

IFLA. International Federation of Library Associations
and Institutions
Reference Work Section

Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital



IFLA. International Federation of Library Associations
and Institutions
Reference Work Section

Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital



Asiento catalográfico recomendado:

RECOMENDACIONES para el servicio de referencia digital / IFLA, International Federation of Library Associations and Institutions, Reference Work Section ; traducción de Concha Lois Cabello. -- Madrid : ANABAD, 2004. -- 25 p. ; 22 cm.

D.L.: S. 55-2004

1. Bibliotecas-Servicios de Referencia Electrónicos I. Lois Cabello, Concha.
II. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas.
Sección de Referencia
CDU : 025.5:004

© 2003 International Federation of Library Associations and Institutions, La Haya, Los Países Bajos.

© De la versión española: Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas (ANABAD), 2004.

Reservados todos los derechos. Ni la totalidad ni parte de esta publicación pueden reproducirse, registrarse o transmitirse, por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea electrónico, mecánico, fotoquímico, magnético o electroóptico, por fotocopia, grabación o cualquier otro, sin permiso previo por escrito del editor.

El Ministerio de Educación, Cultura y Deporte ha patrocinado la edición de este texto en español

Envío de comentarios y sugerencias a la autora de la traducción y representante española en la Sección de Referencia:

Concha Lois Cabello
Biblioteca Nacional
MADRID
loiscl@bne.es

Depósito Legal: S. 55-2004
Imprime: Gráficas Varona, S.A.

PRESENTACIÓN

ANABAD tiene la satisfacción de ofrecer hoy a sus socios y a todos los profesionales interesados este trabajo del Grupo de Referencia de la FIAB, que recoge los resultados de las discusiones desarrolladas en talleres y reuniones durante varios años, cuyo original en inglés puede consultarse en esta dirección de Internet: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>.

Este Grupo de discusión se reunió por primera vez en 1998. Fue creado para tratar los efectos de las nuevas tecnologías en el trabajo de referencia y en las expectativas de los usuarios. En 2002, reconociendo la importancia de estas cuestiones, así como la creciente audiencia del grupo, la FIAB creó el Comité Permanente oficial sobre trabajo de Referencia, cuyas Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital ahora presentamos.

Según su plan estratégico para los años 2004 y 2005, la Sección de Trabajo de Referencia “se ocupa de todos los aspectos del trabajo de referencia, en todo tipo de bibliotecas, en todas las regiones del mundo, con especial atención a la disponibilidad de la información sin restricciones. La Sección aspira a acortar la distancia entre las bibliotecas física y digital, a promover el aprendizaje y la formación continuos en todos los ámbitos del proceso de compartir el conocimiento, y a apoyar al personal de bibliotecas en todo el mundo con normas y directrices para el servicio de referencia”.

Desde 2003 hay representación española en el Comité, que se ha hecho cargo de la traducción de estas directrices y que se encargará en adelante de transmitir las sugerencias y aportaciones de los bibliotecarios españoles, tanto en cuestiones de contenido, basadas en su propia experiencia, como

de terminología, que convendrá precisar en castellano, especialmente en vista de que el próximo congreso se celebrará el 2004 en Buenos Aires.

Aunque no se trata todavía de una “norma” en sentido estricto, esperamos que la publicación y difusión de este trabajo sirva como guía para todos aquellos que están relacionados el servicio referencia y la información en el entorno digital, y para conseguir la participación de los profesionales españoles en el desarrollo de unas futuras normas más completas y elaboradas.

LA JUNTA DIRECTIVA DE ANABAD

SUMARIO

INTRODUCCIÓN.....	9
I. OBJETIVOS	9
II. HISTORIA	10
III. ÁMBITO	10
1. ADMINISTRACIÓN	
1.1. Política de Referencia	13
1.2. Planificación	14
1.3. Personal	15
1.4. Formación	16
1.5. Interfaz y Arquitectura	16
1.6. Aspectos legales	19
1.7. Publicidad	19
1.8. Evaluación y Calidad	20
1.9. Colaboración	20
2. PRÁCTICA	
2.1. Recomendaciones Generales	21
2.2. Recomendaciones referentes al contenido	22
2.3. Recomendaciones para <i>Chat</i> o foros de consulta	23
2.4. Recomendaciones para Sesiones de <i>Chat</i>	25



INTRODUCCIÓN

“Los términos “referencia virtual”, “referencia digital”, “servicios de información en Internet”, “referencia permanente” y “referencia en tiempo real” son intercambiables para describir los servicios de referencia que utilizan tecnología digital de una u otra forma...”

Virtual Reference Canada: <http://www.nlc-bnc.ca/vrc-rvcls34-150-e.h>.

I. OBJETIVO DE LAS RECOMENDACIONES

El objetivo de estas recomendaciones o directrices es promover las mejores prácticas de referencia digital a escala internacional. El entorno en línea está singularmente adaptado para trabajar cooperativamente y compartir recursos. Las bibliotecas de diferentes países pueden tener distintas tradiciones de servicio público que afecten tanto a sus prácticas de referencia actuales como a las expectativas de sus clientes. Sin embargo, se debe reconocer que las nuevas tecnologías harán posible que los bibliotecarios redefinan el ámbito de sus servicios públicos. Estas recomendaciones son un intento de crear pautas comunes a partir de diferentes tradiciones, con la esperanza de que la comunidad internacional de bibliotecarios pueda explorar libremente sus posibilidades.

Algunas de las cuestiones presentadas en estas directrices podrían justificar el planteamiento de otras de mayor consideración y extensión, como la gestión del cambio: ¿cómo aborda el administrador de un proyecto de referencia digital el impacto de nuevas formas de trabajar sobre el personal,

el programa y los usuarios de una institución?. Se podría trabajar también para determinar en qué medida hay que invertir esfuerzos en diversas comunidades respecto al personal, la adquisición de recursos y los equipos.

“la naturaleza única de la referencia digital plantea nuevas cuestiones y retos. La necesidad de pautas y normas es cada vez más importante a medida que los servicios de referencia digital siguen evolucionando en todo el mundo...”

Vera Fullerton, Proyecto de Normas de Referencia Digital de FIAB, 12/2002. <http://www.FIAB.org/VII/s36/pubs/drsp.htm>

II. HISTORIA

El Grupo de discusión sobre referencia de la FIAB se reunió por primera vez en 1998. Fue creado para tratar los efectos de las nuevas tecnologías en el trabajo de referencia y en las expectativas de los usuarios. En 2002, reconociendo la importancia de estas cuestiones, así como la creciente audiencia del grupo, la FIAB creó el Comité Permanente oficial sobre Trabajo de Referencia. Estas pautas surgieron de talleres y reuniones de referencia celebrados durante varios años.

III. ÁMBITO

Este documento se refiere a las necesidades de los administradores de bibliotecas y a los que ponen en práctica los planes de trabajo.

Sección 1

La “Administración de Servicios de Referencia Digital” se redactó teniendo en cuenta las responsabilidades de los administradores de los programas.

Sección 2

La “Práctica de Servicios de Referencia Digital” orienta al que pone en práctica la referencia digital, y articula normas de procedimiento para facilitar el trabajo cooperativo.

Definir un grupo básico de usuarios: Antes de establecer un servicio de referencia digital, sería conveniente definir a qué clientes se dirige. El empleo de las tecnologías en línea puede ampliar este grupo inicial de usuarios. La ubicación es lo menos importante con la presencia en línea. Además de los usuarios tradicionales de la biblioteca, varios tipos de nuevos usuarios se pueden beneficiar de los servicios en línea.



LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE REFERENCIA DIGITAL

Antes de crear un servicio de referencia digital, se deben examinar los procedimientos y políticas institucionales existentes y establecer en qué grado se pueden ver afectados por la transición a un entorno digital. Quizá haya que reconsiderar las políticas de servicio tradicionales, aclararlas y adaptarlas al nuevo entorno.

1.1. POLÍTICA DE REFERENCIA

- Proponer los objetivos para este nuevo servicio de referencia.
- Elaborar normas que se puedan aplicar combinando las políticas y procedimientos existentes con estos objetivos, asegurándose de que están en consonancia con el propósito general de la institución.
- Establecer un grupo supervisor, responsable de crear prácticas mejores, definir una conducta aceptable y articular un código de conducta teniendo en cuenta las consecuencias de su infracción.
- Establecer la periodicidad con que estas políticas se deben revisar, describir el procedimiento y asignar responsabilidades
- Asegurarse de que se respetan los derechos de autor y demás restricciones legales aplicables.
- Establecer quién puede utilizar el servicio. Definir y delimitar la clientela primaria. Si se presta servicio a cualquier persona sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, preferencia sexual, religión, etc., se debe decir. Si se excluye a ciertas personas (*p.ej.* clientes ajenos a una comunidad particular), la aplicación de la norma debe ser uniforme.
- Establecer si existen tipos de preguntas que la institución responderá o no. Por ejemplo: “*Responderemos preguntas sobre datos y preguntas*

sobre referencias. No responderemos preguntas relativas a consejo médico o jurídico, etc.

- Los usuarios deberían utilizar el servicio de acuerdo con los propósitos y funciones de dicho servicio.

1.2. PLANIFICACIÓN

El alcance de los servicios que se prestan debería estar basado en una planificación realista y en los recursos financieros disponibles, así como en las necesidades que se observen en la comunidad a la que se sirve.

- Crear un grupo de trabajo de administradores y profesionales de la institución para investigar las opciones de servicio posibles y establecer prioridades.
- Elaborar objetivos concretos: ¿Cómo atenderá este servicio las necesidades de la comunidad? ¿Cómo podría evolucionar este servicio con el transcurso del tiempo?
- Elaborar propuestas de actuación.
- Evaluar los servicios y programas informáticos disponibles.
- Determinar los servicios y programas informáticos necesarios.
- Establecer las fuentes de financiación más seguras.
- Solicitar información a los clientes.
- Comprobar si otras instituciones (locales, regionales, etc.) podrían estar interesadas en aunar los recursos para fomentar un servicio cooperativo.
- Volver a evaluar las propuestas de actuación iniciales basándose en los logros obtenidos a partir de los pasos anteriores.
- Presentar un plan de acción y asegurarse el apoyo de la dirección.

[Véase: Revisión de las Normas para Bibliotecas Públicas de FIAB:
Financiación: <http://www.FIAB.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

1.3. PERSONAL

- Seleccionar personal participativo atendiendo al interés (aspecto clave), capacidades, disponibilidad, conocimientos informáticos y aptitudes de comunicación interpersonal. Definir claramente sus responsabilidades y tareas específicas.
 - Estimar cuántos bibliotecarios se necesitan a jornada completa para distribuir y responder preguntas, así como cuantos técnicos o informáticos, si procede.
 - Tener la suficiente flexibilidad en cuestiones de personal como para incorporar miembros que expresen interés en participar una vez que hayan asumido los objetivos. Recordar que el futuro del proyecto depende de fomentar el interés más que desalentar al personal.
 - En caso de que no se pueda conseguir o no se desee un servicio de 24 horas, hacer un calendario del personal durante las horas que mejor se adapten a las necesidades de información y expectativas de los clientes, lo que se debe tener especialmente en cuenta si se emplean herramientas de referencia por *chat*.
 - Examinar y evaluar la planificación y distribución de la carga de trabajo de los bibliotecarios basándose en información actual. Realizar ajustes cuando sea necesario y posible.
 - Elaborar un calendario de turnos de trabajo centralizado para el personal estable, así como para sustitutos y/o auxiliares.
- Establecer quién proporcionará el apoyo técnico necesario dentro de la institución o consorcio (un grupo de soporte técnico organizado es fundamental para el éxito del servicio de referencia digital).
- Decidir quiénes serán los miembros del personal que controlarán el cumplimiento de las restricciones de uso.
- Decidir quiénes serán los miembros del personal responsables de asegurar que las “Normas para el Servicio de Referencia Digital” se cumplan.
- Planificar la integración del “Servicio” en los procedimientos diarios y el flujo de trabajo. Normalizar los procedimientos para que cuando haya personal ausente, no se pierdan preguntas de referencia.

1.4. FORMACIÓN: ASPECTOS BÁSICOS

- Establecer quién formará al personal y dedicar tiempo a la formación, orientación y desarrollo profesional del mismo.
 - Las aptitudes más importantes que un bibliotecario de referencia digital debería poseer son las siguientes:
 - Multitarea.
 - Clara capacidad de comunicación, sobre todo escrita.
 - Conocimientos para realizar búsquedas en recursos convencionales y bases de datos en línea.
 - Capacidad para entrevistar a distancia, con la dificultad que añade la falta de indicaciones visuales o auditivas.
 - Conocimiento de los recursos de referencia.
 - Estar familiarizado con los programas informáticos seleccionados.
- Actualizar la formación según sea necesario. Animar y dar facilidades para que el personal se mantenga al día de los nuevos avances en este ámbito.

1.5. EL DISEÑO DE LA INTERFAZ

El servicio de referencia en línea debería estar diseñado para permitir que el mayor número posible de personas acceda a recursos y conocimientos técnicos, sin tener en cuenta el idioma, la capacidad técnica y los impedimentos físicos. Se debe tener en cuenta, al planificar un servicio en línea, no menospreciar los detalles físicos y logísticos necesarios para proporcionar un servicio con eficiencia: proporcionar al personal un ámbito de trabajo adecuado –espacio, mobiliario, equipos informáticos, programas, acceso a Internet, un navegador y una cuenta de correo electrónico– es tan importante para el servicio como lo que los clientes ven en sus pantallas.

Es importante equipar el espacio de trabajo virtual de un modo apropiado.

- Ilustrar con ejemplos la interfaz “fácil de usar” y la navegación sencilla.
 - Elaborar una estructura y diseño estándares y utilizarlos de un modo coherente en todo el sitio, con el fin de que un usuario que

entre por primera vez pueda comprender cómo navegar por el sitio después de emplear una o dos pantallas. Colocar el vínculo al "Servicio" [el botón "Pregunte al bibliotecario"] de un modo coherente en todas las páginas web de la institución.

- Emplear tantos iconos e imágenes como se necesiten para orientar al usuario. Intentar no llenar la página con grandes bloques de texto.
- Indicar claramente el nombre de la institución y colocar un vínculo hacia la página principal de la biblioteca.
- Incluir un breve párrafo en el que se explique el ámbito de los servicios de referencia de la institución y se mencione el tiempo que tarda una respuesta a las preguntas (p.ej. "... todas las preguntas que se realicen a este servicio se responderán en un plazo de cinco días laborables ...").
- Proporcionar información para orientar al usuario en el formulario. (En el campo de "Recursos consultados" debería figurar al menos un ejemplo que muestre al usuario que es importante incluir el número de volumen, el número de página, fecha, título, información del autor, etc...).
- Se pueden añadir campos comunes de información a su formulario web que son básicos, como "Dirección de correo electrónico" y "Texto de la pregunta", así como campos optativos como: "Nombre", "Número de teléfono", "Nivel de estudios", y "Motivo de la búsqueda", etc.

[Introduzca campos para cualquier información que considere necesaria con el fin de proporcionar el servicio más efectivo, pero no se exceda porque puede desanimar.]

- Insertar vínculos para recursos en línea que sean importantes, tanto internos como externos (revisados y actualizados periódicamente): Páginas principales, Catálogos en línea, Bases de datos y Preguntas frecuentes.
- Insertar un vínculo para información sobre políticas generales de referencia y correspondencia de la institución.
- Señalar y proporcionar información de contacto por cualquier medio con el personal bibliotecario: por servicio de *chat* en directo, correo electrónico, formulario web, fax, correo postal, teléfono, etc...

- Tener en cuenta las posibles limitaciones del equipo informático y la sofisticación técnica de los usuarios finales a la hora de planificar un *sitio*. Deben estar claramente especificadas las necesidades mínimas para el funcionamiento del servicio.
- Incorporar las políticas y cumplir con las leyes que aseguran a todos los usuarios el acceso al servicio.
- Indicar claramente quién responde las preguntas y señalar lo que el servicio no hará. Por ejemplo:

“Por cuestión de tiempo y volumen de preguntas que recibimos no podemos:

- *Enviar por fax material a los clientes.*
- *Elaborar bibliografías.*
- *Efectuar investigaciones.*

Declaración de Privacidad, Reclamaciones, etc... [De conformidad con el código jurídico local...]. Por ejemplo:

“El propósito de la presente declaración es informar a los usuarios de este sitio sobre la información que se recoge de ellos durante la visita, el modo en que se emplea dicha información y si se revela a terceros.

Al igual que la mayoría, el sitio web de la Biblioteca Británica registra automáticamente cierta información sobre cada solicitud que se le envía. Esta información se emplea para la administración del sistema y para elaborar estadísticas de visitas. El extracto de estadísticas se obtiene de estos datos, que en parte se pueden poner a disposición pública, pero sin contener información por la que se pueda identificar a un individuo. Se pueden emplear conjuntos importantes de datos como parte de las investigaciones sobre abuso que afectan a este sitio (véanse también nuestras normas de uso)”.

Ley de privacidad para el sitio web de la Biblioteca Británica:
<http://www.bl.uk/privacy.html>

Establecer el período por el que se guardarán transcripciones de *chat* y preguntas y quién tendrá acceso a las mismas. Decidir si es necesario mantener el anonimato del cliente suprimiendo toda la información personal. Establecer un proceso y calendario de mantenimiento de los archivos.

Ofrecer los medios para que el cliente proporcione contestación a las encuestas, buzón de sugerencias, correos electrónicos, etc...

1.6. ASPECTOS LEGALES

Es importante que todos los bibliotecarios se familiaricen con el estado actual de la legislación sobre información pública de su región y en caso de que afecte al ámbito de los servicios prestados, compartan la información con sus clientes.

- Referencia Digital y Libertad de Información/Cultura Local.
- Políticas Nacionales de Información. ¿Cuál es el panorama político?
- Legislación sobre Información Pública.
- Legislación Relacionada.
- Derechos de Autor.
- Privacidad y Confidencialidad.
- Contratos de Licencia.
- Relaciones de Consorcio.

[*Véase: Revisión de las Normas sobre Bibliotecas Públicas de FIAB*
<http://www.FIAB.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

1.7. PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

- Identificar claves de audiencia
- Desarrollar una descripción identificativa del proyecto y un nombre o logo que conecte con los objetivos de la comunidad a la que se dirige.
- Fomentar la comunicación directa entre el personal y los patrocinadores.
- Crear enlaces estratégicos en el sitio web de la Biblioteca, y en los sitios de posibles colaboradores institucionales.
- Entrar en contacto con los medios de comunicación locales, publicaciones periódicas de amigos de la biblioteca, emisoras de radio locales, centros educativos.
- Enviar información a las listas de distribución profesionales o de especial interés.

1.8. EVALUACIÓN Y CALIDAD

- Efectuar encuestas tanto a clientes como a trabajadores. Supervisar sus problemas y preguntas.
- Recoger y hacer una evaluación de las estadísticas de la actividad del servicio, así como de asuntos técnicos o políticos, si es posible.
- Introducir los cambios en los servicios basándose en el análisis de las estadísticas y las respuestas de bibliotecarios y clientes.

1.9. COLABORACIÓN

Las herramientas en línea hacen posible que las bibliotecas compartan sus recursos con otras instituciones homólogas o complementarias, lo que permite ofrecer a sus clientes una mayor variedad de servicios y conocimientos técnicos.

No obstante, la colaboración también plantea sus retos. Los colaboradores deben:

- Establecer una visión común de los servicios que prestará la nueva entidad.
- Elaborar normas comunes de práctica y procedimientos.
- Crear confianza entre los socios, establecer responsabilidades.
- Reflexionar sobre las cuestiones que puedan surgir en el uso de recursos compartidos, lo que incluye: ley de derechos de autor, contratos de licencia, responsabilidad, políticas de información nacional, etc.

[*Véase: La Aplicación de los Servicios de Referencia en Línea: Cooperación y Recursos Compartidos (Extraído de: Normas para las Bibliotecas Públicas de FIAB < <http://www.FIAB.org/VII/s8/news/pg01.htm> >*]

LA PRÁCTICA DE LA REFERENCIA DIGITAL

2.1. RECOMENDACIONES GENERALES

Los servicios de referencia digital deberían cumplir las mismas normas que los servicios de referencia tradicional. Los participantes deberían:

- Comprometerse a prestar la ayuda más eficaz.
- Mostrar cortesía y respeto profesional a la hora de responder preguntas.
- Respetar los principios de libertad intelectual.
- Acusar recibo de las preguntas de clientes y responderles a la mayor brevedad posible. Las cartas y otros tipos de comunicación se deberían responder de un modo rápido y educado (Sitio web de FIAB PL).
- Elaborar y seguir una política de cambio en las respuestas.
- Cumplir los contratos de licencia, tanto para material electrónico como impreso, así como las restricciones específicas de uso y las leyes de derecho de autor que se refieren al material en cuestión.
- Poner en práctica buenas estrategias de búsqueda.
- (Véase el documento de ALA: Normas de Comportamiento para los Profesionales de los Servicios de Referencia e Información. Sección 4.0. Comisión sobre Normas de Comportamiento para los Servicios de Referencia e Información. Aprobado por la Junta Directiva de RASD (Reference and Adult Services Division), enero de 1996 en: <http://www.ala.org/Template.cfm?Section=Home&template=/Content-Management/ContentDisplay.cfm&ContentID=26937>)
- Responder a todas las preguntas que se asignen, aunque sea sólo para decir “*Lo siento, no sé pero puede intentar...*”
- Para preguntas que requieran respuestas más detalladas, se puede prestar ayuda si procede. El tiempo de búsqueda debería limitarse al tiempo recomendado por el supervisor, siempre que ello sea posible.

2.2. RECOMENDACIONES REFERENTES AL CONTENIDO

- El “Servicio de Referencia Digital” debería ser informativo, fomentar la capacidad de informarse mostrando a los clientes cómo encontrar respuesta a sus preguntas.
- Mantener la objetividad y no emitir juicios de valor sobre la cuestión o la naturaleza de la pregunta durante la operación.
- Emplear una técnica neutral de entrevista para concretar “la pregunta real” y cuando se haya determinado, responder a los usuarios de un modo preciso y adecuado en cuanto a duración y nivel para satisfacer su demanda. Incluir la notificación de que la pregunta se puede remitir a otros socios del consorcio si procede.

Una respuesta bien estructurada se compone de introducción, cuerpo y conclusión.

- *Encabezamiento*: Salude al cliente, incluya una expresión de agradecimiento general por utilizar el servicio y mencione directamente el asunto de la pregunta del cliente: Ejemplo: “Puede encontrar información sobre _____ en _____,” Para saber más sobre _____, le recomendamos _____”
- *Cuerpo*: Mencione las fuentes íntegramente y describa todo el material (si procede) que se envía por separado o adjunto. Explique cómo encontró la información y su ubicación con respecto al recurso recomendado, en caso de que no sea evidente.
- *Firma*: Debería formar parte de toda conclusión y se debería guardar anotada por el bibliotecario. La firma del bibliotecario puede contener su nombre o iniciales, cargo, institución e información de contacto, según establezca el supervisor.
- Ejemplos de despedida: “Esperamos que la información que le hemos proporcionado le ayude en su búsqueda”; “Espero que esta información le sea de utilidad”; “Esperamos haber respondido a su pregunta. Si desea más información, le rogamos que se ponga de nuevo en contacto con nosotros y le ayudaremos con mucho gusto”.
- Evitar el uso de jergas, acrónimos o abreviaturas de Internet (como BTW, IMHO).

- Escribir con claridad todas las respuestas y relacionarlas con el nivel de la pregunta (en la medida de lo posible).
- Ofrecer respuestas precisas, comprobar los hechos y evaluar las fuentes.
- Comprobar la ortografía y validar la URL.
- Seleccionar y citar sólo recursos con autoridad:
 - Criterios de evaluación para recursos impresos: Autor, Fecha de Publicación, Edición o Revisión, Editor, Título, Público Destinatario, Difusión, Estilo.
 - Criterios de evaluación para revistas, Precisión, Autoridad, Actualidad, Objetividad.
 - Criterios de evaluación para recursos web: Autor, Contenido, Nombre del Dominio, Fecha de la última Revisión, Objetividad, Autoridad y Precisión.
- 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.
- Si la información de una fuente no es útil, el bibliotecario debería aumentar su valor con análisis, descripciones, palabras clave, referencias o paráfrasis. Evitar manipular la información de manera que pueda llevar a equívocos.
- El bibliotecario debería esforzarse por señalar o recomendar al menos un recurso para cada pregunta.

2.3. RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL SERVICIO DE *CHAT* O FORO DE CONSULTA

- El diálogo o charla con un cliente se debería iniciar tan pronto como el cliente entre en la lista del foro.
- Las preguntas del foro se deberían responder en el orden en que se reciben.
- Los bibliotecarios que sirven a clientes por medio del *chat* deberían identificarse inmediatamente al inicio de la conversación. Esta introducción debe estar en las guías del bibliotecario. (Véase la sección 1.2.).

- Los resultados de investigaciones realizadas en varios proyectos de *chat* afirman que la sesión media suele durar en torno a 15 minutos. Los bibliotecarios utilizarán su sentido común a este respecto, y tener en cuenta que otros clientes están esperando.
- Se recomiendan intervalos de 45 segundos o menos entre respuestas para confirmar al usuario que no se ha desconectado.
- Los registros de URL se emplean a menudo.
- Utilizar la ortografía, gramática y mayúsculas de un modo apropiado, y ser conscientes de que "el lenguaje del *chat*" suele ser más familiar que la prosa formal escrita.
- Elaborar guías institucionales generales para ayudar a los bibliotecarios a ahorrar tiempo y prestar un servicio coherente dentro de la institución. El administrador de servicios deberá aprobar las guías institucionales.
- Animar a los bibliotecarios a que elaboren su propia guía individual según sea necesario. Es probable que un bibliotecario quiera utilizar guías si:
 1. Recibe preguntas que exigen respuestas similares sobre asuntos que otros no han tratado.
 2. Tiene una especialidad que requiere una guía personalizada.
 3. Realiza a menudo la misma referencia a otra institución, asociación, recurso o sitio web.
 4. Desea establecer una forma coherente de saludo o conclusión que sea diferente de la guía institucional o del grupo.
 5. Si la sesión no se puede cerrar en un período razonable de tiempo y/o hay otro cliente en espera, ofrézcale enviarle por correo electrónico la respuesta mencionando el tiempo que tardará, p.ej. "Continuaré buscando una respuesta y se la enviaré por correo electrónico dentro de X horas o minutos", "¿Es suficiente con esto para empezar?", "¿Podría enviarle una respuesta por correo electrónico?".
- Trabajar con más de un cliente a la vez. Si se considera adecuado, se puede recoger también al segundo cliente (se recomienda emplear un navegador por separado). Pej: "Ahora mismo estoy trabajando con otro cliente. Volveré a esta sesión de *chat* tan pronto como pueda." "¿Podría esperar cinco minutos?".

2.4. RECOMENDACIONES PARA SESIONES DE CHAT

- Aclarar qué información necesita el cliente. Permitir que el cliente explique la información que necesita antes de responder.
- Usar técnicas de preguntas con final abierto para animar al cliente a ampliar su pregunta, p.ej. “Dígame algo más sobre el tema de su interés”, “¿Me puede dar algún tipo de información adicional?” o “¿Cuánta información necesita?”
- Emplear preguntas para refinar la búsqueda. P.ej. “¿Ha encontrado ya algo?”, “¿Qué tipo de información necesita (libros, artículos, etc.)?” o “¿Necesita información histórica o actual?”
- Dividir las respuestas largas en bloques (p.ej. 30 palabras por bloque) con el fin de evitar largas pausas y para que el cliente pueda empezar a leer su respuesta mientras termina de escribirla.
- Explicar su proceso de búsqueda al cliente y describir lo que encuentra cuando sea posible. Recordar que el cliente no puede verle. Hacer saber al cliente que está realizando una búsqueda y el lugar en que la realiza.
- Si hay que comprobar fuentes impresas o la pregunta llevará un tiempo, se puede proporcionar al cliente el recurso para que lo consulte o la opción del seguimiento por correo electrónico.
- Usar citas completas.
- Si hay que remitir la pregunta a otro bibliotecario, informar detalladamente al cliente sobre a quién debe dirigirse, cómo ponerse en contacto con esta persona y qué preguntarle.
- Comportamiento inadecuado: si el comportamiento del cliente es inapropiado (según establecen las normas institucionales), enviarle un mensaje de advertencia o finalizar la llamada. Se deberá enviar un informe de los usuarios incorrectos que reiteren su comportamiento.
- Escribir como se habla, de un modo informal.
- Utilizar el nombre del cliente y hacerle preguntas cuando proceda.
- Evitar respuestas del tipo sí/no, puesto que se pueden interpretar como frías y poco amigables, al igual que en persona.
- Aclarar la terminología confusa y evitar el exceso de jerga. Utilizar terminología que el cliente pueda entender.



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN,
CULTURA Y DEPORTE

DIRECCIÓN GENERAL
DEL LIBRO,
ARCHIVOS
Y BIBLIOTECAS

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE COORDINACIÓN
BIBLIOTECARIA

