

BIBLIOTECA NACIONAL DE CHILE

POLÍTICA DEL SERVICIO BIBLIOTECARI@ EN LÍNEA DE REFERENCIA VIRTUAL

URL de página de inicio de la biblioteca: <http://www.bibliotecanacional.cl>

URL del catálogo: <http://www.bncatalogo.cl>

Teléfono:
(56-2) 3605 227

Fax:
(56-2) 6320 886

Horario:
Lunes a viernes de 9:00 a 19:00 hrs. Sábado de 9:10 a 14:00 hrs.

Ubicación:
Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 651, Santiago, Chile

Políticas de bibliotecas:

BIBLIOTECA NACIONAL DE CHILE: BIBLIOTECARI@ EN LINEA

MISIÓN

Establecer una comunicación directa entre el usuario y el bibliotecario, con el fin de que éste reciba orientación e información utilizando los recursos bibliográficos en sus diversos formatos con que cuenta la Biblioteca Nacional como asimismo aquellos compartidos con otros centros de información.

POLITICA

Definición

De acuerdo a la OCLC, el servicio de referencia virtual se define como ***el uso del computador y las tecnologías de comunicaciones para proporcionar servicios de referencia a usuarios en cualquier momento y en cualquier lugar.***

Los servicios de referencia virtual son de dos tipos:

1. Los que permiten la interacción en tiempo real como el chat (sincrónicos) y
2. Los que la comunicación no comparte el mismo momento en el tiempo como el Correo electrónico (asincrónicos).

El servicio de Referencia Virtual utiliza un producto de la compañía Online Computer Library Center (OCLC) que se llama QuestionPoint. Este producto contiene una serie de aplicaciones que facilitan la comunicación y el intercambio de información.

La asistencia en la referencia virtual puede en algunas ocasiones tener actividades de seguimiento no virtuales tales como teléfono, fax y visita presencial a las facilidades físicas de la biblioteca para búsquedas de referencia extendidas.

¿A quién está dirigido el servicio?

Este servicio está dirigido a todos los usuarios y usuarias virtuales chilenos y extranjeros, independiente del lugar donde se encuentren.

Objetivo General

El objetivo de este servicio es asistir a los usuarios y usuarias de la Biblioteca Nacional en el conocimiento y uso de los recursos de información así como el desarrollo de las destrezas de búsqueda de información.

Acceso al servicio

El acceso al servicio se realiza a través de la dirección web <http://www.bibliotecanacional.cl>

En el menú Servicios, hacer clic en Bibliotecari@ en línea. El usuario podrá utilizar el servicio a través de las siguientes modalidades:

- a) Formulario web
- b) Conversación en tiempo real (Chat) con el bibliotecario.

Para direccionar las consultas se presenta una lista de opciones del cual el usuario o usuaria debe seleccionar antes de completar el formulario o conectarse con el bibliotecario, estas opciones son:

- Información sobre la Biblioteca
- Información general referencial y orientación bibliográfica
- Catálogo B.N.
- Actividades culturales
- Depósito legal
- Portal de la B.N
- Memoria Chilena
- Chile para niños
- Biblioteca Virtual del Bicentenario
- Salas Virtuales (Sala Medina, Archivo del escritor, Sala Gabriela Mistral, Archivo Fotográfico Digital)

Los usuarios o usuarias que no cuenten con servicio de internet podrán utilizar el servicio de referencia virtual a través del número telefónico 56-2-3605227.

¿Cuál es el valor de este servicio?

El servicio de referencia virtual es gratuito a excepción de las reproducciones.

Este servicio tiene distintos valores dependiendo del tipo de reproducción, tanto para personas naturales nacionales y extranjeras, empresas o instituciones.

El servicio de referencia virtual es sin fines de lucro.

Tipo de Reproducción	Valor (en Peso chileno)
Microfilm (mínimo)	\$3.500.-
Microfilm (duplicado)	\$27.000.-
Microfilm (imágenes) > 100	\$88.-
Microfilm (imágenes) < 100	\$68.-
Fotocopias microfilm (carta u oficio)	\$102.-
Fotocopias microfilm (doble carta)	\$204.-
Digitalización de microfilm	\$326.-
Digitalización del original	\$2.000.-
Fotocopia (carta y oficio)	\$30.-
Fotocopia (doble carta)	\$52.-
Fotocopia (reducción/ampliación)	\$70.-
Legalización	\$420.-
Impresión blanco y negro	\$150.-
Impresión color	\$ 300.-

Opciones de pago en Chile (Santiago y Regiones)

1. Efectivo y cheque
 - a) Acercarse personalmente a la oficina de Gestión y Desarrollo ubicada en el subterráneo de la Biblioteca y entregar comprobante de pago en la sección de Referencia y Bibliografía.
 - b) Cheque nominativo Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos

2. Depósito bancario
 - a) Nombre del banco: Banco Estado
 - b) Número de cuenta: 9002383
 - c) Nombre del beneficiario: Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos

3. Transferencia electrónica
 - a) Nombre del banco: Banco Estado
 - b) Número de cuenta: 9002383
 - c) Tipo de cuenta: Cuenta Corriente
 - d) Nombre del beneficiario: Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos
 - e) RUT Beneficiario: 60.905.000-4
 - f) Correo electrónico: bibliografía@bndechile.cl

Opciones de pago en el extranjero

1. Enviar cheque
 - a) Cheque nominativo: DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS
 - b) Dirigido a: Biblioteca Nacional de Chile, Sección Referencia y Bibliografía
 - c) Dirección: Avenida Libertador Bernardo O´Higgins 651, Clasificador 1400, Correo Central. Santiago de Chile

2. Transferencia electrónica:
 - a) Código SWIFT: BECHCLRM
 - b) Nombre del Banco de destino: BANCO ESTADO
 - c) Población del Banco de destino: 650 1186 SANTIAGO
 - d) Oficina del banco de destino: Avenida Libertador Bernardo O´Higgins

- e) País del banco de destino: CHILE
- f) Número de cuenta o IBAN: 1247-3
- g) Nombre del beneficiario: Biblioteca Nacional de Chile
- h) Dirección del beneficiario: Clasificador 1400, Correo Central, Santiago de Chile

Parámetros del servicio

1. El servicio está a cargo de bibliotecarias(os) profesionales especializados en búsqueda de información.
2. El servicio incluye tres funciones básicas:
 - Proporcionar información general sobre recursos y servicios contenidos en los fondos bibliográficos y recursos digitales que la biblioteca posee como asimismo con las colecciones de las instituciones asociadas respetando la normativa sobre derechos de autor (Ley N°17.336) – <http://bcn.cl/4tsr>
 - Instrucción en el uso de la Biblioteca y las fuentes de información.
 - Asesoría para la elección de materiales bibliográficos.
3. Serán atendidas todas las consultas en el orden que se reciban.
4. Las consultas o conversaciones realizadas entre bibliotecario y usuario no serán divulgadas a terceras personas, excepto si la ley lo requiere.
5. La conducta aceptable tanto en términos del usuario como del referencista es de manera formal y respetuosa. No se tolerará ningún comentario ofensivo u obsceno. De observar una conducta ofensiva u obscena el bibliotecario terminará la sesión de chat inmediatamente. De la misma forma el usuario podrá comunicar cualquier conducta que entienda ofensiva u obscena a su persona de parte del bibliotecario.
6. Los datos personales de los usuarios se utilizarán solo con fines estadísticos, protegidos de acuerdo a la ley de protección de datos de carácter personal (Ley N° 19.628) – <http://bcn.cl/4rp8>
7. Las respuestas que contengan datos respecto a la gestión institucional como asimismo datos estadísticos serán derivados a las OIRS

Correo electrónico (Se refiera al formulario web)

Las consultas vía correo electrónico, se responderán en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Comunicación en Línea (Chat)

1. El servicio de comunicación en línea está disponible de lunes a viernes de 9:00 a 17:30 horas.
2. Las consultas por Chat tendrán una duración máxima de 10 minutos, por persona.
3. En los casos que las respuestas requieran de un mayor tiempo de investigación, se enviará la respuesta por correo electrónico en un plazo máximo de tres días hábiles
4. Las conversaciones en línea serán respaldadas para proteger la veracidad de la información de ambos participantes, las cuales se enviarán por correo electrónico al usuario.
5. Se deberá respetar el turno de entrada a las conversaciones por chat, no se podrán interrumpir consultas que se estén realizando en el momento.