

Innovem amb Pregunteu-nos: nou servei virtual d'atenció a l'usuari sense límits d'espai i temps

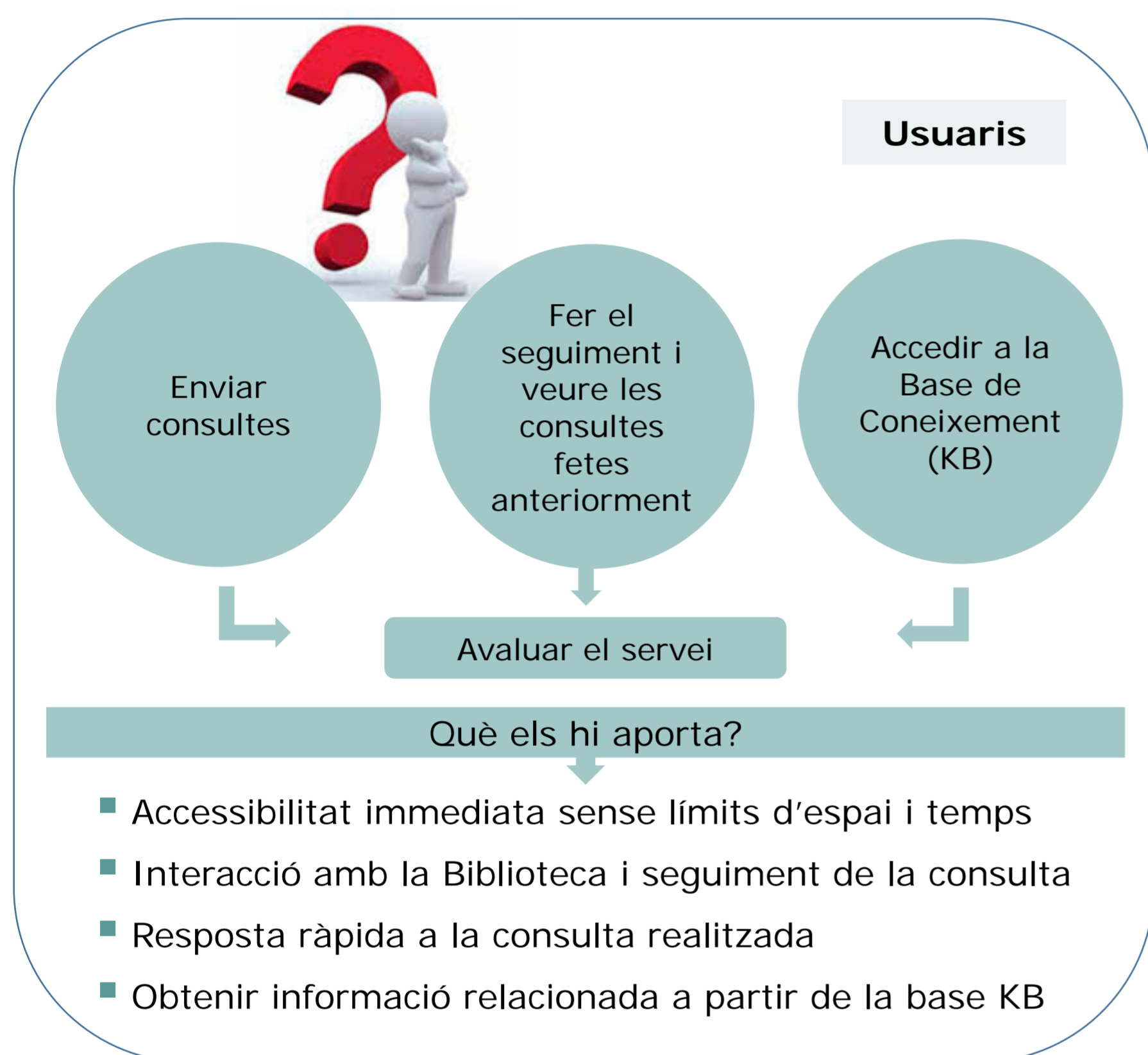
Tomé, Maria José; Zambrano, Adela; Roqué-Castellà, Pilar
Biblioteca de Ciències de la Salut de Catalunya, Departament de Salut, Generalitat de Catalunya

Introducció

El desenvolupament tecnològic i l'accés generalitzat a Internet han suposat per a les biblioteques afrontar nous reptes en el tractament, recuperació i accés a la informació científica. Els serveis de referència de les biblioteques s'han centrat en apropar la informació als usuaris sense importar l'espai i el temps que els separa.

L'objectiu d'aquest treball és analitzar el desenvolupament tècnic del servei virtual d'atenció a l'usuari i referència, Pregunteu-nos, de la Biblioteca de Ciències de la Salut de Catalunya al qual els usuaris poden accedir des d'un únic punt virtual, disponible les 24 hores, els 365 dies a l'any.

Resultats

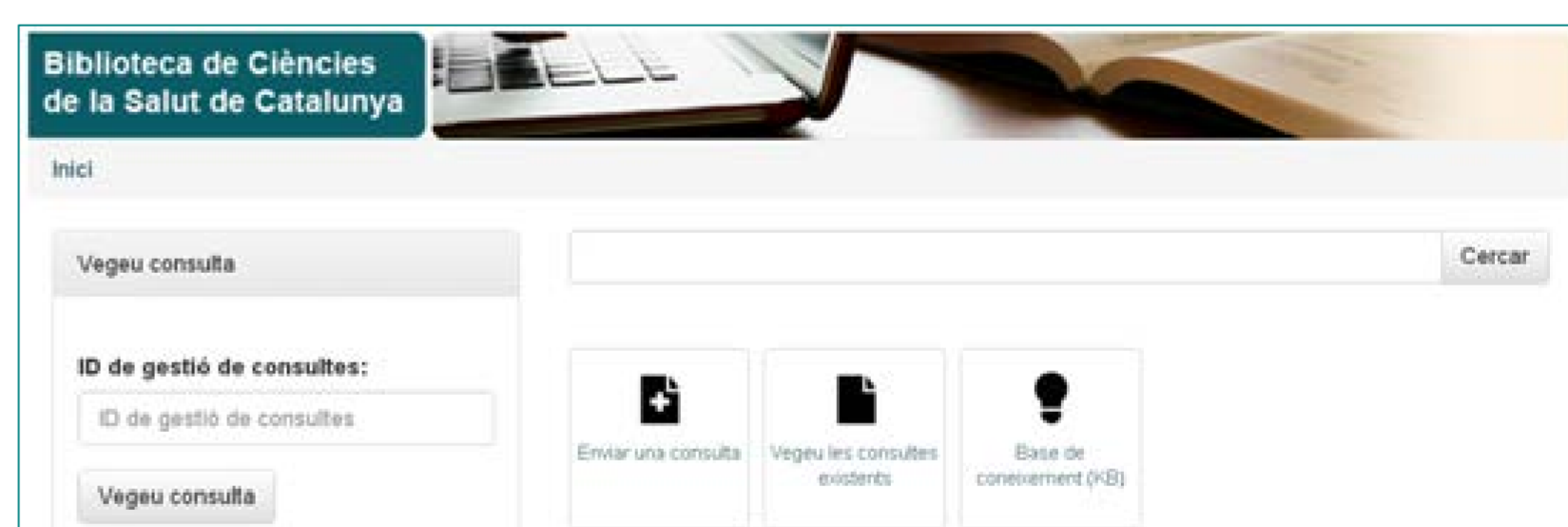
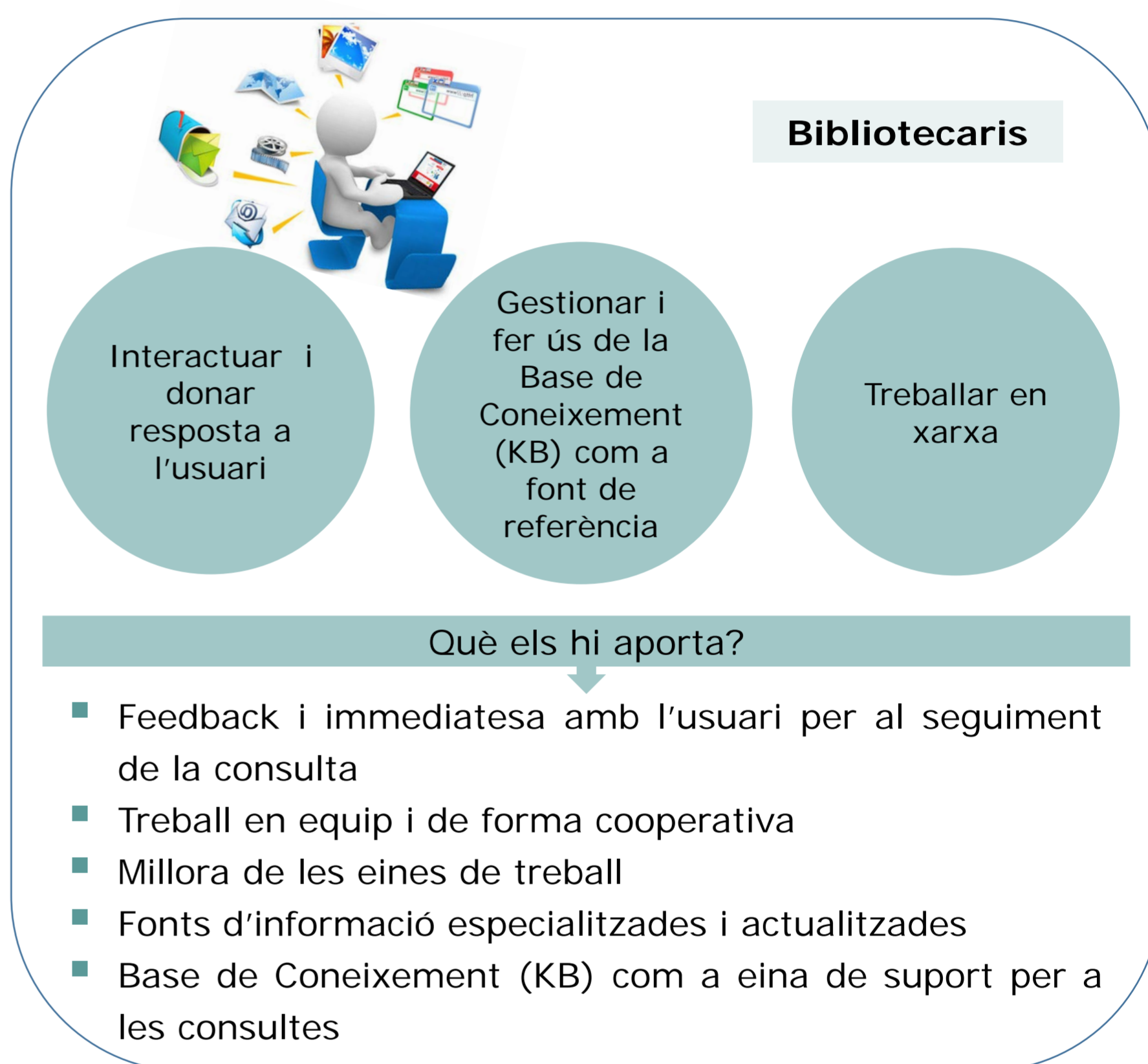


Material i mètode

La Biblioteca es planteja posar en funcionament un servei virtual de referència accessible, visible, immediat i de fàcil ús per a l'usuari.

Per al desenvolupament del servei es realitzen les actuacions següents (1)(2)(3):

- Definició del servei i anàlisi de les necessitats dels usuaris
- Anàlisi del procés de referència virtual: descripció del servei, destinataris, anàlisi de consultes, i selecció de fonts i recursos d'informació
- Definició de les tasques del bibliotecari
- Definició dels canals i mitjans de prestació del servei
- Selecció de les eines tecnològiques aplicades
- Definició dels criteris de qualitat i avaluació

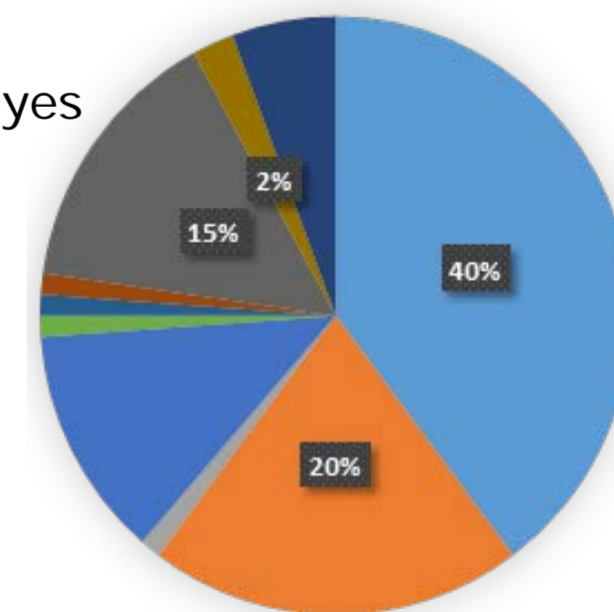


Indicadors d'avaluació

- Núm. de consultes resoltes en 24 h.
- Núm. de consultes resoltes satisfactòriament
- Enquestes de satisfacció de la prestació del servei

Tipus de consultes

- Informació general de la biblioteca
- Cerques bibliogràfiques
- Accés als recursos bibliogràfics i contrasenyes
- Incidències tècniques: no funciona...
- Alertes
- Formació
- Gestor de referències
- Préstec
- SOD
- Scientia
- Suggestiments
- Agraïments



Conclusions

Pregunteu-nos s'ha consolidat com un mitjà de treball únic per gestionar les consultes arribades a la Biblioteca, al mateix temps ha permès interaccionar amb els usuaris, sense límits d'espai i temps.

Bibliografia

1. MARS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee. Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services [Internet]. 2004 (Consulta: 30 de maig de 2017). Disponible a: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>
2. Manso Rodríguez R, Pinto, M. Servicio de referencia virtual : realidad y perspectivas. Gijón : Trea; 2014.
3. González-Fernández-Villavicencio N. Servicios de referencia en bibliotecas universitarias: tendencias y plan de marketing. Prof Inf [Internet]. 2012 (Consulta: 30 de maig de 2017); 21(6):567-76. Disponible a: <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2012.nov.03>