

Guia de bones pràctiques XatUV del Servei de Biblioteques i Documentació.

- Començar sempre amb una salutació: [*Bon dia, sóc...XXX -el vostre nom*"]. En què puc ajudar-te?
- És recomanable tindre oberts Trobes, la web de la biblioteca, les faqs i l'espai de treball per a copiar les urls i enviar-li-les a l'usuari, o per a completar la informació.
- Cal escriure de forma natural, amb un llenguatge informal, però cuidant la gramàtica i l'ortografia.
- Hem de tractar a l'usuari de tu o de vosté segons el to de l'usuari i el tractament que ell utilitza.
- Contestar a l'usuari en castellà o valencià segons l'idioma en què inicié ell la conversa.
- Si l'usuari fa la pregunta en el xat en anglès, la traducció és automàtica al castellà. Els agents rebran tot el text traduït al castellà i quan els agents contesten en castellà, aquest text es traduirà a l'anglès a l'usuari.
- Si l'usuari fa la pregunta en un altre idioma diferent al castellà, valencià o anglès, el bibliotecari decidirà si es veu capaç de contestar-li en el mateix idioma. Si no, li enviarà al xat en anglès.
- Evitar l'ús d'argot bibliotecari, acrònims i abreviatures, aclarir la terminologia confusa i utilitzar un vocabulari que l'usuari pugui entendre.
- Procurar no usar majúscules, excepte quan siga requerit per les regles ortogràfiques. En el llenguatge del xat, el que un text estiga escrit tot ell en majúscules sol interpretar-se com que es crida, encara que no siga aqueixa la intenció, i pot ser percebut així per l'usuari receptor del missatge.
- Evitar respostes de tipus SI / NO que es poden interpretar com fredes i poc amigables.
- En el contacte amb l'usuari es tendirà a suggerir, no a imposar. Per a això es poden utilitzar frases com: "Pots trobar...", "Et pots posar en contacte amb...", etc.
- Aclarir la informació que necessita l'usuari demanant-li que explique més la consulta i usant preguntes amb final obert per a animar-ho al fet que amplie la seua pregunta, p. ex. "Dis-me un poquet més sobre el tema del teu interès", "Em pots donar algun tipus d'informació addicional?" o "Quanta informació necessites?"
- Emprar també preguntes per a refinar la cerca, p. ex. "Has trobat ja alguna cosa?", "Quin tipus d'informació necessites (llibres, articles, etc.)?"
- Es recomanen intervals de 45 segons o menys entre respostes per a confirmar a l'usuari que no s'ha desconnectat.

- Si la resposta serà llarga, dividir-la en blocs (3 o 4 línies per bloc) i utilitzar els punts suspensius (...) per a indicar-li a l'usuari que continuarem contestant-li. Així s'eviten llargues pauses i es permet a l'usuari que comence a llegir la resposta mentre acabem d'escriure-la.
- Recordar que l'usuari no pot veure'ns. Per això, hem d'explicar a l'usuari que estem fent una cerca, el lloc en què l'estem fent (el catàleg, per exemple) i descriure el que trobem.
- Estil didàctic. S'intentarà fer particip a l'usuari del procés de cerca d'informació, explicant-li pas a pas com s'està fent. D'aquesta manera l'usuari podrà aprendre a localitzar i accedir a la informació per si mateix.
- Redirigir les cerques que comporten l'ús de diverses bases de dades i les consultes massa extenses o complicades al formulari de La Bibliotec@ Respon: www.uv.es/labibliotecarespon.
- Enviar a l'usuari la url concreta on estiga la informació en la web de la biblioteca perquè ell mateix pugui consultar la informació.
- No oblidis acomiadar-te de l'usuari en acabar la conversa.
- Qualsevol petició d'usuaris o usuàries que implique la comunicació de qualsevol dada personal (**consultes de préstec i carnet**), cal enviar-les a La Bibliotec@ Respon, ja que és necessari resoldre'ls per un altre canal que possibiliti la verificació de la identitat de la persona que realitza la petició: per correu o per una aplicació específica online.

Comportament inadequat dels usuaris. Si un usuari manté en el xat un comportament inadequat amb insults, paraules obscenes, o pretén una altra finalitat que no siga la de sol·licitar informació, se li dirà cortesament que aqueix no és l'objectiu del servei, i que, si persisteix en la seua actitud, es procedirà a tancar la sessió de xat amb ell.

Servei de Biblioteques i Documentació . Maig 2020.