

# Memoria

# 2015

1



Biblioteca de la Escuela  
Politécnica Superior

Biblioteca y Archivo Universidad Autónoma de Madrid

# Índice

1. Introducción: resumen del año

2. Recursos humanos

3. Recursos económicos

4. Equipamiento e instalaciones

5. Recursos de información

2

6. Servicios a los usuarios

7. Integración institucional y cooperación

8. Calidad

9. Objetivos 2016

Anexos:

- Anexo 1. Recursos Humanos
- Anexo 2. Recursos Económicos
- Anexo 3. Equipamiento e instalaciones
- Anexo 4. Recursos de Información
- Anexo 5. Servicios a los usuarios
- Anexo 6. Calidad

## 1.- Introducción: resumen del año

Presentamos la memoria de la biblioteca, donde damos a conocer las actividades y los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria. Además enumeramos en esta introducción los objetivos que nos propusimos y alcanzamos durante el año 2015.

- Creación de una colección de obras publicadas hace más de 55 años. La primera intención fue hacer una colección de obras antiguas publicadas antes de la ley de Depósito Legal de 1957, pero consultado el profesor emérito Manuel Alfonseca ampliamos un poco este periodo porque se encontraron libros interesantes para esta colección posteriores a 1957. La colección se compone de 314 libros que quedan ubicados en una zona específica cerca de las obras de referencia con un préstamo de Solo Sala. La mayoría de estos libros son de matemáticas, el resto son de física y telecomunicaciones.
- Se actualiza la bibliografía recomendada, realizando las actuaciones pertinentes en Symphony y en los ejemplares de los títulos, tanto de asignaturas que dejan de impartirse, como de las nuevas o en las que se han efectuado cambios.
- Bibliografía recomendada en Moodle. Trabajamos en colaboración con el subdirector de Calidad e Innovación Docente. Se le envía un documento con las urls a la Bibliografía de todas las asignaturas para que se lo haga llegar a todo el PDI pidiéndoles que lo incluyan en sus cursos de Moodle.  
El texto del correo electrónico que se envía se consensua con la biblioteca. Por otro lado se trabaja en la bibliografía del nuevo master: Experto en Big Data y Data Science: Ciencia e Ingeniería de datos.
- Estudio de uso de títulos recomendados, para pasar de préstamo semanal a préstamo largo todos aquellos manuales que se hayan creado hace más de 3 años y no hayan tenido ningún préstamo hasta la fecha.
- Plan de Expurgo por necesidades de espacio para las nuevas adquisiciones. Dado los insuficientes metros lineales que tiene esta biblioteca tanto en Libre Acceso como en Depósito, se hace necesario optimizar los espacios para poder seguir albergando la colección que está en constante crecimiento. Se llevan a cabo estudios de uso de la colección y de ediciones antiguas, retirando ejemplares a Depósito, y destinando otros a la campaña "Dale Valor a un Libro". Se procede también a la retirada de CDs sin préstamo.
- Vaciado en Dialnet de la revista: Electrónica y Comunicaciones. Se vacían los años 2008, 2009, 2010, 2013, 2014 y 2015 en total 40 números. Los años 2011 y 2012 ya estaban vaciados por la Universidad Politécnica de Cataluña.
- Normalización de los puntos de acceso de todo el PDI de la EPS tanto en Symphony como en el Repositorio Institucional. Se actúa sobre un total de 128 profesores; a 65 de ellos se les aplica la forma empleada en ResearcherID, a 40 la de Scopus, y a 6 de ellos, de otras fuentes (Symphony, Repositorio,...); del resto 17, no se encuentran entradas en ninguna fuente.

- Difusión de la versión electrónica de los libros que tiene la biblioteca en papel. Se colocan fajas en todos los libros que se compran a las plataformas de Dawson e Ingebook.
- Desarrollo de las guías temáticas de la Web de la Biblioteca EPS con el software Libguides. Mejora de la apariencia y diseño de las guías temáticas que las bibliotecas ofrecemos desde nuestra página Web, para ofrecer un recurso de calidad y claro para los usuarios. Se elaboran las siguientes guías:
  - Recursos-e de Informática y Telecomunicaciones
  - IEEE Xplore
  - ACM Digital Library
  - SpringerLink
  - Safari Books Online
- Recopilación de la producción científica de sus investigadores en el seno de la UAM, para depositarla a texto completo, en abierto, en el Repositorio Institucional Biblos-e Archivo. También se suben los trabajos Inéditos de los estudiantes.

Todos estos puntos están más desarrollados en los apartados correspondientes de esta memoria

4

## 2.-Recursos Humanos

- A principios de año y como consecuencia de la celebración de elecciones a Órganos de Representación Unitaria, Susana García miembro de la Junta de PAS Funcionario, auxiliar de biblioteca con turno de mañana, deja de pertenecer a dicha Junta, volviendo a tener una jornada laboral completa.
- Finaliza la reducción de jornada de Elisa Barceló, bibliotecaria de turno de mañana, el 31 de mayo de 2015. Por este motivo cesa el funcionario interino que cubría la reducción del 50%, Felipe García, que la sustituía desde el inicio de dicha jornada, diciembre de 2013. Desde aquí queremos agradecerle el trabajo prestado a la biblioteca durante el año y medio que duró esta situación.
- En febrero se incorpora el primer estudiante de postgrado, según las nuevas bases reguladoras de prácticas remuneradas de la OPE. Es el primer estudiante de postgrado que tiene la biblioteca sin formación bibliotecaria por lo que hubo que formarle en diferentes áreas. Durante el mes de enero no hubo becario en la biblioteca ya que no quedaban estudiantes para elegir de la convocatoria anterior por lo que hubo que realizar una convocatoria con carácter extraordinario con la nueva normativa.

BIBLIOTECA	Bibliotecarios	Auxiliar de Biblioteca	Personal administración	Práctica Remunerada OPE postgrado	Práctica Remunerada OPE grado	TOTAL
Politécnica	3	2	1	1	5	12

Todos los becarios siguieron un plan formativo para mejorar sus competencias. Se les impartieron los siguientes cursos de carácter general: Introducción a la biblioteca y sus servicios, La colección electrónica de la EPS, Que ofrecemos I y II, El catalogo. Además los auxiliares de Biblioteca llevan a cabo una formación continua con ellos en las tareas relacionadas con circulación. Se está a la espera de que el Servicio de Biblioteca y Archivo desarrolle un Plan Formativo para todos estos estudiantes que disfrutan de una práctica remunerada.

## [Anexo 1. Recursos Humanos](#)

5

### 3.- Recursos económicos

El presupuesto de la biblioteca, teniendo en cuenta su procedencia es el siguiente:

Fuente de Financiación	Asignación 2014	Asignación 2015
Escuela	24.000 €	23.000 €
Departamento Informática	5.035 €	3.375 €
Departamento Telecomunicaciones	3.050 €	2.750 €
Postgrado	3.000 €	2.572 €
Vicerrectorado de Investigación (Bibliografía básica)	22.009 €	18.115 €
Proyectos de Investigación	780 €	694,49 €
<b>Total</b>	<b>57.874 €</b>	<b>50.506 €</b>

El tercer reparto de Bibliografía básica de 2014 llegó muy tarde a los centros y algunos decidieron, por falta de tiempo para llevar a cabo las compras de nuevas adquisiciones, que no se les transfiriera el dinero hasta principios del 2015. Pero hay 4 centros (Politécnica, Económicas, Ciencias y Medicina) que decidieron adquirir una

suscripción de forma consorciada para tener acceso a una colección de más de 40.000 libros electrónicos de la editorial Springer, publicados entre 2005 y 2014. Esta suscripción nos la ofertó la editorial por 20.000 euros + IVA = 24.200 €, con la condición de pagar antes de finales del año 2014. Se aceptaron las condiciones ya que valoramos como muy positiva dicha oferta. Se computa este año para no desvirtuar los porcentajes generales que reciben los centros del Vicerrectorado de Investigación para la adquisición de Bibliografía Básica.

El presupuesto que la Escuela asigna a la biblioteca asciende a 31.697 € que es un 12,03 % de su presupuesto total (en 2014 fue 35.083 €, un 12,63 %). Los 2 departamentos siguen aportando el 15% de su presupuesto para la compra de recursos de información para la biblioteca.

La Escuela recibe para la adquisición de manuales y Bibliografía Recomendada 18.115 € (reparto según Baremo de Básica+ recuperación del IVA de los recursos electrónicos. Este año hay una bajada del 17,70% respecto al año anterior en el apartado de Bibliografía básica.

Las revistas electrónicas y las bases de datos que salen a concurso las asume el Vicerrectorado de Investigación, no transfiriéndose cantidad alguna al centro. Este año el presupuesto de Biblioteca y Archivo sube un 5,6% por lo que la subida anual de los recursos la asume Servicios Centrales.

6

## [Anexo 2. Recursos económicos](#)

### 4.- Equipamiento e instalaciones

- Tecnologías de la Información, a principios de año, reparte 40 ratones entre las bibliotecas, en el reparto nos correspondieron 5, pasando a tener un total de 15 ratones para prestar a los usuarios.
- Tecnologías sustituye 9 ordenadores de uso público, por terminación del contrato de renting. Los nuevos ordenadores son antiguos de la UAM reciclados.
- Se adquieren 2 nuevos muebles para ubicar películas y comics.
- Se adquieren auriculares para prestar (demanda de los usuarios)
- Se instala un nuevo contador de personas el 4 de mayo, financiado por Servicios Centrales. El sistema dispone de un software conectado a la red, que permite extraer informes en varios formatos. Su funcionamiento fue muy insatisfactorio a lo largo de todo el año. En agosto se pierde la comunicación entre el PC y en contador, el técnico acude en septiembre y nos comunica que la tarjeta de



comunicaciones se ha roto y que la enviará a la fábrica para arreglarla pero a finales de diciembre la situación sigue sin solucionarse.

- Se compran cargadores para teléfonos móviles (demanda de usuarios): Tres universales y uno de Apple.
- Se lleva a cabo una mudanza a principios de julio. La finalidad de la misma es aumentar el número de metros lineales en libre acceso. Se instalaron 5 estanterías más en la 2ª planta consiguiéndose 22,5 metros lineales. Aproximadamente se podrán albergar 750 libros más. Estos cambios nos obligaron a quitar dos mesas que contenían 2 OPACs, trasladando los mismos a la 3ª planta.
- A finales de septiembre se realiza otra pequeña mudanza, trasladando 2 estanterías más a la planta 2ª, quedando todo el perímetro de esta planta completamente lleno de estanterías. Al término de estas actuaciones el espacio disponible para nuevas adquisiciones en la planta 2ª es de 52 metros lineales.
- En agosto durante el periodo de cierre de la UAM, el servicio de Mantenimiento instala una nueva puerta de entrada. Esta puerta estaba muy deteriorada dando problemas continuos. Al ser la única puerta de acceso a la biblioteca se hizo necesario reemplazarla por una nueva ya que no admitía más arreglos. La financiación de la misma corrió a cargo del presupuesto del Servicio de Mantenimiento y ascendió a 1.150 €
- Se adquieren 5 pantallas Led anti parpadeo de 27 pulgadas para la mayoría de la Plantilla y se dan de baja los 5 monitores antiguos.

7

## [Anexo 3 Equipamientos e instalaciones](#)

### 5.- Recursos de información

- **Gestión de la colección**

El crecimiento de la colección fue de 1.191 ejemplares pasando a tener una colección total de 25.293.

El dato que damos de retirados y desaparecidos hace referencia al total desde la creación de la biblioteca en el año 1999. En los próximos años este dato hará referencia al dato del año.

- **Libros Electrónicos**

Este año aumentamos la compra de libros electrónicos fundamentalmente de bibliografía recomendada. Algunas de estas obras han sido muy utilizadas, como ejemplos véase las veces que se han consultado los siguientes manuales:

- ✓ Principios de probabilidad, variables y señales aleatorias de Peyton Peebles (130)
- ✓ Teoría de autómatas y lenguajes formales de Manuel Alfonseca (111)
- ✓ Algoritmos y estructuras de datos: una perspectiva en C de Joyanes Aguilar (106)
- ✓ Matemática discreta y sus aplicaciones de Kenneth Rosen (92)

- Dawson

Se continúa con la compra de títulos en formato electrónico a través de Dawson, cuyo modelo de adquisición es a perpetuidad.

- Ingebook

Se renovó la suscripción a la plataforma de libros electrónicos de Ingebook y se compraron nuevos títulos fundamentalmente de las editoriales McGraw Hill, Pearson y Reverte.

- **Bibliografía recomendada 2015**

Este año se envían los enlaces a la bibliografía recomendada de todas las asignaturas al PDI de la EPS, con la intención de que dicho enlace sea añadido en sus cursos de Moodle. El Subdirector de Calidad e Innovación Docente lo comunica al PDI a través de un escrito previamente consensuado con la biblioteca.

Otra novedad de este año es la creación de un nuevo Máster: Experto en Big Data y Data Science: Ciencia e Ingeniería de datos. Destacamos la colaboración de la coordinadora de dicho máster con la biblioteca en la selección de títulos a recomendar en las asignaturas que lo conforman.

Se trabaja sobre la bibliografía recomendada de asignaturas que experimentan cambios: no solo las que dejan de impartirse o son de nueva creación, sino también aquellas en las que los coordinadores han efectuado modificaciones en los títulos recomendados (títulos suprimidos, nuevas ediciones, títulos añadidos nuevos). Esto supone que hay asignaturas que, al no impartirse en 2015, se comunican a Servicios Centrales para su borrado en Symphony. También hay títulos enlazados al catálogo mediante código en la etiqueta 598 que dejan de estarlo y cambian de condición de préstamo; y hay títulos que se añaden como bibliografía recomendada, bien de los ya existentes en el fondo, o bien se compran nuevos.

El resultado de las distintas acciones emprendidas en la actualización de la bibliografía recomendada es:



Total de asignaturas impartidas en la EPS	163
Códigos suprimidos	46
Títulos sujetos a revisión	564
Títulos modificados	153
Títulos pedidos	137

- **Bibliografía Recomendada sin préstamo en 3 años y con diferentes ediciones**

Estudio de los títulos recomendados que tienen varias ediciones antiguas y sin préstamo desde el 31/12/2012. Este estudio de uso se hizo necesario por la falta de espacio para nuevas adquisiciones. Se conservará un ejemplar de cada edición en el depósito y el resto se retira para la campaña Dale Valor a un Libro 2016.

- Total de ejemplares analizados: 421
- Ejemplares que permanecen en libre acceso: 131
- Ejemplares enviados a Depósito: 116
- Ejemplares retirados (campaña Dale Valor a un Libro) 174

- **Estudio de libros de poco uso para reubicar en Depósito:**

Utilizamos la premisa de libros creados con anterioridad al 31/1/2010 que no se hayan prestado nunca, es decir, son libros que llevan 5 años o más en Libre acceso y no han tenido ningún préstamo. A la vista de estos resultados se decide trasladar estos ejemplares al depósito y en caso de que ya existiese copia en el mismo, retirarlos para la campaña “Dale valor a un libro”.

Resultado total:

- Total de ejemplares analizados: 7769
- Ejemplares retirados: 269 ejemplares (3,46%)
  - Traslados al depósito: 218
  - Retirados para la campaña “Dale valor a un libro”: 51

- **Expurgo de CDs duplicados**

Se expurgan todos los CDs duplicados sin préstamo durante los dos últimos cursos, es decir, cuya fecha del último préstamo sea anterior al 31/8/2012. Se revisan algo más de 1000 CDs de los cuales se extraen casi 300 con signatura duplicada (diferentes libros, diferentes ediciones...), tras aplicar los parámetros de préstamo se expurgan 22 CDs.

- **Inventario de recursos electrónicos:**

Se trabaja sobre un informe facilitado por Servicios Centrales que contiene todos los registros con etiqueta 856. Aunque el objetivo fundamental es comprobar que los enlaces funcionen, también se repasa y corrige el texto de la nota del proveedor de la 856. El resultado es muy satisfactorio ya que el 98% de los enlaces estaban correctos, solo el 1,2% no funcionaban.

Resumen	Total	Porcentaje
Número de registros total	2638	
Enlaces correctos	2586	98 %
Enlaces corregidos	17	0.6 %
Enlaces eliminados	33	1.2 %
Signaturas "Disponible en formato electrónico" eliminadas	17	0.6 %
Número de registros corregidos el  z del texto de 856	459	17.3 %

- **Inventario del Libre Acceso y Depósito**

Se lleva a cabo el inventario de todo el fondo ubicado en libre acceso con unos resultados óptimos que se pueden ver en los anexos. Por primera vez se hace inventario del depósito, los resultados también fueron muy buenos.

- **Revisión de Acceso electrónico de los libros en papel de la editorial O'Reilly**

Se saca un informe de Symphony de los libros de la editorial O'Reilly que posee la Biblioteca Politécnica para comprobar si tienen signatura de "DISPONIBLE EN FORMATO ELECTRÓNICO". Si no la tiene, se comprueba si tiene acceso electrónico a través de la plataforma Safari, y si lo tiene se crea una nueva

signatura. Los datos finales muestran que cerca del 80% de los registros de O'Reilly con acceso electrónico ya tenían creada la signatura correspondiente. Los datos pormenorizados son

Resumen	Total	Porcentaje
Número de registros total	311	
Registros correctos	246	79.09%
Registros a los que se añade la etiqueta 856 y signatura de "DISPONIBLE EN FORMATO ELECTRÓNICO" + pegatina naranja en el lomo del libro	41	13.18%
Registros no encontrados en Safari	24	7.71%

- **Renovación suscripción Normas Une (cuota de mantenimiento)**

11

Se renueva la suscripción de acceso a la base de datos AENOR por valor de 117 euros. Títulos adquiridos:

- Ciudades inteligentes: Datos abiertos (open data) UNE178301:2015.
- Ergonomía de la interacción hombre-sistema - Parte 210: Diseño centrado en el operador humano para los sistemas interactivos (ISO 9241-210:2010) (Ratificada por AENOR en diciembre de 2010). EN ISO 9241-210:2010 (RATIFICADA).
- Ergonomics of human-system interaction - Usability methods supporting human-centred design. ISO/TR 16982\*.
- Information Technology. Process Assessment. Concepts and terminology ISO/IEC 33001:2015\*.
- Information Technology. Process Assessment. Requirements for performing process assessment ISO/IEC 33002:2015\*.
- Software engineering - Process assessment. ISO/IEC 15504.
- Part 2: Performing an assessment. ISO/IEC 15504-2 \* Sustituida por Norma ISO/IEC 33001:2015- Part 7: Assessment of organizational maturity. ISO/IEC 15504-7 \* Sustituida por Norma ISO/IEC 33002:2015.
- UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (ISO 9001:2015).

- **Springer: Uso de libros electrónicos en 2015**

Se estudia el uso que han tenido las 13 colecciones de Springer a las que tuvimos acceso durante el año 2015

Los años a los que se tiene acceso son del 2005 al 2015. Ésta colección está formada por más de 45.000 capítulos de libro de carácter multidisciplinar. El acceso a esta importante colección de libros fue muy bien acogida por los usuarios durante el año 2015 con más de 267.000 descargas de capítulos de libro:

## Descargas totales de la Colección Springer

Colección Springer	DESCARGAS POR COLECCIÓN
Behavioral Science	12.844
Biomedical and Life Sciences	41.642
Business and Economics	15.756
Chemistry and Materials Science	20.167
Computer Science	13.473
Earth and Environmental Science	16.353
Energy	971
Engineering	18.100
Humanities, Social Sciences and Law	38.412
Mathematics and Statistics	28.525
Medicine	24.846
Physics and Astronomy	34.432
Professional and Applied Computing	2.108
<b>Total general</b>	<b>267.629</b>

12

En base a las estadísticas proporcionadas por la editorial, la biblioteca adquiere de forma perpetua las siguientes colecciones:

- Engineering. Año copyright 2010 (538 títulos estimados) tuvo 1.673 descargas
- Computer Science. Año copyright 2006 (742 títulos estimados) tuvo 870 descargas
- Ediciones Eni:

Esta editorial da acceso electrónico a los libros que compra la biblioteca en papel durante un año, pero solo a una persona a través de su correo electrónico. Se gestiona este acceso para un profesor que hizo 2 peticiones:

- ITIL V3-2011: Preparación para la certificación ITIL Foundation V3 INF/B6110/BAU
- Internal Hacking y contramedidas en entorno Windows INF/C6130S/KAP

Se estudia el fondo de esta editorial que desarrolla recursos pedagógicos para la formación en informática técnica, diseño gráfico y ofimática, pero no se adapta a nuestros intereses ya que sus libros son a nivel usuario, demasiado básico para este centro.

- **Recursos cancelados**

Se cancelan 2 recursos por un alto coste/uso: La base de datos de Inspec (asignada a Politécnica y Ciencias) e International Journal of Pattern Recognition and Artificial Intelligence.

En el caso de la Base de datos Inspec, suscrita con Thomson Reuters, la cancelación se debe a varios motivos:

- Thomson integra la base de datos dentro de la plataforma Web of Knowledge, y las estadísticas otorgadas unívocamente a Inspec sólo se contabilizan si los usuarios seleccionan Inspec como la única base de datos a consultar, cuestión que no suele hacerse, y que además aporta datos incompletos y bastante bajos.
- Con la progresiva incorporación de actas de congreso en la Web of Science, se produce un solapamiento cada vez mayor de WOS e Inspec.
- Inspec es una base de datos bibliográfica, que no ofrece el texto completo, que por otra parte si está disponible en otros recursos suscritos en el área de interés de la EPS, como IEEE Xplore o ACM Digital Library.

Por su parte, la revista International Journal of Pattern Recognition and Artificial Intelligence, durante el año 2013, año que se toma de referencia para calcular el coste/uso de las suscripciones que se hicieron en 2015, arrojaba unos datos que indicaban el poco uso de la revista: cada descarga costó 97,09 €, con tan sólo 15 descargas en el año.

Estas cuestiones, y el necesario ajuste por el recorte presupuestario sufrido por el servicio de Biblioteca y Archivo, derivaron en la cancelación de ambos recursos para el año 2015.

- **Repositorio**

Durante el año 2015, la Biblioteca Politécnica dedica gran cantidad de tiempo a esta plataforma, con el compromiso adquirido en 2014 de depositar en acceso abierto la mayor cantidad posible de producción científica de la Escuela Politécnica Superior, no sólo a nivel de trabajos inéditos (TFG, TFM, PFC y Tesis), sino también con documentos de investigación, principalmente publicados en revistas o difundidos en congresos:

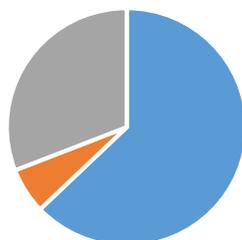
- Trabajos inéditos: se sigue con el trabajo de catalogación y subida al repositorio de todos los trabajos inéditos.
  - Trabajos fin de grado: 116
  - Proyectos fin de carrera: 53
  - Trabajos fin de Máster: 6
  - Tesis: (la subida al repositorio la realiza Servicios Centrales): 7
  
- Producción Científica: Se continúa el depósito de las publicaciones de los investigadores de la Escuela, depositando un total de 823 documentos nuevos. En total, en el año 2015, la Escuela Politécnica Superior tenía subidos al repositorio 1224 documentos (aunque hay que tener en cuenta que hay documentos asignados a más de una colección), repartidos de la siguiente forma:
  - Artículos: 270
  - Capítulos de monografías: 192
  - Comunicaciones en congresos: 667
  - Otro tipo de documentos: 5
  - Recensiones: 3

El esfuerzo realizado por la Biblioteca Politécnica ha hecho que sea la tercera biblioteca en número de documentos depositados, por debajo tan sólo de las dos grandes bibliotecas, que aglutinan gran cantidad de áreas científicas: Ciencias (1874) y Humanidades (1865).

Colección	Nº documentos
Investigación de la EPS	1224
Tesis doctorales de la EPS	121
Trabajos de Estudiantes de la EPS	602



Nº documentos: Colecciones en el Repositorio



- Investigación de la EPS
- Tesis doctorales de la EPS
- Trabajos de Estudiantes de la EPS

- Recursos electrónicos: Datos estadísticos y comparativa con el año anterior

15

Recurso	Descargas (2014)	Coste/uso (2014)	Descargas (2015)	Coste/uso (2015)
ACM Digital Library	3379	0.99 €	2944	1.14 €
IEEE Xplore (Madrño)	12565	4.57 €	16583	4.14 €
Journal of Neuroscience	6577	0.41 €	7410	0.42 €
Nature Neuroscience	1570	3.18 €	1670	2.76 €
Nature Reviews Neuroscience	1283	3.51 €	1311	3.16 €
Neural Computation	184	4.27 €	187	4.74 €
Safari Books Online (Madrño)	27118	0.38 €	23930	0,46 €

En general todos los recursos se utilizan más, y su coste/uso sigue ajustándose a los parámetros establecidos por el servicio de Biblioteca para continuar su suscripción.

[Anexo 4 Recursos de información](#)

## 6.- Servicios a los usuarios

- **Mantenimiento de la base de datos de usuarios de Symphony.**

Este año por primera vez las cargas de usuario se hacen de forma automática con los datos procedentes de la matrícula en sigma y del gestor de identidades.

A principios de curso se habían creado en Symphony 303 registros con perfil Alumno, Alumno2 y Doctorado. De los 1.321 registros ya existentes en nuestra base de datos, se actualizan todos los datos de forma automática excepto el "Curso" por no ser un campo del Gestor de Identidades. Este nuevo procedimiento, desarrollado durante varios meses por un grupo de mejora ha simplificado mucho el trabajo ahorrando gran cantidad de horas de dedicación a este proceso. De todas maneras la biblioteca actualiza el curso en los registros de usuario de los estudiantes y hace una limpia de las notas existentes en los registros.

El 3 de marzo se borran 331 registros de usuarios con fecha de caducidad de privilegio anterior a 1 de diciembre de 2013 (la orden la da Biblioteca y Archivo).

Debido a la actualización de datos de identificación de los usuarios PDI, PAS y Externos, algunos números de carné y/o de DNI cambian. La biblioteca hace una revisión de estos usuarios en Symphony para detectar errores, ya que los usuarios con dos correos electrónicos no se cambian (profesores que tienen asociado un carné de proyectos y Pas de la UAM que tienen 2 cuentas)

También se lleva a cabo una revisión y actualización de la fecha de caducidad de los registros de usuarios del PDI utilizando el listado que nos remite el Servicio de Personal Docente e Investigador de la UAM, en total fueron 116 registros.

- **Préstamo**

- **Préstamo domiciliario**

A partir de septiembre 2015 Servicios centrales cambian las estadísticas con carácter retroactivo desde 2013 desglosando y diferenciando el material bibliográfico del no bibliográfico.

El préstamo bibliográfico ha tenido una bajada de un 15,86% respecto el año anterior, mientras que el préstamo del material no-bibliográfico ha experimentado una subida el 86,20%

Las reservas han experimentado un descenso del 42,40% respecto al año anterior lo que supone un buen dato sobre la dimensión del fondo bibliográfico.



Evolución interanual	Material Bibliográfico	Renovaciones	Total	Reservas	Material no bibliográfico
2013	8971	25204	34175	504	2996
2014	9122	24234	33356	434	4864
2015	8003	20060	28063	250	9057

El material bibliográfico en este centro es: Bibliografía recomendada, Monografías, Folleto, Fondo Antiguo, Obras de referencia, Tesis, Trabajos fin de grado y de master, y Discos Digitales (CD-ROM, DVD y Blu-Ray)

El material no-bibliográfico lo compone: adaptador, calculadora, cargador, cascos, salas de grupo, ratón y notebook

### o El préstamo de portátiles

El préstamo de portátiles sube un 35,33% respecto el año anterior, a pesar de esta subida el préstamo es muy bajo en relación a otros centros no prestándose nunca todos los equipos. En la Junta de Jefas de diciembre se presenta una distribución de ordenadores portátiles propuesta por esta biblioteca, atendiendo al uso. Todos los centros tenemos 37 ordenadores pero el préstamo varía muchísimo entre unos centros y otros.

- Uso elevado: Económicas, Psicología, Educación
- Uso medio: Filosofía, Medicina, Derecho
- Uso bajo : Ciencias, EPS

Atendiendo a estas cifras de préstamo se propone que la biblioteca de la EPS ceda 10 portátiles y la de Ciencias 5, resultando un total de 15 ordenadores que se distribuirán entre los centros atendiendo al uso elevado, que se detalla en la siguiente tabla. Por lo tanto la biblioteca pasa de tener 37 portátiles a 27, más que suficientes hoy por hoy para dar un buen servicio a nuestros usuarios.

Préstamo PORTÁTILES		% préstamos
Ciencias	3662	5,78%
Derecho	7448	11,75%
Económicas	12296	19,39%
Educación	9736	15,35%
Filosofía	8723	13,76%
Medicina	8060	12,71%
Politécnica	2957	4,66%
Psicología	10525	16,60%
<b>TOTAL</b>	<b>63407</b>	<b>100 %</b>

Económicas : 12.296 préstamos (19,39%del total) = 6 aparatos  
 Psicología : 10.525 préstamos (16,60% del total) = 5 aparatos

Educación : 9.736 préstamos (15,35% del total) = 4 aparatos

En el mes de julio de cada año, con vistas a empezar el nuevo curso académico con la situación revisada, se procederá a evaluar el uso de los portátiles. Para ello se tomará como base el indicador Préstamos/Portátil, dado que al partir ya de una situación de asimetría en la distribución de aparatos, los datos brutos de préstamo crearían agravios comparativos.

- **Buzón de devolución**

Se mantiene el ritmo de crecimiento en el buzón de devolución, iniciado desde que se trasladó al hall de la EPS, produciéndose un incremento respecto al año anterior del 12,20%

Evolución interanual	Buzón de devolución	% incremento
2013	2776	86,06%
2014	3196	15,13%
2015	3586	12,20%

- **Máquina de auto-préstamo**

En su tercer año de funcionamiento, la máquina de auto-préstamo presenta un ligero descenso en su uso, un 3,13 % respecto al año anterior. Se llevará a cabo una campaña de uso el próximo año.

Evolución interanual	Autopréstamo	% incremento
2013	2.162	85,74%
2014	1.948	-9,90%
2015	1887	-3,13%

- **Préstamo Interbibliotecario**

Sigue siendo residual en comparación con las otras bibliotecas de la UAM, aunque se ha producido un incremento de las peticiones. Se solicitan a otros centros 45 peticiones y nos piden a nosotros 32, de las que cancelamos 11 (el 5%). Ascenden las peticiones de nuestros usuarios respecto del año anterior en un 28.5%. Los tiempos de respuesta positiva y negativa varían, siendo necesario mejorar en las respuestas positivas (7 días), y no tanto en las negativas (2 días). El traspaso de la tarea de PIB de un ayudante a otro debe ser la causa del desequilibrio en los tiempos de respuesta con respecto al año anterior.

- **Préstamo Intercampus y Pasaporte Madroño**

Este año nuestros estudiantes han demandado 7 ejemplares de la biblioteca de Medicina y ellos solicitaron 8 ejemplares de nuestro fondo bibliográfico.

Se hizo 1 pasaporte Madroño.

- **Visitas**

En mayo se instala un nuevo contador ya que el anterior era muy deficiente. Durante todo el año se tienen continuos problemas por lo que se dan multitud de partes al técnico de la empresa SIDEC. El dato de visitas que nos arroja el año 2015 es superior al del 2014 pero todavía no podemos decir que sean datos fiables ya que durante estos dos últimos años los problemas del contador han sido múltiples. La placa base se rompió en verano y ya no la repusieron hasta febrero del año siguiente. Los datos son una mezcla de webcounter antiguo y del contador nuevo. Esperamos que en el año 2016 se hayan resuelto todos estos problemas y podamos ofrecer un dato fiable.

Año	Visitas	Incremento /descenso
2013	61.153	-14,83 %
2014	57.210	-6,45 %
2015	62.305	8,91 %

19

Los datos de los dos últimos años no son muy fiables por el mal funcionamiento del cuentapersonas.

Año	Visitas Página web	Incremento /descenso
2013	22.183	29%
2014	21.430	-3%
2015	17.130	-20%

Las visitas a nuestra página web disminuyeron un 20% respecto al año anterior.

- **Sexenios:**

La biblioteca presta ayuda a algunos profesores que lo solicitan, a buscar indicios de calidad de sus publicaciones para solicitar los sexenios de la convocatoria de la CNEAI (Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora). Se gestiona a través de un formulario de Google, donde los profesores indican sus datos de contacto y las publicaciones que quieren analizar de cara a la solicitud de sexenios. Se estudian las publicaciones indicadas de 4 profesores. Las herramientas de evaluación que se utilizan principalmente son el Journal Citation Report, Science Edition, y el Scimago Journal Rank de Elsevier.

- **Comunicación:**

- **Página Web**

Se desarrolla en el epígrafe "Recursos de información" el apartado "Colecciones". En esta página se hace una breve descripción de todas las colecciones disponibles en la biblioteca, con enlaces al catálogo o a otras páginas donde se desarrolla más la información. Nuestras colecciones son:

- Bibliografía recomendada y especializada
- Colección de ocio
- Revistas de divulgación
- Libros antiguos
- Materiales no librarios
- Fondos en depósito

20

Al respecto del grupo de mejora de la página web, se reunió en febrero para mejorar el mapa web de acuerdo con las sugerencias de la junta de jefas y del grupo de apoyo a la investigación. Quedando paralizadas las reuniones debido a que el proyecto de rediseño de la web de la UAM se ha pospuesto hasta el año que viene.

Durante el verano se desarrollan diversas guías temáticas con el software Libguides, adquirido por la Biblioteca y Archivo de la UAM, para crear en un primer momento una lista A/Z de Bases de datos más amigable que la generada por el gestor de Recursos Electrónicos de Summon.

Este software, con el que se trabaja en línea, permite crear páginas más amigables y fáciles de utilizar, y está muy pensada para el desarrollo de guías temáticas, por lo que a finales de marzo se convoca a los distintos centros a una reunión para presentar la herramienta, y proponer la elaboración de guías temáticas, ya presentes en todas las páginas web de los centros.

Así, en septiembre de 2015 se publica la nueva guía temática de la Biblioteca Politécnica, y 4 tutoriales de los principales recursos electrónicos en el área de Informática y Telecomunicaciones: IEEE Xplore, ACM Digital Library, SpringerLink, y Safari..En la nueva guía temática se han integrado los listados de libros de Dawson e Ingebook suscritos, y se han insertado dos video tutoriales con el título de "Cómo

acceder y usar Ingebook” y “Cómo acceder y utilizar Dawson” sobre las plataformas, subidos al canal de Youtube de la Biblioteca y Archivo.

En el último trimestre se comienza a evaluar la página web en su conjunto, para intentar mejorar los contenidos. Esta evaluación lleva al desarrollo de un [Objetivo para 2016](#).

## ○ **Campaña de promoción de libros electrónicos**

A finales de 2014, la Biblioteca realizó la adquisición de libros electrónicos en las plataformas de Dawson e Ingebook. Tras esa inversión, se decidió realizar una campaña de difusión y marketing para su promoción.

En enero de 2015, y dentro de la campaña mencionada, comenzamos la difusión de una parte de esta colección, dedicando las siguientes acciones a promocionar los libros-e alojados en las plataformas de Ingebook y Dawson:

Debido a que los títulos adquiridos, eran manuales con un alto porcentaje de préstamo en su formato físico, se realizaron las siguientes acciones de cara a informar al usuario de la disponibilidad de la copia electrónica:

- **Dummios:** Se instalaron testigos en las estanterías para informar de la copia electrónica en el caso de que todos los ejemplares estuvieran prestados, incluyendo en el propio dumio un código QR que da acceso directo al libro electrónico. Estos testigos no tuvieron mucho éxito ya que pasan muy desapercibidos, pero se mantienen, sobre todo, porque tenemos varios títulos en electrónico del que no tenemos ejemplar físico y nos interesa que el usuario que busca libros por materia presencialmente sepa que ese título puede consultarlo online.
- **Fajas y etiquetas naranjas en el lomo:** Se elaboraron unas fajas para las cubiertas de cada ejemplar de los libros de bibliografía recomendada con versión electrónica, en el que se incluye el código QR, la url acortada, dirección VPN, firma corporativa e imagen institucional de Bun. Se colocan etiquetas naranjas en el lomo con la leyenda “en todos los libros con acceso electrónico aunque no sean bibliografía recomendada.
- **Cartelería:** Se elaboraron carteles en gran formato (DIN-A3) que se instalaron en los tablones de anuncio de la biblioteca, tanto interno como externo,
- Se repartieron los flyers promocionales enviados por la plataforma Ingebook.
- **Difusión en línea:** difusión en redes sociales y actualización de contenido en las biblioguías, elaboración de tutoriales utilizando Prezi sobre el funcionamiento de las plataformas, alertas vía SMS a usuarios que realizan reservas sobre esos

títulos, envío de correos electrónicos a listas de distribución de PDI y estudiantes de la escuela.

- Evaluación: estadísticas de uso de los títulos suscritos desglosándolas por tipo de acceso (directo desde las webs, desde códigos QR impresos en las fajas que acompañan al libro o utilizando links acortado presentes también en las fajas).Elaboración de rankings (el libro más visitado o descargado)

- **Publicaciones en el blog: CanalBiblios**

Se mantiene el número de noticias en el blog público, por el contrario se han limitado las entradas en el blog profesional (3 en el año 2015, 6 menos que en el año anterior).

El blog público se ha utilizado principalmente para difundir los servicios y novedades de la biblioteca junto a noticias de interés temático. Con respecto al año anterior, hemos publicado una entrada más que el año anterior, con un total de 45 entradas.

A partir del curso 2015/2016 se establece una nueva programación de campañas desde Servicios Centrales, en las que los centros participamos: Tu UAM\_Biblioteca (sobre servicios de cada centro), “Instantes UAM\_Biblioteca”, con fotos sobre las instalaciones, el personal, los usuarios, etc., que después se utilizan en Instagram, y el Club de Lectura UAM, donde los centros hacen sugerencias de lectura con una reseña.

- **Redes sociales: Facebook y Twitter:**

Desde Servicios Centrales, se reutilizan los contenidos publicados en el blog para redifundirlos a través del resto de redes sociales de la Biblioteca y Archivo de la UAM, controlados desde Servicios Centrales.

Para el curso 2015/2016 se introducen más redes sociales:

- Flickr, red social con fotos, donde la Biblioteca Politécnica envía fotos actuales para albergar en su carpeta. (La biblioteca ya tenía un perfil, pero muy poco activo).
- Whatsapp, que sirve como un servicio de referencia virtual, pero de una manera más informal, y que es gestionado por Servicios Centrales.
- Instragram, red social de fotos, con un corte más informal, que es gestionada por Servicios Centrales, pero donde los centros pueden solicitar la colaboración.
- Facebook y Twitter, se publicaron contenidos explicando recursos. Además se utilizó Twitter para promocionar los libros electrónicos más usados de las plataformas Dawson e Ingebook durante el primer trimestre del año.

- **Sugerencia del mes:**

Este año se sigue trabajando igual que el año anterior, dando visibilidad a la sugerencia que haya recibido la biblioteca más interesante para los estudiantes. La

difusión se hace en la puerta de entrada de la biblioteca. Las sugerencias por meses fueron las siguientes:

- Enero: difusión de Trabajos fin de grado en acceso abierto depositados en nuestro repositorio.
- Febrero: solución de incidencias con el programa Netbeans y Linux en nuestros portátiles.
- Marzo: información sobre significado de señalización utilizada en la biblioteca relacionada con libro en formato electrónico (explicación de elementos informativos en fajas de libros)
- Abril: petición de compra: biografía de Alan Turing.
- Mayo: petición de compra de acceso electrónico a cuatro monografías sobre Java y Java8.
- Junio: información sobre duración de préstamo de verano
- Octubre: ránking de manuales básicos en español con acceso electrónico más consultados.
- Noviembre: petición de compra de monografías sobre Ada Lovelace con motivo de la celebración de un simposio en homenaje a esta científica británica en la escuela.

#### ○ **Quid? Consulte al bibliotecario**

El número de consultas respondidas fue de 87, representando el 7,40 % dentro del cómputo total de bibliotecas de la UAM. Hay que matizar que este dato con respecto al número de consultas asignadas (27) difiere por la introducción manual de sugerencias recibidas en papel en el mostrador de la biblioteca, pero se ha decidido utilizar el Quid para controlar de manera unificada las consultas, independientemente del medio de llegada al centro. Se introducen todas las sugerencias recibidas en la campaña Dale Valor a un Libro 2015 con la entrega de mochilas.

En todo caso, y teniendo en cuenta sólo las consultas enviadas por los usuarios desde el formulario del Quid, el servicio ha descendido con respecto al año anterior un 16%.

Las consultas son mayoritariamente sobre circulación, destacando preguntas sobre la consulta del PIN. También destacan las quejas sobre climatización, especialmente en épocas estivales, y algunas consultas sobre problemas de acceso a recursos electrónicos

#### ○ **Promoción de colección de cine**

De enero a marzo se lleva a cabo una promoción de nuestra colección de cine. Se montó una exposición con una selección de películas de renombre de ciencia-ficción y terror, se elaboró cartelería variada colocándola en diversos espacios de la EPS, y se hicieron flyers que imitaban a las entradas de cine convencional, repartiéndose en

el mostrador de préstamo. Los usuarios demostraron un gran interés por esta exposición.

- **Collage adhesivo en el suelo de la entrada de la biblioteca**

La intención es promocionar parte de nuestros servicios. Al ser muy llamativo se consiguió llamar la atención de nuestros usuarios. Utilizamos el eslogan de: “La biblioteca no es solo un sitio donde coger libros” Pusimos imágenes diversas de materiales no bibliográficos: Ordenador, libro-e, calculadora, ratón, sala de grupos, cargador, etc.



24

## [Anexo 5 Servicios a los usuarios](#)

### 7.- Integración institucional y cooperación

- **Dialnet:**

Durante el año 2015 se han vaciado tres revistas en Dialnet por parte de la Biblioteca Politécnica

- Android Magazine (pasa de ser mensual a bimestral): 7 números vaciados
- Nueva Electrónica: vaciados 11 números
- Electrónica y Comunicaciones: Se asume como objetivo 2015 el vaciado retrospectivo de esta revista en Dialnet, donde sólo estaban vaciados los años 2011 y 2012. Este vaciado comienza en 2014 y continúa en 2015, abarcando números desde 2008 (aunque si ofrecer una serie completa). En total se han vaciado 36 números.

La mayor novedad durante este año ha sido la implementación de una nueva plataforma de vaciado de ejemplares de revista: NEXO, que supone una sustancial mejora a nivel de interacción y usabilidad con respecto a la anterior herramienta, Urraca, que sigue disponible para otras cuestiones relacionadas

con Dialnet. El uso de esta nueva plataforma ha agilizado enormemente el vaciado de estas revistas.

- **Jornadas de Puertas Abiertas**

Los días 28, 29 y 30 de abril se celebran las Jornadas de puertas abiertas de la UAM. En la biblioteca recibimos a 180 estudiantes de último curso de institutos repartidos en 10 grupos heterogéneos. Se les explica de manera muy resumida los servicios básicos a los que tendrán acceso si se matriculan en esta universidad y se les enseñan las instalaciones. Se les reparte un tríptico informativo y un marca páginas del día del libro (rosa).

- **Día del Libro.**

Otro año más, con motivo del día del Libro se pone en marcha la campaña Dale valor a un Libro que se desarrolla del 20 de abril al 20 de mayo. Esta campaña consta de 3 fases:

- Reparto de marca-páginas con una rosa en todos los préstamos, además el marca páginas se incluye en todos los libros ofertados en el mercadillo solidario.
- Mochilas a cambio de sugerencias. También se ofrece la opción de realizar un selfie y subirlo a nuestro twitter. Se obtienen 61 sugerencias y 4 selffies. Todas las sugerencias se introducen en el question point y se contestan. Se llevan a cabo todas las acciones de mejora propuestas que son viables. Por desgracia, la petición más repetida hace referencia al mal funcionamiento de la climatización
- Mercadillo solidario. Se ofertan 438 libros, de los cuales 100 son donativos del pas de la biblioteca. Al final quedan sin retirar 147 libros. La recaudación total ascendió a 900 € de los cuales 178 € se recaudaron en este centro. El total de la recaudación irá destinada a los Proyectos de Atención a la Discapacidad que se llevan a cabo desde la Oficina de Acción Solidaria y Cooperación de la UAM.

Los ejemplares no retirados se guardan para la próxima campaña 2016.

- **Apoyo al investigador**

Durante el año 2014, la Biblioteca Politécnica centró muchos de sus esfuerzos en la recopilación de la producción científica de la EPS, y su reflejo en el Portal de Producción Científica.

El siguiente paso era hacer accesible la mayor cantidad posible de esta producción científica en acceso abierto, depositándola en el Repositorio Institucional de la UAM: Biblos-e Archivo.

Para ello, se amplió el objetivo mínimo que Servicios Centrales de Biblioteca marcó para 2015 con respecto al Repositorio (artículos de revista, especialmente los publicados tras la Ley de la Ciencia), contemplando un proyecto de depósito retrospectivo de toda la producción científica que se pudiera recopilar de la EPS, y poniendo especial interés en los congresos de las áreas temáticas de la EPS, por su especial relevancia, además de en los artículos de revista.

Para ello, y con la colaboración de personal de Servicios Centrales, se estudiaron las políticas de autoarchivo de toda esta producción, acotada desde 1992 en adelante (momento de creación de la Escuela Técnica Superior de Informática de la UAM). Servicios Centrales se encargó de una primera información sobre las políticas de las revistas, y del contacto con editores por correo electrónico (cuando no tenían disponible su política en su sitio web), y la Biblioteca Politécnica profundizó en las políticas de las revistas (datos concretos a consignar, embargos, etc.) y de los congresos cuyos editores aportaban la información de autoarchivo en su web.

Tras este estudio, y con la firma de una licencia general para permitir el depósito en el repositorio, firmada por el 70% del PDI, se solicitaron versiones adecuadas a los profesores, con una respuesta bastante baja (23%). Los documentos enviados por los profesores, junto con aquellos que depositan en sus propias webs, ayudaron a lograr los resultados exitosos en el repositorio, con un 33% de la producción de la EPS subida, teniendo en cuenta la dificultad de conseguir documentos adecuados a nivel retrospectivo.

También se llevó a cabo una normalización de los nombres de los autores en el repositorio y el Sistema de Gestión Bibliotecaria.

Por otra parte, a mediados del año 2015, se implementa un nuevo software para el Portal de Producción Científica, que sufre diversos problemas y retrasos que hacen que el tratamiento de los datos del PDI en el Portal se vea resentido, y no se retome la normalización y mantenimiento hasta 2016.

- **Colaboración en grupos de mejora y comisiones**
- Comisión Técnica de la página web: participan todos los centros. Se trabaja fundamentalmente en desarrollar una instrucción consensuada para el manejo de LIBGUIDES en el contexto de la página web de la biblioteca. Se reúnen 5 veces, durante los meses de febrero y marzo.

- Grupo de Trabajo de Apoyo al Investigador → Durante este año, las reuniones (enero, febrero, abril, mayo, septiembre) se centran en varios aspectos:
  - Depósito de la producción científica de la UAM en el Repositorio Institucional
  - Implementación de un nuevo software de gestión del Portal de Producción Científica: i-Marina
  - Desarrollo de contenidos web específicos y unificados sobre Apoyo al Investigador, con el software Libguides. Para ello se crea un subgrupo de trabajo, en el que participa la Biblioteca Politécnica, junto con la Biblioteca de Humanidades y Medicina, y la coordinación de Servicios Centrales (Paloma Benito). Se celebran dos reuniones presenciales en abril y mayo, para establecer acuerdos mínimos, y después se trabaja de manera virtual, hasta la presentación de las biblioguías al grupo de trabajo a finales de mayo.
- Grupo de Trabajo de Biblioguías → Las responsables de Recursos Electrónicos de la UAM presentan el software Libguides para su uso en la elaboración de guías temáticas y de la lista A/Z de Bases de datos. Se celebran dos reuniones, una en marzo, de presentación, y otra en junio, para concretar la plantilla de elaboración de las guías temáticas.
- Comisión sobre Evaluación y Renovación del Título de Grado de Ingeniería Electrónica y de las Comunicaciones, incluyendo la solicitud del sello de la ANECA EUR-ACE (noviembre 2015). Un representante de la biblioteca asiste a las reuniones de la Comisión para participar en el proceso de elaboración del auto informe.

## 8.-Calidad: encuesta BibliOpina'15

Se lleva a cabo una nueva encuesta de satisfacción de usuarios. En ella se recogen muchas de las aportaciones realizadas en las ediciones anteriores de los años 2011 y 2013. En esta ocasión la encuesta se realiza solo en línea durante 2 semanas en el mes de noviembre. Se evalúa la calidad percibida por los usuarios en base a un modelo de tres dimensiones básicas: atención del personal, instalaciones y producto ofrecido.

En las instalaciones esta biblioteca recibió la valoración más alta en relación con el resto de las bibliotecas. En cuanto a la atención del personal también

recibimos puntuaciones especialmente altas. En relación al producto ofrecido la evaluación también fluctuó entre bueno, muy bueno y excelente.

Para el año 2016 nos proponemos mejorar aquellos ítems peor valorados, es decir, ejemplares de libros y guías y tutoriales. Son los estudiantes de postgrado los que dan una puntuación algo más baja en estos ítems.

## [Anexo 6 Calidad](#)

### 9.- Objetivos 2016

Estos son los objetivos que nos proponemos llevar a cabo el año que viene:

- Apoyo al Investigador (continuación)
  - Revisión y mantenimiento del nuevo Portal con iMarina
  - Recopilación periódica de la producción científica del PDI de la EPS para continuar la labor de depósito en abierto en el Repositorio Biblos-e Archivo  
Responsable: Marisa Corral
  
- PE03 Comunicación
  - Remodelación de la Web de la Biblioteca Politécnica  
Responsable: Marisa Corral
  
- PC02 Proceso técnico
  - Catalogación en Symphony de capítulos de libros, papers, y artículos de revistas de la bibliografía recomendada en versión electrónica únicamente.
  - Localización y difusión de ejemplares del fondo de la biblioteca disponibles en formato electrónico en Safari.  
Responsable: Elisa Barceló
  
- PC04 Circulación
  - Aumentar el % de operaciones realizadas en la máquina de autoprestamo  
Responsable: Susana Martinez y M<sup>a</sup> Isabel del Ordi.
  
- PC05 Formación de usuarios
  - Formación Alumnos de TFG y TFM  
Responsable: Elisa Barceló
  
- PC06 Información y referencia



- Desarrollo de biblioguías (Recursos Electrónicos y Ocio)  
Responsable: Marisa Corral
- PS05 Gestión de infraestructuras
  - Plan de Recuperación de espacio del Deposito  
Responsable: Marisol Orta, Maria Isabel del Ordi
  - Modificación del Rincón de Lectura  
Responsable: Marisol Orta

## Anexos

- **Anexo 1. Recursos Humanos**

- Personal de la biblioteca

Nombre	Turno	e-mail
Soledad Orta González-Orduña	mañana	marisol.orta@uam.es
Ana Isabel Barcenilla Barcenilla	mañana	ana.barcenilla@uam.es
Elisa Barceló García	mañana	elisa.barcelo@uam.es
Susana García Díaz	mañana	susana.garcia@uam.es
Marisa Corral Magro,	tarde	m.corral@uam.es
Isabel del Ordi del Cerro	tarde	mariaisabel.delordi@uam.es
Felipe García Gallego	mañana	f.garcia@uam.es

Prácticas OPE posgrado (25 horas semanales)	fecha de inicio	Fecha de fin
Víctor Úbeda Martínez	01/02/2015	Continua en 2016

Prácticas OPE grado (18 horas semanales)	fecha de inicio	Fecha de fin
Rodrigo de Blas García	09/01/2013	29/05/2015
Maria Zulema Arenas Serrano	10/01/2014	29/05/2015
Ana Maria Muñoz Bermejo	01/09/2014	30/03/2015
Andrea Díaz González	01/04/2015	30/06/2015
Francisco Baena Herrán	01/06/2015	Continua en 2016
Alba Castrillo Otero	01/06/2015	Continua en 2016
Dany Al-Tinawi Huertas	03/09/2015	Continua en 2016
Adrián Fariza Rubio	01/09/2015	Continua en 2016

30

- **Formación**

Nombre	Curso, congreso, ...
<b>Marisol Orta</b>	Reducción del estrés basado en la aplicación de técnicas de Mindfulness. 8, 15 y 22 de octubre organizado por el servicio de prevención de riesgos laborales.
	Presentación del portal de producción científica Imarina. 9/12/2015
<b>Elisa Barceló</b>	EBSCO Full Text Finder. Online. 40 minutos. 17/09/2015
	Presentación del portal de producción científica Imarina. 9/12/2015
<b>Ana Isabel Barcenilla</b>	Presentación del portal de producción científica Imarina. 10/12/2015

Nombre	Curso, congreso, ...
<b>Susana García</b>	Presentaciones eficaces, 8 al 19 de junio 2015
	Curso de primeros auxilios y RCP 9 de julio 2015
	Curso de Frances: 22 de septiembre al 17 de diciembre de 2015
	Presentación del portal de producción científica I marina. 10/12/2015
<b>Isabel del Ordi</b>	Catalogación de monografías, recursos continuados y recursos electrónicos (ISBD Consolidada y formato MARC 21)( 4ª Edición).
<b>Isabel del Ordi Mª Sagrario Corral</b>	Photoshop y Prezi. Curso presencial. Duración: 30h
	Formación sobre el nuevo portal iMarina. 2 h.
	Pinterest para bibliotecas. Curso online. Impartido por la SEDIC. Duración.15 horas.
	Presentación del portal de producción científica I marina. 10/12/2015
	Curso online de la Comunidad de Madrid "Inglés Virtual". Octubre 2014-Enero 2015. 60 horas.
<b>Mª Sagrario Corral</b>	Seminario Madroño. Guía para la elaboración de un Plan de Gestión de Datos en Horizonte 2020: PaGoDa. 25 de febrero de 2015. 4 horas.
	Seminario web Dialnet "NEXO: Vaciado manual de artículos de revista". 26 de febrero de 2015. 1,5 horas.
	Curso online del Col-legi Oficial de Bibliotecaris i Documentalistes de la Comunitat Valenciana (COBDCV) " La evaluación de la investigación universitaria desde una perspectiva bibliotecaria (2ª ed.)". 16 febrero-16 marzo 2015.
	Curso Excel 2010. Curso ofrecido por la Comunidad de Madrid. Junio-Julio 2015. 40 horas
	Taller: Acreditaciones y Sexenios, impartido por Rosa Sánchez, Coordinadora del Área de Biblioteca de Campus Norte y Apoyo a la Docencia y la Investigación (UNED). 22 septiembre 2015. 5 horas.
	Formación sobre el nuevo portal iMarina. Nivel administrador. 03/12/2015. 5 horas.

- Anexo 2. Recursos Económicos**

### Comparación Interanual por Fuente de Financiación

Por procedencia:	2013	2014	2015
EPS	25.000 €	24.000 €	23.000 €
Departamento Informática	4.877 €	5.035 €	3.375 €
Departamento Telecomunicaciones	2.500 €	3.050 €	2.750 €
Postgrado	3.000 €	3.000 €	2.572 €
Biblioteca y Archivo (B. básica)	27.917 €	22.009 €	18.115 €
Proyectos de Investigación	280 €	780 €	694 €
<b>Total</b>	<b>63.574 €</b>	<b>57.874 €</b>	<b>50.506 €</b>



## Inversión por tipo de documento

Por tipo de documentos:	Asignación 2013	Asignación 2014	Asignación 2015
Revistas en papel fuera de concurso	201,49 €	532,73 €	448,43 €
Recursos-e Springer		3.941 €	8.378,25 €
Libros-e (Dawson e Ingebook)	0	2.516,41 €	2.417,85 €
DVDs	1.498,80 €	1.540,07 €	2.044,38 €
Bases de datos AENOR	0	575,79 €	171,39 €
Libros impresos	55.888,59 €	46.522,95 €	32.290,99 €
<b>Total</b>	<b>57.888,88 €</b>	<b>55.628,95 €</b>	<b>45.752,26 €</b>

## Gastos de material

MATERIAL	Total
Material oficina	410,78 €
Toner	408,50 €
Copias	3,30 €
Equipo informático	1.301,36 €
Papel	10,77 €
Mobiliario exposición	1.692,85 €
Material no bibliográfico	217,14 €
otros materiales	16,00 €
<b>Total general</b>	<b>4.060,69 €</b>



## Inversión Recursos-e financiados por Vicerrectorado de Investigación por centros

Datos sin IVA				
2015	Papel	Revistas-e	Bases de datos	Inversión total
Ciencias	535,23 €	175.022,90 €	117.880,41 €	293.438,54 €
Derecho	0,00 €	22.597,01 €	95.331,45 €	117.928,46 €
Económicas	705,60 €	10.253,74 €	136.190,14 €	147.149,48 €
Educación	1.690,45 €	4.050,38 €	0,00 €	5.740,83 €
Humanidades	7.836,02 €	17.854,59 €	52.143,99 €	77.834,59 €
Medicina	0,00 €	69.337,14 €	1.575,79 €	70.912,93 €
<b>Politécnica</b>	0,00 €	12.718,68 €	82.992,68 €	95.711,36 €
Psicología	0,00 €	16.050,98 €	68.811,96 €	84.862,94 €
Multidisciplinar	150,56 €	123.454,03 €	522.288,68 €	645.893,27 €
<b>TOTAL</b>	<b>10.917,86 €</b>	<b>451.339,45 €</b>	<b>1.077.215,10 €</b>	<b>1.539.472,41 €</b>

33

## Títulos de Recursos-e financiados por Vicerrectorado de Investigación

TÍTULOS	Tipo de compra
Springer: book series *	Madroño
Springer: licencia Revistas-e 2014	Compra directa
Journal of Neuroscience	Concurso recursos-e
Science + (Science Classic+ Spress)	Club compra Madroño
Safari Books Online	Madroño
Nature	Club compra Madroño
Nature Neuroscience	Concurso recursos-e
Nature Reviews Neuroscience	Concurso recursos-e
Neural Computation	Concurso recursos-e
IEEE	Madroño
Science Direct	Madroño
ACM Digital Library	Compra directa
Academic Search Premier	Madroño
Wiley Core collection	Concurso recursos-e



- Anexo 3. Equipamiento e instalaciones

## Control de Incidencias

Avisos 2015	Nº Avisos	Días de resolución (promedio)
<b>Mantenimiento</b>	<b>88</b>	<b>8,82</b>
carpintería	18	8,06
electricidad	46	4,61
fontanería	6	2,33
cerrajería	11	23,27
climatización	2	26,00
incendios	1	85,00
albañilería	3	3,33
pintura	1	2,00
<b>Otros_UAM</b>	<b>6</b>	<b>12,67</b>
Otros	1	7,00
Portal del Empleado	5	13,80
<b>Tecnologías</b>	<b>60</b>	<b>9,22</b>
OPACs	8	3,50
Ordenadores internos	32	6,28
Otros	13	16,62
Portátiles	7	15,43
<b>Otros_externos_UAM</b>	<b>4</b>	<b>2,75</b>
IDCare	4	2,75
<b>Total general</b>	<b>158</b>	<b>8,96</b>

34

## Comparativa por años

Nº de Avisos	2013	2014	2015
<b>Mantenimiento</b>	<b>104</b>	<b>75</b>	<b>88</b>
<b>Otros externos UAM</b>	<b>8</b>	<b>30</b>	<b>4</b>
<b>Tecnologías de la Información</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>60</b>
<b>Otros_UAM</b>			<b>6</b>
<b>Total general</b>	<b>185</b>	<b>127</b>	<b>158</b>



- **Anexo 4. Recursos de Información**

## Adquisiciones

Año	Pedidos tramitados	Líneas de pedido		
		Pedidas	Recibidas	Canceladas
<b>2013</b>	227	934	898	81
<b>2014</b>	226	927	863	81
<b>2015</b>	193	864	729	70

## Distribución pedidos por tipo de usuario

2015	Pedidos	%
<b>PAS</b>	<b>36</b>	4,71%
<b>ESTUDIANTE</b>	<b>29</b>	3,79%
<b>DOCENTE</b>	<b>63</b>	8,24%
<b>BIBLIOTECA</b>	<b>637</b>	83,27%
<b>TOTALES</b>	<b>765</b>	100%

Fuente: Informe de Symphony: Solicitudes de Usuario Asignados a un fondo

## Estadísticas de catalogación

Catalogación Monografías	Compra	Donativo	Crecimiento anual	Retirados,/ Desaparecidos	Total colección
2013	1.208	522	1.730		27.058
2014	1.179	321	1.500		28.558
2015	846	345	1.191	3.915	25.293

## Comparación Interanual por Tipo de catalogación

Por tipo Catalogación	Transferida	Original	Total títulos	% transferidos
<b>2013</b>	429	432	861	49,83%
<b>2014</b>	509	451	960	53,02%
<b>2015</b>	426	607	1033	41,24%

## Comparativa Interanual del Inventario de Libre Acceso

Inventario en cifras:	Año 2013	Año 2014	Año 2015
Total Colección de libre acceso			<b>15.596</b>
Total ejemplares inventariados	14.284	15.265	15.243
Total ejemplares leídos	13.006	13.959	13.946
Prestados e inventariados	1.278	1.029	1.297
Mal ubicados/mal Symphony	575	11	33
Mal tejuelados (Dato que solo da el lector de código de barras)	35		0
Mal leídos por la pistola / Errores de lectura	17	253	286
Errores de Chip (2012)	0	53	9
Ejemplares desaparecidos	7	11	10
Ejemplares que figuraban como desaparecidos y que han aparecido	6	1	1
% desaparecidos sobre el total de ejemplares inventariados	0,047%	0,078%	0,065%

## Inventario Depósito

Inventario en cifras:	Año 2015
Total Colección de Depósito	<b>4.974</b>
Total ejemplares inventariados	4.964
Total ejemplares leídos	4.893
Prestados e inventariados	0
Mal ubicados/mal Symphony	61
Mal tejuelados (Dato que solo da el lector de código de barras)	2
Mal leídos por la pistola / Errores de lectura	18
Ejemplares desaparecidos	0
Ejemplares que figuraban como desaparecidos y que han aparecido	1
% desaparecidos sobre el total de ejemplares inventariados	0,00%

## Comparativa Revisiones quincenales y libros restaurados

Revisión de fondo	Descolocados (alfabéticamente)	Descolocados (en otra signatura)	Libros restaurados
2013	548	124	2
2014	638	133	19
2015	632	159	70

## Compra de Manuales de Bibliografía Recomendada en versión electrónica **37**

Plataformas de acceso	2014	2015
Ingebook	37	46
Dawson	12	9
Total	49	55

- Anexo 5. Servicios a los usuarios

## Matrícula curso 2015-2016: Mantenimiento Base de datos de usuarios.

	Plan	Estudios	Curso	TOTALES	
TELECO	536	Graduado/a en Ingeniería de Tecnologías y Servicios de Telecomunicación	1º	80	
		Graduado/a en Ingeniería de Tecnologías y Servicios de Telecomunicación	2º	79	
		Graduado/a en Ingeniería de Tecnologías y Servicios de Telecomunicación	3º	76	
		Graduado/a en Ingeniería de Tecnologías y Servicios de Telecomunicación	4º	99	
	<b>Graduado/a en Ingeniería de Tecnologías y Servicios de Telecomunicación</b>				<b>334</b>
	294	Ingeniero de Telecomunicación	5º	24	
		<b>Total TELECO</b>		<b>358</b>	
INFORMÁTICA	473	Graduado/a en Ingeniería Informática	1º	170	
		Graduado/a en Ingeniería Informática	2º	127	
		Graduado/a en Ingeniería Informática	3º	138	
		Graduado/a en Ingeniería Informática	4º	198	
	<b>Graduado/a en Ingeniería Informática</b>				<b>633</b>
DOBLE	474	Graduado/a en Ingeniería Informática y Matemáticas	1º	40	
		Graduado/a en Ingeniería Informática y Matemáticas	2º	38	
		Graduado/a en Ingeniería Informática y Matemáticas	3º	25	
		Graduado/a en Ingeniería Informática y Matemáticas	4º	28	
		Graduado/a en Ingeniería Informática y Matemáticas	5º	56	
	<b>Graduado/a en Ingeniería Informática y Matemáticas</b>				<b>187</b>
POSTGRADO	655	Máster en Ingeniería de Telecomunicación	1º	9	
		Máster en Ingeniería de Telecomunicación	2º	30	
		<b>Máster en Ingeniería de Telecomunicación</b>			
		611	Máster en Ingeniería Informática	0	43
		606	Máster I2-TIC	0	45
		636	Programa de Doctorado en Ingeniería Informática y de Telecomunicación	0	2
		<b>Total POSTGRADO</b>		<b>129</b>	
Otros	118	Programas Internacionales (ERASMUS)		14	

<b>Total matriculados</b>	<b>1321</b>
---------------------------	-------------

### Evolución Interanual de material bibliográfico

Año	Prestamos	renovaciones	Total	reservas
2013	8971	25204	34175	744
2014	9120	24234	33354	434
2015	8003	20060	28063	250



## Evolución Interanual de Material no bibliográfico

Año	Prest-Sala	Notebook	TOTAL
2013	1094	1902	2996
2014	2679	2185	4864
2015	6091	2957	9057

## Evolución Autopréstamo, Portátiles, Buzón de devolución

Evolución interanual	Autopréstamo	Portátiles	Buzón de devolución
2013	2162	1900	2776
2014	1948	2185	3196
2015	1887	2957	3586

## Evolución préstamo de Salas de Grupo



39

## Préstamo Interbibliotecario

Préstamo interbibliotecario	Servidas	Solicitadas
2013	36	56
2014	32	35
2015	32	45



## • Anexo 6. Calidad

### Tabla con las puntuaciones en los ítems de calidad percibida de todos los centros.

*Indicadores medios en los ítems de calidad percibida*

D	Ítem	Ciencias			Derecho			Económicas			Educación			Humanidades			Medicina			Politécnica			Psicología			Total		
		G	PG	PD	G	PG	PD	G	PG	PD	G	PG	PD	G	PG	PD	G	PG	PD	G	PG	PD	G	PG	PD	G	PG	PD
Personal	1 Da servicio correcto	5.4	5.4	5.7	5.3	5.5	5.9	5.3	5.5	5.9	5.3	5.6	5.6	5.1	5.1	5.5	5.2	5.5	5.3	5.6	5.4	5.9	5.4	5.6	5.9	5.3	5.4	5.7
	2 Es amable	5.2	5.3	5.7	5.3	5.5	6.0	5.2	5.3	5.9	5.2	5.6	5.7	4.7	4.8	5.3	4.8	6.0	5.0	5.6	5.4	6.0	5.1	5.3	5.9	5.1	5.2	5.7
	3 Tiene conocimiento	5.2	5.1	5.6	5.1	5.0	5.8	5.2	5.7	5.7	5.1	5.3	5.6	5.0	5.1	5.3	5.3	5.5	5.0	5.5	5.2	6.0	5.1	5.2	5.7	5.2	5.2	5.6
	4 Responde quejas	5.1	4.9	5.5	5.0	5.3	5.9	5.1	5.3	5.7	5.0	5.4	5.6	4.7	5.0	5.3	4.8	5.5	4.9	5.4	5.3	5.8	5.1	5.4	5.7	5.0	5.1	5.6
	5 Atiende con rapidez	5.1	5.1	5.5	5.0	5.2	5.8	5.1	5.5	5.7	4.8	5.3	5.5	4.7	5.0	5.2	5.1	5.5	4.8	5.4	5.2	5.9	4.8	5.3	5.8	5.0	5.2	5.5
Instalaciones	6 Es tranquila	5.5	5.1	5.5	4.5	4.4	5.3	4.7	5.4	4.9	5.2	4.9	5.3	5.4	4.8	4.9	4.5	5.0	4.6	5.4	5.0	5.8	5.2	5.1	5.1	5.1	4.9	5.1
	7 Buena temperatura	4.6	4.4	5.0	4.3	4.3	5.2	4.2	4.9	4.7	4.6	4.4	5.0	4.5	4.2	4.6	3.1	4.6	4.4	4.9	4.4	5.2	4.4	5.3	5.2	4.3	4.5	4.9
	8 Espacios grupales	4.4	4.0	4.4	4.2	4.3	4.5	3.3	3.0	4.1	3.4	3.4	4.0	4.0	3.8	4.3	3.3	4.2	3.4	4.8	4.7	5.3	3.1	4.2	4.2	3.9	3.9	4.3
	9 Buena iluminación	5.2	4.7	5.3	5.4	5.2	5.6	4.8	5.1	4.8	5.1	4.8	5.0	5.1	4.9	5.1	5.1	5.2	5.0	5.6	5.4	5.5	5.3	5.4	5.3	5.2	5.0	5.2
	10 Horario en exámenes	4.4	3.9	4.7	4.0	4.3	4.7	4.0	4.7	4.2	4.2	4.1	4.8	4.2	4.2	4.6	4.2	4.8	4.7	4.6	4.8	4.7	4.2	4.7	4.8	4.2	4.3	4.7
	11 Decoración	4.9	5.0	5.0	4.9	4.5	5.4	4.2	4.3	4.0	4.3	3.9	4.1	4.3	4.2	4.6	4.5	5.5	4.6	5.1	4.9	5.6	5.0	4.8	4.7	4.6	4.5	4.7
	12 Está limpia	5.5	5.2	5.4	5.3	5.3	5.5	5.2	5.3	5.3	5.2	5.6	5.5	5.2	5.0	5.0	5.3	5.5	4.9	5.6	5.4	5.6	5.6	5.6	5.6	5.4	5.2	5.4
	13 Espacios individuales	5.4	5.2	5.3	4.9	4.6	5.0	4.5	4.4	4.8	5.0	5.3	5.1	5.1	4.8	4.9	4.0	5.0	3.9	5.5	5.0	5.7	5.4	5.5	4.8	5.0	4.9	5.0
	14 Lugar cómodo	5.1	4.8	5.2	5.1	4.7	5.1	4.6	3.9	4.6	4.8	4.8	4.8	5.0	4.7	4.8	4.7	5.5	4.7	5.4	5.3	5.8	5.1	5.4	5.1	5.0	4.7	5.0
	15 Buena clasificación	5.1	5.0	5.2	5.0	4.7	5.4	4.9	5.2	4.9	4.9	4.3	5.1	4.8	4.7	4.8	5.0	5.5	4.9	5.4	5.0	5.3	5.3	5.4	5.3	5.0	4.9	5.1
Producto	17 Cantidad portátiles	4.2	4.2	4.3	4.5	4.3	4.5	3.2	3.5	4.0	4.1	3.4	3.6	3.7	3.5	4.1	3.7	4.4	3.9	4.6	4.1	4.6	3.1	4.0	4.0	3.9	3.8	4.1
	18 Recursos electrónicos	4.5	4.6	4.9	4.9	5.0	5.2	4.6	4.7	4.6	4.8	4.5	4.9	4.4	4.2	5.0	4.6	5.5	4.5	4.7	4.9	5.1	4.8	4.9	5.5	4.6	4.6	5.0
	19 Múltiples libros	4.7	4.9	5.3	5.1	5.0	5.5	5.0	5.4	5.6	4.7	5.2	5.6	4.7	4.8	5.5	4.8	5.0	4.7	5.3	4.7	5.8	4.9	5.4	5.7	4.9	5.0	5.5
	20 Sanciones retrasos	4.2	4.6	5.0	4.3	4.3	5.4	4.4	4.7	4.9	3.9	4.6	5.0	4.4	4.5	5.1	4.1	4.2	4.2	4.6	3.9	5.1	4.7	5.2	5.3	4.3	4.5	5.1
	22 Autopréstamo	4.8	4.0	4.7	4.8	4.5	4.7	4.8	4.7	4.7	5.0	4.7	4.6	5.0	4.6	4.8	5.2	2.9	4.4	5.2	4.7	4.9	4.9	5.3	4.4	4.9	4.5	4.7
	23 Herramientas buscar	4.5	4.8	4.8	4.7	4.6	5.1	4.9	4.6	4.8	4.9	4.5	5.2	4.8	4.6	4.9	4.7	5.0	4.2	5.0	4.4	4.6	4.9	5.3	5.2	4.7	4.7	4.9
	24 Interbibliotecario	4.5	4.8	5.3	4.7	4.5	5.3	4.6	4.7	4.9	4.6	4.7	5.4	4.5	4.5	5.3	4.8	5.0	5.1	4.9	4.7	5.1	4.7	5.0	5.4	4.6	4.7	5.3
	26 Ordenadores fijos	4.1	3.5	4.3	4.2	3.9	4.3	3.9	3.6	4.4	4.0	4.3	3.8	3.8	3.5	4.0	3.9	4.1	3.2	4.2	4.7	4.1	3.9	4.4	4.4	4.0	3.8	4.1
	27 Avisos devolución	5.4	5.4	5.7	5.4	5.3	5.8	5.3	5.1	5.9	5.1	5.2	5.8	5.3	5.5	5.7	5.2	5.5	4.4	5.4	4.6	5.9	5.4	5.6	5.9	5.3	5.4	5.7
	28 Acceso desde casa	4.2	4.6	5.0	4.2	4.4	5.0	4.5	4.3	5.2	4.3	4.2	5.3	4.7	4.7	4.7	4.3	4.9	5.0	4.6	4.3	4.9	4.0	5.3	5.4	4.4	4.6	5.0
	30 Cursos formación	4.3	4.6	5.0	4.6	4.7	5.2	4.5	4.5	4.8	4.4	4.5	5.3	4.4	4.5	5.1	4.4	4.7	4.7	4.5	4.5	4.8	4.6	4.8	5.2	4.4	4.6	5.1
	31 Portátiles facilitan	5.0	4.9	4.9	5.2	5.0	5.0	5.1	4.6	5.0	5.0	4.4	4.9	5.0	4.6	4.8	5.1	4.7	4.6	5.0	4.6	4.5	5.3	4.7	5.0	5.1	4.7	4.9
32 Buzón de devolución	5.6	5.6	5.5	5.8	5.3	5.7	5.6	5.4	5.6	5.6	4.7	5.7	5.5	5.5	5.6	5.3	5.5	5.0	5.7	5.1	5.6	5.6	5.6	5.7	5.6	5.4	5.6	
34 Ejemplares libros	3.7	3.7	4.5	3.2	3.8	4.2	3.7	4.4	4.3	3.6	3.6	4.2	3.2	3.5	4.1	3.0	3.2	3.8	4.4	3.9	4.9	3.4	4.4	4.2	3.5	3.8	4.3	
36 Guías y tutoriales	4.3	4.4	4.8	4.6	4.5	5.1	4.3	4.5	4.9	4.6	4.4	5.0	4.4	4.1	4.9	4.3	4.5	4.5	4.5	3.8	4.7	4.4	4.9	5.0	4.4	4.4	4.9	
Satisfacción	37 Personal	5.3	5.3	5.8	5.3	5.5	6.0	5.4	5.4	5.8	5.2	5.6	5.9	4.9	5.0	5.4	5.0	6.0	5.0	5.6	5.6	6.0	5.3	5.4	5.9	5.2	5.3	5.7
	38 Instalaciones	5.2	5.3	5.4	5.3	5.3	5.7	4.8	5.1	4.9	5.1	4.7	4.8	5.1	4.9	5.0	4.6	5.5	4.5	5.6	5.4	5.8	5.3	5.5	5.4	5.1	5.1	5.2
	39 Producto	4.9	5.0	4.9	4.9	4.9	5.5	4.9	5.2	4.9	4.9	4.6	5.1	4.7	4.7	4.9	4.8	4.5	5.2	5.3	4.9	5.4	5.1	5.3	5.3	4.9	4.9	5.1
	40 Global	5.2	5.1	5.3	5.2	5.2	5.7	5.1	5.2	5.3	5.1	5.0	5.3	4.9	4.9	5.2	5.0	5.0	5.1	5.5	5.3	5.6	5.2	5.4	5.7	5.1	5.1	5.4

Nota. D = dimensión; G = pregrado (N = 839); PG = posgrado (N = 158); PD = personal docente e investigador (N = 271).

