

**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

Enmendada por el Comité de Referencia Virtual del Sistema de Bibliotecas el 2 de diciembre de 2020

Aprobada por la Facultad del Sistema de Bibliotecas del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico en Reunión
Extraordinaria el día 12 de febrero de 2021

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 inició su servicio de referencia virtual de manera asincrónica. En marzo del 2020, se toma la decisión de iniciar un servicio sincrónico de referencia virtual para atender el vertiginoso cambio en el sistema de educación superior en el país de una educación presencial a una a distancia, provocado por la pandemia causada por el COVID-19. Esta política atiende tanto la modalidad asincrónica como sincrónica.

La comunicación asincrónica se realizará a través de un formulario para hacer preguntas, el cual 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 Bibliotecas (<https://www.upr.edu/biblioteca-rrp/>). El tiempo promedio para recibir la respuesta será 48 horas.

La comunicación sincrónica se realizará través de un “chat” desde la página web del Sistema de Bibliotecas (<https://www.upr.edu/biblioteca-rrp/>) y está diseñada para que los usuarios hagan consultas y reciban respuestas en tiempo real. Su horario será establecido de acuerdo con la necesidad de servicio y disponibilidad de personal. Para el horario de servicio en específico, favor de consultar la página del Sistema de Bibliotecas (<https://www.upr.edu/biblioteca-rrp/>) El mismo no estará disponible durante los días feriados establecidos en el calendario académico del Recinto y/o durante recesos académicos y administrativos decretados por la Oficina del Rector.

La comunicación sincrónica vía chat se puede realizar de dos formas textual y videollamada. La comunicación sincrónica por videollamada le requiere al usuario que tenga acceso al programa Zoom y consienta a esta forma de comunicación interactiva.

¿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>)

Normas y Condiciones

- El servicio de referencia virtual, sincrónico y asincrónico, está sujeto a la disponibilidad de personal, telecomunicaciones e infraestructura.
- El mismo 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 “chat” será utilizado solo para consultas específicas y cortas. En el caso de investigaciones exhaustivas o de mayor alcance, se deberá utilizar el formulario de referencia virtual localizados en la página web <http://uprrp.libanswers.com/>
- 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.
- 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 sobre el servicio, se debe utilizar la opción de “reply” provista en la respuesta.
- La comunicación producto de la referencia virtual es privada.
- Los datos personales del usuario no serán compartidos con personas ajenas al Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico. Se protege la confidencialidad del usuario.