

Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Los Andes - Serbiula

Políticas de uso del servicio de chat para los Usuarios

Información Institucional

URL Serbiula: <http://www.serbi.ula.ve>

URL Catálogo Público de acceso en línea: <http://platon.serbi.ula.ve>

Horario de atención: Por definir.

Chatea con el Bibliotecario – Servicio de Referencia Virtual

Misión

Establecer una comunicación directa entre el usuario y el bibliotecario, con el fin de que éste reciba orientación e información sobre el funcionamiento de los recursos y servicios con que cuenta Serbiula, así como también ayuda para la búsqueda y localización de la información.

Visión

Consolidar un servicio de referencia virtual pionero en Venezuela que brinde orientación y asistencia a los usuarios de Serbiula que lo requieran.

Objetivo

Proporcionar asistencia en tiempo real a los usuarios de Serbiula.

Usuarios del Servicio

Cualquier persona que disponga de acceso a internet.

Atención del Servicio

El servicio es atendido por bibliotecarios profesionales especializados en labores de referencia y asesoramiento bibliográfico al usuario.

Políticas

Tipos de Consultas

1.- Se atenderán a través de este servicio las consultas sobre el funcionamiento de los recursos y servicios que ofrece Serbiula, y se brindará ayuda para búsqueda y localización de información. La tarea de efectuar la búsqueda en sí y el posterior análisis de los resultados, le corresponderá siempre al usuario.

2.- En principio, no existe un límite de tiempo para las consultas a través del servicio de chat. No obstante, si a criterio del bibliotecario la consulta resulta demasiado extensa o compleja, se podrá remitir al usuario a una entrevista en persona o a través del correo electrónico.

Parámetros del Servicio

3.- Se incluyen las siguientes funciones básicas:

- Proporcionar información general sobre los recursos y servicios que posee Serbiula respetando la normativa sobre derechos de autor.
- Instrucción en el uso de la Biblioteca y fuentes de información.
- Asesoría para la elección de material bibliográfico.

4.- Las respuestas que se proporcionan son referenciales, es decir, únicamente se indicará la fuente en la que se puede localizar la información que necesita. De ser posible, se proporcionará el texto completo mediante acceso remoto a los recursos o búsquedas.

5.- Serán atendidas las consultas en el orden en que se reciban.

6.- No se dará respuesta a:

- Consultas jurídicas o médicas.
- Tareas escolares.
- Análisis comparativos y preguntas que comprometan opinión personal.
- Procesamiento técnico de material bibliográfico.
- Solicitudes que impliquen el uso del Sistema Gestor de Bibliotecas de Serbiula para el procesamiento de préstamos, renovaciones o reservas del material que constituye

el acervo de las bibliotecas, ni se actualizará ningún campo del registro de usuario en este sistema.

7.- Al igual que ocurre en una consulta telefónica, búsquedas que conlleven el manejo de varias bases de datos o consultas demasiado extensas habrá que redirigirlas al correo electrónico o a una entrevista en persona con el bibliotecario temático o especialista en referencia de esa materia.

8.- El chat puede considerarse en algunos casos una vía para la resolución de dudas y consultas, pero en otros no puede ser más que una primera toma de contacto o un servicio para reconducir la consulta por la vía más adecuada.

Confidencialidad

9.- La biblioteca hará lo posible por respetar la confidencialidad de las consultas, y aconseja no introducir ninguna información de tipo personal (Cédula de identidad, dirección, etc.) durante el transcurso de la conversación.

10.- La biblioteca almacenará todas las conversaciones mantenidas a través del chat. Esta información será utilizada para analizar las consultas y las respuestas con vistas a ofrecer un mejor servicio. Si algún usuario desea una copia de la transcripción de la conversación, puede solicitarlo al bibliotecario que atiende el servicio. El sistema no almacenará la dirección introducida por el usuario.

11.- En algún caso se le podrá solicitar al usuario su correo electrónico en caso de consultas que puedan suponer cierta demora, con el objeto de enviarle la respuesta con posterioridad.

12.- Serbiula garantiza que no se compartirá cualquier información personal que pueda incluirse en el chat con terceras partes.

13.- Las transcripciones al completo sólo estarán accesibles a los bibliotecarios y personal encargados del servicio de referencia virtual. En algún caso se podrán utilizar extractos para ilustrar informes o publicaciones.

Comportamiento

14.- Los usuarios del servicio deberán comportarse de forma respetuosa. Escribirán en minúsculas, puesto que el uso de mayúsculas puede interpretarse como forma de comportamiento ofensivo o como "hablar a gritos".

15.- El personal a cargo del servicio de referencia virtual no tolerará ningún tipo de comportamiento inapropiado. El comportamiento inapropiado incluye (pero no se limita a) cualquier acto que se considere: amenazante, obsceno, que constituya acoso o que suponga una violación de la ley. Los bibliotecarios y el personal a cargo del servicio de referencia virtual cortarán todas las conversaciones que puedan considerarse inapropiadas. Así mismo, la Biblioteca se reserva el derecho a solicitar, en el futuro, acreditación previa para usar el servicio si los casos de comportamiento inapropiado son numerosos.

Personal de Atención

16.- Mantener un tono correcto y profesional, cuidando en la medida de lo posible la gramática y la ortografía.

17.- Debe intentar comunicarse con el usuario usando frases cortas, y más frecuentes antes que escribir textos largos que lleve tiempo redactar. Se recomienda usar los puntos suspensivos (...) cuando quiera hacer ver al usuario que tiene algo más que decirle.

18.- Cuando esté llevando a cabo una búsqueda para resolver una pregunta hecha por el usuario, habrá que decirle cada poco tiempo que no se ha desconectado y que está trabajando en su consulta. Eso hará que el usuario se mantenga en línea.

19.- Si el sistema permite atender a varios usuarios de manera simultánea, debe tratar de hacerlo en la medida que pueda llevar la situación. Si por cualquier causa (está atendiendo una consulta y recibe otra solicitud, por ejemplo) recibe mensajes de más de un usuario, evalúe la situación: si no ha terminado aún con el primero, puede decirle al segundo que está atendiendo a otro usuario, que si puede contactar más tarde o remitir la pregunta por correo; si piensa que el primer usuario puede continuar solo, puede decirle que tiene otra consulta, y preguntarle si puede seguir él mismo.

20.- Debe intentar atender al usuario con paciencia, ya que de esta manera será más fácil determinar su necesidad de información y satisfacerla de manera adecuada.

21.- Dada la rapidez y agilidad en la comunicación a través de un chat, es necesario establecer rutinas (cambiar el estado de "en línea" a "ocupado" cuando esté ausente, aunque sea un momento) que hagan de este sistema una herramienta realmente útil para la atención al usuario.