

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

Anexo 3: Política de uso del chat para usuarios

Este Servicio de la Biblioteca de la Universidad Complutense está diseñado para **contestar de forma virtual e instantánea a las preguntas que usted podría realizar en los mostradores, por teléfono u otra vía en cualquiera de nuestras bibliotecas**. Permite que haya una conversación real con el bibliotecario.

Estas consultas normalmente se refieren al **uso y utilización de los recursos y servicios de la biblioteca**.

Cualquier persona puede hacer uso del servicio de referencia virtual. Es importante señalar que 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.

1. Tipo de consultas

Se atenderán a través de este servicio consultas sobre:

- las colecciones y recursos de la Biblioteca
- el funcionamiento de nuestros servicios
- se ofrecerá ayuda para búsqueda y localización de información puntual o concreta
- se ofrecerá ayuda sobre el uso del catálogo y la página web

La tarea de efectuar la búsqueda en sí y el posterior análisis de los resultados, le corresponderá siempre al usuario.

No se atenderán a través del servicio de referencia virtual:

- renovaciones o reservas
- no se actualizará ningún campo del registro de usuario a ningún miembro de la comunidad universitaria ni de fuera de ella.
- Para consultas que requieran el uso de información de tipo personal, se deberá utilizar el **formulario de incidencias** (<http://www.ucm.es/BUCM/encuestas/?incidencias>)
- No se enviará material por fax o correo postal
- No se elaborarán bibliografías ni se efectuarán investigaciones, se deberá utilizar el **formulario de solicitud de información** (<https://gestionincidencias.ucm.es/arsys/shared/gb/informacionGB.jsp>) y el

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

formulario de asesoramiento de herramientas

(<https://gestionincidencias.ucm.es/arsys/shared/gb/asesoramientoGB.jsp>)


- o No se ofrecerá asistencia de tipo legal, médico o financiero.

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 remitirá al usuario a su biblioteca para que sea atendido a través de una entrevista en persona, por teléfono, o a través del correo electrónico.

2. Confidencialidad

La biblioteca **aconseja no introducir ninguna información de tipo personal** (DNI, PIN, etc.) durante el transcurso de la conversación.

La biblioteca hará lo posible por **respetar la confidencialidad de las consultas**, y **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 el usuario del chat desea una **copia de la transcripción** de la conversación, puede enviársela él mismo a su correo electrónico haciendo *click* encima de la imagen del sobre . El sistema no almacenará la dirección introducida por el usuario.

En algún caso se le podrá invitar al usuario a enviar su consulta a través de correo electrónico, formularios de incidencias, o vía telefónica, en caso de consultas que puedan suponer cierta demora, necesiten una mayor elaboración de la respuesta, o necesiten para su resolución el envío de información o datos de tipo personal.

La Biblioteca de la Universidad Complutense garantiza que no se compartirá con terceras partes cualquier información personal que pueda incluirse en el chat.

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 estadísticas de todos los aspectos del funcionamiento del servicio que servirán para su constante evaluación y mejora.

3. Normas de Comportamiento del usuario

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

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

3. El personal al cargo del servicio de referencia virtual **no tolerará ningún tipo de comportamiento inapropiado**. Eso incluye, entre otros, evitar el uso de vocabulario obsceno, xenófobo u ofensivo de cualquier tipo, y cualquier acto que se considere amenazante, escabroso, que constituya acoso o que suponga una violación de la ley.
4. Los bibliotecarios a cargo del servicio de referencia virtual **cortarán todas las conversaciones que puedan considerarse inapropiadas**.
5. 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.