



## INTRODUCCIÓN

La Biblioteca Universitaria de Huelva, BUH, tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad. Este documento recoge los principios básicos de la presencia de la BUH en los medios sociales, ya que desde nuestra institución se tiene el convencimiento de que la transparencia en la gestión de estos sitios es fundamental.

La Biblioteca aplica las herramientas y filosofía de la web social para mejorar la comunicación con sus usuarios, conocer sus necesidades de información, difundir sus servicios y recursos y mejorar su visibilidad. Estos medios complementan los tradicionales como la página web y resto de canales de comunicación.

Algunos ejemplos de medios sociales en los que la BUH está presente son: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Pinterest y Flickr. Cuenta además con un blog, la Buhardilla.

El apoyo institucional, la implicación del personal, la creatividad, la escucha activa e interacción con los usuarios se constituyen en elementos indispensables para el buen funcionamiento de estos medios.

## OBJETIVOS

La Biblioteca Universitaria de Huelva participa en los medios sociales con los siguientes fines:

- Mejorar la comunicación con los estudiantes, profesores y personal de la UHU y con la sociedad en general, promoviendo la interacción y participación de los usuarios.
- Poner en valor y difundir los servicios ofrecidos por la Biblioteca.
- Aumentar el uso de la colección de la Biblioteca.
- Difundir noticias de la Biblioteca, de la Universidad, o relacionadas con la educación, investigación y la cultura.
- Difundir consejos o herramientas para el estudio o la investigación útiles para nuestros usuarios.
- Incrementar visibilidad de la BUH en la sociedad mejorando nuestra imagen.

## ADMINISTRACIÓN

El mantenimiento de la presencia de la BUH en los medios sociales es una labor cooperativa. Dentro de la Biblioteca existe un grupo de trabajo, con miembros voluntarios pertenecientes a diferentes servicios que valora dónde hacer visible a la Biblioteca y que los alimenta según unas pautas y estrategias establecidas. Las personas del equipo se distribuyen por equipos responsables del mantenimiento de cada uno de los sitios sociales en los que se cuenta con perfil y/o página.

La interrelación entre los distintos sitios se constituye también en una práctica habitual en el funcionamiento corriente.

## BUENAS PRÁCTICAS

- Colaborar, apoyar y trabajar en coordinación con las redes de la UHU.
- Identificación de los sitios mediante el logotipo institucional.
- Publicar regularmente.
- La información que se suministre tiene que ser veraz y estar respaldada por la Biblioteca, a ser posible enlazando con la página o páginas donde se amplía o desarrolla esa información. Cuando sea necesario, se remitirá al usuario a otras formas de contacto con la Biblioteca (teléfono, correo electrónico, etc.).
- Elaborar publicaciones creativas y cuyo contenido sea útil a nuestros usuarios.
- Evitar duplicar innecesariamente la información, diversificándola según la herramienta que se utilice y el distinto público al que se dirige.
- No invadir la intimidad de los usuarios; el tono ha de ser cercano, pero sin caer en un lenguaje vulgar, sin faltas de ortografía, abreviaturas, etc.
- Preservar la privacidad de los datos y de la información que los usuarios suministren en cumplimiento de la legislación vigente.
- Contestar las preguntas que planteen los usuarios para que sientan que estas herramientas son verdaderamente útiles para ellos.
- No censurar las aportaciones negativas que se pudieran realizar en los distintos sitios. En caso de que estos comentarios no cumplan las condiciones de uso serán eliminados.

## PAUTAS DE USO DE LAS PUBLICACIONES

- Los comentarios expresados por los visitantes de la página son responsabilidad de ellos mismos.
- No responderemos y eliminaremos cualquier mensaje con palabras ofensivas, ataques o amenazas.
- No se puede publicar spam.
- No se permite difundir información personal o confidencial sobre otro usuario.

