

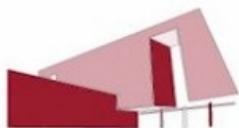
# PC11. ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

| RESUMEN DE REVISIONES |          |                         |
|-----------------------|----------|-------------------------|
| Número                | Fecha    | Modificación            |
| 00                    | 10/10/03 | 1ª edición              |
| 01                    | 14/07/08 | 1ª edición, 1º revisión |
| 02                    | 23/09/10 | 1º edición, 2º revisión |

|                 |                 | Firma | Fecha    |
|-----------------|-----------------|-------|----------|
| Redactado por:  | Elena Guillamón |       | 23/09/10 |
| Comprobado por: | Pablo Pérez     |       | 28/09/10 |
| Aprobado por:   | Lourdes Cobacho |       | 20/10/10 |



|   |   |   |                       |
|---|---|---|-----------------------|
| <b>Título del Proceso: ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO</b>   |   |   |                       |
| <b>Tipo de Proceso:</b>   |   | <b>Propietario</b>  |                       |
| X Clave<br>Estratégico<br>De Soporte  |   | Jefa Sección de Automatización  |                       |
| <b>Misión</b><br>El Servicio de orientación e información al usuario ofrece información sobre la Biblioteca, sus horarios e instalaciones, ubicación y servicios. |   |   |                       |
| <b>Límites</b>  |   | <b>Participantes</b>  |                       |
| <b>Inicio</b><br>Solicitud de información y consulta.   | <b>Fin</b><br>Resolución de la consulta                                 | Todo el personal de la BUMU.  |                       |
| <b>Salidas</b>  | <b>Clientes</b>   | <b>Entradas</b>   | <b>Proveedores</b>    |
| Resolución de la consulta   | Los usuarios de la BUMU: PDI, estudiantes, PAS y los usuarios externos. | -Consulta a través del chat "bibliotecario en línea".<br>- Consulta por correo ordinario.<br>- Consulta mediante formulario en Internet.<br>- Consulta por teléfono.<br>- Consulta presencial en mostradores de información y préstamo. | La propia biblioteca. |



| <b>Medios Necesarios</b>  |
|---|
| Ordenadores, teléfono, fax.<br>Correo electrónico, acceso a página web.<br>Jefes de Biblioteca de Campus, Responsables de Colección (Hemerotecas, y Técnicos Auxiliares de Bibliotecas / Auxiliares en mostradores de información y préstamo. |

| <b>Método de evaluación de satisfacción del usuario</b>  | <b>Método de evaluación del desempeño</b>   |
|--|---|
| Buzones de sugerencias en Sugerencias a través de formulario en Internet , encuestas a PDI, alumnos y PAS. | 1. Número de respuestas contestadas en "Pregunte al Bibliotecario".<br>2. Numero de accesos a "Bibliotecario en línea".<br>3. Número de respuestas en la base de datos de respuestas de información de la Intranet. |

