivar l'usuari a Formació d'Usuaris (PC08). Una vegada realitzada l'entrevista de referència, el personal tècnic seleccionarà els recursos necessaris d'informació més adequats, en funció del tipus d'usuari i de les necessitats establides en l'entrevista.

Alguns dels tipus de recursos que es poden seleccionar són:

- Catàlegs
- Bases de dades
- Motors de cerca i altres recursos d'Internet
- Revistes electròniques
- Sumaris electrònics
- QUAe
- Altres.

A continuació, el tècnic fa l'estratègia de cerca adequant-la al llenguatge documental del sistema que s'utilitze.

Executa l'estratègia de cerca, n'avalua els resultats i determina si són pertinents a la consulta realitzada. En cas que aquests resultats no siguin pertinents, reelabora l'estratègia de cerca.

Posteriorment envia per correu electrònic, o lliura en mà, la informació a l'usuari, segons l'informe de lliurament de resultats i li sol·licita l'avaluació del servei i dels resultats de la cerca segons el qüestionari d'avaluació sobre la satisfacció de l'usuari.

 <p data-bbox="255 241 470 300">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="598 179 1069 257"><b>PROCEDIMENT INFORMACIÓ I CONSULTA</b></p>	<p data-bbox="1109 134 1348 291">Codi: PC07 Revisió: 0 Data: 09/07/09 Pàgina 4 de 5</p>
--	--	---

Si aquests resultats són adequats i pertinents acaba el procés. En cas contrari, el personal tècnic ha de tornar a identificar o redefinir les necessitats d'informació de l'usuari, per a veure si és necessari modificar la selecció de recursos o l'estratègia de cerca. En detectar l'error, comença novament el procés.

Per a conèixer la utilització del servei per part dels usuaris, el personal que atén la consulta ha de recollir les dades necessàries en la plantilla de recollida de dades estadístiques o en la base de dades creada amb aquesta finalitat.

## 6. FORMATS

- Sol·licitud d'informació bibliogràfica
- Informe de lliurament de resultats
- Qüestionari d'avaluació sobre la satisfacció de l'usuari amb el servei prestat i resultats obtinguts
- Plantilla de recollida de dades estadístiques

## 7. REGISTRES

<b>Registres</b>	<b>Suport</b>	<b>Responsable de la custòdia</b>	<b>Temps de conservació</b>
Sol·licitud d'informació bibliogràfica	Electrònic o paper	Biblioteques o PuntBiu	5 anys
Informe de lliurament de resultats	Electrònic o paper	Biblioteques o PuntBiu	5 anys
Qüestionari d'avaluació sobre la satisfacció de l'usuari	Electrònic o paper	Biblioteques o PuntBiu	5 anys
Plantilla de recollida de dades estadístiques	Electrònic o paper*	Biblioteques o PuntBiu	Indefinit

Les dades recollides en aquesta plantilla s'introdueixen en una base de dades amb temps de conservació indefinit.

**ANNEXOS**

**Annex 1. Diagrama de flux**

