

Centro de Información y Tecnologías¹
Facultad de Ciencias Naturales
Recinto de Río Piedras
Universidad de Puerto Rico

Referencia Virtual

Política del servicio

Introducción

El rápido desarrollo de las tecnologías de información y comunicación así como la integración de las mismas en el entorno de enseñanza aprendizaje en instituciones de educación superior ha enriquecido la forma en que se ofrece la prestación de servicios a la comunidad académica. Tal es el caso del Centro de Información y Tecnologías (CITec) cuyo servicio de referenciar a los usuarios en temas de interés sobre recursos de información, tecnologías de la información y diseño de presentaciones, entre otros, ha trascendido del ejercicio presencial al del entorno virtual. La referencia virtual es una práctica en crecimiento tanto en instituciones académicas como en organizaciones profesionales en el mundo. En el caso de bibliotecas o centros de información, el servicio se usa para apoyar la experiencia de investigación de su clientela. En ningún caso, el servicio pretende o tiene intención de aconsejar, recomendar o hacer interpretaciones médicas o legales a la clientela.

El CITec comenzó su servicio de referencia virtual, vía correo electrónico, en el año 2006. Desde el año 2009, ofrece servicio en tiempo real (sincrónico) mediante chat en horarios establecidos según la cantidad de personal.

Referencia virtual

¿Qué es? Se refiere a un servicio para ayudar al usuario en el que personal especializado guía a la clientela a encontrar lo que necesita o a aclarar dudas. En el entorno virtual lo que cambia es el medio que se usa para la provisión del servicio en el cual se vale de medios electrónicos como el chat, la videoconferencia y los correos electrónicos, entre otros, para brindar el servicio. Estos servicios se pueden ofrecer en tiempo real con usuarios que usan computadoras conectadas a una red para comunicarse con el personal de una biblioteca o centro de información. También, pueden ser ofrecidos en tiempo no real.

Medios para la prestación del servicio

El CITec ha integrado en su página web el servicio instantáneo para la provisión de referencia virtual en tiempo real. Los usuarios solo acceden a la página y comienzan a escribir en la ventana que emerge. Un personal especializado de la

¹ Revisado en 2015 y 2021, San Juan, Puerto Rico

unidad atenderá las dudas. También, la referencia virtual continúa mediante el correo electrónico citec_rrp@upr.edu.

De ser necesario, estos servicios pueden ser ampliados, según sea el caso, por otros servicios a distancia como el teléfono (787)764-0000, ext. 88376.

Provisión del servicio

Para proveer un servicio de calidad, se toman en consideración una serie de aspectos que se discutirán a continuación:

- **Clientela**

El servicio de referencia virtual está dirigido a satisfacer las necesidades de información de los estudiantes, investigadores y profesores de la Facultad de Ciencias Naturales, del Recinto de Río Piedras, de la Universidad de Puerto Rico, comunidad académica en función de la cual el CITec ha desarrollado su colección de recursos informativos. Todo solicitante deberá ofrecer datos para verificar si efectivamente es parte de la comunidad académica. Algunos datos que se le pueden requerir incluyen el número de estudiante o el correo electrónico asignado por la UPR.

Sin embargo, como una unidad que es parte de la universidad del estado, el CITec no negará la prestación del servicio a los usuarios que así lo soliciten siempre y cuando su necesidad de información esté relacionada con el área temática de las ciencias naturales.

- **Parámetros**

Entre los asuntos a considerar se encuentran el horario, el envío de documentos, el tiempo de una sesión de chat y la expectativa de respuesta de una solicitud de información vía correo electrónico.

- Horario: el horario para ofrecer el servicio será de lunes a viernes, de 8:00 A.M a 4:00 P.M.
- Envío de documentos: se enviarán documentos a los usuarios durante una sesión de chat de ser necesario. En aquellos casos que se requiera digitalización del recurso, se referirá al servicio de préstamo interbibliotecario para el correspondiente trámite.
- Tiempo de sesión de chat: cada sesión de chat durará un máximo de 15 minutos. De requerir más tiempo, se continuará la prestación del servicio vía correo electrónico u otro medio identificado por el facilitador del servicio.
- Correo electrónico: las solicitudes vía correo electrónico se procesarán en un máximo de 48 horas, de lunes a viernes, a excepción de solicitudes realizadas los sábados, domingos o días feriados.

- **Conducta a observar**

La conducta a observar aplica tanto al solicitante como a quien presta el servicio.

- **Referencista**
 1. Quien preste este servicio atenderá cada petición como privada y confidencial.
 2. Pondrá en práctica las destrezas de comunicación e interpersonales teniendo en cuenta que la comunicación no cuenta con el lenguaje no verbal que aporta en cualquier conversación presencial.
 3. Iniciará el diálogo con un saludo, seguirá con la entrevista para conocer la necesidad de información, antes de cerrar la sesión verificará si hay algo más en que pueda ayudar al usuario, y siempre cerrará la sesión con un “*Buen día*” para que el usuario se dé por enterado de que concluyó la sesión.
 4. El lenguaje será formal y el trato respetuoso.
 5. En caso de que el usuario muestre una conducta inapropiada, el referencista podrá cerrar la sesión no sin antes haberle advertido que su conducta puede provocar ese cierre.
- **Usuario**
 1. El usuario deberá usar un lenguaje respetuoso. No se permitirá lenguaje obsceno o agresivo en la prestación del servicio. Esta conducta repercutirá en el cierre de la sesión.
 2. El servicio es para propósitos de investigación del usuario. A través de este servicio no se canalizarán otras solicitudes de servicio que se pueden solicitar desde la página web del CITec.
 3. Aquellos usuarios que no estén satisfechos con el servicio pueden querellarse llamando a la oficina del CITec (787)764-0000, ext. 88370 o escribiendo un correo con su queja, fecha y hora de la querella al correo citec_rrp@upr.edu .

- **Organización del servicio**

El servicio de referencia virtual consiste de mensajería instantánea (chat) y correo electrónico. La organización de cada uno de ellos se describe a continuación:

Chat

El servicio de chat inicia con un saludo y se procede a iniciar una entrevista para identificar la necesidad de información del usuario. Es importante clarificar la necesidad para proveer la mejor respuesta y que el usuario quede satisfecho. Como parte de este proceso, preguntaremos al usuario si está satisfecho o desea algo más antes de concluir. Luego, nos despedimos formalmente para que el usuario se dé cuenta de la conclusión del servicio.

En aquellos casos que el servicio requiera más de 15 minutos, se le solicitará un correo electrónico al usuario para continuar el servicio por esta vía.

Si la pregunta del usuario está relacionada con el área de especialidad de un compañero en el CITec, le informaremos a este sobre la transferencia de la sesión (si aplicara) para comunicarlo con una persona que pueda brindarle

más ayuda.

Correo electrónico

Las solicitudes de servicio vía correo electrónico serán atendidas en el orden de llegada en un lapso de tiempo no mayor a 48 horas.

- **Infraestructura/facilidades**

El servicio de referencia virtual del CITec no está instalado en ninguna computadora o servidor de sus facilidades. Este servicio consiste de un correo electrónico y de un programa en línea que funciona con Internet y no requiere de su instalación para su funcionamiento.

Personal

El CITec está compuesto por personal especializado en diversas áreas como bibliotecología, tecnologías de información, diseño gráfico, reproducción, tutorías y materias como biología, matemáticas, química y ciencias ambientales, entre otras. Por tal razón, las áreas temáticas a cubrir en el servicio de referencia virtual van más allá de recursos de información e incluyen, además, orientación en tecnologías de computadoras, programas y sistemas operativos de computadoras; diseño de presentaciones o carteles y tutorías en las materias mencionadas, entre otros.

Privacidad

El servicio de referencia virtual protege la privacidad y la confidencialidad de los usuarios. Esto significa que las conversaciones entre referencistas y usuarios serán privadas y protegidas por el CITec salvo contrario a que lo estipulase la ley.

Las transacciones realizadas serán utilizadas para propósitos de contabilizar las estadísticas del servicio sin la identificación de los nombres o información que identifique a los mismos.

Parte de la información generada del ejercicio de referenciar virtualmente podrá ser utilizada para el desarrollo de un sección de preguntas frecuentes sin que en ello se incluya información alguna que identifique a los usuarios. Solo será usado el contenido de la transacción en términos de preguntas y respuestas.

Referencia

Reference and User Services Association. 2004. Guidelines for Implementing and Maintaining Reference Services. Recuperado de:
<https://www.jstor.org/stable/20864280> el 14 de septiembre de 2021.

pca/ 2021