

Tabla 2. Características de las tipologías de contacto encontradas.

Sitios web de bibliotecas	Modalidad de contacto	Características
14	Vínculo a correo electrónico	Dirección de correo electrónico vinculado a la apertura predefinida del cliente de correo en el sistema operativo del usuario y dirección de correo electrónico de manera textual (para copiar y pegar)
8	Miniformulario de contacto	Contacto asincrónico, mensaje con los campos requeridos de: nombre, correo, mensaje, seguridad mediante Captcha
13	Redes sociales	Contacto con mensaje directo en chat social, comunicación mediante <i>posts</i> generales.
1	Chat ¹	Horario de atención sincrónica de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas. Atención asincrónica fuera de horario mediante formulario de contacto con los campos de: nombre, correo, mensaje, sistema desarrollado mediante twak.to
11	No ofrecen método de contacto digital	

Fuente : elaboración propia, 2019.

¹ Esta herramienta se considera como un caso muy especial, ya que no se encuentra en ninguno de los 35 sitios web de bibliotecas; sin embargo, se plantea aquí debido a que en diversos sitios se ofrecen vínculos dirigidos al sitio web de la Biblioteca Digital de la UNAM (BiDi- UNAM), y es ahí donde se proporciona la herramienta de chat, y el objetivo de dicho sitio se encuentra dirigido a toda la comunidad UNAM.