

Política de uso del servicio de chat para los bibliotecarios

Al igual que ocurre en una consulta telefónica, **búsquedas que conlleven el manejo de varias bases de datos o consultas demasiado extensas habrá que redirigirlas al correo electrónico o a una entrevista en persona** con el bibliotecario temático o especialista en referencia de esa materia. El chat puede considerarse en algunos casos una vía para la resolución de dudas y consultas, pero en otros no puede ser más que una primera toma de contacto o un servicio para reconducir la consulta por la vía más adecuada.

- Mantener un tono correcto y profesional, cuidando en la medida de lo posible la gramática y la ortografía, pero sin excederse. No pasa nada si usamos un **tono más informal y adecuado al medio** en el que nos encontramos, siempre que mantengamos una actitud respetuosa y que invite al usuario a formularnos sus preguntas con comodidad. Habrá que tener especial cuidado a la hora de **evitar jergas bibliotecarias** que provocarán la huida de los usuarios del servicio.
- Hay que intentar comunicarse con el usuario usando **frases cortas, y más frecuentes** antes que escribir parrafadas que nos lleve tiempo redactar. Usar los puntos suspensivos (...) cuando queramos hacer ver al usuario que tenemos más que decirle.
- Cuando estemos llevando a cabo una búsqueda para resolver una pregunta hecha por el usuario, 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" o "voy a consultarlo, mantente a la espera" o frases así pueden ser de utilidad.
- Hay que intentar **reproducir en el chat nuestro propio estilo** a la hora de tratar con los usuarios. El medio es electrónico pero nosotros no.
- Puesto que el sistema no está diseñado para que atendamos un 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, podemos decirle al segundo que estamos atendiendo a otro usuario, que si puede contactar más tarde o remitir la pregunta por correo; si pensamos que el primer usuario puede continuar solo, podemos decirle que tenemos otra consulta, y preguntarle si puede seguir él mismo.
- 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.
- 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, que hagan de este sistema una herramienta realmente útil para la atención al usuario.

Política de uso del servicio de chat para los usuarios

Objetivo del servicio

El objetivo del servicio de referencia virtual de la biblioteca de la Universidad Complutense es el de proporcionar asistencia en tiempo real a los usuarios de la biblioteca.

Usuarios

Aunque cualquier persona puede hacer uso del servicio de referencia virtual, el acceso a ciertos recursos de información como revistas electrónicas y bases de datos están restringidos a los miembros de la comunidad universitaria.

La Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid se reserva el derecho a restringir el servicio de referencia virtual únicamente a los miembros de la comunidad universitaria si el volumen de consultas es tal que pone en riesgo el buen funcionamiento del servicio.

Tipo de consultas

Se atenderán a través de este servicio consultas sobre el funcionamiento de nuestros recursos y servicios, y se ofrecerá ayuda para búsqueda y localización de información. La tarea de efectuar la búsqueda en sí y el posterior análisis de los resultados, le corresponderá siempre al usuario.

En principio, no existe un límite de tiempo para las consultas a través del servicio de referencia virtual. No obstante, si a criterio del bibliotecario la consulta resulta demasiado extensa o compleja, se podrá remitir al usuario a una entrevista en persona o a través del correo electrónico.

No se atenderán a través del servicio de referencia virtual renovaciones o reservas ni se actualizará ningún campo del registro de usuario a ningún miembro de la comunidad universitaria ni de fuera de ella.

Este servicio no ofrecerá asistencia de tipo legal, médico o financiero.

Confidencialidad

La biblioteca hará lo posible por respetar la confidencialidad de las consultas, y aconseja no introducir ninguna información de tipo personal (DNI, pin, etc.) durante el transcurso de la conversación.

La biblioteca almacenará todas las conversaciones mantenidas a través del chat. Esta información será utilizada para analizar las consultas y las respuestas con vistas a ofrecer un mejor servicio. Si algún usuario desea una copia de la transcripción de la conversación, puede enviársela él mismo a su correo electrónico haciendo clic encima de la imagen del sobre . El sistema no almacenará la dirección introducida por el usuario.

En algún caso se le podrá solicitar al usuario su correo electrónico en caso de consultas que puedan suponer cierta demora, con el objeto de enviarle la respuesta con posterioridad.

En todos los casos se eliminará de la transcripción de la conversación cualquier información de tipo personal antes de su almacenamiento. La Biblioteca de la Universidad Complutense garantiza que no se compartirá cualquier información personal que pueda incluirse en el chat con terceras partes.

Las transcripciones al completo sólo estarán accesibles a los bibliotecarios y personal encargados del servicio de referencia virtual. En algún caso se podrán utilizar extractos para ilustrar informes o publicaciones.

Con carácter general, se generarán diariamente estadísticas de todos los aspectos del funcionamiento del servicio que servirán para su constante evaluación y mejora.

Comportamiento

Los usuarios del servicio de referencia virtual deberán comportarse de forma respetuosa. Escribirán en minúsculas, puesto que el uso de mayúsculas puede interpretarse como forma de comportamiento ofensivo o como "hablar a gritos".

El personal al cargo del servicio de referencia virtual no tolerará ningún tipo de comportamiento inapropiado. El comportamiento inapropiado incluye (pero no se limita a) cualquier acto que se considere: amenazante, obsceno, que constituya acoso o que suponga una violación de la ley. Los bibliotecarios y el personal a cargo del servicio de referencia virtual cortarán todas las conversaciones que puedan considerarse inapropiadas. Así mismo, la Biblioteca se reserva el derecho a solicitar, en el futuro, acreditación previa para usar el servicio si los casos de comportamiento inapropiado son numerosos.