



**POLÍTICAS DE SERVICIO DE CONSULTA EN LÍNEA
“BIBLIOTECARIO EN LÍNEA”**

Introducción

La Biblioteca P. Dionisio Quiroz Tequén ofrece a la comunidad universitaria de la USAT una gama de servicios que posibilitan el acceso a la información, disponible en los diferentes recursos y formatos. Debido al desarrollo de las tecnologías de información y comunicación se han generado servicios bibliotecarios en línea y virtuales que permiten su utilización de manera no presencial; uno de estos servicios es el Servicio de Referencia Digital: “Bibliotecario en línea”, que permite al usuario realizar sus consultas de información, al profesional especializado, mediante el uso de un formulario o el envío de un correo electrónico.

Objetivos

- Contribuir en el desarrollo de la investigación y aprendizaje a través del acceso de los recursos de información física y virtual disponible en la Biblioteca y en los enlaces relevantes de nivel académico, relacionados a las escuelas profesionales que brinda la USAT, disponibles en la Web.
- Facilitar a los usuarios, que por escasez de tiempo no puedan acercarse físicamente a la biblioteca, el acceso a los recursos de información disponibles en ella.
- Formar a los usuarios en las estrategias de búsqueda y recuperación de la información, de manera tal que sean autónomos en la recuperación de información relevante para sus investigaciones.

Sobre el servicio

El servicio está dirigido a la comunidad universitaria de la USAT, conformada por alumnos, docentes y personal administrativo

Consultas

Se responderán consultas de tipo académico que se relacionen con las escuelas profesionales que brinda la USAT.

El tipo de consultas que absolverá el servicio serán las siguientes:

- *Consultas bibliográficas.* Es decir aquellas preguntas relacionadas sobre un tema, un autor o la publicación de un trabajo.
- *Consultas sobre el uso de los recursos electrónicos.* Se dará orientación y apoyo en el uso del catálogo en línea de la biblioteca, cómo realizar las búsquedas, a



Biblioteca P. Dionisio Quiroz Tequén -USAT

usar las bases de datos, así como los recursos de información disponibles en la Web.

- *Consultas de referencia rápida.* Aquellas consultas que se responden consultando un diccionario, enciclopedias, atlas, etc.

Por razones de disponibilidad de recursos no podemos realizar trabajos de investigación ni scanear documentos.

Las consultas se formularán de manera respetuosa, si se observa alguna conducta no apropiada por parte del usuario, el bibliotecario se reserva el derecho de responder la consulta.

El tiempo máximo de respuesta será de 48 horas y se atenderá de lunes a viernes, a excepción de los días sábados, domingos y feriados.

Las consultas deberán ser enviadas a través del formulario disponible en la página Web de la Biblioteca o mediante el correo electrónico: bibliotecarioenlinea@usat.edu.pe

El personal que atiende las salas de la biblioteca también podrá remitir las consultas de los usuarios solicitándoles su nombre completo, su correo electrónico y la consulta del usuario.

La información enviada por el usuario (datos personales, correo electrónico) solo se utilizará con fines estadísticos y para la evaluación del servicio.

Se responderán todas las consultas, incluso para pedir disculpas en aquellos casos en las que no se tiene respuesta.



Referencias bibliográficas

Barrios, R. (2006, noviembre) *Servicio de Referencia Virtual para la Biblioteca Conrado F. Asenjo del Recinto de Ciencias Medicas y del Centro de Recursos para el Aprendizaje José Paulino Fernández-Miranda de UPR-Carolina. Políticas para los servicios de referencia virtual.* Recuperado el 09 de abril de 2010, de <http://biblioteca.uprc.upr.edu/politica%20referencia%20virtual.pdf>

IFLA, Reference Work Section (2004). *Recomendaciones para el servicio de referencia digital.* Madrid: ANABAD. Recuperado el 03 de mayo de 2010, de <http://www.anabad.org/publicaciones/base/fichero.php?id=501>

Merlo, J. (2008) *La calidad de la información telemática: evaluación de servicios públicos de referencia digital* [en línea] Tesis para optar por el grado de Doctor en Documentación por el Departamento de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Salamanca, España. Recuperado el 24 de mayo de 2010: http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/18055/4/DBD_La_calidad_de_la_informacion_telematica.pdf

Vargas, M. (2008). *El servicio de referencia de la Biblioteca Virtual de la Cooperación Internacional en el Perú.* Informe profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (s.f.). *Bibliotecario en línea: servicio de referencia virtual. Política del servicio.* Lima: UPC. Recuperado el 27 de abril de 2010, de <http://info.upc.edu.pe/hemeroteca/QP/Políticas/políticasUPC.pdf>