

INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA
SISTEMA DE BIBLIOTECAS "SIBITEC"
Políticas del Servicio "Referencia Virtual"

Introducción

Desde su creación, el Sistema de Bibliotecas del Instituto Tecnológico de Costa Rica "SIBITEC", ha tenido como su principal objetivo el de proporcionar a sus usuarios, una amplia disponibilidad de recursos y servicios de información, para la disseminación del conocimiento y contribuir así, al desarrollo de las comunidades académicas y al país en general.

Asimismo, su misión es la de brindar servicios de información actualizados y especializados en el campo de la ciencia, la tecnología y la cultura a la comunidad institucional, nacional e internacional, en forma ágil, oportuna, accesible, equitativa y de calidad, contribuyendo a la generación del conocimiento y fortaleciendo el desarrollo económico, social, cultural y productivo del país.

El servicio de Referencia virtual tiene como objetivo establecer un vínculo directo entre el usuario y el bibliotecario experto, sirviendo de orientador o facilitador del aprendizaje autónomo.

Definición

Ramón Manso definió en el 2008 este servicio como "aquel que mediante el empleo de tecnologías de información permite la comunicación del usuario con el bibliotecario, en cualquier momento o lugar, para la satisfacción de sus necesidades formativas e informativas"

Objetivos

- Brindar apoyo y asistencia a los alumnos, profesores y personal administrativo del Instituto Tecnológico de Costa Rica en sus investigaciones y necesidades de información, a través de medios virtuales, tales como conversaciones por *chat* y correo electrónico.
- Acercar a los usuarios a la información contenida en los libros y revistas (tanto en formato impreso como digital) disponible en las colecciones de la biblioteca, así como en Internet y otras fuentes de información.
- Estimular el crecimiento y desarrollo intelectual del personal profesional que atiende el servicio, compartiendo la información de las distintas áreas del conocimiento.
- Promover el respeto de los derechos de autor en la recuperación y uso de la información.

Alcance

Comunidad institucional, nacional e internacional

Políticas para los usuarios

1. El ITCR 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.
2. Las consultas o conversaciones realizadas entre el usuario y el bibliotecario, a través de *chat* o del correo electrónico, no podrán ser divulgadas a terceras personas. Sin embargo, pueden ser almacenadas anónimamente 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.
3. Las respuestas que contengan datos obtenidos de los recursos de información internos de la Biblioteca no podrán ser transferidas por los usuarios a otras personas ajenas a la institución.
4. Los documentos digitales pertenecientes a colecciones suscritas por la biblioteca solamente serán enviados a los miembros de la comunidad TEC por medio de los correos institucionales.
5. En caso de que 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 por un tiempo determinado.

Políticas de acceso

1. El acceso a este servicio se realiza a través de la página web de la Biblioteca José Figueres Ferrer.
2. El servicio contempla dos medios de comunicación con el bibliotecario: conversación por *chat* y envío de consulta por correo electrónico.
3. 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.

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 el SIBITEC.
2. No se brinda el Servicio los domingos, feriados, ni durante el período de vacaciones Institucionales.
3. Las consultas deben estar relacionadas a los temas de investigación de los cursos, carreras y programas que imparte el ITCR y referentes a los servicios que ofrece el SIBITEC.
4. El bibliotecario debe responder a todas las consultas realizadas por los usuarios, incluyendo aquellos casos en los que solo se escriba para pedir disculpas por no tener la respuesta inmediata.

Modalidades de contacto con el usuario:

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, con duración de 10 minutos. 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 de que 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.
- 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.

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 3 días hábiles.
- En el correo se colocarán aquellas consultas que no hayan sido resueltas en su totalidad en conversaciones previas a través de *chat*.