

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.3 Información Bibliográfica y atención al usuario	Página: 1
		Revisión: 2014
Servicio de Referencia Virtual a través de Chat de la BUC		Código: 2.3.6:

Anexo 2: Política de uso del Servicio de Referencia Virtual para bibliotecarios.

El servicio de referencia a través de chat tiene unas particularidades que debemos tener en cuenta. Por las características de este tipo de servicios, se puede convertir en **una primera vía para la resolución de dudas y consultas**, y servirnos también para **redirigir** las más complejas por los cauces adecuados.

Además, **el usuario no nos ve**, y esto es algo que va a condicionar la forma de comportarnos a la hora de atenderlos.

Vamos a ver varias cuestiones que tendremos que recordar:

1. Tipo de consultas:

Podemos considerar el chat un servicio para que el usuario tenga una **primera toma de contacto con la biblioteca**. En algunos casos, este servicio servirá para la **resolución de dudas y consultas**, pero en otros no puede servir más que para **reconducir la consulta por la vía más adecuada**.

Es importante que tengamos esto claro, ya que nuestro afán por ayudar puede hacer que la consulta de chat se alargue demasiado. Los tiempos medios de atención de cada consulta no deberían pasar de 3 minutos, aunque este tiempo siempre es orientativo.


Por ejemplo, **las búsquedas que conlleven el manejo de varias bases de datos**, o **las consultas demasiado extensas**, habrá que **redirigirlas**:

- ⇒ **al correo electrónico**
- ⇒ **a los formularios de información bibliográfica**
- ⇒ **o a una entrevista en persona** con el bibliotecario especialista en referencia de esa materia.

Por ello, es fundamental que **conozcamos bien la página web de la BUC**, ya que será una de las principales herramientas de trabajo que tendremos que utilizar.

Estas son las **consultas más usuales**, acompañadas del procedimiento para resolverlas:

1. Problemas con **Mi cuenta**, sus **préstamos, renovaciones, reservas** o servicios similares. Según el caso,
 - a. si el problema es que no saben crear o usar alguno de estos servicios, recurrir a la información disponible en las FAQs o preguntas frecuentes de la web: <http://biblioteca.ucm.es/preguntas>
 - b. si el problema es con Mi cuenta, tendremos que enviarles el enlace al formulario de incidencias: <http://biblioteca.ucm.es/encuestas/?incidencias>

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.3 Información Bibliográfica y atención al usuario	Página: 2
	Servicio de Referencia Virtual a través de Chat de la BUC	Revisión: 2014
		Código: 2.3.6:

- c. si el problema tiene que resolverse de forma presencial, tendremos que reenviarles a su centro, y enviarles la página web con los datos de contacto

En cualquier caso, debemos informarles siempre de que **no envíen datos personales a través del Chat**, siempre deben enviarlos a través del formulario

2. Problemas con su **carne**: pérdida, todavía no lo tienen...
 - a. Enviarles enlace con la información sobre el carne, disponible en las FAQs: <http://biblioteca.ucm.es/faq6>
3. **Antiguos alumnos** que quieren saber si pueden seguir usando los servicios de la biblioteca
 - a. Reenviarles a la Asociación de Antiguos Alumnos y Amigos de la Universidad Complutense de Madrid:
<http://www.ucm.es/antiguosucm>
Haciéndose miembro de la Asociación, pueden acceder al préstamo de obras, pero no al uso de los recursos electrónicos desde casa
 - b. En cualquier caso, avisarles de que en la biblioteca cualquier persona puede utilizar todo sin problemas
4. Preguntas sobre **horarios, fechas de apertura, apertura extraordinaria**
 - a. enviarles enlace a la web, con información de horarios de apertura:
<https://biblioteca.ucm.es/horario>
5. No encuentran **un libro, revista, u otro material en el catálogo**:
 - a. Si está en nuestros fondos
 1. ayudarles si la búsqueda no es muy larga
 2. si es muy larga, reenviarles a los formularios de información bibliográfica
 - b. Si no está en nuestros fondos
 1. Reenviarles al servicio de Préstamo Interbibliotecario de su centro:

En ambos casos, antes de terminar, es conveniente comentarles que tenemos cursos de formación disponibles en todas las bibliotecas. Enviarles enlace con la información: <https://biblioteca.ucm.es/formacion-presencial>
6. Buscan información sobre un tema
 - a. ayudarles si la búsqueda no es muy larga
 - b. si es complicada, reenviarles a los formularios de información bibliográfica
7. Obras digitalizadas (tesis, libros de Google books, etc), no se visualizan correctamente:
 - a. Enviarles el enlace al formulario de incidencias
8. Problemas de acceso a Bases de datos
 - a. Enviarles el enlace a incidencias
9. Quieren una contraseña de acceso a un recurso electrónico
 - a. Enviarles el enlace a incidencias
10. Si tienen dudas respecto a la normativa de la BUC:
 - a. Enviarles el enlace a la página de Normativa

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.3 Información Bibliográfica y atención al usuario	Página: 3
	Servicio de Referencia Virtual a través de Chat de la BUC	Revisión: 2014
		Código: 2.3.6:

Consultas no apropiadas:

1. Consultas pidiendo información para contestar preguntas de oposiciones
 - a. En este caso, apuntar amablemente que este servicio solo se ocupa de informar sobre la biblioteca y sus servicios y recursos.
2. Consultas inapropiadas: recordarles amablemente que las condiciones de uso están disponibles en un enlace debajo de la caja del Chat.
 - a. Si se ponen insistentes, ignorarles
 - b. Si persisten en su actitud, eliminarles como amigos

Resumiendo, dependiendo del tipo de información solicitada, podemos:

- o remitir al usuario al formulario de incidencias (<http://biblioteca.ucm.es/encuestas/?incidencias>)
- o remitir al usuario al formulario de quejas y sugerencias (<http://biblioteca.ucm.es/prog/sugerencias.php?t=1233837661484>)
- o remitir al usuario a los correos y teléfonos de información de cada Biblioteca de Centro (<https://biblioteca.ucm.es/telefonosydirecciones>)
- o remitir al usuario al formulario para consultas de información bibliográfica (<http://biblioteca.ucm.es/encuestas/?consultas>)
- o remitir al usuario a las FAQs de la web (<https://biblioteca.ucm.es/preguntas>)
- o enviarle un enlace a otras páginas determinadas de la web (<https://biblioteca.ucm.es/>)

2. Qué hacer cuando estamos atendiendo el Chat:

En primer lugar, debemos **estar atentos para contestar** en cuanto el usuario entre en el chat. Para ello, es conveniente **conectar los altavoces** o cascos que utilicemos habitualmente. Así será más fácil escuchar el sonido que hace la consulta al entrar: un tono de timbre.

Posibles **fórmulas para presentarnos** serían:

“Buenos días/ Hola, puedo ayudarte en algo?”

“Buenos días/ tardes”

“Hola”

“Hola, necesitas ayuda?”


Una vez que hemos recibido la consulta, tenemos que **permitirle al usuario que se explique**, que nos cuente qué necesita, antes de responder.

Es conveniente **utilizar preguntas con final abierto** para animar al usuario a ampliar su pregunta, por ejemplo:

“Dime...”

“Qué necesitas exactamente...”

“Necesito saber algo más de...”

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.3 Información Bibliográfica y atención al usuario	Página: 4
		Revisión: 2014
Servicio de Referencia Virtual a través de Chat de la BUC		Código: 2.3.6:

Dada la rapidez y agilidad en la comunicación a través de un chat, es necesario **establecer rutinas** :

- ⇒ cambiar el estado de "en línea" a "ocupado" cuando nos ausentemos, aunque sea un momento
- ⇒ mientras estamos respondiendo la consulta, hacer saber al usuario que seguimos atendiéndole, para que no piense que se ha cortado la comunicación: cuando estemos llevando a cabo una búsqueda para resolver una pregunta hecha por el usuario, probablemente tardaremos tiempo en realizarla. Por ello, habrá que **decirle cada poco tiempo que no nos hemos desconectado y que estamos trabajando en su consulta**. Eso hará que el usuario se mantenga en línea y que no trabajamos en balde.

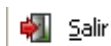
"Te estoy buscando la información"

"Voy a consultarlo, mantente a la espera"

"Sigo buscando, no se retire" o frases similares, pueden ser de utilidad.

Al terminar de responder su primera consulta, deberíamos **preguntar si tienen alguna otra duda** (ver diagrama de flujo del Manual de Procedimiento).


Al finalizar el horario de atención al público es importante **Salir del mismo** correctamente: **debemos salir de Pidgin desde esta opción**



Si no se hace así, en la Web quedaría abierto el Chat sin que ningún bibliotecario lo estuviera atendiendo.

Otras cuestiones importantes respecto a la **forma de trabajar** serán:

- ⇒ Puesto que el sistema no está diseñado para que atendamos el chat en solitario, **sólo aceptaremos atender a varios usuarios de manera simultánea si realmente confiamos en que podemos llevar la situación**. Si por cualquier causa (estamos atendiendo una consulta y recibimos una transferencia, por ejemplo), recibimos mensajes de más de un usuario, evaluaremos la situación:
 - si no hemos terminado aún con el primero, y no hay otro bibliotecario disponible para atenderle, podemos decirle al segundo que:
 - estamos atendiendo a otro usuario, que si no puede esperar, podría contactar más tarde o remitir la pregunta por correo
 - si puede esperar, atenderles en el orden en el que hayan entrado. Siempre avisaremos al nuevo usuario de que estamos atendiendo a otra persona, y que en cuanto acabemos, estaremos de nuevo con él. Y es conveniente, si la primera

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.3 Información Bibliográfica y atención al usuario	Página: 5
		Revisión: 2014
Servicio de Referencia Virtual a través de Chat de la BUC		Código: 2.3.6:

- consulta se alarga, hacer un recordatorio para que el nuevo usuario que espera no crea que se ha cortado la comunicación.
- si pensamos que el primer usuario puede continuar solo, podemos decirle que tenemos otra consulta, y preguntarle si puede seguir él mismo.
- ⇒ Informarles siempre de que **no envíen datos personales a través del chat**, siempre a través del formulario

Respecto al **lenguaje que utilizamos**, debemos tener en cuenta que el Chat permite ciertas licencias a la hora de expresarnos. Por ejemplo, el uso de abreviaturas, utilizar solo el signo de la interrogación o la exclamación de cierre, son elementos que en el lenguaje escrito no están bien vistas, pero en un medio dinámico como este nos permiten tener mayor rapidez en la comunicación. Esto no debe impedirnos, sin embargo:

- **Mantener un tono correcto y profesional**, cuidando en la medida de lo posible la gramática y la ortografía, pero como ya hemos dicho, sin excederse. No pasa nada si usamos un **tono más informal y adecuado al medio** en el que nos encontramos, es casi conveniente que nuestro tono sea cercano y coloquial.
- Mantener siempre una **actitud respetuosa** y que invite al usuario a formularnos sus preguntas con comodidad.
- **Evitar, en la medida de lo posible, jergas bibliotecarias** que provocarán la huida de los usuarios del servicio.
- Es importante contestar con **frases cortas y más frecuentes**, que iremos enviándole al usuario pulsando el **Intro**, no debemos intentar escribir párrafos muy largos difíciles de redactar, porque el usuario del Chat se cansa de esperar. Usaremos los **puntos suspensivos** (...) cuando queramos hacer ver al usuario que tenemos más que decirle.
- Es conveniente que la **comunicación sea rápida y ágil**.
- Podemos **usar los emoticones**, por ejemplo a la hora de despedirnos.
- **Lo ideal es reproducir en el chat nuestro propio estilo** a la hora de tratar con los usuarios.

Por último, **hay que tener paciencia**. Ya que no vemos ni oímos al usuario (ni él a nosotros), puede ser más difícil determinar su necesidad de información y satisfacerla de manera adecuada. Eso es normal. No podemos tomar como referente una entrevista en persona porque sólo conseguiremos estresarnos. De modo que hay que armarse de paciencia y comunicarse frecuentemente con el usuario para preguntarle, mantenerle en línea durante nuestras pesquisas y asegurarnos de que llega al resultado que busca.

Bibliografía:

Recomendaciones de la ANABAD para el servicio de referencia digital. [Disponible en] <http://www.anabad.org/component/content/article/1-informacion-general/1085-recomendaciones-.html>

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.3 Información Bibliográfica y atención al usuario	Página: 6
		Revisión: 2014
Servicio de Referencia Virtual a través de Chat de la BUC		Código: 2.3.6:

Política de uso del Chat de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla. [Disponible en]: [http://herramientas2-0.pbworks.com/w/page/17943815/Políticas-de-uso-\(para-los-bibliotecarios\)](http://herramientas2-0.pbworks.com/w/page/17943815/Políticas-de-uso-(para-los-bibliotecarios))