

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA.

SERVICIOS TELEMÁTICOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los servicios de atención al usuario de la Biblioteca Universitaria se derivan a sus servicios on line que serán atendidos en los horarios habituales, de lunes a viernes, todos ellos accesibles desde cualquier página de la Web de la Biblioteca, en concreto:

SERVICIO	RESPUESTA	VÍA DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE	BIBLIOTECA DE CIENCIAS
Correo electrónico centralizado	Respuesta en 24 horas aproximadamente	<a href="mailto:buzon@bbl.uma.es">buzon@bbl.uma.es</a>	Sección de Proyectos, Servicio de Automatización, Coordinación	
WhatsApp	Respuesta inmediata	670947756	Jefa de Servicio al Usuario	
BIBLIOTECARIOS AL TELÉFONO, DÍGAME De 9 a 14h.		952 13 20 44	Directora Biblioteca	Se desvíe el teléfono de atención al público de la Biblioteca de Ciencias a mi móvil.
Chat	Respuesta inmediata	<a href="http://intrabib.uma.es/chat/client.php?locale=sp&amp;url=https%3A//www.uma.es/ficha.php%3Fid%3D62379&amp;referrer=">http://intrabib.uma.es/chat/client.php?locale=sp&amp;url=https%3A//www.uma.es/ficha.php%3Fid%3D62379&amp;referrer=</a>	Servicio al Usuario	
Twitter	Respuesta en 24 horas aproximadamente	<a href="http://twitter.com/Biblioteca_UMA">http://twitter.com/Biblioteca_UMA</a>	Servicio al Usuario	
Facebook	Respuesta en 24 horas aproximadamente	<a href="http://www.facebook.com/BibliotecaUMA">http://www.facebook.com/BibliotecaUMA</a>	Servicio al Usuario y Servicio de Automatización	

Quejas, sugerencias y felicitaciones	Respuesta y/o solución en cinco días hábiles	Sistema propio de Biblioteca: <a href="http://www.uma.es/ficha.php?id=62405">http://www.uma.es/ficha.php?id=62405</a> Sistema general de la UMA.	Sección de Proyectos, Servicio al Usuario, Servicio de Automatización y <b>bibliotecas (directores, jefes de sección, unidades técnicas y personal auxiliar).</b>	<b>Ana García Ferrer Pilar Márquez Reinoso.</b>
Correos electrónicos institucionales	Respuesta o atención a cualquier comunicado.	<a href="https://www.uma.es/ficha.php?id=62389">https://www.uma.es/ficha.php?id=62389</a>	Coordinador Servicio al Usuario Sección de Proyectos Bibliotecas de centro ( <b>directores, jefes de sección, unidades técnicas y auxiliares de apoyo a tareas técnicas</b> ).	<a href="mailto:bblcie@uma.es">bblcie@uma.es</a> <a href="mailto:agarciaf@uma.es">agarciaf@uma.es</a> <a href="mailto:pilar@uma.es">pilar@uma.es</a>

Gestión de servicios específicos:

Préstamo interbibliotecario (suspendidos envíos de material impreso,	Confirmación en 3 días hábiles o cuando responda la biblioteca externa (a	Provisionalmente peticiones por mail: <a href="mailto:bblsu@uma.es">bblsu@uma.es</a> Formulario de petición: <a href="https://uma.gtbib.net/menu_usuario.php?centro=\$UMAG">https://uma.gtbib.net/menu_usuario.php?centro=\$UMAG</a>	Servicio al Usuario	<a href="mailto:pilar@uma.es">pilar@uma.es</a>
--	---	--	---------------------	--

disponible documentos digitales)	expensas de resolver un aspecto técnico)	Correo de atención: <a href="mailto:bblsu@uma.es">bblsu@uma.es</a> Más información: <a href="https://www.uma.es/ficha.php?id=125378">https://www.uma.es/ficha.php?id=125378</a>		
Cursos de bibliotecas	En los plazos establecidos para cada uno	Disponibles en Campus Virtual	Servicio al Usuario y responsables de cada Biblioteca ( <b>directores, jefes de sección y unidades técnicas</b> ).	<a href="mailto:pilar@uma.es">pilar@uma.es</a> <a href="mailto:mjsaez@uma.es">mjsaez@uma.es</a>
RIUMA: Gestor de peticiones	Respuesta en dos días hábiles	<a href="https://dj.uma.es/riuma">https://dj.uma.es/riuma</a>	Servicio de Automatización	
RIUMA: Correo	Atención personalizada en dos días hábiles	<a href="mailto:riuma@uma.es">riuma@uma.es</a>	Servicio de Automatización	
Servicio de Información y Referencia	Respuesta en tres días hábiles	<a href="http://www.uma.es/ficha.php?id=74528">http://www.uma.es/ficha.php?id=74528</a>	Bibliotecas (directores, jefes de sección y unidades técnicas).	<a href="mailto:agarciaf@uma.es">agarciaf@uma.es</a> <a href="mailto:pilar@uma.es">pilar@uma.es</a> <a href="mailto:mjsaez@uma.es">mjsaez@uma.es</a>
Adquisiciones bibliográficas	Las solicitudes serán atendidas pero su entrega no se hará efectiva hasta la reapertura de la UMA	<a href="https://www.uma.es/ficha.php?id=62412">https://www.uma.es/ficha.php?id=62412</a>	Auxiliares de apoyo a tareas técnicas	<a href="mailto:agarciaf@uma.es">agarciaf@uma.es</a> La hermana del técnico encargado de esta tarea falleció hace unos días, y él ahora se encuentra fuera de Málaga. Por los que las adquisiciones las asume la directora.

Servicios disponibles directamente al usuario, sin necesidad de intermediación bibliotecaria:

Web	Actualización continua Últimas noticias en página inicial	<a href="https://www.biblioteca.uma.es">https://www.biblioteca.uma.es</a>	Servicio al Usuario Coordinación	
Acceso a recursos electrónicos	Inmediato a través del Catálogo Jábega	<a href="http://jabega.uma.es/">http://jabega.uma.es/</a>	Servicio al Usuario	
Renovaciones de préstamos de libros y reservas	A través de la opción de identificación con la cuenta personal en el Catálogo Jábega	<a href="http://jabega.uma.es/">http://jabega.uma.es/</a>	Servicio de Automatización	
Guías temáticas	Información de recursos por especialidad y asuntos determinados de interés	<a href="https://www.uma.es/ficha.php?id=62381&amp;noti=456">https://www.uma.es/ficha.php?id=62381&amp;noti=456</a>	Servicio al Usuario y responsables de cada Biblioteca (directores, jefes de sección y unidades técnicas).	pilar@uma.es
Plataforma Libr-e Plataforma de préstamo de libros electrónicos	Acceso inmediato y préstamo de libros electrónicos	<a href="https://libr-e.uma.es/">https://libr-e.uma.es/</a>	Servicio al Usuario	

Quedan suspendidos servicios que requieren una presencialidad:

- Atención telefónica
- Préstamo domiciliario.
- Préstamo intercampus.
- Préstamo Interbibliotecario de documentos impresos
- Consulta en sala.
- Salas de trabajo en grupo.
- Carrels o cabinas de investigación (Biblioteca de Humanidades)
- Préstamo de placas Arduino y Raspberry PI

- Préstamo Interbibliotecario de documentos impresos
- Cursos presenciales.

Más información sobre los servicios bibliotecarios: <https://www.uma.es/ficha.php?id=74096>

#### TAREAS INTERNAS

Además de las indicadas en el apartado anterior es posible seguir realizando las siguientes de forma telemática desde casa:

Dialnet	Carga de revistas digitales, completar autores y tesis desde RIUMA	Sección de Proyectos Bibliotecas de centro (directores, jefes de sección, unidades técnicas y auxiliares de apoyo a tareas técnicas).	<a href="mailto:mjsaez@uma.es">mjsaez@uma.es</a>
RIUMA	Archivo de TFG y TFM	Bibliotecas de centro (directores, jefes de sección, unidades técnicas y auxiliares de apoyo a tareas técnicas).	<a href="mailto:pilar@uma.es">pilar@uma.es</a>
	Autorización de Archivo	Bibliotecas de centro, según turno establecido (directores, jefes de sección y unidades técnicas)	<a href="mailto:agarciaf@uma.es">agarciaf@uma.es</a>
ALMA	Mantenimiento y desarrollo	Servicio de Automatización	
Catálogo colectivo CBUA	Desarrollo e implementación	Servicio de Automatización Servicio al Usuario	
Préstamo CBUA	Desarrollo e implementación	Servicio de Automatización Servicio al Usuario	
Cursos virtuales	Impartición Programación cursos, curso académico 2020/2021	Grupo de formadores (Servicios Generales, directores de bibliotecas, jefes de sección y unidades técnicas)	<a href="mailto:pilar@uma.es">pilar@uma.es</a> <a href="mailto:mjsaez@uma.es">mjsaez@uma.es</a>
Biblioguías	Mantenimiento y nuevas Labores de administración de la plataforma	Responsables asignados de Servicios Generales, directores de bibliotecas, jefes de sección y unidades técnicas	<a href="mailto:pilar@uma.es">pilar@uma.es</a>

Manuales de procedimiento	Revisión y elaboración de nuevos	Responsables asignados de Servicios Generales, directores de bibliotecas, jefes de sección, unidades técnicas y auxiliares. Grupos de trabajo	<a href="mailto:agarciaf@uma.es">agarciaf@uma.es</a> <a href="mailto:pilar@uma.es">pilar@uma.es</a> <a href="mailto:mjsaez@uma.es">mjsaez@uma.es</a>
Objetivos del Plan Estratégico de la Biblioteca	Desarrollo de objetivos y acciones Reuniones mediante videoconferencia	Grupos de trabajo Personal necesario según definición de acciones Coordinación	<a href="mailto:agarciaf@uma.es">agarciaf@uma.es</a> <a href="mailto:pilar@uma.es">pilar@uma.es</a>
Suscripciones	Contratos, facturación y contactos con proveedores	Sección del Servicio al Usuario Coordinación	
Estadísticas y memorias	Recopilación, elaboración, etc.	Jefa de Sección de Proyectos Coordinación	
CBUA, REBIUN y otros proyectos cooperativos	Comunicación y colaboración	Coordinación con la ayuda de Servicios Generales	
Recursos electrónicos	Mantenimiento de accesos	Servicio al Usuario	
ORCID	Apoyo a los doctorandos que lo soliciten	Sección Proyectos	
RIUMA: gestor de incidencias MANTIS	Envío de incidencias de la aplicación a ARVO	Servicio de Automatización	
RIUMA: actualización de guías	Dirigido a la formación de compañeros	Servicio de Automatización	
ALMA: gestor de incidencias SALES FORCE	Envío de incidencias de la aplicación a ExLibris	Servicio de Automatización y Servicio al Usuario	
Gestor de peticiones de Biblioteca	Comunicación interna	Servicio de Automatización y Servicio al Usuario	
Coordinación general de los servicios y tareas descritas	Organización e implementación con teletrabajo Videoconferencias	Coordinador Servicios Generales Directores de Bibliotecas	<a href="mailto:agarciaf@uma.es">agarciaf@uma.es</a>
Plataforma Libr.e	Labores de mantenimiento. Control de accesos e incidencias	<u>Servicio al Usuario</u>	

Asistencia a webinar programados	Formación del personal bibliotecario (FECYT, entre otros) (hay varios programados en marzo y otros que puedan surgir)	Personal inscrito	
----------------------------------	---	-------------------	--

Tareas que se demoran:

Reclamación de suscripciones impresas

Recepción de revistas impresas

Emisión de certificados de cursos (para los urgentes se podrá emitir informe de asistencia, si tenemos los medios)

Inventarios

Recopilación de estadísticas

Pruebas para el cambio de la intranet

Entrega de pedidos de documentos impresos

Recepción de adquisición de documentos impresos.

...