



## Política de uso del chat para usuarios

Este Servicio de la Biblioteca de la Universidad de Almería está destinado a **contestar de forma virtual a las preguntas que usted pueda tener sobre el uso y la utilización de los recursos y servicios de la Biblioteca**. Le permitirá mantener una conversación en tiempo real con el personal de la Biblioteca.

### Tipo de consultas

---

A través de **este servicio se atenderán consultas** sobre:

- El funcionamiento de los servicios de la Biblioteca
- Las colecciones y los recursos de la Biblioteca


En principio, **no existe un límite de tiempo** para las consultas a través del chat. No obstante, **si a criterio del personal de la Biblioteca, la consulta resulta demasiado extensa o compleja**, se remitirá al usuario a la Biblioteca para que sea atendido a través de una entrevista en persona, por teléfono, o a través del correo electrónico.

### Confidencialidad

---

La Biblioteca **aconseja no introducir ninguna información de tipo personal** (DNI, claves, etc.) durante el transcurso de la conversación.

La Biblioteca hará lo posible por **respetar la confidencialidad de las consultas**, y **almacenará todas las conversaciones mantenidas** a través del chat. Esta información podrá ser utilizada para analizar las consultas y las respuestas con el objetivo de mejorar el servicio. Solamente el personal de la Biblioteca tendrá acceso a las transcripciones: En algún caso se podrán utilizar extractos para ilustrar informes o publicaciones.

Si desea una **copia de la transcripción de la conversación**, puede enviársela a su correo electrónico haciendo *clic* en . El sistema no almacenará la dirección introducida por el usuario.

En el caso de que se necesite para su resolución el envío de información o datos de carácter personal, se le invitará al usuario a enviar su consulta a través de correo electrónico, formularios de incidencias, o vía telefónica.

### Normas de Comportamiento del usuario

---

Los usuarios del servicio deberán **comportarse de forma respetuosa**.

El personal de la Biblioteca a cargo del servicio **cortará todas las conversaciones que puedan considerarse inapropiadas**.



## Horario

---

De lunes a viernes de 9 a 14 h. y de 16 a 21 h.

En periodos extraordinarios (julio, agosto, Navidad y Semana Santa) de 9 a 14 horas.

**Última versión 17 marzo de 2022**