



Biblioenmano

ORIENTACIÓN EN LÍNEA

REGLAMENTO

1. PARA EL FUNCIONARIO:

- Ser cortés y respetuoso. Utilice **palabras o frases que indiquen interés por la pregunta y necesidad del usuario.**
- Ser pacientes al momento de recibir las preguntas de los usuarios. Recordemos que para la mayoría de las personas no es tan fácil escribir rápidamente y sin cometer errores mientras digita
- En el diálogo que se establezca con el usuario, preguntarle si tiene o no vínculo con la Universidad, en caso de tenerlo, preguntarle sobre el tipo de vínculo.
- Realizar preguntas que permitan saber qué tanta respuesta requiere, como: “Dígame algo más sobre el tema de su interés”, “¿Me puede dar algún tipo de información adicional?” o “¿Cuánta información necesita?” ¿Ha encontrado ya algo?”, “¿Qué tipo de información necesita (libros, artículos, etc.)?” o “¿Necesita información histórica o actual?”
- Estar actualizados con la información, los servicios y el manejo de todos los recursos que tiene el Departamento de Bibliotecas y el SINAB
- Nunca decir **NO** a una pregunta, tratar de buscar la respuesta con los demás compañeros.
- Responder las preguntas en el tiempo que está en servicio. En caso de que la pregunta no la pueda resolver inmediatamente, pídale al usuario el correo electrónico y así poder enviarle la respuesta en un período de máximo 48 horas
- En caso de recibir preguntas finalizando su jornada, rediréjelas a su compañero de turno
- Guardar la información de las consultas, omitiendo datos personales.
- Conserve las normas de ortografía, evite escribir en mayúscula sostenida, es difícil de leer y en ocasiones se interpreta como si se estuviera gritando.
- La comunicación entre referencista y usuario debe ser confidencial

- Conformar y poner en común, una base con preguntas y respuestas, para agilizar la prestación del servicio y evitar duplicidad de esfuerzos
- Ofrecer respuestas precisas, comprobar los hechos y evaluar las fuentes.
- Confirmar que la información que va a enviar es correcta, en especial validar las direcciones URL.
- Citar siempre las fuentes de información íntegras, ya sean páginas Web, obras de referencia, bases de datos u otras. Si es posible, emplear un estilo de citas coherente a escala institucional.
- Evaluar el servicio

2. PARA EL USUARIO:

- Antes de utilizar este servicio, le sugerimos consultar la opción de preguntas frecuentes
- Pueden hacer uso del servicio usuarios UN y la comunidad en general.
- El horario de la Referencia virtual es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5 p. m.
- Por favor trate de ser claro y específico en su pregunta
- Evite ingresar información personal como números de tarjetas de crédito, entre otros. El Departamento de Bibliotecas no se hace responsable de fraudes o mal manejo de información.

El Departamento de Bibliotecas espera que sus usuarios tengan un comportamiento respetuoso al hacer uso de este servicio. En caso contrario el funcionario se reserva el derecho de cancelar la sesión.

- A través de este servicio se proporcionarán respuestas cortas. Para preguntas que requieran respuestas extensas, se enviarán por correo electrónico. Usted puede realizar preguntas rápidas relacionadas con:
 - Las colecciones y servicios de la biblioteca.
 - Búsqueda de libros, artículos de revistas o demás material bibliográfico.
 - Uso del catálogo en línea.
 - Acceso y/o utilización de las bases de datos, revistas electrónicas y demás recursos electrónicos que se ofrecen a través del SINAB
- Espere su turno, puede que el funcionario esté atendiendo otros usuarios o hay personas en espera de respuestas. Se atiende la solicitud por orden de llegada.
- Conserve las normas de ortografía, evite escribir en mayúscula sostenida, es difícil de leer y en ocasiones se interpreta como si se estuviera gritando.
- Cuando desee terminar su sesión, hágalo saber al referencista.
- Sus comentarios o sugerencias nos ayudan a mejorar la prestación de este servicio.