

BUMA

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

MEMORIA
DE LA
BIBLIOTECA
DE LA
UNIVERSIDAD DE
MÁLAGA

Año 2019



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

BUMA
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Coordinación de Bibliotecas

Málaga, 2020



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. LA COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	7
2.1. ADQUISICIONES.....	7
2.2. PROCESO TÉCNICO.....	11
3. SERVICIOS AL USUARIO.....	12
3.1. HORARIOS.....	12
3.2. PRÉSTAMO Y CONSULTA.....	12
3.3. PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO.....	23
3.4. INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y DE REFERENCIA.....	25
3.4.1. Bases de datos.....	25
3.4.2. Publicaciones electrónicas.....	28
3.5. FORMACIÓN DE USUARIOS.....	30
3.6. REPOSITORIO INSTITUCIONAL (RIUMA).....	31
4. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO.....	33
5. REDES SOCIALES	37
6. RESULTADOS DE LA GESTIÓN.....	38

1. INTRODUCCIÓN

La publicación de esta Memoria 2019 de la Biblioteca se ha visto afectada por varios motivos, la adaptación a la extracción de datos con el nuevo sistema de gestión Alma y la pandemia acaecida a principios de 2020, han hecho que se retrase el informe que ahora presentamos.

Esta memoria es un elemento más del sistema de gestión de calidad que se lleva a cabo en la Biblioteca universitaria, los datos aquí expuestos sirven para analizar la gestión realizada y poder compararla con años anteriores.

Manteniendo las mismas líneas que en años anteriores, en lo respectivo a **apoyo al estudiante y al aprendizaje**, la BUMA ha puesto en marcha su convocatoria de cursos de formación que contiene cursos introductorios sobre recursos bibliográficos y documentales, cursos de orientación para el TFM y TFG y cursos especializados por áreas temáticas, todos ellos dirigidos a miembros de la comunidad universitaria, con reconocimiento de créditos y ofertados al comienzo de cada cuatrimestre.

La Biblioteca Universitaria continúa ofreciendo una apertura especial en periodos de exámenes, en el Campus de Teatinos la Biblioteca General, la Biblioteca de Ciencias, la Biblioteca de Derecho, la Biblioteca de Medicina y la Biblioteca de Informática y Telecomunicación y, en el Campus de El Ejido, la Biblioteca de Económicas y Empresariales, abren sus salas de estudio con un horario más amplio del habitual.

En cuanto al **apoyo a la investigación** se publicó una nueva bibliografía sobre “Acceso abierto”, esta bibliografía está orientada a los investigadores para que puedan identificar revistas de acceso abierto y poder asesorarles en la publicación de resultados.

Se firma un acuerdo con la editorial MDPI que permite obtener descuentos en los costes de publicación en acceso abierto a los autores de la Universidad de Málaga, tanto para artículos de revista como para libros y capítulos de libros.

Dirigidos especialmente al **personal de la Biblioteca** se ofertaron cuatro cursos de formación a través del Servicio de Formación del PAS de la UMA:

- Nuevas tendencias en bibliotecas universitarias

- Adquisiciones con el Sistema de Gestión de Biblioteca “Alma”
- Préstamo Interbibliotecario
- Catalogación y publicaciones seriadas en el Sistema de Gestión de Biblioteca “Alma”

Como en años anteriores el personal bibliotecario participó en las convocatorias Erasmus+ de movilidad del PAS que permiten una formación profesional en países europeos.

En la línea de **innovación tecnológica y recursos** el principal hito de 2019 ha sido la puesta en marcha de la nueva plataforma de gestión bibliotecaria “Alma”.

A mediados de febrero concluye la migración del sistema automatizado y se pone en funcionamiento. Se trata de una plataforma de servicios que permite gestionar de forma flexible y completa todas las colecciones de la Biblioteca, tanto impresas como digitales.

Ello supone además la puesta a disposición a nuestra comunidad universitaria de una nueva herramienta de descubrimiento que aporta mejoras en la búsqueda de información, sin olvidar las funcionalidades tradicionales de nuestro catálogo Jábega.

La migración al nuevo software se engloba dentro de un proyecto conjunto a nivel andaluz, auspiciado por el Consorcio de Bibliotecas Universitarias Andaluzas.

En abril se reestablece buscador de libros, bases de datos y revistas en línea. La principal novedad es su capacidad de buscar a nivel de artículo.

Las novedades con respecto a bases de datos y recursos online son:

- La base de datos Psycodoc estrena interfaz en EBSCO.
- Suscripción de la colección SpringerProtocols, herramienta de gran utilidad para la investigación científica en las áreas de biología y medicina.
- La Biblioteca suscribe dos nuevas revistas de Nature: Nature Human Behaviour y Nature Plants.
- Nueva colección de libros online ENI, acceso a más de 250 libros en español, especialmente útiles para estudiantes de Informática.
- Tres bases de datos refuerzan la información especializada en Medicina y Enfermería, Logopedia y Audiología y Humanidade, son Tripdatabase, ComDisDome y Project Muse respectivamente.

- La Biblioteca suscribe Architecture Open Library que da acceso online a un completo fondo editorial sobre arquitectura y diseño.

Las **instalaciones y el equipamiento** de la Biblioteca Universitaria se ven ampliadas con la apertura de dos salas de trabajo en la Biblioteca de Comunicación y Turismo.

Tras las obras de remodelación, la Biblioteca de Ciencias de la Educación y Psicología vuelve a abrir sus instalaciones en septiembre. Por otro lado, en diciembre también comenzaron unas obras de reestructuración en la Biblioteca de la Escuela de Ingenierías Industriales.

La Biblioteca de Estudios Sociales y Comercio conmemora el 10º aniversario en sus actuales instalaciones.

En cuanto a **alianzas y sociedad** resaltar las distintas actividades organizadas durante el día del libro por las distintas bibliotecas:

- Exposición bibliográfica “Vidas Cruzadas: Los pintores y sus teóricos en el transcurso de la modernidad”, en la Biblioteca General desde el 23 de abril hasta el 28 de junio.
- Concurso de frases sobre libros, bibliotecas y la lectura en general, del 8 al 22 de abril.
- La Biblioteca de Medicina organiza “Alicia, Peter y el Barón en el consultorio del profesor Javier Pérez Frías. De la pediatría a la literatura”, un encuentro entre el escritor y sus lectoras.
- “La Biblioteca regala un libro”, obsequio de libros en las siguientes bibliotecas: Biblioteca de Ingenierías, Biblioteca de Ciencias de la Educación y Psicología, Biblioteca de Ciencias de la Comunicación y Turismo, Biblioteca de Estudios Sociales y de Comercio y Biblioteca de Económicas y Empresariales.
- La Biblioteca de Ciencias de la Salud propone visitas guiadas a sus instalaciones para mostrar sus recursos.

Otra iniciativa fue la celebración del “Día Internacional contra la homofobia” en la Biblioteca de Ciencias de la Salud, a través de un panel temático con la denominación “STOP Homofobia” y una exposición de fondos bibliográficos.

La Biblioteca informa a través de sus redes sociales, Twitter y Facebook, de las plazas disponibles durante el horario especial por exámenes. Se crea el hashtag #SitiosDisponiblesBUMA para facilitar el acceso a esta información. Esta iniciativa tuvo mucha aceptación y se incrementó el número de seguidores de ambas redes sociales.

La Biblioteca amplía sus tableros en Pinterest con una colección de cómics ubicados en la Biblioteca de Arquitectura y Bellas Artes, otro centrado en entrevistas en formato de vídeo realizadas a artistas contemporáneos y otro sobre el movimiento “Urban Sketching”.

La BUMA crea un micrositio en su web para dar a conocer el inventario de los fondos donados a la UMA por el biólogo Antonio García-Bellido.

Durante el mes de octubre, la BUMA se suma a la celebración de la 12ª Semana Internacional del Acceso Abierto.

Se realiza una exposición sobre Johann Sebastian Bach en la Biblioteca General desde noviembre hasta febrero de 2020.

Entre los **resultados de la gestión** vemos que la media global obtenida en la encuesta de satisfacción de usuarios es de 4,03, se ven incrementados los resultados de los segmentos de PDI, PAS y Tercer Ciclo y un poco más bajo en el segmento de Estudiantes. En las encuestas de clima laboral, cuya media global se sitúa en 4,16, se mantiene la tendencia positiva de los últimos años.

La ampliación de horarios de apertura durante los periodos especiales de exámenes y que la Biblioteca General que abre sus instalaciones durante las mañanas de los sábados lectivos, hacen que el máximo de días y horas abierta de la Biblioteca Universitaria sea de 279 días con una media semanal de 84 horas.

Son 4.750 los puestos de lectura disponibles, de ellos, 3.163 están en bibliotecas, 935 en hemerotecas, 167 en salas de uso colectivo y 485 en salas de trabajo en

grupo. Los miembros de la comunidad universitaria cuentan con un total de 485 portátiles, ordenadores de uso público y otros dispositivos electrónicos (libros electrónicos y tablets).

En 2019 el número de monografías asciende a un total de 1.346.522, de las cuales 420.217 son digitales; la colección de publicaciones periódicas está formada por 2.348 impresas, 77.494 electrónicas y 170 bases de datos. En el catálogo Jábega se registra un total de 926.333 registros de ejemplar que corresponden a 540.233 títulos.

Se registraron un total de 3.316.091 entradas a las bibliotecas, un total de 138.527 préstamos domiciliarios, 198.046 renovaciones y 4.240 reservas. En la plataforma de libros electrónicos Libr.e se han realizado 921 préstamos. Mediante el servicio de préstamo intercampus se han servido 222 documentos a otras bibliotecas UMA. Los préstamos de salas de trabajo en grupo han sido un total de 24.894.

En nuestra página web se han registrado un total de 803.795 visitas, 722.375 consultas al catálogo Jábega, se han descargado un total de 1.920.987 de artículos a texto completo, como resultado de las 796.800 búsquedas realizadas en los recursos electrónicos y se han resuelto unas 198 consultas a través del servicio de atención on line (chat) y 455 por el servicio de Whatsapp.

A través del servicio de formación de usuarios se han impartido 107 cursos con un total de 6.641 asistentes.

Mediante el servicio de préstamo interbibliotecario se han solicitado 549 documentos y se han suministrado 1.212. El servicio de préstamo CBUA sigue suspendido, la BUMA coordina el proyecto para su puesta en funcionamiento prevista para finales de 2020.

RIUMA cuenta ya con un total de 15.855 documentos de los cuales 5.892 son conferencias a congresos, 3.708 artículos y 2.069 tesis.

Las redes sociales de la BUMA han incrementado sus seguidores, Twitter cuenta ya con 7.729, Facebook con 6.320, Pinterest con 542 y el Blog "*La mar de lecturas*" con 99 seguidores.

2. LA COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA

2.1. ADQUISICIONES

Las tablas que a continuación presentamos han sido obtenidas a través del módulo de estadísticas “Analytics” de la nueva plataforma de gestión “Alma”. Sobre la adquisición de monografías decir que en 2019 aumentó el número de pedidos realizados, casi 2.000 más que el año anterior. La biblioteca que más monografías compró es Humanidades, seguida de Derecho y Comunicación y Turismo, sin embargo, esta última es la que tiene más pedidos sin recibir. El porcentaje total de recepción de pedidos es alto, superando el 80% de pedidos recibidos.

TABLA 1: Adquisiciones de monografías 2019

BIBLIOTECA	Nº Pedidos	Recibidos	Pendientes /No recibidos	% de efectividad
Arquitectura y Bellas Artes	532	524	8	98,50
Ciencias	378	343	35	90,74
Ciencias de la Comunicación y Turismo	1.201	4	1.197	0,33
Ciencias de la Educación y Psicología	798	660	138	82,71
Ciencias de la Salud	248	248	0	100
Derecho	1.353	1.323	30	97,78
Económicas y Empresariales	376	371	5	98,67
Estudios Sociales y del Comercio	419	394	25	94,03
Humanidades	1.827	1.811	16	99,12
Ingenierías Industriales	977	976	1	99,90
Informática y Telecomunicación	316	309	7	97,78
Medicina	443	442	1	99,77
Biblioteca General	315	221	94	70,16
TOTAL	9.183	7.626	1.557	83,04

En la tabla 2 se muestra la colección de monografías, que se ha incrementado en 45.000 títulos, llegando a alcanzar la cifra de 1.346.522, de las cuales 420.217 son electrónicas.

TABLA 2: Colección de monografías				
BIBLIOTECA	Total Monografías		Modo adquisición 2019	
	Incremento	Actual	Compra	Donación e Intercambio
Arquitectura y Bellas Artes	934	18.297	562	372
Ciencias	580	48.064	567	13
Comunicación y Turismo	130	48.608	125	5
Educación y Psicología	966	114.623	913	53
Salud	1.097	19.225	849	248
Derecho	1.771	98.295	1.457	314
Económicas y Empresariales	388	92.838	385	3
Estudios Sociales y del Comercio	698	55.427	683	15
Humanidades	3.572	176.101	2.141	1.431
Ingenierías Industriales	556	59.662	474	82
Informática y Telecomunicación	303	42.503	300	3
Medicina	1.451	48.167	1.014	437
Biblioteca General	380	88.069	216	164
Donación Canales	553	16.426		553
Libros Electrónicos	31.634	420.217		
TOTAL	45.013	1.346.522	9.686	3.693
MEDIA DE CENTROS	987	69.991	745	242

El aumento más destacado se produce en Humanidades, que también destaca en el número de monografías ingresadas por donación. Le siguen las bibliotecas de Derecho y Medicina, todo esto lo podemos ver en la siguiente gráfica.



La gráfica de más abajo representa la colección total de monografías de la BUMA, los libros electrónicos ocupan ya una gran parte de la colección. Podemos destacar los fondos de Humanidades, Educación y Psicología, Económicas y la Biblioteca General, cuyas colecciones son principalmente monografías en papel.



En la colección de revistas observamos que sigue descendiendo el número de títulos en papel y aumentando el de electrónicas, aproximándose a la cifra de 80.000 títulos. La mayor colección de revistas en papel la tiene la Biblioteca de Derecho, le siguen Humanidades y Educación y Psicología.

TABLA 3: Colección de revistas						
Bibliotecas	Suscripciones centralizadas	Suscripciones directas	Donación	Intercambio	Colecciones cerradas	TOTAL TÍTULOS
Biblioteca de Arquitectura//BB.AA.	44	0	5	0	148	197
Biblioteca de Ciencias	77	0	2	146	1.092	1.317
Biblioteca de Ciencias de la Comunicación y Turismo	89	6	19	0	601	715
Biblioteca de Ciencias de la Educación y Psicología	114	0	28	0	526	668
Biblioteca de Ciencias de la Salud	20	0	9	0	0	29
Biblioteca de Derecho	275	0	3	0	524	802
Biblioteca de Económicas y Empresariales	114	5	31	18	2.889	3.057
Biblioteca de Estudios Sociales y del Comercio	30	3	8	0	574	615
Biblioteca de Humanidades	194		407	572	471	1.644
Biblioteca de Industriales y Politécnica	37	0	0	0	109	146
Biblioteca de Informática y Telecomunicación	25	0	3	0	0	3
Biblioteca de Medicina	43	0	0	0	1.204	1.247
Biblioteca General	12	2	7	0	1.841	1.862
Revistas electrónicas y B.D.	77.664					77.664
MEDIA BIBLIOTECAS	83	1	40	57	768	946
TOTAL	78.738	16	522	736	9.979	89.966

2.2. PROCESO TÉCNICO

La tabla de registros en el catálogo Jábega se ve reducida en la presente memoria, el motivo es la imposibilidad de delimitar exactamente el número de registros bibliográficos creados por cada biblioteca, se ofrecen, por tanto, sólo los registros de ejemplar creados a lo largo del año y el total de registros por biblioteca.

Resaltar el incremento en 7.000 registros de ejemplar de la donación de Alfonso Canales, le siguen en cifras las Bibliotecas de Derecho, Humanidades y Comunicación y Turismo. Comentar también la finalización en los trabajos de catalogación de la Donación de José Luis Alborg.

TABLA 4: Registros en el catálogo JABEGA		
BIBLIOTECA	REGISTROS DE EJEMPLAR	
	Total año	Total final año
Biblioteca de Arquitectura // Bellas Artes	629	18.297
Biblioteca de Ciencias	1.074	48.064
Biblioteca de Ciencias de la Comunicación y Turismo	2.125	48.608
Biblioteca de Ciencias de la Educación y Psicología	1.778	114.627
Biblioteca de Ciencias de la Salud	969	19.225
Biblioteca de Derecho	4.364	98.295
Biblioteca de Económicas y Empresariales	1.296	92.838
Estudios Sociales y del Comercio	1.604	49.461
Biblioteca de Humanidades	2.215	176.101
Biblioteca de Ingenierías Industriales	1.289	59.662
Biblioteca de Informática y Telecomunicación	880	42.503
Biblioteca de Medicina	1.387	48.168
Biblioteca General	628	88.092
Donación Canales	7.039	16.426
Donación Alborg	0	5.966
TOTAL	27.277	926.333
MEDIA BIBLIOTECAS	1.557	69.534

3. SERVICIOS AL USUARIO

3.1. HORARIOS

Los horarios de apertura de nuestras bibliotecas se ven condicionados por las aperturas especiales durante los periodos de exámenes, las bibliotecas que ofrecen un horario ampliado durante estos periodos extraordinarios son: la Biblioteca General, Ciencias, Derecho, Económicas y Empresariales, Medicina e Informática y Telecomunicación. La media de horas semanales abierta la encabeza la Biblioteca General con 84 horas.

TABLA 5: Días y horas de apertura		
Biblioteca	Días abierta	Horas semanales (media)
Biblioteca de Arquitectura // Bellas Artes	221	46:49
Biblioteca de Ciencias	238	71:00
Biblioteca de Ciencias de la Comunicación y Turismo	220	45:46
Biblioteca de Ciencias de la Educación y Psicología	214	47:38
Biblioteca de Ciencias de la Salud	221	48:34
Biblioteca de Derecho	240	56:30
Biblioteca de Económicas y Empresariales	253	72:00
Biblioteca de Estudios Sociales y del Comercio	223	48:00
Biblioteca de Humanidades	220	46:43
Biblioteca de Ingenierías Industriales	212	45:49
Biblioteca de Informática y Telecomunicación	248	67:34
Biblioteca de Medicina	240	56:30
Biblioteca General	279	84:01
MAXIMO	279	84:01
MEDIA	233	56:41

3.2. PRÉSTAMO Y CONSULTA

Con respecto al uso de la colección impresa vemos como ha disminuido el número de préstamos a domicilio, sin embargo, las renovaciones se han incrementado notablemente. Las reservas también han descendido con respecto al año anterior.

La Biblioteca de Humanidades es la que registra una mayor cantidad de préstamos, le siguen la Biblioteca de Educación y Psicología y la de Económicas y Empresariales. En cuanto a las renovaciones destacar la Biblioteca de Ingenierías

Industriales, a pesar de tener poco número de préstamos, también Humanidades y Educación y Psicología acumulan muchas renovaciones.

Al igual que otros años, el mayor número de reservas se da en la Biblioteca de Educación y Psicología.

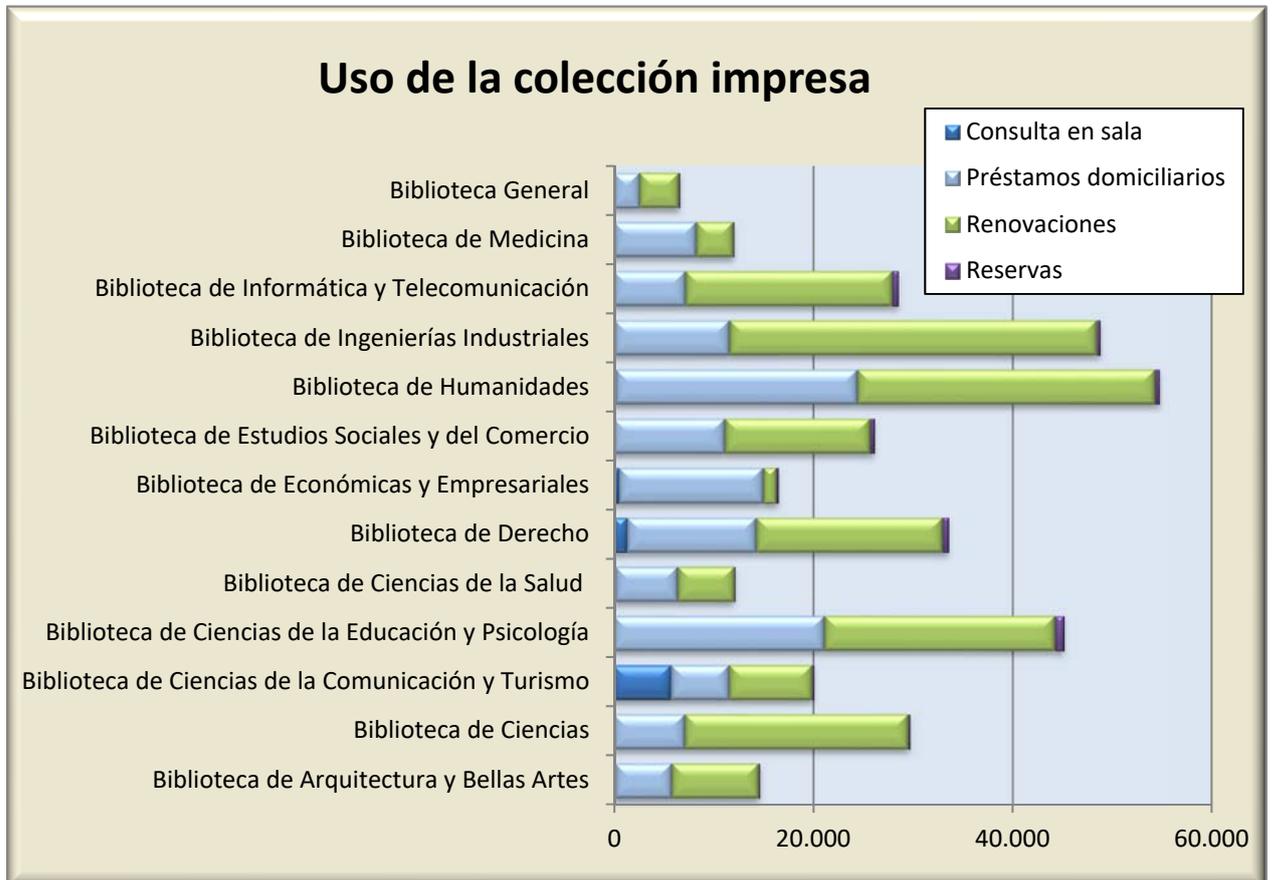


TABLA 6: Uso de la colección impresa									
Bibliotecas de Centro	Nº Entradas Biblioteca	Consulta en sala	Préstamo domiciliario					TOTAL USO COLECCIONES IMPRESAS	Devoluciones automatizadas
		Pub. Periódicas (consulta)	Total préstamos domiciliarios	Préstamos manuales	Préstamos automatizados	Renovaciones	Reservas		
Biblioteca de Arquitectura y Bellas Artes	54.098	141	5.693	141	5.552	8.730	140	5.834	5.360
Biblioteca de Ciencias	280.300	4	7.146	0	7.146	22.422	186	7.150	7.040
Biblioteca de Ciencias de la Comunicación y Turismo	160.381	5.760	5.826	116	5.710	8.346	178	11.586	5.467
Biblioteca de Ciencias de la Educación y Psicología	83.365	0	21.140	124	21.016	23.131	897	21.140	20.477
Biblioteca de Ciencias de la Salud	66.100	189	6.251	3	6.248	5.689	68	6.440	6.117
Biblioteca de Derecho	450.356	1.340	12.963	0	12.963	18.694	601	14.303	12.362
Biblioteca de Económicas y Empresariales	392.703	530	14.483	195	14.288	1.307	205	15.013	14.162
Biblioteca de Estudios Sociales y del Comercio	163.817	0	11.169	0	11.169	14.566	414	11.169	10.905
Biblioteca de Humanidades	190.268	207	24.255	234	24.021	29.892	425	24.462	23.287
Biblioteca de Ingenierías Industriales	294.356	87	11.533	13	11.520	36.851	341	11.620	11.298
Biblioteca de Informática y Telecomunicación	507.256	0	7.216	0	7.216	20.756	615	7.216	7.131
Biblioteca de Medicina	225.140	33	8.269	0	8.269	3.710	72	8.302	8.245
Biblioteca General	447950	7	2.583	72	2.511	3.952	98	2.590	2.450
TOTAL	3.316.091	8.298	138.527	898	137.629	198.046	4.240	146.825	134.301
MEDIA	255.084	638	10.656	75	10.587	15.234	326	11.294	10.331

La tabla 7 nos muestra la circulación de la colección por tipo de usuario. Para analizar esta tabla hay que tener en cuenta que durante la migración todos los usuarios pasaron al nuevo sistema dentro de la categoría "Default". Este proceso se hizo para cumplir con la Ley de Protección de Datos, cada usuario tenía que dar su consentimiento expreso sobre el uso de sus datos personales, una vez dado, automáticamente se cargaban en el sistema y pasaba a formar parte de una categoría concreta.

Vemos como la mayoría de las transacciones de préstamo son realizadas por los estudiantes, le siguen en número los profesores y los doctorandos. La actividad de categoría "Default" representa aún casi un 5% del total de los usuarios.

Sin tener en cuenta esta circunstancia vemos como han disminuido el número de transacciones en todas las categorías de usuarios.

TABLA 7: Actividad de circulación por tipo de usuario

USUARIOS	PRÉSTAMOS	DEVOLUCIONES	RENOVACIONES	RESERVAS	PORCENTAJE%
Estudiantes	109.301	173.021	107.996	3.471	82,98%
Profesores	9.858	7.583	8.656	276	5,56%
Default	6.929	8.361	6.783	174	4,69%
Doctorandos	5.270	5.254	4.916	136	3,28%
PAS	4.058	2.294	3.888	137	2,19%
Personal Investigador	541	451	528	11	0,32%
Biblioteca	440	6	429	17	0,19%
Préstamo Interbibliotecario	405	10	400	8	0,17%
Antiguos Alumnos	272	1.024	264	3	0,33%
Encuadernación	190	51	182	2	0,09%
D.N.I.	169	4	169	1	0,07%
Discapacidad	74	22	72	7	0,04%
Visitantes	50	112	46	0	0,04%
Exposiciones	43	6	38	1	0,02%
Enseñanza Virtual	34	8	34	0	0,02%
Profesorado LEA 17/2007	22	0	22	0	0,01%
Tutores Prácticas Externas	12	0	12	1	0,01%
Colegio de Peritos	7	6	7	0	0,00%
Departamentos (UMA)	4	0	2	1	0,00%
Cursos de Extranjeros	2	0	2	0	0,00%
SUMA TOTAL	137.681	198.213	134.446	4.246	100,00%

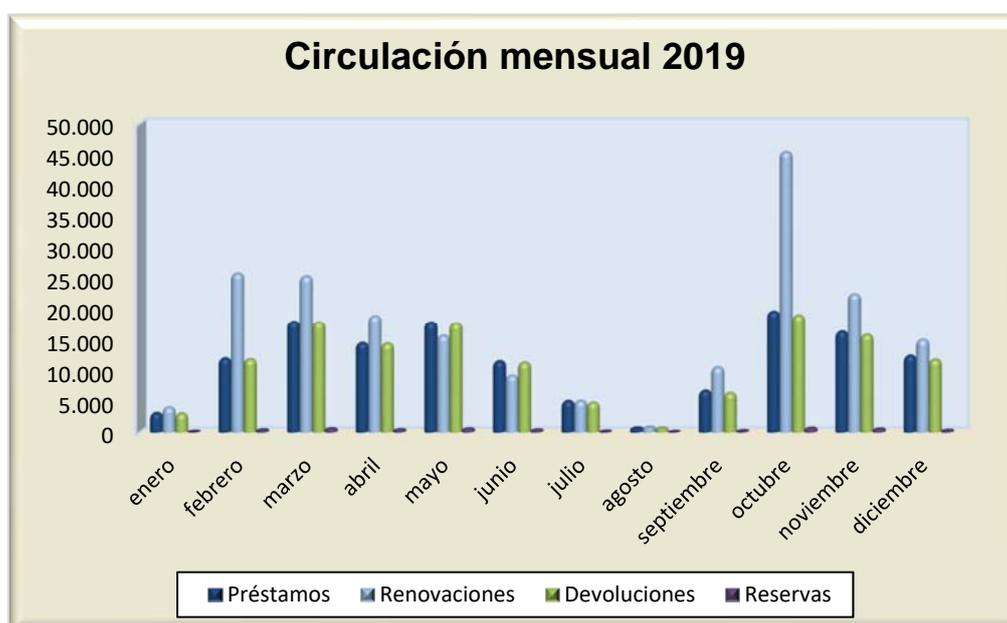
Para el indicador de préstamos por usuario también hay que tener en cuenta las transacciones que englobadas en la categoría “Default”, a pesar de ello, la media de transacciones por tipo de usuario ha bajado considerablemente este año.

TABLA 8: Indicador de préstamos por usuario			
USUARIOS	Préstamos	Nº de usuarios	Préstamos / Usuario
Estudiantes	109.301	31.000	3,53
PDI	9.858	2.569	3,84
Postgrado + doctorado + títulos propios	5.270	9.072	0,58
PAS	4.058	1.439	2,82

En la siguiente tabla podemos ver qué periodos del año tienen una mayor demanda de préstamo, al igual que otros años, es a principios del curso académico cuando se produce un mayor número de préstamos, devoluciones, renovaciones y reservas. Otro periodo muy activo, en cuanto a la circulación, son los meses de marzo a mayo que coincide con el periodo en que los alumnos se preparan los exámenes finales.

TABLA 9: Circulación mensual				
Periodo	Préstamos	Devoluciones	Renovaciones	Reservas
ene-19	3.135	4.047	3.057	70
feb-19	11.952	25.773	11.817	396
mar-19	17.916	25.324	17.816	592
abr-19	14.467	18.847	14.379	414
may-19	17.804	15.649	17.640	565
jun-19	11.497	9.162	11.277	371
jul-19	5.083	5.118	4.823	99
ago-19	739	859	697	4
sep-19	6.755	10.505	6.376	206
oct-19	19.591	45.410	18.970	686
nov-19	16.325	22.418	15.817	543
dic-19	12.390	14.982	11.760	294

Los datos de circulación mensual se representan en la siguiente gráfica:



Pasamos a ver el préstamo de dispositivos electrónicos de lectura, en la tabla observamos un acusado descenso en la demanda de este servicio. Se prestan pocos dispositivos ya que en su mayoría no han sido renovados y están obsoletos.

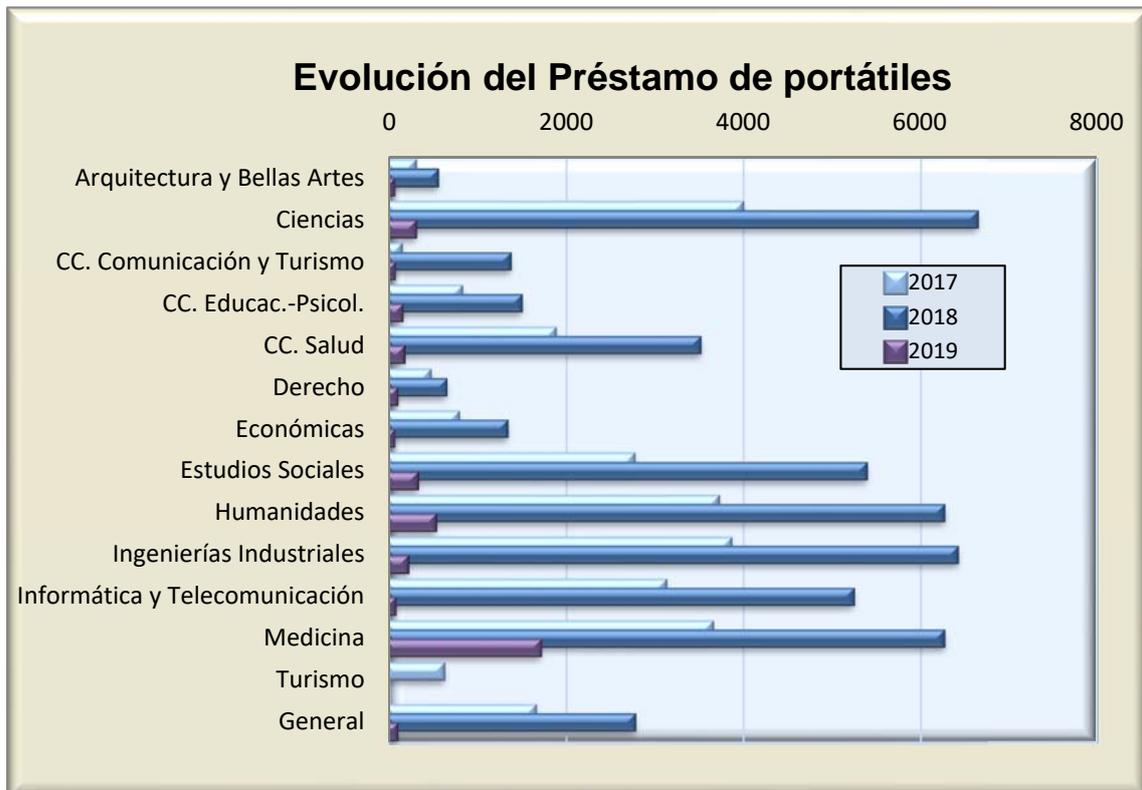
TABLA 10. Uso de libros electrónicos Papyre			
BIBLIOTECAS	PRÉSTAMO ACTUAL	Nº EQUIPOS	Media de uso
Arquitectura y Bellas Artes	0	3	0,00
Ciencias	0	4	0,00
CC. Comunicación y Turismo	1	5	0,20
CC. Educación y Psicología	0	21	0,00
CC. Salud	0	3	0,00
Derecho	3	3	1,00
Económicas	1	4	0,25
Estudios Sociales	0	5	0,00
Humanidades	3	2	1,50
Ingenierías Industriales	1	2	0,50
Informática y Telecomunicación	3	5	0,60
Medicina	0	3	0,00
General	0	2	0,00
TOTAL	12	62	0,19

La demanda de portátiles para préstamo también ha experimentado una bajada considerable. En la mayoría de las bibliotecas, a pesar de tener muchos dispositivos, suelen salir en préstamo siempre los mismos, lo que puede significar un deterioro o mal funcionamiento de los portátiles. La media de uso de cada portátil es de 35, esta cifra es 5 veces inferior a otros años.

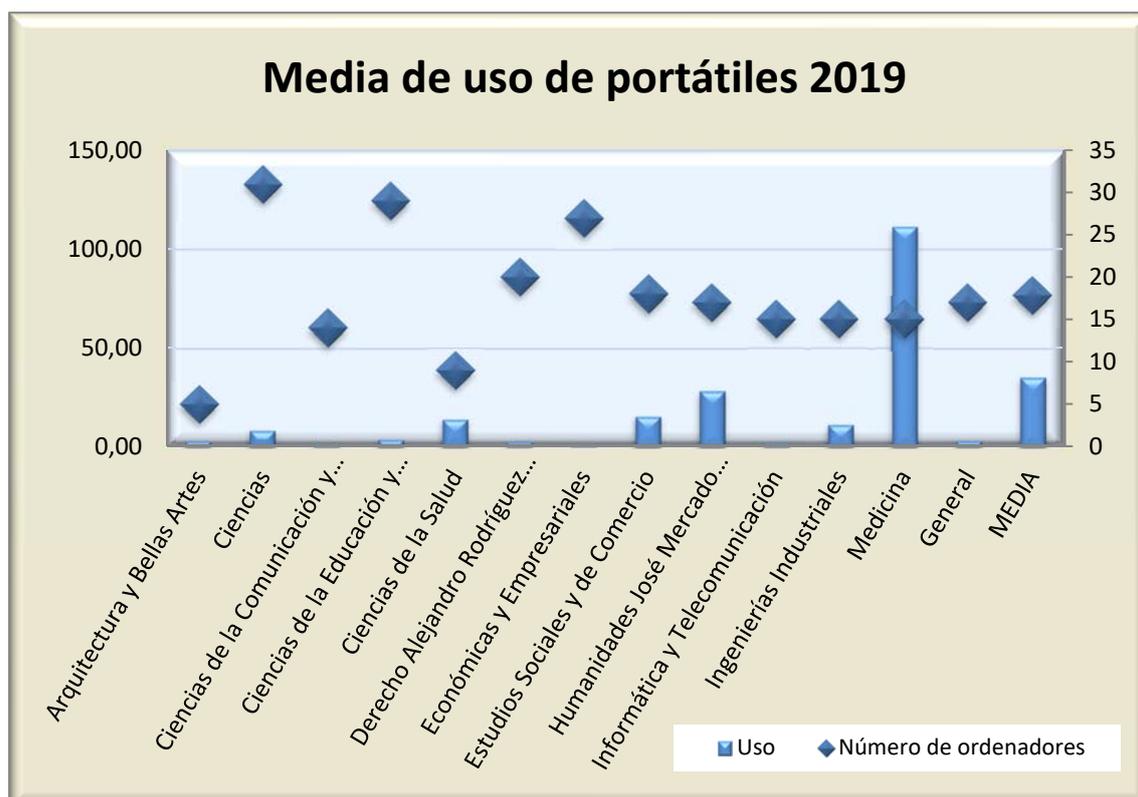
La biblioteca con un mayor número de préstamo de portátiles es la Biblioteca de Medicina con 1.672 transacciones y tan solo 15 dispositivos. Le siguen la Biblioteca de Humanidades y la de Estudios Sociales.

TABLA 11. Préstamo de portátiles			
Bibliotecas	Nº Portátiles	Préstamos	Media de uso
Arquitectura y Bellas Artes	5	14	2,80
Ciencias	31	262	8,45
CC. Comunicación y Turismo	14	23	1,64
CC. Educación y Psicología	29	109	3,76
CC. Salud	9	127	14,11
Derecho	20	51	2,55
Económicas	27	16	0,59
Estudios Sociales	18	280	15,56
Humanidades	17	484	28,47
Ingenierías Industriales	15	28	1,87
Informática y Telecomunicación	15	171	11,40
Medicina	15	1.672	111,47
General	17	49	2,88
TOTAL	232	3.286	35,33

Podemos ver la evolución del préstamo de portátiles representado en la siguiente gráfica:



En la gráfica se representa el número de portátiles por biblioteca y su media de uso, salvo la Biblioteca de Medicina, todas las bibliotecas tienen muy poco uso de los portátiles que están a disposición de los usuarios.



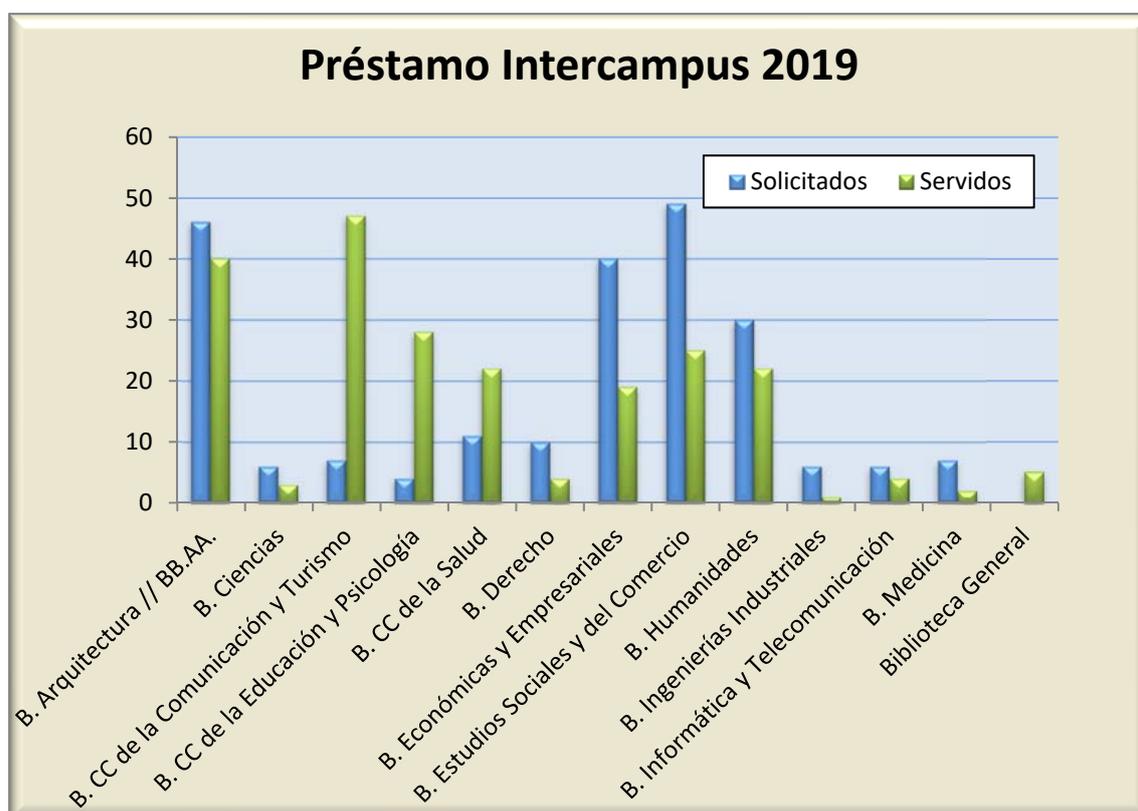
Otro servicio que ha visto disminuido su uso casi a la mitad, es el de préstamo de salas de trabajo en grupo. En la tabla vemos como la Biblioteca de Ciencias de la Salud es la que mayor número de préstamos tiene de sus 8 salas, la media de uso de cada sala es de 1.238 veces. Le sigue en número de préstamos la Biblioteca de Derecho con 969 préstamos de su única sala de trabajo en grupo.

TABLA 12. Uso de las salas de trabajo en grupo			
BIBLIOTECAS	Préstamo Actual	Nº Salas	Media de uso
Arquitectura y Bellas Artes	143	1	143
Ciencias	0	0	0
CC. Comunicación y Turismo	192	2	96
CC. Educación y Psicología	0	0	0
CC. Salud	9.904	8	1.238
Derecho	969	1	969
Económicas	1.243	4	311
Estudios Sociales	2.373	14	170
Humanidades	5.441	19	286
Ingenierías Industriales	1.190	3	397
Informática y Telecomunicación	2.495	6	416
Medicina	837	7	120
General	107	1	107
TOTAL	24.894	66	377

Podemos ver los préstamos intercampus que se realizaron durante 2019 en la tabla 13. La biblioteca de Estudios Sociales y de Comercio es la que más préstamos solicita a otras bibliotecas UMA, la Biblioteca de Turismo es la que más presta. Se han realizado un total de 222 préstamos.

Bibliotecas	Solicitados	Servidos
B. Arquitectura / BB.AA.	46	40
B. Ciencias	6	3
B. CC de la Comunicación y Turismo	7	47
B. CC de la Educación y Psicología	4	28
B. CC de la Salud	11	22
B. Derecho	10	4
B. Económicas y Empresariales	40	19
B. Estudios Sociales y del Comercio	49	25
B. Humanidades	30	22
B. Ingenierías Industriales	6	1
B. Informática y Telecomunicación	6	4
B. Medicina	7	2
Biblioteca General	0	5
TOTAL	222	222

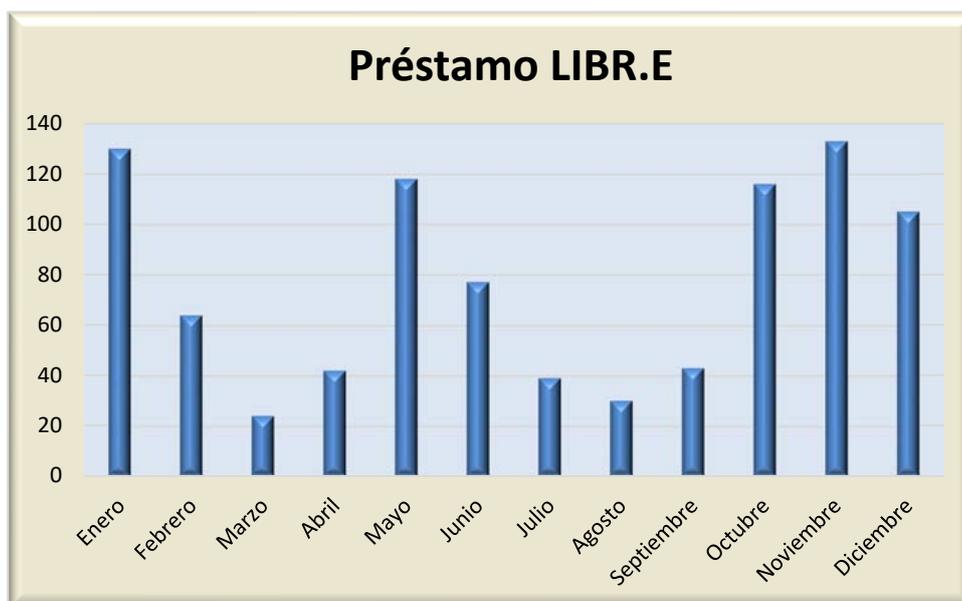
La gráfica refleja estos datos:



En la tabla 14 vemos los datos de préstamos de libros electrónicos de la plataforma Libr.e, que este año han aumentado. En los meses de noviembre y enero es donde se han solicitado más préstamos.

TABLA 14. Libr.e: préstamo 2019	
Meses	Préstamos
Enero	130
Febrero	64
Marzo	24
Abril	42
Mayo	118
Junio	77
Julio	39
Agosto	30
Septiembre	43
Octubre	116
Noviembre	133
Diciembre	105
TOTAL	921

Vemos los datos en la siguiente gráfica:



3.3. PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

En la tabla que recoge los datos del préstamo interbibliotecario del año podemos observar una subida de las peticiones de monografías, tanto las recibidas como emitidas. Esta subida se debe en gran medida a la suspensión del préstamo CBUA a causa del cambio de sistema de gestión. Las peticiones CBUA se han canalizado a través del préstamo interbibliotecario.

Si observamos la tabla a nivel de biblioteca vemos como sigue siendo Humanidades la que más transacciones de préstamo interbibliotecario realiza, le sigue la biblioteca de Derecho, con 142 transacciones. La Sección de Préstamo Interbibliotecario es la encargada de servir la mayoría de artículos que nos solicitan.

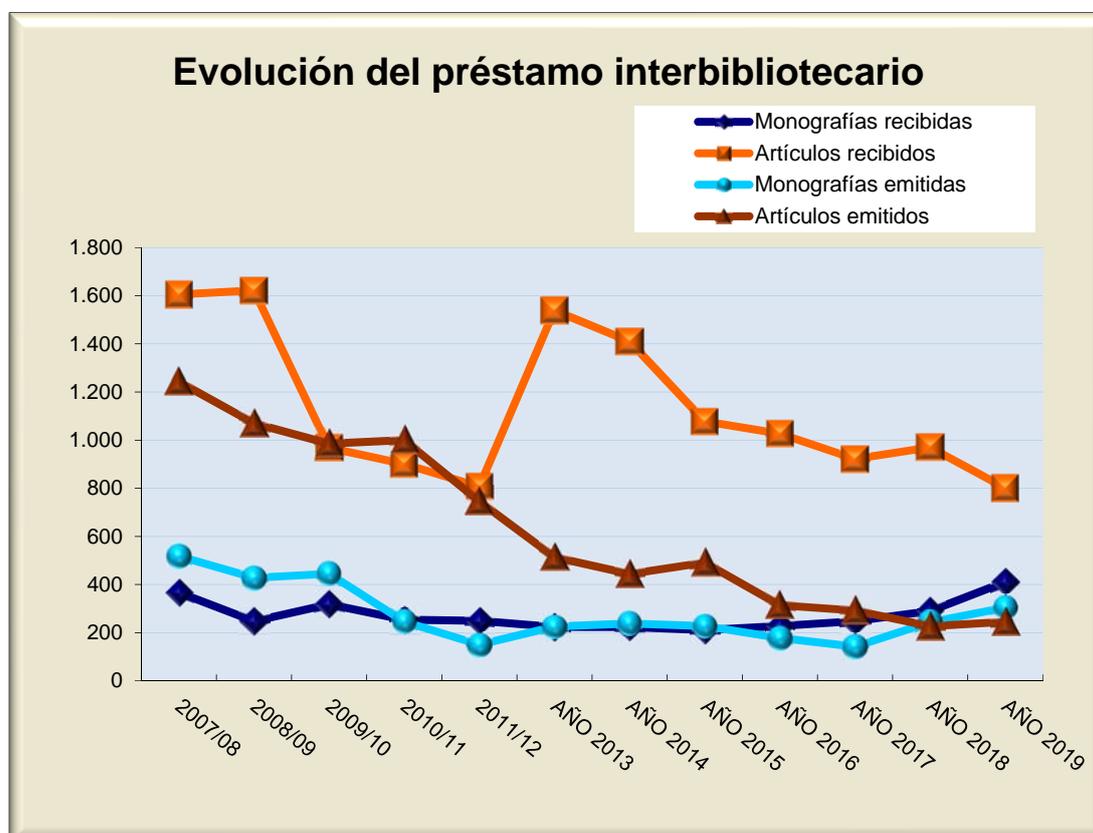
**TABLA 15a: Préstamo interbibliotecario 2019
Comparativa Bibliotecas**

BIBLIOTECA	Peticiones Recibidas		Peticiones Emitidas		Total transacciones	COMPARACIONES		
	Monografías	Artículos	Monografías	Artículos		Monografías Petic. recib.-Emit	Artículos Petic. Recib.-Emit.	Pet. Recibidas - Pet. Emitidas
Bellas Artes y Arquitectura	6	3	0	1	10	6	2	8
Ciencias	7	12	7	7	33	0	5	5
CC. Comunicación y Turismo	32	10	2	7	51	30	3	33
CC.Educación y Psicología	65	14	5	3	87	60	11	71
CC.Salud	8	9	17	7	41	-9	2	-7
Derecho	55	36	34	17	142	21	19	40
Económicas	19	10	9	60	98	10	-50	-40
Estudios Sociales	10	12	2	1	25	8	11	19
Humanidades	169	78	217	107	571	-48	-29	-77
Ingenierías Industriales	2	3	3	17	25	-1	-14	-15
Informática y Telecomunicación	2	0	0	9	11	2	-9	-7
Medicina	0	31	3	6	40	-3	25	22
General	36	16	0	0	52	36	16	52
Sección P.I.	0	567	5	3	575	-5	564	559
TOTAL	411	801	304	245	1.761	107	556	663

En la evolución del servicio podemos ver el incremento producido en las solicitudes y préstamos de monografías. En cuanto a los artículos seguimos viendo la tendencia decreciente de los últimos años en los artículos enviados y un ligero ascenso en las peticiones de artículos a otras bibliotecas.

TABLA 15b: Préstamo interbibliotecario 2019					
Evolución por años					
CURSO	PETICIONES RECIBIDAS		PETICIONES EMITIDAS		TOTAL
	Monografías	Artículos	Monografías	Artículos	
2007/08	367	1.605	518	1.243	3.733
2008/09	248	1.622	428	1.070	3.368
2009/10	318	968	445	985	2.716
2010/11	254	901	246	1.000	2.401
2011/12	249	807	150	746	1.952
AÑO 2013	224	1.539	225	514	2.502
AÑO 2014	223	1.410	238	444	2.315
AÑO 2015	211	1.078	227	491	2.007
AÑO 2016	228	1.027	178	314	1.747
AÑO 2017	248	922	142	292	1.604
AÑO 2018	290	970	244	227	1.731
AÑO 2019	411	801	304	245	1.761
TOTAL	3.271	13.650	3.345	7.571	27.837

Estos datos se ven mejor reflejados en la siguiente gráfica:



Como consecuencia del cambio de sistema de gestión en la mayoría de las bibliotecas andaluzas, el servicio de préstamo CBUA se ha visto suspendido hasta que entre el funcionamiento el módulo de préstamo consorciado. En 2020 se llevarán a cabo los trabajos necesarios para su puesta en funcionamiento, la Biblioteca de la UMA lidera este proyecto.

3.4. INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y DE REFERENCIA

3.4.1. BASES DE DATOS

Analizamos los datos de accesos, búsquedas, consulta de abstracts y acceso al texto completo, de las bases de datos contratadas por la Biblioteca Universitaria los podemos ver en la siguiente tabla.

TABLA 16: Uso de bases de datos					
Plataforma	Nombre de la base	Accesos	Búsquedas	Abstracts	Textos completos
ACS-CAS	SciFinder Scholar	1.455	9.182		2.997
AENOR	AenorMás	2.064			3.243
AMS	MathSciNet		27.460		
ARANZADI	Aranzadi Instituciones	39.714	88.282		142.096
ASEP/JDS	Banco de datos ASEP/JDS				
BREPOLS	Bibliotheca Teubneriana - Library of Latin Text	713			
BRILL ONLINE	Brill's New Jacoby		54		78
	Die Fragmente der Griechis. Hist.				
BUREAU VAN DIJK	Chelem	1			
	Orbis Bank Focus	201			
	Orbis Insurance Focus	11			
	SABI	5.489			
CSIC	BD bibliográficas CSIC	16.458			1.133
EBSCO HOST	AMED - The Allied and Complementary Medicine Database	352	1.786	211	
	Academic Search Ultimate	5.649	5.514	8.169	5.915
	Art & Architecture Source	692	1.330	655	620
	Business Source Index	6	19	1	0
	CAB Abstracts 1990-Present	223	1.002	44	

TABLA 16: Uso de bases de datos

Plataforma	Nombre de la base	Accesos	Búsquedas	Abstracts	Textos completos
	CINAHL Complete	2.057	7.846	5.332	1.364
	Communication Source	1.013	1.305	745	765
	DynaMed	218	284		229
	E-Journals	4.291	17.128	211	
	EDS Demo Catalog – Spanish - Universidad De Navarra	61	202	6	
	Environment Complete	375	1.073	131	130
	Essay and General Literature Index (H.W. Wilson)	202	905	1	
	European Views of the Americas: 1493 to 1750	198	879		
	FSTA - Food Science and Technology Abstracts	288	1271	14	
	Food Science Source	573	1.295	310	314
	Fuente Académica Plus	1.774	1.210	1.698	1.271
	Global Health	261	1.166	34	
	GreenFILE	223	1.012	2	
	Historical Abstracts with Full Text	827	1.911	656	504
	Hospitality & Tourism Complete	661	2.123	838	292
	Index to Legal Periodicals & Books Full Text (H.W. Wilson)	227	901	25	44
	Library, Information Science & Technology Abstracts	206	902	3	
	MEDLINE	137	578	23	
	MEDLINE Complete	2.922	5.487	8.340	2.328
	OpenDissertations	211	926	20	
	PSICODOC	379	1.511	500	
	SPORTDiscus	462	1.930	483	
	Scopus®	5	19	2	
	Teacher Reference Center	220	976	15	
	The Serials Directory	201	903	9	
	eBook Collection (EBSCOhost)	990	1.028	896	380
EIU	Country Reports & Executive Briefings				737
ELSEVIER	EMBASE				
	SCOPUS		65.098		
EUROMONITOR	Euromonitor International. Passport		1.908		986
F1000	Faculty of 1000	240			16
HEIN - VLEX	HEINonline	1.263	799		3.132
LEFEBVRE EL DERECHO	El Derecho Internet, Revistas y Mementos	16.844			
MCGRAWHILL EDUCATION	Access Engineering				438

TABLA 16: Uso de bases de datos

Plataforma	Nombre de la base	Accesos	Búsquedas	Abstracts	Textos completos
	Harrison Principios de Medicina interna				2.875
NURIMEDIA	Dbpia	646			422
	Krpia	31			82
OECD	OECD iLibrary (books, papers, statistics...)				394
OVID	ERIC Database		670		
	MEDLINE OVID		1.355		
PORTALDERECHO	Iustel	4.839	2.880		13.189
PRIMAL PICTURES	Anatomy.TV				
PROQUEST	ABI/INFORM Collection		9.356	1.012	6.851
	Accounting Tax and Banking Collection		8.238	18	183
	Acta Sanctorum	15	11		10
	Arts & Humanities Database		8.538	303	1.572
	Avery Index to Architectural Periodicals		8.272	83	
	Bibliografía de la Literatura española		7.971	50	313
	Books in Print	11	24		
	ComDisDome (Datos junio-dic. 2019)		3.836	36	
	CSA Social Services Abstracts		10.351	305	4
	CSA Sociological Abstracts		10.952	1.403	82
	Dissertations and Theses		9.310	343	1.095
	EconLit		8.670	979	1
	EEBO		1.838	3	13
	Entrepreneurship Database		8.271	8	212
	ERIC		11.850	2.185	29
	Health & Medical Collection		9.030	898	6.712
	Humanities Index		5.293	39	2
	Literature Online		991	129	1.042
	Linguistics and Language Behavior Abstracts (LLBA)		8.305	82	3
	MEDLINE ®		13.086	4.534	83
	MLA		1.020	157	81
	Nursing & Allied Health Database		8.437	45	174
	PAO (Periodicals Archive Online)		9.273	129	4.433
Patrologia Latina Database	156	647		781	
Philosopher's Index		8.895	329	2	
PTSDPubs (Antes PILOTS)		8.357	30	1	
PIO (Periodicals Index Online)		8.434	378	3	

TABLA 16: Uso de bases de datos					
Plataforma	Nombre de la base	Accesos	Búsquedas	Abstracts	Textos completos
	PsycArticles		11.480	224	3.725
	PsycBooks		9.921	130	688
	Psychology Database		11.997	866	3.743
	PsycINFO		24.444		406
	Ulrichsweb	1.574	5.196		
	Worldwide Political Science Abstracts		8.552	93	
TIRANT LO BLANCH	Tirant on line	3.642			16.637
	Tirant Asesores	266			1.823
TRIPDATABASE	TripDataBase	281	3.328		4.774
UNWTO	WTOiLibrary		3.180		382
VLEX	Practicos vLex		12.451		5.931
	V-Lex Global				
WEB OF SCIENCE (Clarivate Analytics)	Web of Science - Core Collection	9.185	38.154		
	WoS - All databases	25.647	63.310		
WOLTERS KLUWER	Ebiblox	69			193
	Educalex	94	131		22
	La Ley Digital	4.748	9.962		14.342
	Web personalizada Smarteca	805			5.442
TOTAL		162.366	653.472	44.165	267.764

Las cifras han descendido en todos los conceptos excepto en la consulta de abstracts, esto es debido a que muchas plataformas nos han suministrado este dato.

Las bases de datos que reciben más búsquedas son Aranzadi, Scopus y Web of Science. Las grandes plataformas jurídicas (Aranzadi, La Ley, Tirant lo Blanc, lustel) son las que más descargas de texto completo han tenido, Aranzadi alcanzando la cifra de 142.000 descargas.

3.4.2. PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

En cuanto a las publicaciones electrónicas destacar que este año han subido tanto las búsquedas como los accesos al texto completo.

Las colecciones que han recibido más búsquedas han sido Jstor y la plataforma de libros electrónicos ProQuest Ebook Central. En cuanto a los

accesos al texto completo destacan tres plataformas de libros electrónicos: ProQuest Ebook Central, Springer Book y Safari y una de revistas, Science Direct.

Estos datos muestran el creciente aumento de la consulta y acceso a los libros electrónicos.

TABLA 17: Publicaciones electrónicas

Plataforma	Número de accesos	Búsquedas realizadas	Table of Contents (TOC)	Abstracts consultados	Acceso al texto completo
ACM	5.248	708		5.056	2.402
ACS		4.540	1.269	5.397	13.730
AEA Journals					197
AIP (+ SIAM desde enero 2008)		591	366	1.365	2.178
APS				989	817
Annual Reviews		469	121	615	1.945
Cairn.Info					819
Cambridge Journals Online		1.189			2.435
Current Protocols (Immunology; Mol. Biol.) (Wiley)					
Ebsco EJS	52	16		2	49
ProQuest Ebook Central		41.024			846.549
Elsevier-Book Series / E-Books /Handbooks					12.268
Emerald Books					36
Emerald Journals		1.216			4.832
ENI Biblioteca libros de Informática		194			1.743
IEEE (incluyendo Conferences y Standards)		13.483	807	16.491	53.134
IOP			150	562	2.265
Graó					634
JAMA			90		1.420
JoVE					821
Jstor		45.245			13.170
Library PressDisplay		4.405			3.847
MyNews		8.784			
Nature (Grupo)					14.434
OSA		44			1.772
Oxford					11.927
OvidJournals LWW Lippincott		4.481			4.211
RSC		757			8.540
SAFARI (ProQuest)					123.088
SAGE		1.856			16.585
ScienceDirect					222.489
Springer					36.283
Springer Books					159.600
Springer Protocols					4.630
Taylor & Francis		14.326	3.983	11.462	27.536
Wiley (Biblioteca Cochrane en español)			4.448		3.561
Wiley					52.956
WorldSciNet			2.124		320
TOTAL	5.300	143.328	13.358	41.939	1.653.223

3.5. FORMACIÓN DE USUARIOS

Los datos que arroja la formación de usuarios son similares a los del año anterior, se han impartido un total de 109 cursos de formación, 61 de ellos con reconocimiento de créditos, 1.318 horas y un total de 6.641 asistentes.

Por bibliotecas destaca Educación y Psicología con 11 cursos de formación reglada y 7 de no reglada (jornadas de bienvenida). Le sigue la Biblioteca de Comunicación y Turismo con 5 cursos de formación reglada y 2 jornadas de bienvenida.

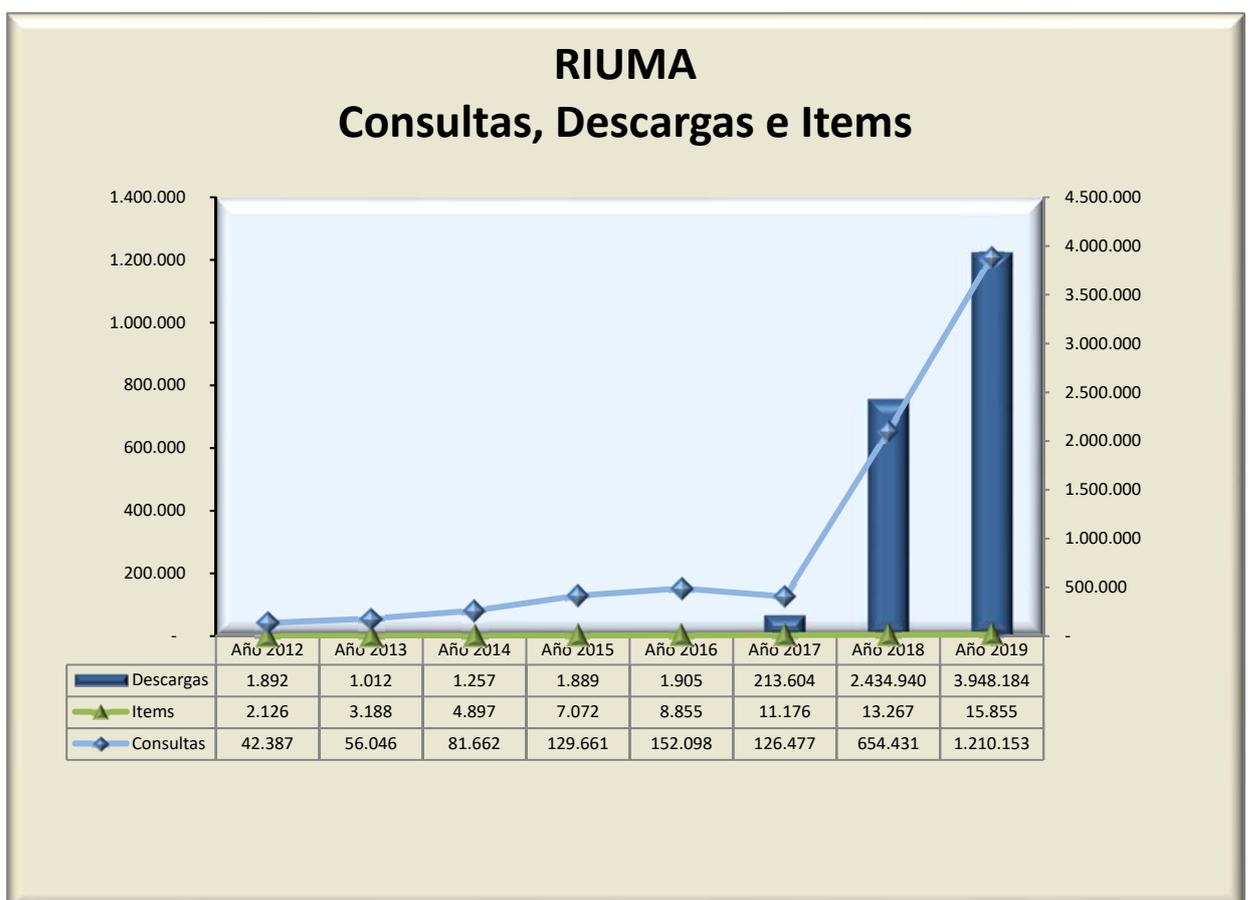
TABLA 18: Formación de usuarios 2019

B. Centro	Número de cursos impartidos a usuarios		Número de horas		Número de asistentes	
	Reglada	No reglada	Reglada	No reglada	Reglada	No reglada
Arquitectura // Bellas Artes	4	4	60:00	09:00	6	200
Ciencias	4	2	80:00	00:00	49	600
Ciencias de la Comunicación y Turismo	5	2	110:00	02:00	57	600
Ciencias de la Educación y Psicología	11	7	210:00	28:00	508	1.200
Ciencias de la Salud	3	1	65:00	05:00	86	7
Derecho	4	5	80:00	04:00	77	485
Económicas y Empresariales	2	1	50:00	01:00	56	1
Estudios Sociales y del Comercio	4	11	60:00	66:30	123	819
Humanidades	4	11	80:00	22:00	99	327
Industriales y Politécnica	3	1	65:00	01:00	8	450
Informática y Telecomunicación	2	2	30:00	04:00	26	157
Medicina	3	1	45:00	01:00	57	165
Biblioteca General	0	0	0:00	0	0	0
Servicios Generales	12	0	240:00	0	478	0
TOTAL PARCIAL	61	48	1.175:00	143:30	1.630	5.011
TOTAL		109		1.318:30		6.641

3.6. REPOSITORIO INSTITUCIONAL (RIUMA)

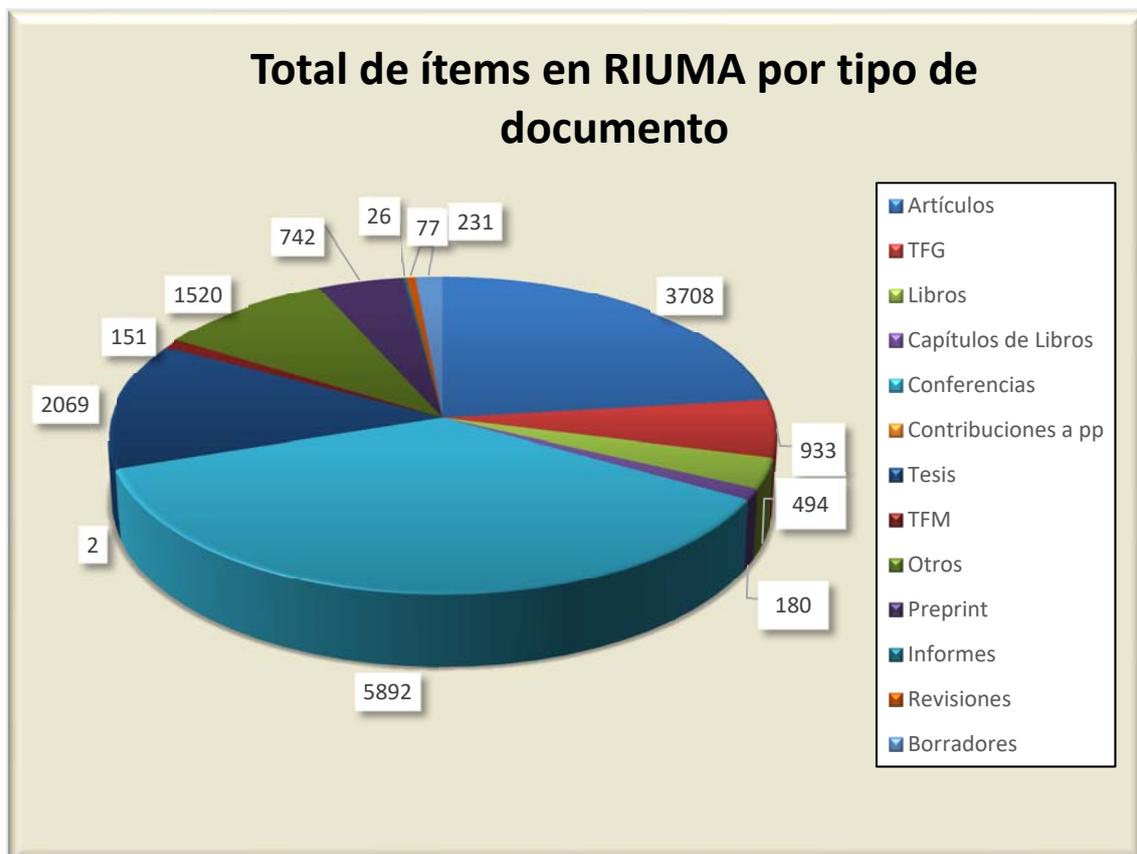
La nueva versión del software del repositorio, que se produjo el año pasado, también ha supuesto un cambio en los datos estadísticos que hasta entonces teníamos recopilados. Las cifras de descargas se han visto incrementadas en más de un millón y medio y las consultas en más de 500.000.

En 2019 se depositaron en RIUMA cerca de 2.600 nuevos ítems.



Aquí podemos ver los tipos de documentos depositados en RIUMA, el mayor número lo encontramos en las conferencias a congresos, seguidas de los artículos y las tesis doctorales. Podemos ver estos datos en la gráfica.

TABLA 19: RIUMA: Tipo de Documento 2019	
Artículos	3.708
TFG	933
Libros	494
Capítulos de Libros	180
Conferencias	5.892
Contribuciones a pp	2
Tesis	2.069
TFM	151
Otros	1.520
Preprint	742
Informes	26
Revisiones	77
Borradores	231



4. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

La gráfica muestra la superficie que ocupa la Biblioteca Universitaria. Se han producido cambios en las instalaciones de la Biblioteca de Educación y Psicología, ampliando sus espacios en 108 m². El resto de biblioteca no han visto modificados sus espacios.

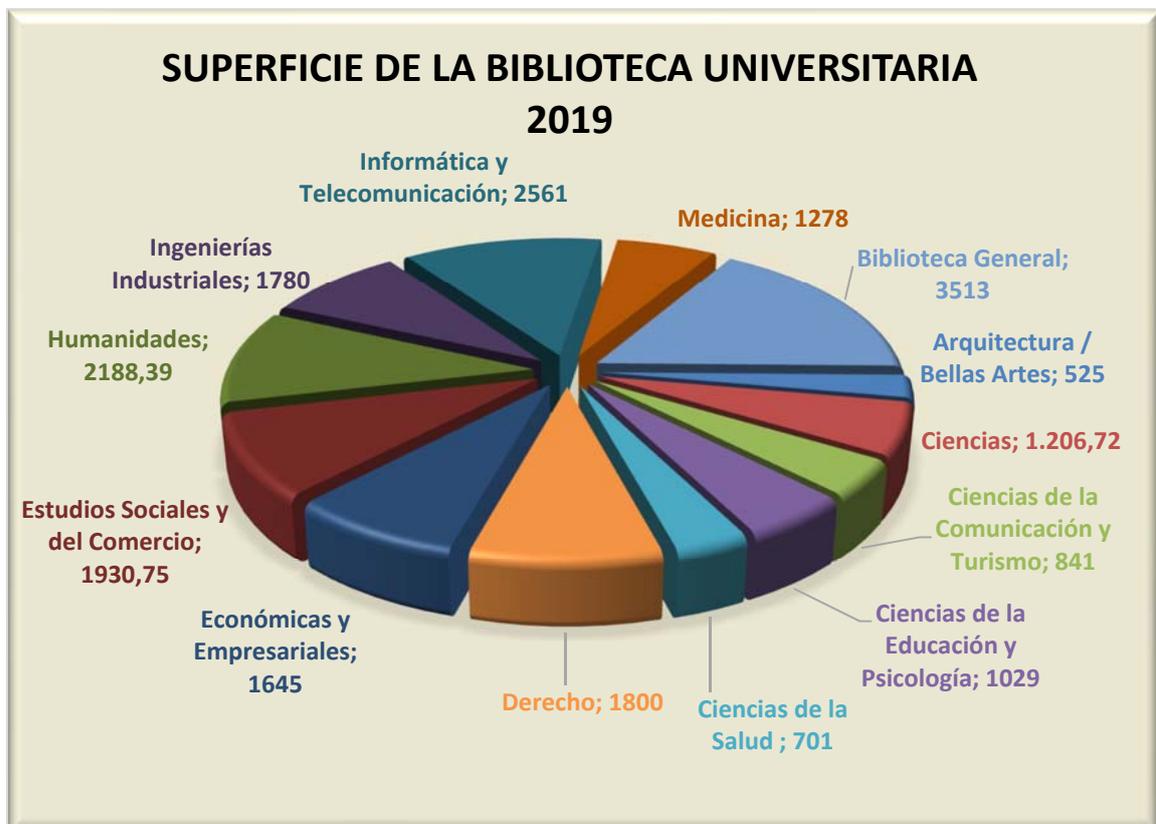
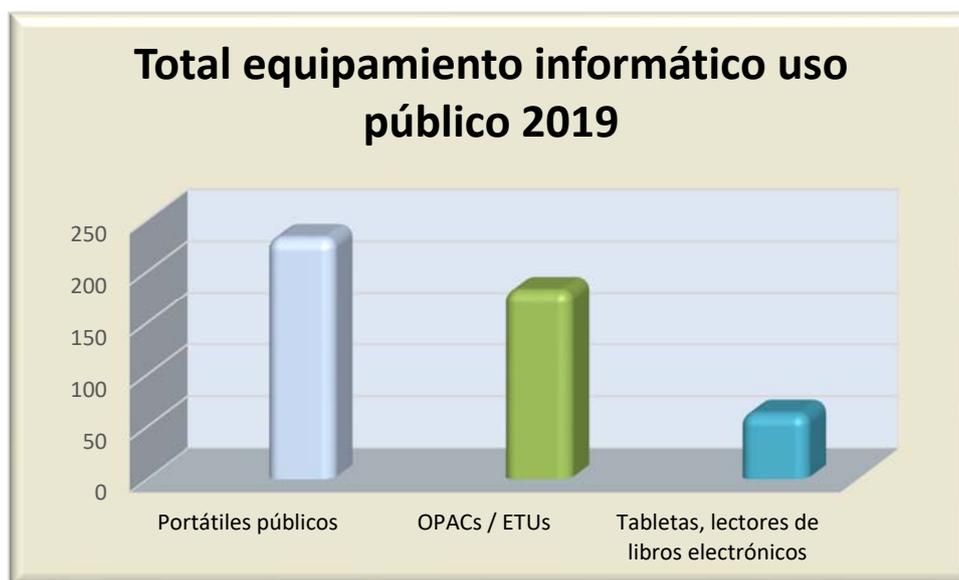


TABLA 20: Instalaciones, puestos y estanterías

Biblioteca	Superficie (metros cuadrados)	Puestos de lectura					Estanterías (metros lineales)		
		Puestos individuales biblioteca	Puestos individuales hemeroteca	Salas colectivas	Salas para trabajo en grupo	Puestos adaptados	Libre acceso	Depósitos	Total estanterías
Arquitectura / Bellas Artes	525	146	32	0	24	0	417,5	326,8	744,30
Ciencias	1.206,72	266	0	8	0	4	714,3	1.823,97	2.538,27
Ciencias de la Comunicación y Turismo	841	196	0	0	12	12	674	898	1.572
Ciencias de la Educación y Psicología	1.029	126	45	3	69	12	1.425	1.897	3.322
Ciencias de la Salud	701	120	0	0	40	0	694	325,68	1.019,68
Derecho	1.800	151	84	9	8	0	3.840,4	1.548,75	5.389,15
Económicas y Empresariales	1.645	318	118	0	42	8	317	5.446	5.763,00
Estudios Sociales y del Comercio	1.930,75	323	72	36	104	0	1.382,63	789	2.171,63
Humanidades	2.188,39	179	73	19	92	10	3.156,06	2.322	5.478,06
Ingenierías Industriales	1.780	244	204	0	28	8	1.072	1.985	3.057
Informática y Telecomunicación	2.561	278	182	70	44	0	791,1	371,8	1.162,90
Medicina	1.278	346	20	0	7	4	1.133,65	971,9	2.105,55
Biblioteca General	3.513	470	105	22	15	5	1.679	2.611	4.290
MEDIA	1.615,3	243,31	77,92	15,18	37,31	7,00	1.330,51	1.639,76	2.970,27
TOTAL	20.998,86	3.163	935	167	485	63	17.296,64	21.316,90	38.613,54

TABLA 21: Equipamiento informático			
Biblioteca	Uso público		
	Portátiles públicos	OPACs / ETUs	Tabletas, lectores de libros electrónicos
Biblioteca de Arquitectura	5	6	3
Biblioteca de Ciencias	31	11	4
Biblioteca de Ciencias de la Comunicación y Turismo	14	15	5
Biblioteca de Ciencias de la Educación y Psicología	29	12	21
Biblioteca de Ciencias de la Salud	9	4	3
Biblioteca de Derecho	20	14	3
Biblioteca de Económicas y Empresariales	27	25	4
Biblioteca de Estudios Sociales y del Comercio	18	27	5
Biblioteca de Humanidades	17	26	2
Biblioteca de Ingenierías Industriales	15	12	2
Biblioteca de Informática y Telecomunicación	15	8	5
Biblioteca de Medicina	17	9	3
Biblioteca General	15	12	2
MEDIA BIBLIOTECAS	17,85	13,92	4,77
TOTAL	232	181	62

Este año se ha visto incrementado el número de ordenadores de uso público, son 475 los dispositivos a disposición de nuestros usuarios. La tabla resume estos datos:



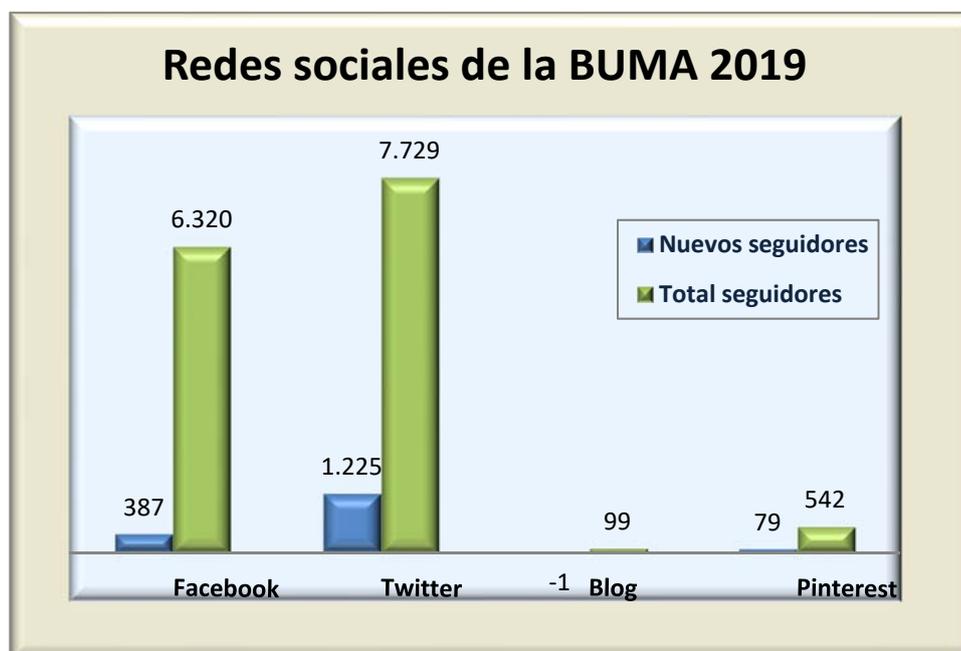
5. REDES SOCIALES

Todas nuestras redes sociales, salvo el Blog, han aumentado en número de seguidores, destaca el Twitter de la biblioteca con 1.225 nuevos seguidores. Este incremento se debe al interés por los datos de ocupación de las bibliotecas que se ofrecían durante los periodos de exámenes.

La gestión de las redes sociales y de los canales de comunicación (Chat y WhatsApp) se realiza de forma conjunta entre las bibliotecas de centro, el Equipo de redes sociales y el Servicio de Atención al Usuario.

La tabla 22 y la gráfica que le sigue nos muestran los incrementos que se han producido.

TABLA 22. Redes Sociales BUMA				
Seguidores	Facebook	Twitter	Blog	Pinterest
Nuevos en 2019	387	1.225	-1	79
TOTAL	6.320	7.729	99	542



6. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

En el Plan Operativo de 2019 se acometieron las acciones pendientes de planes anteriores, a las que se sumaron las que pretenden paliar las debilidades detectadas a través de las encuestas de satisfacción, de clima y de redes sociales; de la gestión de quejas y sugerencias; de los resultados que se perciben a través de los indicadores de rendimiento y seguimiento y de los objetivos que compartimos en ámbitos externos en los que colaboramos, tales como REBIUN y CBUA. Todo ello completado con los objetivos que surgen de las reuniones de la Junta Técnica.

2019 ha sido un año marcado por la migración a la nueva plataforma de gestión y los trabajos llevarán a la elaboración de un nuevo Plan Estratégico para 2020.

La Biblioteca Universitaria sigue cumpliendo los requerimientos exigidos en el Pacto por la Mejora de los Servicios y Complemento de Productividad marcado por la Universidad.

El sistema de gestión de calidad de la Biblioteca está totalmente consolidado, el próximo plan estratégico se planteará con una perspectiva a cuatro años, pero más marcado por su inicio que por su conclusión, la cual vendrá más determinada por la consecución de la mayoría de los objetivos que contemple.