

**BIBLIOTECARIO EN LÍNEA:
SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL
Política del servicio**

Alcance

Dirigido a los alumnos, profesores y personal administrativo de todas las sedes de la Universidad Privada del Norte (UPN) y del Instituto Tecnológico del Norte (ITN).

Políticas de acceso

1. El acceso a este servicio se realiza a través de la sección Bibliotecario en línea de la web de Biblioteca de su Sede.
2. El ingreso puede realizarse desde el campus o por acceso remoto, para ingresar debe ingresar el código y contraseña usado para acceder a Arturo Web, Mónica Web, E-Master, Portal de Docentes o Correo Institucional (en el caso del personal Administrativo).
3. El servicio contempla dos medios de comunicación con el bibliotecario: conversación por *chat* y envío de consulta por correo electrónico.
4. Se recomienda utilizar el navegador Internet Explorer a fin de que el bibliotecario pueda apoyar al usuario controlando la caja de navegación de su computador.
5. En caso no funcione el servicio, se ruega enviar un correo a biblioenlinea@upnorte.edu.pe
6. El área de Sistemas de la UPN evaluará permanentemente las ventajas y desventajas de las herramientas tecnológicas tales como *chat* y correo electrónico a fin de adecuarlas continuamente a la infraestructura tecnológica de la Universidad.

Políticas para los usuarios

1. Las solicitudes de información pueden ser realizadas por los alumnos, Docentes y Administrativos cuyo vínculo se encuentre vigente con la Institución.
2. La UPN se preocupa por la protección de datos de carácter personal de sus usuarios. Por lo tanto, estos no podrán ser transferidos o cedidos a terceras personas, salvo en aquellos casos que la legislación vigente así lo indique. Las Bibliotecas podrán utilizar dichos datos tan solo para fines estadísticos que permitan la mejora del servicio.
3. Las consultas o conversaciones realizadas entre el usuario y el bibliotecario, sea a través de *chat* o correo electrónico, no podrán ser divulgadas a terceras personas. Sin embargo, pueden ser almacenadas en la base de datos del conocimiento del servicio, con el fin de evitar duplicar esfuerzos la próxima vez que se formule la misma consulta.
4. Las respuestas que contengan datos obtenidos de los recursos internos de las Bibliotecas no podrán ser transferidas por los usuarios a otras personas ajenas a la institución.
5. En caso las consultas contengan términos escritos con mensajes indecentes o inapropiados, el bibliotecario se reserva el derecho de cancelar la sesión de *chat* o de correo electrónico.

Política de servicios

1. El servicio está a cargo de bibliotecarios altamente especializados en búsqueda y recuperación de información, utilizando los diferentes recursos impresos y digitales disponibles en las Bibliotecas. El horario de atención del servicio es el siguiente: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 a.m., de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. y de 7:30 p.m. a 10:30 p.m. y Sábado: 7:00 am a 8:00 am, 2:00 pm a 4:00 pm.
2. No se atenderá domingos ni feriados, ni tampoco durante el período de vacaciones institucionales (19 de diciembre de 2009 al 4 de enero de 2010)

3. Se asigna un responsable del servicio por cada Biblioteca quien se encarga de definir las responsabilidades y los turnos de trabajo a fin de garantizar la estabilidad del servicio.
4. Las consultas deben estar relacionadas a los temas de investigación de los cursos, carreras y programas que imparte la UPN.
5. Dependiendo del tipo de consulta, las respuestas incluirán recursos disponibles en las Bibliotecas a través del catálogo en línea ALEPH, la biblioteca virtual, Internet y otros recursos externos, respetando la normativa sobre derechos de autor. Por tanto, siempre se citarán los materiales utilizados en la resolución de las consultas. No se utilizarán fuentes cuya confiabilidad no pueda ser comprobada.
6. El bibliotecario debe responder a todas las consultas realizadas por los usuarios, incluyendo aquellos casos en los que sólo se escriba para pedir disculpas por no tener la respuesta inmediata.
7. Una vez que el bibliotecario esté seguro de haber satisfecho la consulta del usuario con las respuestas y soluciones ofrecidas, procederá a la despedida y a manifestar la disponibilidad de ayuda cada vez que se necesite.
8. Modalidades de contacto con el usuario:

8.1 Consultas en conversación a través de *chat*

- Permite realizar preguntas y obtener respuestas en tiempo real.
- Las conversaciones por *chat* solamente se realizan entre el usuario y el bibliotecario, una vez al día y tienen un tiempo de duración de 10 minutos. Esta conversación será enviada automáticamente al término de la misma. No podrán utilizar este servicio para realizar conversaciones entre usuarios.
- Se deberá respetar el turno de entrada a las conversaciones por chat y bajo ningún concepto se podrán interrumpir otras consultas que se estén realizando en el momento.
- En caso la respuesta requiera más investigación, esta se realizará a través del correo electrónico, previa coordinación con el usuario. Si se necesita adjuntar

algún documento solamente se podrá enviar el URL de la página referida, debido a que este sistema no acepta documentos adjuntos.

- El servicio Qwidget sólo se usará sólo para consultas y respuestas breves, a diferencia del chat regular que permite una mayor interacción con el usuario.

La redacción en el chat se deberá realizar teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Manteniendo el espacio agradable: usando un lenguaje cortés, respetuoso, apropiado a las circunstancias, evitando el uso de palabras cortadas o mensajes en mayúsculas que se puedan interpretar como órdenes o como si se estuviera gritando.
- Resumiendo ideas y respetando el tiempo de los demás: los textos cortos se leen más rápidamente. La precisión de lo escrito ayudará al bibliotecario a responder a la brevedad las consultas realizadas.

8.2 Consultas por correo electrónico

- Permite a los usuarios realizar consultas más extensas por vía electrónica al bibliotecario.
- Las consultas realizadas por correo electrónico se responderán en un plazo máximo de 48 horas.
- En el correo se colocarán aquellas consultas que no hayan sido resueltas en su totalidad en conversaciones previas a través de *chat*.

Objetivos

- Fomentar el desarrollo de las destrezas y habilidades de búsqueda de información de los alumnos y profesores.
- Acercar a los usuarios a la información contenida en los libros y revistas (tanto en formato impreso como digital).
- Atender a los alumnos y profesores que, por razones de tiempo y conveniencia, no pueden asistir físicamente a las Bibliotecas.

- Compartir e intercambiar las respuestas entre las Bibliotecas de la UPN SAC a fin de atender las consultas de sus usuarios con mayor rapidez y calidad.
- Promover el respeto de los derechos de autor en la recuperación y uso de la información.