

SUPUESTO 01

ATENCIÓN AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: INFORMACIÓN Y PRÉSTAMO

1. Qué se debe hacer ante la imposibilidad de resolver una queja que plantea un usuario

- a. Solicitar al usuario que formule la queja por escrito y la deposite en el buzón de quejas y sugerencias de la Biblioteca o a través de la sede electrónica de la UMU
- b. Indicarle que vuelva otro día cuando algún compañero con más información pueda resolverla
- c. Enviarlo a hablar con el Jefe de Área

2. Un usuario solicita el préstamo de un portátil y de una CTG y comenta que quiere usar ambas cosas por un periodo de 4 horas ¿cuál sería la respuesta a su solicitud?

- a. Se le prestará el portátil y la CTG por un máximo de 3 horas prorrogables según disponibilidad
- b. Se le prestará el portátil y la CTG tal y como solicita
- c. Se le prestará el portátil y se le informará que el préstamo de CTG requiere un mínimo de usuarios superior a 3 y que el tiempo máximo de reserva es de 3 horas prorrogable según disponibilidad

3. Un miembro de la comunidad universitaria nos pregunta cómo puede acceder a los recursos de acceso abierto de la biblioteca desde fuera de la UMU. Nuestra respuesta será

- a. Basta con pinchar el enlace del recurso al que queremos acceder
- b. Tiene que solicitar al Servicio Informático que le instalen el proxy
- c. Puede acceder a los recursos a través de la VPN o a través de EVA

4. Un alumno necesita conocer qué libros puede utilizar para estudiar la asignatura de economía aplicada de primer curso.

¿Pueden los alumnos consultar qué disponibilidad hay en la biblioteca de la bibliografía recomendada en cada asignatura?

- a. No es un servicio que ofrezca la biblioteca, pero pueden consultar la disponibilidad buscando cada obra en el catálogo
- b. Sí, consultando el apartado Bibliografías recomendadas del OPAC, pero sólo para las asignaturas de grado
- c. Sí, consultando el apartado Bibliografía recomendada del OPAC

5. Un usuario solicita un libro que un compañero le ha dicho que forma parte de la colección de libros electrónicos y que se lo puede llevar en préstamo a su casa

¿cómo le responderemos a esa cuestión?

- a. Le informaremos que los libros electrónicos no se pueden prestar a domicilio
- b. Le sugeriremos que busque en Google
- c. Le mostraremos cómo acceder a LEO y que el préstamo se realiza de forma virtual

6. Un usuario necesita información sobre oftalmología para un trabajo de clase que debe presentar. Su grado de alfabetización informacional es muy básico, por lo que se dirige al mostrador de información y préstamo para solicitar ayuda: De las tres obras que trae como bibliografía recomendada, una de ellas no está disponible porque está prestada. ¿Qué le recomendaría que hiciera?

- a) Que rellene una solicitud de queja
- b) Que haga una reserva del ejemplar
- c) Que hable con su profesor y le exponga el problema

7. Un usuario necesita realizar un trabajo y se dirige al mostrador de préstamo para solicitar ayuda, e indica que trae las referencias de los documentos que necesita pero que no sabe cómo encontrarlos ¿Cómo resolvería usted la situación?

- a) Le enseñaría a buscar en el catálogo de la Biblioteca
- b) Le recomendaría que buscara en el catálogo de REBIUN
- c) Le enviaría a la estantería correspondiente a la materia en cuestión

8. Un grupo de estudiantes desean hacer uso de una Cabina de Trabajo en Grupo (CTG) y solicitan al personal del mostrador que le faciliten la llave de la misma. La persona que les atiende comprueba que no existe ninguna reserva de CTG a nombre de ninguno de los usuarios

¿Qué información se les debería ofrecer?

- a. Informarles que es imposible facilitarles la llave
- b. Informarles que deben realizar la reserva a través de <https://espacios.um.es>
- c. Informarles que deben realizar la reserva a través de <https://espacios.um.es> pero que sólo se admiten reservas con 24 horas de antelación

9. Un profesor de la UM que está realizando un trabajo de investigación sobre biología molecular necesita usar determinados recursos y solicita en el mostrador de préstamo que le faciliten el acceso a los mismos porque le han dicho que su uso está restringido y que en la biblioteca le daremos las claves de acceso

¿Cómo resolveremos la cuestión?

- a. Pediremos a la sección de automatización que nos faciliten las claves
- b. Le diremos que haga una consulta al chat de la biblioteca o escriba un correo a la persona responsable de la colección de su Facultad o Centro
- c. **Le informaremos que existen recursos de acceso restringido y que estos están reservados a investigadores de grupos de investigación y matriculados en doctorado o máster y quizás él no esté dentro de ninguno de los mencionados**

10. Un usuario nos devuelve un libro y cuando vamos a colocar los libros en las estanterías, observamos que varios ejemplares de una misma obra tienen distinta signatura en el tejuelo ¿Cuál de las siguientes sería la tarea que deberíamos realizar?

- a) Colocarlos según signatura, puede tratarse ediciones diferentes y no deben estar juntos
- b) **Comprobar en el catálogo que se trata de los mismos ejemplares y enviar a quien cataloga los libros**
- c) Retirarlos del préstamo y seleccionar uno de ellos para consulta en sala

11. Un usuario devuelve material de la biblioteca con 15 días de retraso. ¿Qué sanción le será impuesta por este hecho?

- a) 15 días sin poder hacer uso de ningún servicio de la biblioteca
- b) 30 días sin poder hacer uso del servicio de préstamo de la biblioteca
- c) **No podrá hacer uso del préstamo de la biblioteca por un periodo que será el resultado de sumar el número de días retrasados multiplicados por el número de ejemplares con periodo retrasado**

12. Un usuario nos informa que le han robado su carné de estudiante y el libro que tenía en préstamo

¿Qué información tendrías que ofrecerle?

- a) **Decirle al usuario que tiene que comprar un libro igual al perdido y que debe solicitar un nuevo carné**
- b) Dar de baja el ejemplar
- c) Reemplazar el carné perdido por otro nuevo

13. Un alumno que está realizando el TFG quiere acceder a las bases de datos y nos dice que no puede acceder a ScienceDirect

¿Qué le diremos?

- a. Qué siga intentando porque habrá sido algún fallo técnico
- b. Que consulte a su tutor para que solicite a la biblioteca el acceso
- c. **Que a esa base de datos sólo pueden acceder los investigadores porque está restringida**

14. Un usuario nos informa que es alumno de la UPCT y que trae el carné de un amigo que es alumno de la UM y desea realizar un préstamo

¿Cuál sería nuestra respuesta?

- a. Que el carné es personal e intransferible y que no puede llevarse el libro con el carné de un amigo
- b. **Que los estudiantes de la UPCT tienen todos los servicios, actividades, etc. en las mismas condiciones que los estudiantes de la UM**
- c. Que tiene que solicitar el carné de usuario externo por convenio

15. Un usuario quiere conocer qué número de libros puede prestarse en LEO y durante cuánto tiempo puede tenerlos a su disposición pero nos informa que ha perdido su carné de estudiante

¿Qué le diremos?

- a. Que sin el carné de estudiante es imposible realizar el préstamo
- b. Qué el número máximo de préstamos por usuario es de 1 y que la duración es de 15 días
- c. **Qué el préstamo se realiza a través de Portal Unico de Acceso dónde debemos autenticarnos y que el número máximo de préstamos por usuario es de 3 con una duración de 21 días**