

BIBLIOTECARIO EN LÍNEA: SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL POLITICAS DEL SERVICIO

Introducción

Desde su creación, la UPC ha concebido a sus Centros de Información como elementos centrales de la vida universitaria, brindando servicios innovadores que correspondan con el alto nivel de exigencia que nos distingue y faciliten la creación de nuevo conocimiento.

En un entorno de cambios y avances tecnológicos, los alumnos y profesores requieren aprovechar al máximo su tiempo a fin de concentrarse en actividades que agreguen valor a su formación: búsqueda y selección de información; lectura; elaboración de trabajos o investigaciones; aplicación en la práctica.

El servicio de Referencia virtual (Bibliotecario en Línea) tiene como objetivo establecer un vínculo directo entre el usuario (alumno, profesor, personal administrativo) y el bibliotecario experto, sirviendo de orientador o facilitador del aprendizaje autónomo y para toda la vida.

Definición

Servicio que permite la comunicación con los bibliotecarios de los Centros de Información en forma virtual a través de Internet o de la Intranet de la UPC, EPG, y Cibertec sin necesidad de visitar sus instalaciones físicas.

Ramón Manso define este servicio como “aquel que mediante el empleo de tecnologías de la información permite la comunicación del usuario con el bibliotecario, en cualquier momento o lugar, para la satisfacción de sus necesidades formativas e informativas” (Manso Rodríguez 2008: 40)

Objetivos

- Brindar apoyo y asistencia a los alumnos, profesores y personal administrativo de la UPC en sus investigaciones y necesidades de información, a través de medios virtuales, tales como conversaciones por *chat* y correo electrónico.
- Fomentar el desarrollo de las destrezas y habilidades de búsqueda de información de los alumnos y profesores.
- Acercar a los usuarios a la información contenida en los libros y revistas (tanto en formato impreso como digital) disponible en los Centros de Información, así como en Internet y otras fuentes de información.
- Atender a los alumnos y profesores que, por razones de tiempo y conveniencia, no pueden asistir al Centro de Información.
- Compartir e intercambiar las respuestas entre los Centros de Información de la UPC, EPG y Cibertec a fin de atender las consultas de sus usuarios con mayor rapidez y calidad.
- Detectar nuevos requerimientos de bibliografía mediante el análisis de las solicitudes de información recibidas.
- Estimular el crecimiento y desarrollo intelectual del personal profesional que atiende el servicio, compartiendo la información de las distintas áreas del conocimiento.
- Promover el respeto de los derechos de autor en la recuperación y uso de la información.

Alcance

Dirigido a los alumnos, profesores y personal administrativo de todas las sedes de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Escuela de Postgrado de la UPC, (EPG) y el Instituto Cibertec.

Políticas para los usuarios

1. Las solicitudes de información pueden ser realizadas por los alumnos cuya matrícula se encuentre vigente, así como los profesores y el personal administrativo de las sedes de la UPC, quienes se identifican por medio de su cuenta de correo electrónico institucional.

2. La UPC se preocupa por la protección de datos de carácter personal de sus usuarios. Por lo tanto, estos no podrán ser transferidos o cedidos a terceras personas, salvo en aquellos casos que la legislación vigente así lo indique. El Centro de Información podrán utilizar dichos datos tan solo para fines estadísticos que permitan la mejora del servicio.
3. Las consultas o conversaciones realizadas entre el usuario y el bibliotecario, sea a través de *chat* o correo electrónico, no podrán ser divulgadas a terceras personas. Sin embargo, pueden ser almacenadas en la base de datos del conocimiento del servicio, con el fin de evitar duplicar esfuerzos la próxima vez que se formule la misma consulta.
4. Las respuestas que contengan datos obtenidos de los recursos internos de los Centros de Información de la UPC, EPG y Cibertec no podrán ser transferidas por los usuarios a otras personas ajenas a la Institución.
5. En caso las consultas contengan términos escritos con mensajes indecentes o inapropiados, el bibliotecario se reserva el derecho de cancelar la sesión de *chat* o de correo electrónico por un tiempo determinado.

Políticas de acceso

1. El acceso a este servicio se realiza a través del portal del Centro de Información o de la Intranet de la UPC.
2. El ingreso puede realizarse desde el campus o por acceso remoto, colocando su usuario y contraseña de la red.
3. El servicio contempla dos medios de comunicación con el bibliotecario: conversación por *chat* y envío de consulta por correo electrónico.
4. Se recomienda utilizar el navegador Internet Explorer 7 y tener instalada la versión Java 6 Update 7 a fin de que el bibliotecario pueda apoyar al usuario controlando la caja de navegación de su computador.

En caso no funcione el servicio, se ruega enviar un correo a moduloci@upc.edu.pe. El área de Sistemas de la UPC evaluará permanentemente las ventajas y desventajas de las herramientas tecnológicas tales como *chat* y correo electrónico a fin de adecuarlas continuamente a la infraestructura tecnológica de la Institución.

Políticas de servicio

1. El servicio está a cargo de bibliotecarios altamente especializados en búsqueda y recuperación de información, utilizando los diferentes recursos impresos y digitales disponibles en los Centros de Información.
2. Cada Centro de Información, debe asignar un responsable del servicio, quien se encarga de definir las responsabilidades y los turnos de trabajo a fin de garantizar la estabilidad del servicio.
3. Las consultas deben estar relacionadas a los temas de investigación de los cursos, carreras y programas que imparte la UPC.
4. Según el tipo de consulta, las respuestas incluirán recursos disponibles en los Centros de Información a través del catálogo en línea ALEPH, la Biblioteca Virtual, DELFOS, Cybertesis, Internet y otros recursos externos, respetando la normativa sobre derechos de autor y la norma para la publicación de contenidos educativos de la UPC. Por tanto, siempre se citarán los materiales utilizados en la resolución de las consultas. No se utilizarán fuentes cuya confiabilidad no pueda ser comprobada.
5. El bibliotecario debe responder a todas las consultas realizadas por los usuarios, incluyendo aquellos casos en los que solo se escriba para pedir disculpas por no tener la respuesta inmediata.
6. Una vez que el bibliotecario esté seguro de haber satisfecho la consulta del usuario con las respuestas y soluciones ofrecidas, procederá a la despedida y a manifestar la disponibilidad de ayuda cada vez que se necesite.

7. Modalidades de contacto con el usuario:

7.1 Consultas en conversación a través de *chat*

- Permite realizar preguntas y obtener respuestas en tiempo real.
- Las conversaciones por *chat* solamente se realizan entre el usuario y el bibliotecario, una vez al día y tienen un tiempo de duración de 10 minutos. Esta conversación será enviada al usuario automáticamente al término de la misma. No podrán utilizar este servicio para realizar conversaciones entre usuarios.
- El horario de atención del servicio es el siguiente: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 10:00 p.m. y los sábados, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. No se atiende domingos, feriados ni durante el período de vacaciones institucionales.
- El bibliotecario atiende este servicio por un periodo de dos horas consecutivas. Los tiempos se estructuran de tal manera que, en caso de ausencia del personal, se asegure la continuidad del servicio.
- Se debe respetar el turno de entrada a las conversaciones por *chat* y bajo ningún concepto se puede interrumpir la consulta que se esté realizando en el momento.
- En caso la respuesta requiera más investigación, esta se realizará a través del correo electrónico, previa coordinación con el usuario. Si se necesita adjuntar algún documento solamente se podrá enviar el URL de la página referida, debido a que este sistema no acepta documentos adjuntos.

La redacción en el *chat* se debe realizar teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Mantener el espacio agradable: usando un lenguaje cortés, respetuoso, apropiado a las circunstancias.
- Resumir ideas y respetar el tiempo de los demás: los textos cortos se leen más rápidamente. La precisión de lo escrito ayudará al bibliotecario a responder a la brevedad las consultas realizadas.

7.2 Consultas por correo electrónico

- Permite a los usuarios realizar consultas más extensas por vía electrónica al bibliotecario.
- Las consultas se responden usando un lenguaje cortés, respetuoso y apropiado a las circunstancias.
- El horario de atención del servicio es el siguiente: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y los sábados, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. No se atiende domingos, feriados ni durante el período de vacaciones institucionales.
- Las consultas realizadas por correo electrónico se responden en un plazo máximo de 48 horas.

Bibliografía

Universidad de Puerto Rico. Documento de trabajo: Políticas para los servicios de Referencia Virtual. pp.1:11.

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Documento de trabajo: Normas del servicio de Referencia. pp. 1-2.

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) (2005). Delfos. Guía del profesor. pp. 32-44.

Servicio de referencia virtual: teoría y práctica en torno a las políticas para su gestión. [Consultado 13 de marzo 2009]. Disponible en:

<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/411/423>