

**Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras
Sistema de Bibliotecas**

**Política del Servicio de Referencia Virtual del
Sistema de Bibliotecas de la Universidad de
Puerto Rico, Recinto de Río Piedras**

Aprobada por la Facultad del Sistema de Bibliotecas del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico en Reunión
Extraordinaria el día 15 de diciembre de 2016

Política del Servicio de Referencia Virtual

Las bibliotecas académicas enfrentan el reto de aprovechar al máximo las posibilidades que brindan las nuevas tecnologías para atender las necesidades de información de sus usuarios. El correo electrónico, los formularios electrónicos, las páginas web y los “chats” se han insertado en la práctica bibliotecaria como herramientas de trabajo cotidianas. La referencia virtual es una modalidad que incorpora las tecnologías antes mencionadas y pretende innovar los servicios tradicionales. El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico ha ampliado su oferta de servicios mediante la Referencia Virtual. Desde la distancia, el usuario puede comunicarse con un referencista que le oriente sobre su necesidad de información.

El Sistema de Bibliotecas define la Referencia Virtual como un servicio mediante el cual un usuario expresa una pregunta a un bibliotecario por medio de la página web del Sistema de Bibliotecas y recibe una respuesta posteriormente. La comunicación entre el usuario y el bibliotecario es asincrónica, es decir, no ocurre de forma simultánea, o tiempo real. El servicio pretende responder preguntas breves vinculadas a los programas académicos a nivel subgraduado y graduado de las disciplinas que ofrece el recinto. Igualmente ofrece servicios a miembros de la comunidad extendida.

El formulario para hacer preguntas estará disponible 24 horas del día, los 7 días de la semana a través de la página web <http://uprrp.libanswers.com/> y de la página web del Sistema de Biblioteca (<http://biblioteca.uprrp.edu>). El tiempo promedio para recibir la respuesta será 48 horas.

¿A quién va dirigido el servicio?

- Comunidad académica de la Universidad de Puerto Rico y público en general.
 - Es requisito para los estudiantes y empleados de la Universidad de Puerto Rico identificarse con nombre, número de estudiante o empleado, correo electrónico y Recinto.
 - Aquellos usuarios no afiliados a la Universidad de Puerto Rico, se identificarán por su nombre, afiliación institucional (si alguna) y correo electrónico.

Nota: Omitir información en la solicitud puede afectar la celeridad de la respuesta.

Esta política observa lo estipulado en la Circular Número 58 2004-2005, Política contra la discriminación en la Universidad de Puerto Rico

<http://136.145.9.247/PDF/CERTIFICACION/2004-2005/58%202004-2005.pdf>

- El Sistema de Bibliotecas se suscribe a recursos de información de diversas compañías comerciales. Aunque el servicio de referencia virtual refiera a estos recursos, no se hace responsable de la información personal que el usuario provea a estas compañías. Una vez referido a una de estas compañías externas, el usuario se deberá regir por los términos y condiciones de uso de las mismas. Exhortamos a los usuarios a ejercer cautela al respecto.
- Si la pregunta es ofensiva, obscena o discriminatoria no será contestada.
- Para comentarios o reclamaciones del servicio, se debe utilizar la opción de “reply” provista en la respuesta.
- La comunicación producto de la referencia virtual es privada.
- Los datos del usuario no se compartirán con terceros. Se protege la confidencialidad del usuario.

Normas y Condiciones

- El servicio está sujeto a la disponibilidad de personal, telecomunicaciones e infraestructura.
- El servicio de referencia virtual está limitado a los recursos de información disponibles en el Sistema de Bibliotecas del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico.

El mismo no será utilizado para realizar investigaciones exhaustivas.

- 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 no pretende ofrecer asesoría, consejo, recomendación o interpretación médica, legal o financiera.