

GUIA D'ESTIL DEL SERVEI DE REFERÈNCIA VIRTUAL

La guia d'estil és una ajuda per a donar les respostes del Servei de Referència Virtual (SRV) a les consultes d'informació que es plantegen a través del formulari *La biblioteca respon*.

La qualitat d'aquestes respostes ajuda a configurar la bona imatge del Servei de Biblioteques i Documentació (SBD) i, per extensió, dels seus serveis.

Recomanacions per a l'elaboració de les respostes:

1. Les llengües utilitzades (valencià, castellà, anglès i altres) s'han d'ajustar a l'article 5 del *Reglament d'usos lingüístics de la Universitat de València*, aprovat pel Consell de Govern del 30 de setembre de 2014. (ACGUV 167/2014)

<http://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Estudis/C72.pdf>

Article 5

1. D'acord amb l'article 6 de l'Estatut d'Autonomia i l'article 6 dels Estatuts de la Universitat de València, el valencià és la llengua pròpia de la Universitat de València, i com a tal és la llengua d'ús general i prioritari tant en l'activitat institucional com en l'acadèmica i administrativa.

2. El castellà és també llengua cooficial de la Universitat de València, i com a tal té l'ús determinat per la legislació vigent i per aquest reglament.

3. L'anglès té la consideració de llengua de comunicació internacional i llengua de treball on siga pertinent, sense perjudici de la utilització d'altres llengües en els contextos en què es considere més adequat.

2. S'haurà de fer ús d'un llenguatge igualitari i no sexista¹.
3. La bona llegibilitat gràfica s'aconsegueix amb una grafia homogènia i utilitzant sempre el mateix tipus de font, preferiblement les més llegibles (Verdana), amb una grandària entre 10 i 12 punts i de color negre.

¹ *Guia de llenguatge igualitari* de la Unitat d'Igualtat de la Universitat de València (2011).
http://www.uv.es/igualtat/webnova2014/GUIA_VAL.pdf

4. Es poden utilitzar marques d'èmfasi com el subratllat, la negreta o la cursiva només per a destacar el més important del text, ja que afecten molt la correcta llegibilitat.
5. Cal no abusar de les majúscules.
6. Si es tracta d'un missatge llarg, cal dividir-lo en paràgrafs separats per línies en blanc.
7. El llenguatge ha de ser d'un tipus de formalitat mitjana. Cal evitar els registres de formalitat massa alta o massa col·loquial.
8. El to dels missatges ha de ser de cordialitat i respectuós. Per aconseguir-lo hem d'utilitzar fórmules de tractament com el *vostè*, amb les formes verbals corresponents.

Si es dóna el cas d'intercanviar més d'un missatge amb el mateix usuari, segurament tindrem prou dades per a saber si és adequat usar un tractament de major proximitat.

9. El llenguatge ha de ser econòmic, clar i precís. Cal evitar ambigüitats, estrangerismes, tecnicismes i localismes.
10. Les respostes han de ser redactades en termes senzills i entenedors, amb frases curtes i senzilles. Cal evitar les paràfrasis, la veu passiva i les frases amb estructures negatives.
11. S'han de respectar al màxim les normes de correcció lingüística. Aquesta assegura la comprensió i afavoreix la bona imatge.
12. No s'ha d'abusar de l'ús de les abreviatures ni de les sigles.
13. Una resposta precisa i ben estructurada ajuda a evitar malentesos o confusions. Ha de tenir encapçalament, cos i tancament.

L'encapçalament inclou:

- La salutació (algunes fórmules: "*Benvolgut*" o "*Benvolguda*").
- Una expressió d'agraïment general per fer ús del SRV (una fórmula possible: "*Gràcies per utilitzar aquest servei*", etc.).
- La menció de l'assumpte de la pregunta que planteja l'usuari (una fórmula possible: "*En relació amb la seua consulta sobre..., li recomanem...*").

El cos de la resposta ha de mostrar als usuaris on i com trobar la solució per a les seues necessitats d'informació. Ha de donar una informació

objectiva sense judicis de valor sobre la consulta. La quantitat i el nivell d'informació que es done s'ha d'ajustar al que es demana en la consulta.

El tancament es compon de:

- L'acomiadament (algunes fórmules: *"Esperem que la informació que li hem facilitat li siga d'utilitat. Salutacions cordials"*, *"Esperem haver-lo (o haver-la) ajudat. Reba una salutació cordial"*, *"Per resoldre qualsevol dubte es pot posar en contacte amb nosaltres. Salutacions cordials"*, *"No dubte a posar-se en contacte amb nosaltres per a qualsevol aclariment. Salutacions"*, etc.).
- La signatura (amb el nom de la secció i del centre a què es pertany, dades de contacte com els números de telèfon i alguns enllaços rellevants com la direcció de la pàgina web, del blog i de les xarxes socials).

14. Cal evitar l'ús dels signes gràfics coneguts amb el nom d'emoticones.

15. Els enllaços que siguen massa llargs s'han d'acurtar fent ús del servei d'administració d'enllaços del Servei d'Informàtica de la Universitat de València i s'han de validar.

<http://links.uv.es/>

EXEMPLES

Pregunta:

Com puc saber els llibres que té la biblioteca sobre ...? Gràcies.

Resposta:

Benvolgut usuari:

Gràcies per fer ús d'aquest servei.

En relació amb la seua consulta sobre ..., li recomanem que busque en el catàleg de la biblioteca per matèries.

http://trobes.uv.es/search*val/d

En l'enllaç següent té una ajuda per a aquesta eina:

http://trobes.uv.es/screens*val/help_index2_val.html

Recorde que per accedir als recursos electrònics des de casa que pot obtenir amb la cerca en el catàleg necessita configurar en el seu ordinador la Virtual Private Network (VPN)

<http://go.uv.es/uOu25nt>

Esperem que la informació que li hem facilitat li siga d'utilitat.

Salutacions cordials.

Centre/Secció

Número de telèfon

Enllaços rellevants (web, blog, xarxes socials)

Pregunta:

La biblioteca té un curs sobre com fer treballs? Em podrien facilitar informació sobre aquest curs? Gràcies.

Resposta:

Benvolguda usuària:

Gràcies per utilitzar aquest servei.

En l'enllaç següent pot consultar tota la informació sobre el curs de formació en línia Aprèn CI2, que imparteix el personal del Servei de Biblioteques i del Servei d'Informàtica.

http://ci2.blogs.uv.es/?page_id=40

Li recomanem estar atenta a l'apartat de novetats de la pàgina web del Servei de Biblioteques i Documentació, en el qual anunciarem pròximament la data d'inici de la matrícula.

<http://go.uv.es/E6p7kwa>

Igualment, als taulells d'informació de les biblioteques hi haurà aviat fullets informatius i disposarà de l'ajuda de qualsevol dels companys que hi treballen.

Salutacions cordials,

Centre/Secció

Número de telèfon

Enllaços rellevants (web, blog, xarxes socials)

Pregunta:

Necessite consultar l'article "Consideraciones sobre el pintor Joan Pons (doc. 1475-1514)", de la revista Archivo de Arte Valenciano, per a un treball del màster que estic fent. Gràcies.

Resposta:

Benvolgut <Nom de l'usuari>:

Gràcies per utilitzar aquest servei.

En el catàleg de la biblioteca pot trobar el registre de la revista Archivo de Arte Valenciano, en el qual hi ha els sumaris en Dialnet que li permetran obtenir les dades de publicació de l'article (any de publicació, número i pàgines) i les biblioteques en què pot consultar-lo.

*http://trobes.uv.es/record=b1002347~S1*val*

Li facilitem també l'enllaç amb les dades de contacte i l'horari d'aquestes biblioteques:

<http://go.uv.es/1sShUsJ>

<http://go.uv.es/RnATE4T>

Els alumnes de postgrau disposen del servei de subministrament d'articles que els permet rebre per correu electrònic els articles escanejats de les revistes de les biblioteques de la Universitat de València que no disposen de versió electrònica. En l'enllaç següent té tota la informació sobre aquest servei:

<http://go.uv.es/ji9Zog7>

Esperem haver-lo ajudat.

Una salutació cordial.

Centre/Secció

Número de telèfon

Enllaços rellevants (web, blog, xarxes socials)

Pregunta:

Benvolguts Srs.:

Els escric en relació amb una petició d'una digitalització d'uns manuscrits que hi ha a la seua biblioteca. M'agradaria saber amb qui he de posar-me en contacte per demanar una digitalització. Moltes gràcies per la seua atenció. Gràcies.

Resposta:

Benvolgut <Nom de l'usuari>:

Gràcies per utilitzar aquest servei.

En resposta a la seua petició d'una digitalització de manuscrits del nostre fons, li comuniquem que per fer aquesta sol·licitud ha d'emplenar en línia el formulari següent:

<http://go.uv.es/G8gW49A>

Li facilite també l'enllaç de la nostra pàgina web en la qual té informació sobre l'ús de reproduccions que facilita la biblioteca històrica:

<http://ir.uv.es/hLyJ26Z>

No dubte a posar-se en contacte amb nosaltres per a qualsevol aclariment. Reba una cordial salutació.

Centre/Secció

Número de telèfon

Enllaços rellevants (web, blog, xarxes socials)