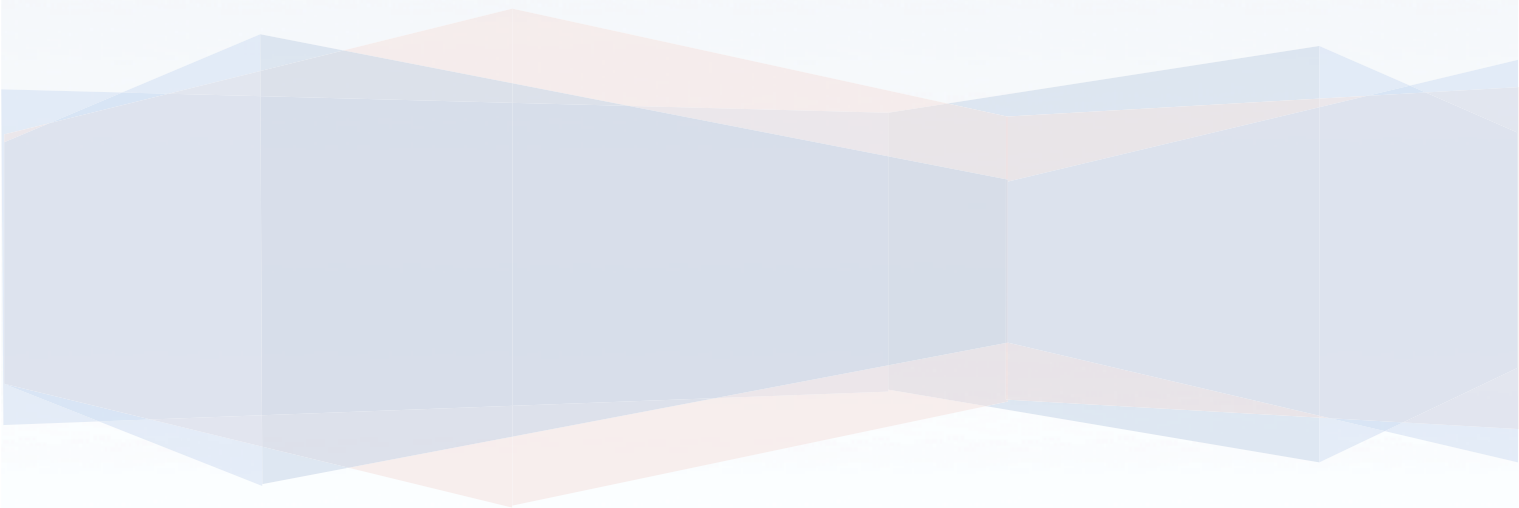


# Política del Servicio de Referencia Virtual

para Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico  
Comunidad de Práctica de Referencia Virtual



## Tabla de Contenido

<b>Política del Servicio de Referencia Virtual.....</b>	<b>3</b>
Introducción .....	3
Definición .....	3
Servicios .....	4
Servicios Disponibles.....	4
Correo electrónico.....	4
Chat .....	4
Teléfono y facsímil .....	4
Parámetros del Servicio.....	5
Código de Conducta .....	6
Organización de los Servicios .....	7
Procedimientos .....	7
Evaluaciones.....	7
Privacidad .....	8
GLOSARIO.....	9
Referencias .....	12

# Política del Servicio de Referencia Virtual

## Introducción

El desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (TICs) ha transformado los formatos y recursos que se ofrecen en los servicios de referencia, además ha impactado la manera en la cual se atienden las necesidades de información del usuario. Las bibliotecas y sus recursos se han movilizado al ámbito virtual. Como resultado, la biblioteca extiende su oferta para incluir los servicios de referencia al entorno virtual en un esfuerzo por conocer y satisfacer las necesidades de sus usuarios a través de la tecnología.

## Definición

La American Library Association (ALA) (2003), define la Referencia Virtual como: “Servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente presentes. Los canales de comunicación usados frecuentemente en referencia virtual incluyen videoconferencia, servicios de voz en Internet, correo electrónico y mensajería instantánea”.

Online Computer Library Center (OCLC) (2007), define la Referencia Virtual como: “Uso del computador y las tecnologías de comunicaciones para proporcionar servicios de referencia a usuarios en cualquier momento y en cualquier lugar”.

Los tipos de referencia virtual son:

- Asincrónica; por ejemplo, consultas por correo electrónico y por medio de formularios en el Web, por el cual los usuarios envían una consulta y el bibliotecario la responde después.
- Sincrónica; por ejemplo, sesiones de chat, por la cual el usuario y el bibliotecario se comunican en tiempo real”.

## **Servicios**

El servicio de Referencia Virtual utiliza el producto QuestionPoint (QP), de la compañía OCLC. Este producto contiene una serie de aplicaciones que facilitan la comunicación y el intercambio de información.

El Servicio de Referencia Virtual tiene como meta apoyar los currículos, la investigación y las necesidades de información de los estudiantes, investigadores, personal docente y personal no docente de la Universidad de Puerto Rico (UPR). Uno de los objetivos principales de la referencia virtual es asistir a la comunidad del sistema de la UPR en el uso adecuado de los recursos de información a través del desarrollo de las competencias de información.

## **Servicios Disponibles**

### **Correo electrónico**

Este servicio le permite a los usuarios hacer preguntas por vía electrónica a los bibliotecarios las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Las respuestas serán enviadas a los usuarios a través del correo electrónico dentro de un período máximo de 48 horas laborables.

### **Chat**

Este servicio está diseñado para que los usuarios hagan preguntas y reciban respuestas del bibliotecario en tiempo real. El tiempo utilizado para responder una pregunta a través del chat será un máximo de 20 minutos. De ser necesario realizar una investigación más exhaustiva, se atenderá la consulta a través del correo electrónico u otro medio de comunicación (teléfono, facsímil), según acordado con el usuario.

### **Teléfono y facsímil**

Para solicitar el servicio a través de teléfono o facsímil el usuario deberá acceder a la página de la biblioteca donde quiere recibir el servicio y acceder a la información de contacto.

## Parámetros del Servicio

- El servicio no se ofrecerá en los días feriados ni concedidos por la UPR. El horario del servicio está sujeto a disponibilidad de personal y a la accesibilidad de infraestructura de telecomunicaciones en la Universidad.
- Todo usuario del servicio se identificará por su número de estudiante, correo electrónico institucional y Recinto.
- No se discriminará a ningún usuario por razones de edad, género, orientación sexual, origen étnico o religión.
- Todo usuario se atenderá en el orden en que se reciban las preguntas.
- Las respuestas que se proporcionen serán aquellas que se puedan localizar en las bases de datos, catálogo en línea e Internet. Se considerarán aquellas respuestas donde el contenido de la información sea breve y concisa y pueda enviarse a través del correo electrónico u otro medio de comunicación.
- Los recursos que se enviarán al usuario contarán con una autoridad y deberán ser fuentes de información íntegras y confiables. Todo recurso de información estará amparado bajo la Ley de Derechos de Autor de los Estados Unidos (Título 17, Sección 107 Código de Estados Unidos) (<http://www.copyright.gov/title17/92chap1.html#107>) que regula la reproducción de fotocopias u otros materiales con derecho de autor. Bajo ciertas condiciones específicas en la Ley, las bibliotecas están autorizadas a proveer fotocopias en formato impreso o electrónico u otra reproducción, si éstas van a ser utilizadas para propósitos educativos. Fotocopiar o reproducir materiales en exceso del uso razonable podría infringir los derechos de autor.
- El servicio de referencia virtual tiene como propósito instruir a los usuarios con relación al acceso, selección y uso de la información. El bibliotecario que ofrece el servicio no puede proveer ningún tipo de asesoría, consejo, recomendación o interpretación, ya sea de materia médica, legal, financiera o de otra disciplina. La referencia virtual se suscribe a proveer acceso a la información.
- El Servicio de Referencia Virtual no promueve la compra de servicios de información. Por tanto, el usuario debe ejercer cautela al respecto. El servicio no

se hace responsable por el uso de información personal tales como número de tarjeta de crédito, seguro social, entre otros.

- No se permitirán pedidos de bienes, servicios o “spam” por parte del usuario. Se ofrecerán solamente servicios, por parte del bibliotecario, que ayuden al usuario en su deber académico. Los asuntos administrativos de la universidad no forman parte del servicio de consulta bibliotecario.

### **Código de Conducta**

- La conducta debe ser siempre formal y respetuosa. No se tolerará ningún comentario ofensivo, obsceno o discriminatorio.
- Si el bibliotecario observa en el usuario una conducta ofensiva, obscena o discriminatoria terminará la sesión de chat inmediatamente.
- Si el usuario observa en el bibliotecario una conducta ofensiva, obscena o discriminatoria podrá reportar ese comportamiento a través del cuestionario de satisfacción del usuario.
- El bibliotecario:
  - Proveerá solamente aquellos servicios que ayuden a los usuarios en su consulta.
  - Cumplirá con la promesa de enviar al usuario la información o los hallazgos encontrados dentro del tiempo estipulado.
  - No deberá ofrecer información personal al usuario.
  - No deberá solicitar información personal del usuario.
  - Evitará escribir utilizando todas las letras en mayúscula. Esto se puede interpretar como una descortesía.

## **Organización de los Servicios**

### **Procedimientos**

- Toda entrevista de referencia, a través del chat, se conducirá a través de un diálogo sencillo.
- Se iniciará con la bienvenida al usuario y se procederá a ofrecer respuesta a la pregunta de referencia.
- Después de contestada la pregunta de referencia, debe identificar si el usuario necesita alguna información adicional.
- Preguntar al usuario si está satisfecho con la información provista. Si la respuesta es afirmativa, el referencista termina la sesión con una despedida y promoción a la hoja de evaluación de satisfacción del usuario por el servicio ofrecido.
- Si la sesión conlleva un espacio de tiempo en silencio, el usuario debe ser informado de que el referencista está llevando a cabo gestiones para ayudarlo con su pregunta.
- El bibliotecario debe tener control del tiempo en cada sesión, el que no debe pasar los 20 minutos.

### **Evaluaciones**

La evaluación del servicio de referencia virtual será mediante el análisis de estadísticas, retro comunicación del usuario y la revisión de las transcripciones y sesiones del servicio.

Los datos recopilados se utilizarán para mejorar los servicios mediante ajustes de niveles, parámetros de servicio, talleres o actividades de avalúo.

## Privacidad

- La comunicación de referencia virtual entre usuario y referencista es completamente privada excepto si es requerido por ley, por ejemplo, Patriot Act ([http://www.fincen.gov/statutes\\_regs/patriot/](http://www.fincen.gov/statutes_regs/patriot/)).
- La autenticación del usuario es sólo para propósitos estadísticos de los recintos y bibliotecas participantes.
- Los datos que se recopilan y mantienen son sólo para propósitos de evaluación y deben proteger la confidencialidad del usuario.
- Las sesiones de referencia que se utilicen para la creación de la base del conocimiento deben mantener la estricta confidencialidad y privacidad de la identidad del usuario.
- La información personal acerca del usuario de la biblioteca se elimina del registro de QP automáticamente. Los registros se editan para dejarlos claros y mejorar el proceso de búsqueda cuando se les necesite.
- Todo usuario debe cumplir con todas las normas estipuladas en la Política de Servicio de Referencia Virtual.



## GLOSARIO

**Autenticación, autenticación** – Verificación de la identidad de un usuario para poder acceder a determinados recursos y servicios.

**Base del conocimiento** – Base de datos con consultas y respuestas ingresadas por las bibliotecas miembro. Es una fuente de referencia adaptada a la biblioteca y las necesidades de información de sus usuarios.

**Comunicación asincrónica** – Comunicación que no se lleva en tiempo real, por el cual los usuarios envían una consulta y el bibliotecario le responde eventualmente. Por ejemplo el correo electrónico, formulario electrónico y facsímil.

**Comunicación sincrónica** – Comunicación que se lleva a cabo en tiempo real. El usuario y el bibliotecario se comunican al mismo tiempo. Por ejemplo chat, teléfono y videoconferencia.

**Conducta** - Manera de comportarse de una persona.

**Derechos de Autor** - Los derechos de autor comprenden, en materia de obras literarias y artísticas, un doble orden de facultades: 1o facultades de carácter personal (el llamado "derecho moral"), que consisten en los derechos que tiene el autor de crear, de ser reconocido en la paternidad de la obra, y de hacer respetar la integridad de su pensamiento; 2o facultades de carácter pecuniario, que aseguran el aprovechamiento económico de la obra.

**Discriminar** - (lat. dicriminare). Diferenciar o distinguir una cosa de otra. Dar trato de inferioridad a una persona o colectividad, generalmente por razón de su raza, religión o ideología.

**Formulario Web** – hoja electrónica que permite el ingreso de datos los cuales serán procesados a través de un servidor.

**Mensajería instantánea** – Conocida en inglés como IM. Comunicación electrónica en tiempo real basada en textos entre dos o más personas.

**Necesidades de información** - Una necesidad es la carencia de algo, que en ocasiones experimenta una persona. Esa necesidad puede ser reconocida o no por el sujeto; sin embargo, cuando ocurre lo primero, se espera que sea satisfecha. Por ejemplo, las necesidades básicas de alimentación o vestido el sujeto las satisface comiendo y adquiriendo la vestimenta que le agrada y puede adquirir. En consecuencia, la necesidad de información se asume como el posible reconocimiento de una carencia o la aceptación de un estado anómalo del conocimiento por parte del usuario bien sea por sí mismo o porque alguien le ayudó a reconocerla, aunque en muchas ocasiones aquel no sepa expresar esa carencia. Desarrollo de habilidades informativas: una forma de animar a leer.

**Obsceno,a** - (lat. obscenus, siniestro, fatal, indecente). Que hace referencia, de forma grosera, a cosas relacionadas con el sexo: canción obscena; postura obscena.

**Ofensivo, a** - Que ofende: palabras ofensivas. 2. Que ataca, que sirve para atacar, armas ofensivas.

**Pedido de bienes** - Solicitud de un recurso o servicio sujeto al pago de una cantidad determinada.

**Referencia** – consiste, sobre todo, en un asesoramiento o ayuda, con indicadores, consejos, datos, informes, etc. Tendientes a orientar al lector en la búsqueda del material bibliográfico de su interés.

**Referencia Virtual** - Servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente presentes.

**Referencista** – es el bibliotecario encargado del servicio de asistencia intelectual a los lectores, a fin de que éstos puedan aprovechar racional y metódicamente los recursos de que dispone la biblioteca.

**Spam** – Correos electrónicos masivos publicitarios no solicitados por el usuario.

**Usuario** – del latín usuarius, el que usa ordinariamente una cosa. Se puede usar tanto de una cosa como de un servicio cualquiera sea a título gratuito u oneroso. Con respecto a la biblioteca entendemos que los usuarios son aquellos que habitualmente utilizan uno o más de sus servicios.

**Videoconferencia** - Conferencia mantenida mediante imágenes y sonidos transmitidos por una red de comunicaciones.

## Referencias

- American Library Association, Reference and User Services Association (RUSA). (2010). *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. Recuperado de <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>
- American Library Association, Reference and User Services Association (RUSA). (2004). *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers*. Recuperado de <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm>
- Buonocore, D. (1976). *Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines*. Buenos Aires: Marymar.
- El Pequeño Larousse Ilustrado. (2006). México: Ed. Larousse.
- Lankes, D., Collins, J., & Kasowitz, A.S. (2000). *Digital Reference Service in the New Millennium: Planning, Management, and Evaluation*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc.
- Lipow, Anne Grodzins. (2003). *The Virtual Reference Librarian's Handbook*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc.
- Melnik, Diana. (2005). *Principios de referencia: Fuentes y servicios de consulta*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Naranjo Vélez, E. y Álvarez Zapata, D. (2003). *Desarrollo de habilidades informativas: una forma de animar a leer*. Medellín : Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología. Recuperado de <http://docencia.udea.edu.co/bibliotecologia/seminario-estudios-usuario/unidad2/necesidad.html>
- Online Computer and Learning Center. (s.f.). *Qué es referencia virtual*. Recuperado de <http://www.oclc.org/americalatina/es/questionpoint/about/virtual/default.htm>
- Online Computer and Learning Center. (s.f.). *QuestionPoint*. Recuperado de [http://www.oclc.org/americalatina/es/services/brochures/211401lsb\\_questionpoint.pdf](http://www.oclc.org/americalatina/es/services/brochures/211401lsb_questionpoint.pdf)

**Documento creado en el 2006, por:**

Rossana I. Barrios, Bibliotecaria RCM

**Editado en el 2012, por:**

Angel D. Millán, Biblioteca UPR Carolina

Rosana Torres, Biblioteca UPR Carolina

Stanley Portela, Biblioteca UPR Carolina

Esther Villarino Tur, Biblioteca UPR Derecho

Rosalind Irizarry, Biblioteca UPR Derecho

Jessica Rosario, Biblioteca UPR Cayey

Jannette Babilonia, Biblioteca UPR Arquitectura

Laurie A. Ortiz, Biblioteca UPR Arquitectura

Violeta Guzmán, Biblioteca UPR Humacao

Luis Rodríguez, Biblioteca UPR Humacao

Yesenia Hernández, Biblioteca UPR Utuado

Miguel A. Santiago, Biblioteca UPR Utuado

León D. Santos, Biblioteca UPR Arecibo

José R. Ubieta, Biblioteca UPR Ciencias Médicas

Moisés Rodríguez, Biblioteca UPR Aguadilla