



# **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***

# 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*

# 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 trabajo**

# 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**

# 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***

# Cronología del proyecto

---

## ***2004. Actuaciones***

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

## ***Actuaciones 2005***

- ***Difusión y evaluación***

<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

U

B



UNIVERSITAT DE BARCELONA



# PaB24x7

# Los tres ejes del servicio

---

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

# Una pregunta por contestar

---

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



## 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)

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:

Text input field for name and surnames.

### La vostra adreça de correu electrònic:

Text input field for email address.

### Formeu part del col·lectiu:

...Trieu-ne un ...

### La vostra facultat, escola, unitat o servei:

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*

# Una pregunta por contestar

---

- ***Ayuda al bibliotecario***
  - *Manual de procedimientos*
  - *Plantillas de respuesta*
  - *Lista de bibliotecarios contestadores*
  - *Calendario - programación semanal*
  - *Alertas*

[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

**EN TRÀMIT**  
**RESPOSTES: 2**  
**REENVIAMENTS: 1**

**Enviat:** 22/04/2005 20:24:28  
**De:**  
**Assumpte:** Sugeriments, opinions, ...

[Detalls i respostes](#)

**EN TRÀMIT**  
**RESPOSTES: 1**  
**REENVIAMENTS: 2**

**Enviat:** 20/05/2005 13:16:53  
**De:**  
**Assumpte:** Informació bibliogràfica

[Detalls i respostes](#)

<b>Assumpte:</b>	<a href="#">Servei de préstec</a>
<b>Pregunta o comentari:</b>	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
<b>Resposta</b>	
<a href="#">Detalls i respostes</a>   <a href="#">Esborrar resposta</a>	
<b>Data resposta:</b>	<a href="#">11/08/2005 17:08:00</a>
<b>Tipus:</b>	RESPOSTA
<b>Identificador resposta:</b>	4299 <b>Identificador pregunta:</b> <a href="#">3462</a>
<b>Adreça IP:</b>	<a href="#">161.116.166.32</a>
<b>Navegador:</b>	Mozilla/5.0 (Windows; U; Win98; ca-AD; rv:1.7.5) Gecko/20041108 Firefox/1.0
<b>Codi usuari:</b>	pab
<b>Nom CONTESTADOR:</b>	<a href="#">Pregunteu Al Bibliotecari</a>
<b>E-mail CONTESTADOR:</b>	
<b>Nom DESTINATARI:</b>	
<b>E-mail DESTINATARI:</b>	
<b>Assumpte resposta:</b>	<a href="#">Re: Servei de préstec</a>
<b>Text resposta:</b>	<p>Responent a:</p> <p>Bones tardes</p> <p>Primer que res t'hen 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><a href="http://www.bib.ub.es/bub/fagprestec.htm#renovacio">http://www.bib.ub.es/bub/fagprestec.htm#renovacio</a></p>

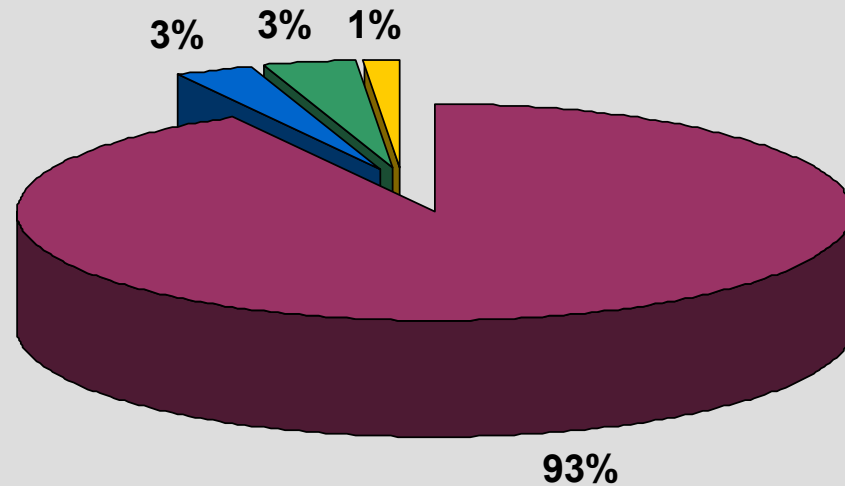
# Una pregunta por contestar

---

- **Datos estadísticos**  
*(mes, trimestre, anual)*
  - **Preguntas:**
    - *por tema, tipología de usuario, fecha*
  - **Respuestas:**
    - *por fecha, por contestador, tiempo de respuesta*

# PaB24x7 en cifras

## Tiempo de respuesta

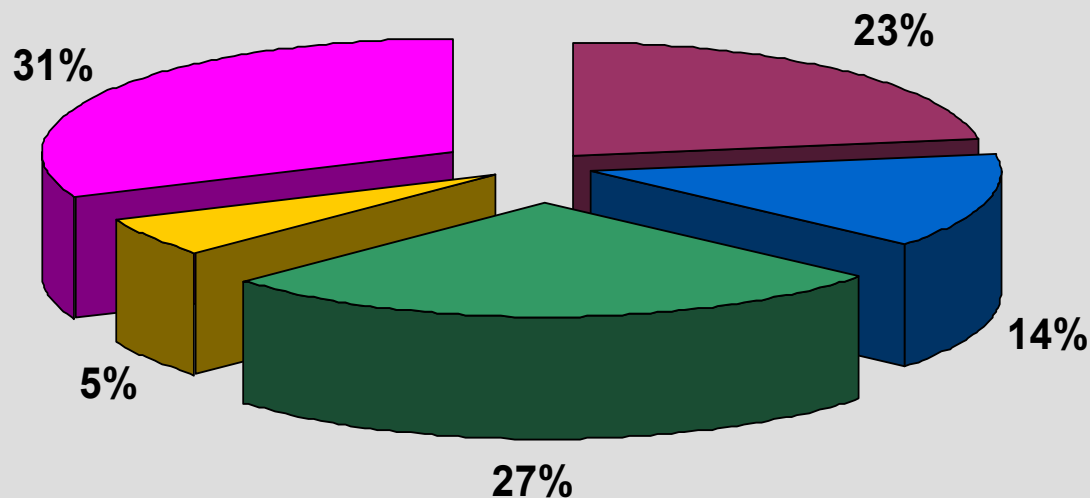


Menos de 24 h.	Menos de 48 h.
Menos de 72 h.	Más de 72 h.

Enero - Junio 2005

# PaB24x7 en cifras

## Tipología de usuarios



■ Estudiantes 1º y 2º ciclo

■ Personal docente / investigador

■ No UB

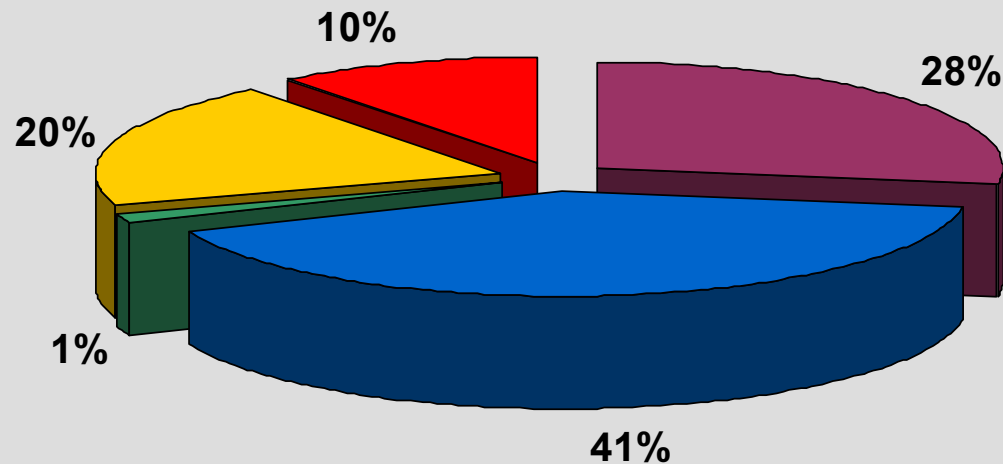
■ Estudiantes 3º ciclo

■ Personal administración y servicios

# PaB24x7 en cifras

## Tipología de preguntas

---



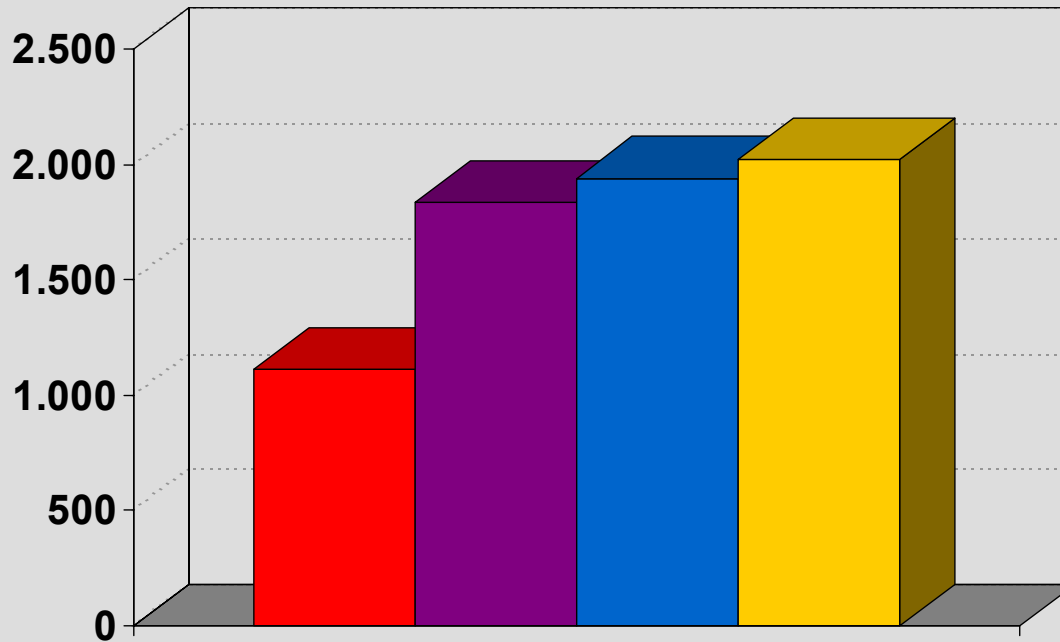
- |  |   |
|--|---|
|  Biblioteca digital      |  Servicios                  |
|  Información biblioteca |  Información bibliográfica |
|  Sugerecias y otros     |   |

# Tipología de las preguntas

---

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

# PaB24x7 en cifras



**■ 2º semestre 2003**      **■ 1º semestre 2004**  
**■ 2º semestre 2004**      **■ 1º semestre 2005**

# Beneficios para el usuario

---

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

# 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*

# El futuro

---

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

# Pregunteu al bibliotecari PaB24×7

---

*Muchas gracias por su atención!*

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