

PaB24 × 7:

una experiència del Servei d'Informació i Referència Virtual
a la Biblioteca de la Universitat de Barcelona
Grup de Treball PaB24 × 7 de la Unitat de Projectes
del CRAI-Biblioteca de la Universitat de Barcelona

JUDIT CASALS

Cap de la Unitat de Projectes
Universitat de Barcelona - CRAI Unitat de Projectes
Baldiri Reixac, 2 - 08028 Barcelona
juditcasals@ub.edu

CARME ALPÀNEZ

Bibliotecària. Universitat de Barcelona -
CRAI Biblioteca de Campus Mundet
Pg. Vall d'Hebron, 171, Ed. de Llevant - 08035 BCN
calpanez@ub.edu

NÚRIA CALLARISA

Bibliotecària
Universitat de Barcelona - CRAI Administració
Baldiri Reixac, 2 - 08028 Barcelona
ncallarisa@ub.edu

ANNA CLAVELL

Bibliotecària. Universitat de Barcelona -
CRAI Biblioteca d'Humanitats
Baldiri Reixac, 2 - 08028 Barcelona
aclavell@ub.edu

JOSEP COLL

Bibliotecari. Universitat de Barcelona -
CRAI Biblioteca de Física i Química
Av. Diagonal, 647 - 08028 Barcelona
jcoll@ub.edu

IMMA MARIN

Bibliotecària. Universitat de Barcelona -
CRAI Biblioteca de Lletres
Gran Via de les Corts Catalanes, 585 - 08007 BCN
imarin@ub.edu

LAURA MIRÓ

Tècnic de Projectes
Universitat de Barcelona - CRAI Unitat de Projectes
Baldiri Reixac, 2 - 08028 Barcelona
lauramiro@ub.edu

ROSER NOVELLA

Bibliotecària. Universitat de Barcelona -
CRAI Biblioteca de Campus Mundet
Pg. Vall d'Hebron, 171, Ed. de Llevant - 08035 BCN
novella@ub.edu

MARCIAL RUBIO

Bibliotecari
Universitat de Barcelona - CRAI Biblioteca de Dret
Avda. Diagonal, 684 - 08034 Barcelona
mrubiod@ub.edu

RESUM

Es presenta l'experiència de *Pregunteu al bibliotecari (PaB24_7)* <<http://www.bib.ub.es/bub/pab.htm>>, el Servei d'Informació i Referència virtual de les biblioteques de la Universitat de Barcelona, basat en un entorn col·laboratiu i pensat per resoldre qüestions sobre la biblioteca, el funcionament dels seus serveis i la recerca bibliogràfica i documental. Es fa una descripció del projecte des del seu origen, passant per les diferents fases de desenvolupament, fins a arribar a l'actual model implementat. S'inclou un apèndix estadístic de l'ús que s'ha fet del servei, des de la seva posada en marxa.

Es destaquen els avantatges del PaB24 × 7, entre els quals hi ha la possibilitat d'extraure'n dades que serveixen per detectar les possibles mancances d'aquest i d'altres serveis de la Biblioteca i que permeten emprendre accions per millorar-los.

S'explica el funcionament del programa, l'accés dels usuaris des de diferents formularis i la metodologia de treball emprada pels bibliotecaris.

Per concloure, es relacionen els avantatges —per als usuaris, per als bibliotecaris i per a la mateixa Biblioteca— d'aquest servei viu, flexible i en constant evolució.

PARAULES CLAU: Biblioteques digitals, Biblioteques universitàries, Treball col·laboratiu, Informació i referència virtual, Pregunteu al bibliotecari, Universitat de Barcelona.

Definició i objectius

Pregunteu al bibliotecari (PaB24×7) <<http://www.bib.ub.es/bub/pab.htm>> és un servei d'informació i referència virtual de les biblioteques de la Universitat de Barcelona (UB). Està pensat per resoldre qualsevol qüestió sobre la Biblioteca, el funcionament dels seus serveis, i la recerca bibliogràfica i documental.

El PaB24×7 és l'evolució lògica del servei d'informació bibliogràfica tradicional, ja que incorpora els avantatges de la tecnologia i els entorns en línia que permeten estendre el Servei d'Informació i Referència fora de l'espai físic i temporal de la Biblioteca.

Mitjançant aquest servei, l'usuari pot plantejar les seves consultes a qualsevol hora del dia o de la nit i des de qualsevol ordinador connectat a Internet, de manera que ob-

té la resposta com i quan la necessita. La seva organització interna permet resoldre les preguntes d'una manera ràpida (immediatament, si és possible, o bé en un termini màxim de 24 hores), i donar respostes acurades, elaborades per bibliotecaris temàtics i especialitzats.

La tecnologia utilitzada permet treballar en un entorn col·laboratiu, i qualsevol bibliotecari pot visualitzar tant les preguntes com les respostes des de qualsevol estació de treball amb identificació prèvia.

L'objectiu fonamental del Servei és satisfer les demandes d'informació de l'usuari i ajudar-lo perquè sigui autosuficient en l'ús dels recursos d'informació existents a la Biblioteca, amb la qual cosa se'n potencia la utilització.

Aquest servei es troba en constant desenvolupament i està demostrant que és prou flexible per adaptar-se a les necessitats de la UB. A partir de l'anàlisi d'altres serveis *Ask a Librarian*, desenvolupats sobretot per biblioteques americanes, es va definir el model PaB24x7, per tal d'adequar-lo a les expectatives dels usuaris.

A partir d'aquestes premisses s'ha treballat per arribar al model desitjat. Després d'una anàlisi inicial del Servei d'Informació Bibliogràfica s'estableix la política que es vol seguir i es defineixen els usuaris als quals va destinat, la tipologia de preguntes, i el temps i nivell de resposta.

Posteriorment s'inicia la fase de planificació del servei, que inclou l'especificació de les tasques, la selecció i formació del personal, i les eines informàtiques (disseny del programa i la interfície de l'usuari).

Finalment, s'estableixen els procediments de seguiment, avaluació i difusió del servei.

El servei es descriu a la pàgina principal del web de la Biblioteca i és accessible des de qualsevol de les seves pàgines a través dels enllaços *Pregunteu al bibliotecari* o *Comentaris*.

Orígens i evolució

Inici

L'any 2002, la direcció de la Biblioteca marcà com a objectiu optimitzar el Servei d'Informació Bibliogràfica i millorar les respostes que es donaven als usuaris per via electrònica. Fins a aquell moment les preguntes anaven dirigides a les adreces de correu electrònic dels responsables dels serveis d'informació i atenció a l'usuari.

El Centre d'Informàtica de la UB (CIUB) va desenvolupar un programa amb eines de programari lliure, de tipus Wiki, per a la construcció col·laborativa de documentació, i el va adaptar segons els requeriments de la Biblioteca.

En un entorn Wiki, la creació de pàgines i l'edició del contingut estan obertes a tots els participants, i els canvis es poden desfer fàcilment perquè es manté un històric de les versions de cada pàgina.

Posteriorment, i seguint les demandes de la Biblioteca, el CIUB va desenvolupar un programa de gestió de preguntes i respostes via formularis web i *scripts* CGI, fets en un llenguatge AWK que actua sobre fitxers de text, associat al Wiki ja en funcionament. Aquest programa ha de recollir la informació a partir de la qual s'aniran bastint les PMF (preguntes més freqüents) —de l'anglès *frequent asked questions* (FAQ)— de la Biblioteca a les pàgines del Wiki.

A partir d'aquesta idea, d'acord amb la política establerta i la planificació del servei, s'ha anat treballant per fer viable el projecte tot introduint canvis d'acord amb els resultats obtinguts, de cara a perfeccionar l'operativitat del sistema i poder donar un millor servei.

Des de l'inici de les actuacions es va anar perfilant el tipus de participació que seria idònia per part de les biblioteques. Tot i que la idea inicial era implicar tot el personal, en un primer moment es va decidir crear un grup reduït de bibliotecaris que es fes responsable que no quedés cap pregunta sense resposta. Aquest grup l'integraven persones procedents de diversos serveis, unitats tècniques i biblioteques de la UB.

Es van establir uns torns de resposta entre els membres, es va elaborar un manual de procediments per unificar l'actuació del grup, i es van crear les primeres eines per dur endavant aquesta tasca. Els formularis per fer preguntes i emplenar les sol·licituds es van adaptar a la nova interfície, i qualsevol membre del grup tenia la possibilitat de comunicar-se amb la resta des d'aquest entorn.

Fruit d'aquesta experiència, l'any 2003 es va incrementar el nombre de bibliotecaris contestadors i es va incorporar personal de cap de setmana. En el mateix període es va implicar tots els bibliotecaris temàtics, per millorar la qualitat de les respostes a preguntes més específiques.

El grup de treball PaB24 × 7

Al principi de 2004 l'estructura de la Biblioteca canvia i, a iniciativa de la recentment creada Unitat de Projectes del Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI), es forma el grup de treball «Pregunteu al bibliotecari» amb la finalitat de posar al dia el servei i fer les actuacions necessàries per optimitzar-lo. El grup l'integren dues persones d'aquesta Unitat, un membre de la Unitat d'Aplicacions de l'Àrea de Tecnologies i nou bibliotecaris que provenen del grup inicial de *contestadors*.

Els objectius globals que es marca aquest grup són els següents:

- Formar el personal de les biblioteques de la UB per tal d'implicar-lo i optimitzar l'ús del Servei.
- Revisar, actualitzar i millorar el protocol d'actuació per facilitar la tasca dels bibliotecaris contestadors.
- Crear eines per simplificar la feina dels bibliotecaris contestadors: plantilles de respostes, directori del personal implicat, calendari de torns setmanals, etc.

- Estudiar i millorar les funcionalitats del sistema per fer-lo més operatiu. Aquest objectiu inclou la creació d'una nova plataforma per donar resposta a les necessitats que es van anar detectant durant els primers mesos del servei, tant en benefici dels usuaris com per millorar les eines d'informació de les biblioteques.
- Fer una anàlisi de les preguntes rebudes i extreure'n les conclusions pertinents per a la millora de serveis, la revisió de continguts, les PMF, etc.
- Fer propostes de difusió del servei.

Les primeres actuacions d'aquest grup es van concretar en les següents:

1. Incorporar més bibliotecaris contestadors per tal d'equilibrar els torns de matí, tarda i cap de setmana. Actualment, el Servei està constituït per un equip de 16 bibliotecaris contestadors i 45 bibliotecaris temàtics de suport que compaginen la seva tasca habitual a les biblioteques amb els torns establerts per contestar.
2. Informar i formar tot el personal per fer-lo particip d'aquest projecte. Es va fer una sessió de formació especialitzada per als bibliotecaris temàtics i 8 sessions per a tot el personal, impartides a les diferents biblioteques.
3. Difondre el Servei a través de la pàgina web de la Biblioteca amb el nom de *Pregunteu al bibliotecari* (PaB24_7). Es crea una pàgina informativa i un logotip identificatiu del Servei, i s'inclou l'enllaç *Pregunteu al bibliotecari* a totes les pàgines.

Desenvolupament del nou programari

A mitjan 2004, la Unitat d'Aplicacions de l'Àrea de Tecnologies de la UB presenta, com a resultat de la col·laboració amb el grup de treball, una nova plataforma també amb eines de programari lliure. Considerant algunes de les limitacions del programa anterior, es va valorar el desenvolupament d'un programa més robust i amb noves funcionalitats, basat en formularis web i *scripts* CGI fets en llenguatge PHP que actuen sobre una base de dades relacional que permet una gestió més àgil d'un gran volum de dades estructurades.

La facilitat de l'entorn Wiki per editar pàgines i la possibilitat de fer-hi actuacions col·laboratives fa que se segueixi mantenint lligat a la nova plataforma.

El nou programari manté la filosofia del Servei, però permet donar resposta a les necessitats que es van anar detectant durant la primera etapa:

- *Generar estadístiques d'ús* de manera automàtica, acurada i pertinent amb l'objectiu de gestionar aquesta informació adequadament per tal d'establir, a partir de les demandes, quines són les mancances d'aquest i d'altres serveis de la Biblioteca. La versió anterior només permetia la visualització dels darrers 15 dies i la gestió manual de les dades.

- *Perfeccionar els instruments de cerca* per tal de recuperar els resultats més pertinents que ens permetin fer una anàlisi exhaustiva de les preguntes rebudes i de les respostes donades.
- *Millorar la interfície de consulta de l'usuari i el programa intern de gestió*, amb noves funcionalitats i accessos a continguts: formularis en diferents idiomes, noves pantalles d'ajuda, canvis en la disposició de la informació, etc.

El nou programa en aquests moments està en fase de proves i es preveu que estigui totalment operatiu al llarg del curs 2004-05.

Avantatges per als usuaris

Són usuaris preferents d'aquest servei els membres de la comunitat universitària de la UB, però tothom hi pot accedir i fer-ne ús, atès que no es demana cap contrasenya per accedir al formulari de petició.

El nivell de les respostes s'adapta a la tipologia dels usuaris. Per respondre a les peticions d'usuaris externs a la UB, es disposa de recursos propis i aliens gratuïts, i, sempre que sigui adient, se'ls redirigeix a una altra biblioteca o centre d'informació pertinent.

Els principals beneficis que l'usuari obté d'aquest servei són els següents:

- El programa no requereix la instal·lació de cap programari i, per tant, no és necessari tornar a configurar el navegador (com és el cas d'altres serveis de referència basats en el xat o el correu electrònic).
- Expansió del servei de referència. L'usuari pot plantejar les consultes sense desplaçar-se, des de la seva estació de treball durant totes les hores del dia, i sense necessitat de desconnectar-se d'altres programes que estigui utilitzant en aquell moment. Les preguntes rebudes es responen immediatament, o en un màxim de 24 hores.
- Contacte directe amb bibliotecaris temàtics. Encara que el servei és monitorat per dos bibliotecaris de torn per dia i un bibliotecari de cap de setmana que responen a les preguntes de caràcter general, les que requereixen més expertesa són reenviades al bibliotecari temàtic corresponent. Si la resposta requereix un grau d'elaboració més elevat i, per tant, un temps d'espera, l'usuari rep, bé un missatge sobre l'estat de la seva petició, o bé una primera resposta parcial.
- Les eines adients d'informació per potenciar l'autosuficiència dels usuaris en cerques futures per:
 - Incitar-los a contactar amb la Biblioteca davant qualsevol dubte o necessitat d'informació, per poder-los servir com i quan ho necessiten.

- Possibilitar la seva formació en els recursos d'informació més adequats, i l'assessorament de com es poden utilitzar per maximitzar l'eficiència i la pertinència dels resultats. És a dir, les respostes contenen part d'instrucció i part d'assessorament.

Cal remarcar que aquest servei afavoreix diversos aspectes de la nostra funció com a centre de recursos per a l'aprenentatge, com poden ser:

- Garantir una resposta de qualitat aprofitant l'expertesa de tot el col·lectiu bibliotecari. Tots els bibliotecaris autoritzats poden visualitzar al mateix temps les peticions i les respostes, i poden ampliar una resposta ja enviada, en benefici de la qualitat de la informació donada.
- Promoure i difondre els serveis digitals de la Biblioteca:
 - Dirigir l'usuari a aquelles pàgines d'ajuda i de reculls de recursos que la Biblioteca ha seleccionat i ha posat al seu abast.
 - Oferir la possibilitat de concertar una cerca experta bibliogràfica/documental per encàrrec, quan la resposta requereix un seguiment, una investigació amb més profunditat, i/o l'ús de bases de dades bibliogràfiques. Aquesta opció està subjecta a les tarifes aprovades per la Junta de Govern de la Universitat, aplicables als serveis no gratuïts de la Biblioteca o a membres externs a la comunitat universitària.
 - Donar a conèixer la possibilitat d'assistir a les sessions de formació d'usuaris programades per la Biblioteca.

Funcionament i metodologia de treball

Com accedeix l'usuari al servei PaB24x7?

El funcionament del PaB24 x 7 és senzill. A nivell extern l'usuari accedeix al servei mitjançant diferents formularis web adreçats a un únic punt intern d'administració i edició del programa, on els bibliotecaris contestadors reben les preguntes, els suggeriments o qualsevol altra demanda que es formuli.

L'usuari pot accedir al servei a través de totes les pàgines web de la Biblioteca, mitjançant els enllaços *Comentaris* (a peu de pàgina) i *Pregunteu al bibliotecari* (al marc de l'esquerra de la pàgina), que obren el formulari que cal emplenar.

A la pàgina principal del web de la Biblioteca, dins de l'apartat «Serveis», els usuaris troben la informació de com funciona i per a què es pot utilitzar el PaB24_7, amb recomanacions sobre les preguntes que es poden formular i el període màxim de resposta.

Hi ha sis formularis diferents dels quals uns permeten seleccionar el tema de consulta i els altres s'assignen a un servei concret. Aquests formularis es van actualitzant



Figura 1. Enllaços per accedir als formularis

d'acord amb les necessitats generades per l'evolució dels serveis i dels nous recursos de la Biblioteca.

1. Formulari general. Conté un desplegable des del qual es pot seleccionar un dels temes de consulta següents:

- Web de la Biblioteca
- Dossiers electrònics
- Connexions a la Biblioteca digital
- Bases de dades i revistes electròniques
- Consulta de catàlegs
- Informació bibliogràfica
- Servei de préstec
- Reserva de documents
- Préstec interbibliotecari
- Servei de fotocòpies
- Adreces, horaris i telèfons
- Suggeriments i opinions
- Altres...

2. Formulari de compte *proxy*. Permet al PDI (personal docent i investigador), al PAS (personal d'administració i serveis) i als estudiants de doctorat sol·licitar un

codi *proxy* per accedir als recursos electrònics des de fora de la UB. Només es pot fer des de la pàgina on hi ha les instruccions per accedir als recursos electrònics.

3. Formulari de revistes electròniques en xarxa (REX). S'hi accedeix des de les pàgines de consulta de les revistes electròniques. Obliga l'usuari a introduir el títol de la publicació sobre la qual es vol fer una consulta.
4. Formulari de bases de dades en xarxa (BEX). S'hi accedeix des de les pàgines de consulta de bases de dades. Obliga l'usuari a introduir el títol de la base de dades sobre la qual es vol fer una consulta.
5. Formulari temàtic. S'hi accedeix des de les pàgines de recursos temàtics (*Guies temàtiques*), permet seleccionar una determinada matèria amb la qual es relacionarà la consulta.
6. Formulari de cerques bibliogràfiques. S'hi accedeix des de les pàgines d'informació bibliogràfica. Es pot sol·licitar una cerca per encàrrec, si s'accepta el pagament segons les tarifes vigents. Permet seleccionar una determinada matèria, com en el cas anterior.

Tots els formularis contenen uns mínims camps obligatoris per tal d'identificar l'usuari i el tema de la petició.

Preguntes i respostes

Les consultes dels usuaris fetes a través dels diferents formularis van adreçades a un mateix punt de recepció on queden com a *Preguntes pendents*.

S'estableix un calendari de torns setmanals entre els responsables per atendre les preguntes. Aquest calendari s'elabora periòdicament i inclou els torns de cap de setmana. Les preguntes són ateses pel bibliotecari contestador, que procura donar una resposta ràpida i acurada a les qüestions formulades.

El programa permet visualitzar totes les preguntes dels usuaris, ordenades cronològicament; així, tots els bibliotecaris contestadors que hi estiguin connectats com a editors/administradors poden veure l'estat de cada petició: *contestada*, *reenviada* a un bibliotecari temàtic, *en tràmit* o si encara està *pendent de resposta*.

Un cop són contestades les preguntes, desapareixen de la pantalla com a *Pendents* i és possible recuperar-les, juntament amb les respostes, mitjançant els menús desplegable, que permeten agrupar-les per data, assumpte, usuari, etc., o bé a través del cercador del programa.

Si els bibliotecaris responsables consideren que la pregunta fa referència a un tema molt específic, que requereix una resposta més especialitzada, es reenvia al bibliotecari temàtic corresponent, de manera que la petició queda com a *Reenviat pendent*.



Figura 2. Estat de les preguntes

Funcionalitats del programa

El programa permet:

— Visualitzar i recuperar:

- *Preguntes pendents.* Preguntes procedents de qualsevol dels sis formularis existents i que no han estat contestades o que s'han reenviat a un bibliotecari temàtic i encara no s'han respost.
- *Preguntes reenviades.* Només relaciona les preguntes reenviades a un bibliotecari temàtic i que encara no s'han respost.
- *Preguntes per tema.* Relaciona un llistat alfabètic de peticions, per tema.
- *Preguntes per data.* Relaciona un llistat cronològic de peticions.
- *Preguntes per autor.* Relaciona un llistat alfabètic de peticions, per autor.
- *Respostes per data.* Relaciona un llistat cronològic de respostes.
- *Respostes per autor.* Relaciona un llistat alfabètic de respostes, per autor.



Figura 3. Desplegable de l'estat de les preguntes

— Gestionar les preguntes:

- Contestar directament si es disposa de la informació adient.
- Reenviar al bibliotecari temàtic si es tracta d'una consulta més especialitzada.
- Deixar la pregunta en tràmit pendent de resposta i, si és necessari, enviar una resposta parcial a l'usuari.
- Elaborar un esborrany, si cal, per preparar la resposta.

— Cercar:

- El programa inclou un cercador que permet fer cerques per paraules del text dins la base de dades de preguntes i respostes.

— Generar dades estadístiques amb diverses tipologies de dades:

- *Usuaris*: nom, correu electrònic i col·lectiu al qual pertany.
- *Tècniques*: client del navegador, IP de l'ordinador, etc.
- *Cronològiques*: preguntes i respostes agrupades per data, mes, dia de la setmana i hora en què s'ha fet la consulta.
- *Contestadors*: nom i correu electrònic.

Eines per als bibliotecaris contestadors

El grup de treball ha anat elaborant eines per tal d'agilitar la tasca dels bibliotecaris contestadors.

La primera va ser el *Manual de procediments* com a instrument bàsic de treball per a tots els bibliotecaris, que s'ha anat ampliant d'acord amb les necessitats.

L'objectiu és establir uns criteris comuns d'actuació per garantir una metodologia unificada de treball i una homogeneïtzació en l'estil de redacció i el nivell de resposta.

El manual inclou els criteris de resposta i de reenviament a un bibliotecari temàtic, a qualsevol de les unitats tècniques de la Biblioteca o a la direcció del Servei.

Totes les eines són accessibles a partir dels enllaços de la pàgina inicial del Servei.

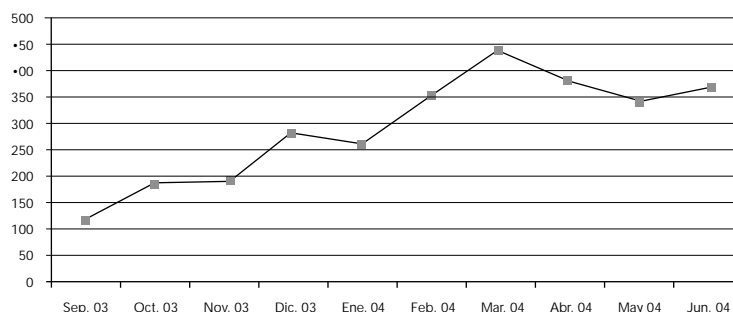
— Des de l'enllaç *Wiki del contestador* s'accedeix a:

- Avisos puntuals
- *Manual de procediments*
- Plantilles de resposta
- Llista de bibliotecaris temàtics per reenviar missatges
- Llista de formularis al web
- Acords de reunions sobre el PaB24 × 7
- Com interpretar dades estadístiques
- Calendari d'atenció al PaB24 × 7.

— L'enllaç *Directori UB* permet consultar les dades actualitzades de tot el personal de la UB.

El PaB24 × 7 en xifres

El grup de treball PaB24 × 7 ha elaborat les estadístiques del funcionament del Servei amb les dades obtingudes des del mes de setembre de 2003 fins al juny de 2004.



Gràfic 1. Evolució del nombre de consultes

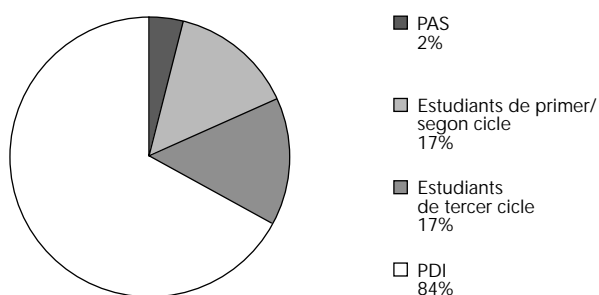
El nombre de consultes

Del total de peticions rebudes durant el període indicat s'ha obtingut una mitjana de 293 consultes mensuals. Es constata que el nombre s'ha anat incrementant fins a arribar a una estabilització, consolidada durant els últims mesos.

Els usuaris del Servei

La difusió, el lliure accés i l'amigabilitat permeten fer arribar el Servei a un gran nombre d'usuaris aliens a la Universitat. Aquest tipus de preguntes representen un 63 % del total.

El nombre d'usuaris propis és menor perquè disposen d'altres serveis d'informació *in situ* que complementen el PaB24 x 7.



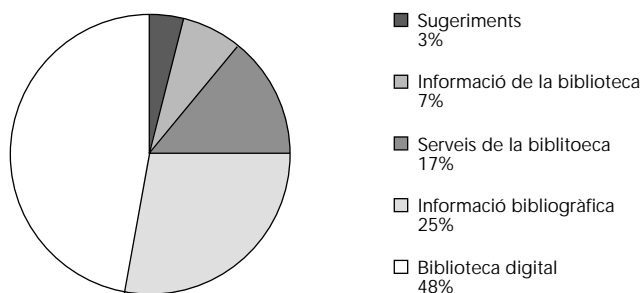
Gràfic 2. Tipologia d'usuaris de la UB

La tipologia de les preguntes

Aquest servei ha permès que es resolguin de manera ràpida els problemes relacionats amb l'ús de la biblioteca digital (*proxy*, configuracions, funcionament de les revistes electròniques i bases de dades, etc.).

A tall informatiu, s'ha de mencionar que les preguntes sobre els dossiers electrònics no són significatives, ja que el formulari de consulta que apareix a totes les pàgines dels dossiers no arriba al PaB24_7. L'equip administrador dels dossiers s'encarrega de respondre a les consultes.

Finalment, un mínim percentatge es relaciona amb les peticions d'informació puntual de la Biblioteca, com ara ubicació, horaris i telèfons i suggeriments sobre informació continguda al web.

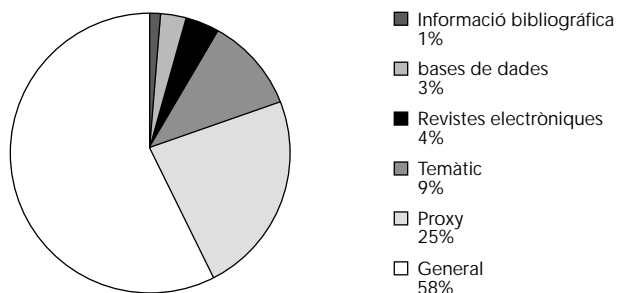


Gràfic 3. Tipologia de preguntes

Els formularis de sol·licitud

Des del web de la Biblioteca s'accedeix a sis formularis diferents que van direccionats al PaB24 × 7. El més utilitzat, en un 58 %, és el formulari general que es troba darrere de tots els *Pregunteu al bibliotecari* i de *Comentaris*, seguit en freqüència d'ús pel de sol·licitud de compte *proxy*.

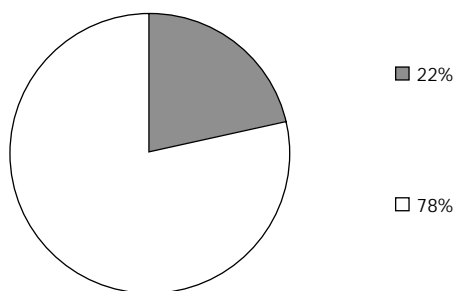
La resta de formularis s'utilitzen menys i amb una freqüència similar entre ells.



Gràfic 4. Formularis de sol·licitud

Les hores d'ús del Servei

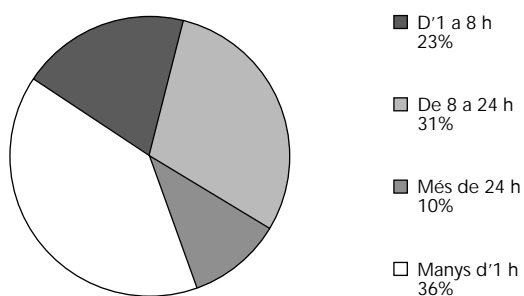
La major part de les peticions es fan dins l'horari d'obertura de les biblioteques: de 8 a 21 h, de dilluns a divendres, i de 10 a 21 h, els caps de setmana i festius.



Gràfic 5. Hores d'ús del Servei

El temps de resposta

Un 90% de les peticions es contesten dins del termini de 24 hores, assolint l'objectiu marcat inicialment. El temps de resposta s'incrementa en la resta de peticions a causa de diferents motius com són el reenviament, el grau de dificultat de la consulta, l'absència de personal en horari nocturn i d'especialitzat en horari de cap de setmana, etc.



Gràfic 6. Temps de resposta

Conclusions

La utilització d'un entorn col·laboratiu aplicat al Servei d'Informació i Referència Virtual permet a la Biblioteca millorar la satisfacció en les necessitats d'informació dels usuaris, garanteix l'enriquiment professional dels bibliotecaris i contribueix a l'optimització del servei. Aquestes premisses es concreten en els avantatges següents:

Per als usuaris

- Els ajuda a ser autosuficients en la cerca d'informació i/o documentació.
- Assegura que cap demanda d'informació quedi sense resposta, que aquesta sigui el màxim de ràpida possible i que procedeixi de personal bibliotecari qualificat.

Per als bibliotecaris

- Possibilita compartir coneixement. Això suposa aprofitar l'experiència d'altres bibliotecaris en benefici d'una formació pròpia com a professionals de la informació. Promou la implicació del personal en la tasca de respondre a l'usuari.

Per a la Biblioteca

- Detecta les possibles mancances d'informació, estructuració i usabilitat del web, i d'altres serveis de la Biblioteca.
- Permet dissenyar nous serveis i productes d'informació segons les necessitats específiques dels usuaris, detectades a través de l'obtenció de dades fiables de l'ús de diferents serveis.
- Permet establir una política de difusió dels serveis i recursos d'informació de què disposa la Biblioteca, aprofitant els canals interns de comunicació de la UB com poden ser les intranets del personal d'administració i serveis, dels estudiants i del professorat, i altres sistemes de promoció i difusió dins la biblioteca.

El PaB24 × 7 és un servei viu, flexible i en constant evolució. Proposa un model de gestió de preguntes i respostes fet a mida, que s'ha generat i ha evolucionat aprofitant els avantatges de disposar d'un programa que s'ha adaptat progressivament a les necessitats derivades de l'ús de l'aplicació.

L'estructura adaptable del programa permet la millora del PaB24 × 7 amb noves utilitats. Per exemple, s'estudia la possibilitat de crear una base de dades de preguntes i respostes de referència, amb descriptors que reflecteixin de manera més exacta el seu contingut temàtic. D'altra banda, l'organització oberta del servei permet augmentar els recursos humans segons el creixement de les demandes informatives.

Es poden preveure algunes de les necessitats futures; d'altres, en canvi, vindran donades per la interacció dels usuaris amb el programa.

El patró en el qual es basa el PaB24 × 7 pot ser vàlid per a altres serveis de la mateixa institució (punts d'informació a l'estudiant, secretaries, bústies de suggeriments, etc.) que necessitin atendre la demanda d'informació dels usuaris de manera col·laborativa.

El *QuestionPoint* de la Library of Congress i l'OCLC és un bon exemple d'aquest tipus d'iniciatives i projectes de referència virtual col·laborativa.

En l'àmbit de l'Estat espanyol hi ha també iniciatives similars, tant en biblioteques públiques (*Pregunte, las bibliotecas responden*) com en biblioteques universitàries, amb diferents models d'aquests serveis (respostes en temps real), bé oberts, bé restringits a usuaris de la mateixa institució.

A Catalunya, es podria plantejar, aprofitant l'experiència del PaB24 × 7 i altres serveis similars, la possibilitat de crear un espai de treball col·laboratiu, compartint la gestió dels serveis d'informació i referència virtual.

Bibliografia

- «A Special Issue on Digital Reference» (2003). *D-Lib Magazine*. February 2003, vol. 9, núm. 2. <http://www.dlib.org/dlib/february03/02contents.html> [Consulta: setembre 2003].
- BEARD, J. [et al.] (2003). «ASK: a virtual enquiry desk - a case study». *The electronic library*, vol. 21, núm. 6, p. 601-608.
- BERUBE, L. (2003). «Ask live! UK public libraries and virtual collaboration». *Library & Information Research News*, vol 27, núm. 86, p. 43-50.
- BERUBE, L. (2004). «Collaborative digital reference: an Ask a librarian overview». *Program*, vol. 38, núm. 1, p. 29-41.
- IFLA IFLANET (2004). «Reference Work Section». *Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital*. International Federation of Library Associations and Institutions. <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm> [Consulta juliol 2004].
- KRESH, Diane Nester (2000). «Offering High Quality Reference Service on the Web: The Collaborative Digital Reference Service (CDRS)». *D-Lib Magazine*, June 2000, vol. 6, núm. 6. <http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html> [Consulta: juny 2004].
- «OCLC Online Computer Library Center» (2003). *QuestionPoint*. Dublin, OH, OCLC. <http://www.questionpoint.org/> [Consulta: octubre 2003].
- SLOAN, B. (2002). *Bernie Sloan's Digital Reference Pages*. Urbana-Champaign: University of Illinois. Graduate School of Library and Information Science, August 6, 2002. <http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/bernie.htm> [Consulta: setembre 2003].
- «Virtual Reference Desk Project» (2003). *VRD 2003 Online Proceedings (Digital Reference Conference) San Antonio, TX, November 17-18*. <http://www.vrd2003.org/proceedings/index.cfm> [Consulta: octubre 2003].

Annex: Exemples

Els exemples següents són preguntes reals rebudes al *Pregunteu al bibliotecari* (PaB24 × 7). Les dades personals tant dels autors de les preguntes com dels bibliotecaris contestadors s'han modificat amb la voluntat de no contravenir la llei de protecció de dades personals.

Aquesta mostra aleatòria serveix per demostrar dues coses:

- la tipologia de les preguntes i les necessitats d'informació són molt variades en funció de l'usuari que pregunta.
- les expectatives que genera un servei d'aquestes característiques en l'usuari, són molt àmplies.

Es pot generalitzar dient que es pregunta sobre:

- La biblioteca i l'ús dels serveis de la UB. La majoria d'aquestes preguntes, que poden ser generals o molts específiques, es poden resoldre d'una manera ràpida, gairebé immediata, i són de caire *informatiu*.
- Un tema específic. Són preguntes especialitzades, que requereixen una major dedicació i inversió de temps i recursos bibliogràfics, i algunes de les quals es reenvien a un bibliotecari temàtic especialitzat o una unitat tècnica perquè les pugui resoldre amb més eficiència. Són les respostes de *referència*, on a part de donar una resposta directa a l'usuari s'intenta donar-li també les instruccions i les eines que podrà aplicar en futures cerques d'informació.
- Suggestiments diversos o queixes sobre el funcionament dels serveis i/o sobre la informació continguda en les pàgines. Són molt útils a la biblioteca per detectar problemes i mancances. S'utilitza com un mitjà de *comunicació* àgil i directe amb la biblioteca.

Exemple 1: Cerca d'informació bibliogràfica resposta personalitzada i elaborada

Aquesta petició: 40b1aa42.ef5
Data: 24 Mai 2004 09:54:42
Autor: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Tema: Bases de dades

Data reenviat: 24 Mai 2004 10:35:28
Reenviat per: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Reenviat a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>

Data contestat: 25 Mai 2004 10:29:34
Contestat per: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Contestat a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Còpies a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>

unitat: IIBB, CSIC-IDIBAPS
títol: OVID Medline
collectiu: Altres
mail: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>

Fa un temps la base de dades OVID-Medline va desaparèixer de les accessibles per la biblioteca UB. Va reapareixer i ara torna a no ser-hi. Voldria saber quina es la situació, i de pas dir-vos que crec que és molt superior al medline del NIH (*PunMed?*) i al medline-Proquest que teniu ara, i que per tant seria un inconvenient gran pels que hi estem habituats. Gràcies

Data: 25 Mai 2004 10:29
De: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Per a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Copies: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Responent a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>

Bon dia,

Li confirmo que la consulta de les bases de dades a través de la plataforma OVID (entre d'altres el Medline) ja no és accessible de manera directa des de BEX (Bases de Dades en Xarxa) de la Biblioteca.

La plataforma Ovid va ser contractada per la Biblioteca de la Fundació Josep Laporte i la Universitat de Barcelona, com a membre del Patronat, tenia ple dret a la consulta de totes les bases de dades contractades per la Fundació. En aquell moment era molt novedosa, ja que permetia la consulta del thesaurus i l'accés a text complet d'alguns dels articles.

En aquests moments la Biblioteca de la Fundació Laporte, juntament amb el Consorci de les Biblioteques Universitàries Catalanes, ha contractat la versió del MEDLINE (*ProQuest?*). La Universitat de Barcelona, ja que és membre del Consorci i del patronat de la Fundació Josep Laporte, ha deixat de contractar més versions d'aquesta base de dades, per a invertir en d'altres i cobrir així més àrees de coneixement. El consorci ha contractat també la plataforma EBSCOhost, que també oferim, així com la versió gratuïta del MEDLINE (*PubMed?*).

Hem comprovat que la Biblioteca de Fundació Josep Laporte encara manté un link amb les últimes actualitzacions que va rebre de OVID, les pot trobar a <http://www.fbjoseplaporte.org/cat/bdb/bbdd/index.htm>, ja que va lligat a l'arxiu de revistes a text complet.

Moltes gràcies per la seva opinió i participació.

Cordialment,
Universitat de Barcelona. Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació - Biblioteques.

Si voleu tornar a tractar aquest tema, feu-ho a: <http://www.bib.ub.es/bub/preguntabd.htm>
Si us plau, no contesteu aquest missatge per correu electrònic.

Exemple 2: Cerca d'informació bibliogràfica - Cerca per encàrrec

Aquesta petició: 40e11c21.559e
Data: 29 Jun 2004 09:37:05
Autor: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Tema: Cerques bibliogràfiques:Química
Navegador: Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 6.0; Windows NT 5.0)

Data reenviat: 29 Jun 2004 09:47:53
Reenviat per: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Reenviat a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>

Data contestat: 29 Jun 2004 14:09:02
Contestat per: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Contestat a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>

confirm: Si, accepto el pagament
unitat: Nom Empresa
collectiu: Altres
mail: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
telefon: 938177616
dni: 38085024Z
punt_recollida:---
modalitat_pagament:efectiu
departament_adress: Carrer, població
mitja_de_tramesa:recollir

Aquesta sol·licitud substitueix a l'enviada anteriorment.

SOI·LICITUD D'INFORMACIÓ:

Contexte:

En el departament de I+D estem estudiant aquells components que es troben en els embalatges de plàstic que estan en contacte amb aliments i que poden ser tòxics per a la salut humana. En concret, l'estudi es centra en l'embalatge Bag-in-Box, com a contenidor de vi.

Dins d'aquest context necessitem la següent informació:

Compostos:

Quines són les dosis màximes diàries o concentracions autoritzades per al consum humà, de les següents substàncies, i quin és el nivell de migració des de l'embalatge fins al vi:

- Octilfenol, nonilfenol i isomers.
- Erucamida

Ens interessaria saber també què especifica la FDA (U.S. Food and Drug Administration) d'aquests compostos.

Perquè un compost sigui tòxic hi ha d'haver forçosament una concentració màxima d'exposició en humans?

Procés de fabricació:

Necessitem també informació sobre el procés de fabricació del Bag in Box.

Legislació:

Voldriem conèixer també la legislació existent actualment que reguli el tema dels envasos que contenen begudes i aliments, principalment pel que fa referència a materials amb els quals estan fets i quins components poden contenir i desprendre.

L'àmbit geogràfic és nacional, europeu i internacional (excepte Europa)

Tesis:

Sobre el mateix tema, ens interessaria saber si hi ha tesis ja elaborades, o bé que s'estiguin treballant, així com línies d'investigació que s'estiguin portant a terme (Universitats, laboratoris, etc...). L'àmbit geogràfic és nacional i internacional.

Preuem ens informeu previament del pressupost de la consulta.

Gràcies i salutacions.

Exemple 2: Cerca d'informació bibliogràfica - Cerca per encàrrec (*continuació*)

Data: 29 Jun 2004 14:09
De: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Per a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Responent a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>

Hola Glòria,
tal i com acabem de parlar per telèfon, ens posarem en contacte amb vosaltres de seguida que la cerca estigui realitzada.

Cordialment,

Universitat de Barcelona. Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació - Biblioteques.

Si voleu tornar a tractar aquest tema, feu-ho a: <http://www.bib.ub.es/bub/infbib.htm>
Si us plau, no contesteu aquest missatge per correu electrònic

Exemple 3: Respostes per plantilla

Aquesta petició: 40ed2572.201c
Data: 08 Jul 2004 12:44:02
Autor: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Tema: Bases de dades
Navegador: Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 6.0; Windows NT 5.1)

Data contestat: 08 Jul 2004 14:52:13
Contestat per: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Contestat a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>

unitat: Ub Psicologia
collectiu: Estudiant
mail: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>

Com puc fer una recerca de bibliografia específica sobre Paidopsiquiatria? Gràcies

Data: 08 Jul 2004 14:52
De: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Per a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Responent a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>

Bona tarda Montse,

Pots cercar documents per autor, títol o matèria al catàleg de la BUB:
<<http://eclipsi.bib.ub.es/virtua/catalan/index.html>>. Disposes d'una guia de consulta del catàleg a:
<<http://www.bib.ub.es/bub/guiacat.htm>>

En aquest cas jo et recomenaria que empressis com a termes de cerca:
«Paidopsiquiatria» en l'opció de paraula clau.
També podràs recuperar algun document més si uses el terme «Psiquiatria infantil» en el camp de matèria.

D'altra banda pots fer el mateix tipus de cerca en el Catàleg Col·lectiu de les Universitats Catalanes:
<<http://www.cbuc.es/ccuc/>>

També pots consultar les guies temàtiques: <<http://www.bib.ub.es/bub/internet.htm>>

Si ho desitges, pots encarregar una cerca bibliogràfica: <<http://www.bib.ub.es/bub/infbib.htm>>, tenint en compte les nostres tarifes:
<<http://www.bib.ub.es/bub/bub3.htm>>

Cordialment,

Universitat de Barcelona. Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació - Biblioteques.

Si voleu tornar a tractar aquest tema, feu-ho a: <http://www.bib.ub.es/bub/preguntabd.htm>
Si us plau, no contesteu aquest missatge per correu electrònic.

Exemple 4: Canal de comunicació àgil i directe

| |
|--|
| <p>Aquesta petició: 40dfdf6.7d37 Data: 28 Jun 2004 11:07:50 Autor: Nom i Cognom <adreça correu electrònic> Tema: Consulta de catàlegs Navegador: Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 6.0; Windows NT 5.1) Data reenviat: 28 Jun 2004 11:33:44 Reenviat per: Nom i Cognom <adreça correu electrònic> Reenviat a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic> Data contestat: 28 Jun 2004 14:34:41 Contestat per: Nom i Cognom <adreça correu electrònic> Contestat a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic> unitat:UB collectiu:PDI Amics, Em sembla que el programa de consulta del catàleg en línia té un petit problema. No és greu, però incommoda una mica. Sé que hi ha un llibre que tracta de la història de les biblioteques entre 1922 i 1936. Si poso «1922/1936» buscant per matèries, el programa em porta a l'índex de matèries, però a l'entrada «1922/2002», amb la qual cosa dona a entendre que no tenim aquest llibre. Com que sé altres dades del llibre, al final el trobo: http://eclipsi.bib.ub.es/cgi-bin/vtls.web.gateway.20?bib=0646-88260&conf=080000+++++++ I, efectivament, com a matèria té «1922/1936». Però si faig un clic al damunt d'aquesta matèria, a l'índex m'apareix «1922/2002». He fet proves amb altres registres que tenen dates com a matèria. Si fem clic sobre aquestes dates al camp «matèria» per a localitzar altres documents que tinguin la mateixa, el programa ens porta a l'índex de matèries, però no pas sobre aquella data exactament. (Crec que el problema no es dona quan la matèria és un any sol, sinó quan és un període de dos anys o dos segles, separats per barra.) Més exemples: Aquest document (http://eclipsi.bib.ub.es/cgi-bin/vtls.web.gateway.20?bib=0094-37060&conf=080000+++++++) té com a matèria «S. XIII/XVII». Si hi clico al damunt, em trobo a l'índex de matèries situat a «S. XIII/XX». Espero que m'hagi explicat clarament... No sé si el problema té solució... Fins una altra,</p> |
| <p>Data: 28 Jun 2004 14:34 De: Nom i Cognom <adreça correu electrònic> Per a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic> Responent a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic> Benvolgut, T'has explicat perfectament. Es tracta d'una limitació de la consulta del catàleg via web (que per cert encara no havíem detectat). El problema no es dona a l'aplicació VTLS, però la Gateway és una disfressa de la connexió telnet i probablement el fet que la barra inclinada sigui el caràcter que es fa servir per cercar a l'aplicació VTLS genera una confusió impossible de resoldre en l'entorn de la Gateway. Una solució alternativa a la teva consulta, és obviar la barra inclinada en la cerca per matèries i substituir-la per un guionet o un espai en blanc. Si es fa d'aquesta manera, la cerca funciona correctament. Moltes gràcies pel teu avís. Ens servirà per alertar d'aquesta limitació en el manual de consulta del catàleg. Cordialment, Universitat de Barcelona. Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació - Biblioteques. Si voleu tornar a tractar aquest tema, feu-ho a: http://www.bib.ub.es/bub/pregunta.htm Si us plau, no contesteu aquest missatge per correu electrònic.</p> |

Exemple 5: Redirecció de l'usuari a altres institucions

Aquesta petició: 40e04903.3f61
Data: 28 Jun 2004 18:36:19
Autor: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Tema: Consulta de catàlegs
Navegador: Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 5.5; Windows 98; Win 9x 4.90)

Data contestat: 28 Jun 2004 18:53:58
Contestat per: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Contestat a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>

unitat: Soc un particular
collectiu: Altres
mail: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>

Benvolguts senyors: Estic fent un treball sobre l'arquitecte nordamericà Frank Gehry i necessite llegir un article de Beatriz Colomina sobre ell inclòs en un llibre que a València, on visc, no trobe, però que per la web veig que sí és a la BUB. El llibre és «Frank Gehry, architect». És un catàleg simultàniament publicat pels Museus Guggenheim de Nova York i Bilbao, crec que a l'any 2000 o 2001, amb motiu d'una retrospectiva. El que demano és si l'exemplar a la BUB és bilingüe anglés-espanyol, si el podria consultar a la BUB i fins i tot si podria fotocopiar l'article que m'interesa si l'edició fos realment bilingüe. Moltes gràcies.

Data: 28 Jun 2004 18:53
De: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Per a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>

Benvolgut,

Aquest document que t'interessa es troba a la Universitat Politècnica de Catalunya, a l'Escola d'Arquitectura, i no a la UB.

T'envio una adreça de correu electrònic per tal de contactar amb un bibliotecari de la UPC que t'ajudarà en la teva recerca: Info.biblioteques@upc.es

També t'adjunto l'adreça i el núm. de telèfon de la biblioteca d'Arquitectura:
Avda. Diagonal 649 08028 Barcelona
Tel: 93 401 63 27

Cordialment,

Universitat de Barcelona. Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació - Biblioteques.

Si voleu tornar a tractar aquest tema, feu-ho a: <http://www.bib.ub.es/bub/pregunta.htm>
Si us plau, no contesteu aquest missatge per correu electrònic.

Exemple 6: Queixes i suggeriments

| |
|--|
| <p>Aquesta petició: 40b1f103.5cde Data: 24 Mai 2004 14:56:35 Autor: Nom i Cognom <adreça correu electrònic> Tema: Bases de dades i revistes electròniques</p> <p>Data reenviat: 24 Mai 2004 15:58:00 Reenviat per: Nom i Cognom <adreça correu electrònic> Reenviat a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic></p> <p>Data contestat: 25 Mai 2004 12:19:20 Contestat per: Nom i Cognom <adreça correu electrònic> Contestat a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic></p> <p>unitat: Univ. of Turin, Univ. of Parma (Italy) collectiu: PDI mail: Nom i Cognom <adreça correu electrònic></p> <p>In your on-line trascription of Ramon Llull's Liber principiorum medicinae there are lots of mistypings (mainly stressed vowels where they should not be): quâ, quòd, meliùs, quàm, solùm, secundùm, metaphoricè. Please fix them</p> |
| <p>DATA: 25 Mai 2004 12:19 DE: Nom i Cognom <adreça correu electrònic> PER A: Nom i Cognom <adreça correu electrònic> Responent a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic></p> <p>Good morning,</p> <p>We have pleased to inform you that we have just send your comments on Ramón Llull's work to the person ho has the responsibility to build up and manage the web on Ramón Llull, at the Department of Catalan Philology from our university. He answers as follows to your request:</p> <p>«En aquestes edicions setcentistes tenien aquest hàbit de posar accents al llatí. No és un error, per tant: simplement, hem reproduït el text d'aquesta edició.»</p> <p>Below, you have the translation of this answer into English:</p> <p>«In these editions that were carried out during the eighteenth century, they were used to put accents on latin words. We mustn't consider them a mistake but the way they worked an edition out. By knowing all this, you must be aware that we have only made a copy from the original one. »</p> <p>Sincerely,</p> <p>Universitat de Barcelona. Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació - Biblioteques.</p> <p>Si voleu tornar a tractar aquest tema, feu-ho a: http://www.bib.ub.es/bub/pregunta.htm Si us plau, no contesteu aquest missatge per correu electrònic.</p> |

Exemple 7: Informació de la UB

Aquesta petició: 40ec31a4.7cde
Data: 07 Jul 2004 19:23:48
Autor: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Tema: Altres...
Navegador: Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 6.0; Windows NT 5.0)
Data contestat: 07 Jul 2004 19:39:20
Contestat per: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Contestat a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
unitat: san joan de Deu
collectiu: Estudiant
mail: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
necesito creditos de libre elección del campo de enfermeria para convalidar unas asignaturas y no se donde puedo encontrarlas gracias.

Data: 07 Jul 2004 19:39
De: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Per a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Responent a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Buenas tardes,
Puedes consultar la oferta de asignaturas de libre elección para el primer semestre del curso 2004-2005 en:
<http://www.ub.es/acad/lliure/assignatures/menuass.htm>
Cordialmente,
Universitat de Barcelona. Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació - Biblioteques.
Si voleu tornar a tractar aquest tema, feu-ho a: <http://www.bib.ub.es/bub/pregunta.htm>
Si us plau, no contesteu aquest missatge per correu electrònic.

Exemple 8: Fora de l'àmbit del Servei

Aquesta petició: 840dfdf6.7d37
Data: 11 Mar 2004 19:01:46
Autor: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Tema: Altres
Data contestat: 11 Mar 2004 19:02:86
Contestat per: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Contestat a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
unitat: ub
collectiu: Altres
mail: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Mi pregunta bueno mas que una pregunta es una duda que posibilidades hay que una persona que en principio es sana se practique docis de insulina sin tener diagnosticado directamente por un medico sino por sintomas que tiene.

Data: 11 Mar 2004 19:02:01
De: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Per a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Responent a: Nom i Cognom <adreça correu electrònic>
Buenas tardes,
Sentimos no poder responderte, pero te recordamos que las autoridades sanitarias recomiendan no automedicarse. Consulta con tu médico de cabecera
Cordialmente,
Universitat de Barcelona. Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació - Biblioteques
Si voleu tornar a tractar aquest tema, feu-ho a: <http://www.bib.ub.es/bub/pregunta.htm>
Si us plau, no contesteu aquest missatge per correu electrònic.