

Política de uso del chat para personas usuarias

Este Servicio de la Biblioteca de la Universidad de Almería está destinado a **contestar de forma virtual a las consultas que cualquier persona usuaria pueda realizar sobre el uso y la utilización de los recursos y servicios de la Biblioteca**. Y permitirá mantener una conversación en tiempo real con el personal de la Biblioteca.

Tipo de consultas

En este servicio **respondemos a tus consultas** sobre:

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

En principio, las consultas por chat **no tienen límite de tiempo**. No obstante, **si la respuesta es muy extensa, compleja o requiere un análisis más detallado**, para darte la mejor atención posible, te propondremos atenderte en persona, por teléfono, por correo electrónico o a través del Centro de Atención al Usuario (CAU).

Confidencialidad

Por tu seguridad, **evita introducir información de tipo personal** (DNI, claves, etc.) durante el transcurso de la conversación.

La Biblioteca garantiza **la confidencialidad de las consultas**. Las conversaciones se almacenan de forma segura para analizar y mejorar nuestro servicio, y solo el personal autorizado tiene acceso a ellas. En caso de usar algún extracto para memorias o informes, este será totalmente anónimo.

Si deseas una **copia de la transcripción de la conversación**, al finalizar, puedes enviarte una copia del chat a tu correo electrónico pulsando en el icono del sobre . Tu correo no será almacenado.

Si la consulta requiere para su resolución el envío de información o datos personales, te guiaremos para realizarla de forma segura a través del [Centro de Atención al Usuario \(CAU\)](#), de correo electrónico o vía telefónica.



Normas de Comportamiento de las personas usuarias

Las personas usuarias del servicio deberán **comportarse de forma respetuosa**.

El personal de la Biblioteca a cargo del servicio **podrá finalizar la conversación cuando se produzcan conductas irrespetuosas, ofensivas o contrarias a las normas de uso** del servicio

Horario habitual

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

En periodos de apertura extraordinarios el horario puede verse reducido (julio) de 9 a 14 h. y de 16 a 20 h.

Última versión 23 junio de 2026