

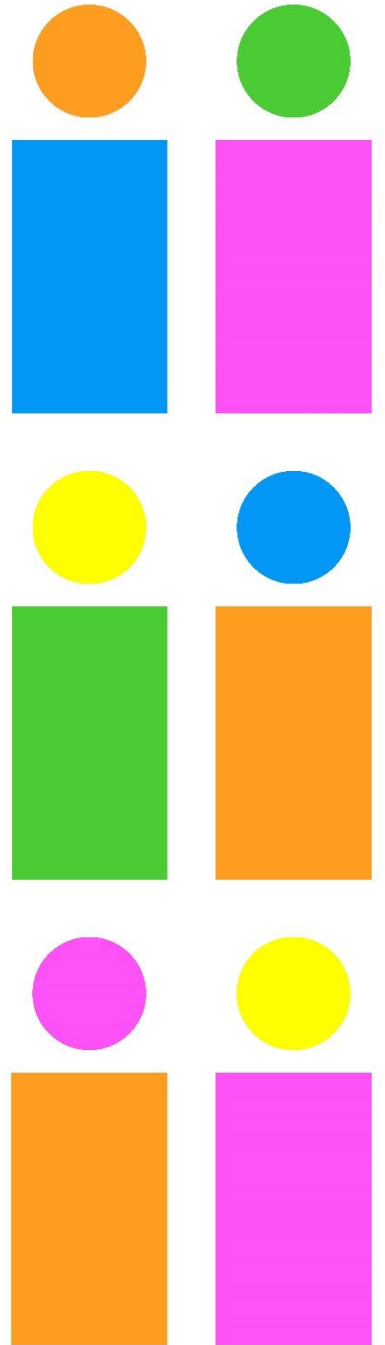


SERVICIO DE RECLAMACIONES DE EJEMPLARES PRESTADOS A DOCENTES

Almudena Corzana Sierra

A ESCENA: **la biblioteca y sus públicos**

III Jornadas de buenas prácticas en atención a espacios y usuarios
(Almagro, 3 y 4 de octubre de 2019)



SERVICIO DE RECLAMACIONES DE EJEMPLARES PRESTADOS A DOCENTES: PRESPROF

Almudena Corzana Sierra



INTRODUCCIÓN

Reglamento de Préstamo de la BUR

-política de préstamo especial para los profesores

-mediación de la Biblioteca entre docentes y usuarios interesados en esas obras

Limitaciones técnicas

Absysnet no permite realizar reservas sobre ejemplares que tienen un plazo de préstamo indefinido

CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO

Proceso normalizado: para evitar disparidad de criterios entre las diferentes personas en atención al público

Transparencia: la situación y el estado de cada reclamación debe ser conocida por todas las personas implicadas en el mismo.

Una gestión rápida que permita cumplir los plazos que establece el reglamento.

REGISTRO DE PRESPROF

Archivo Edición Vista Insertar Formato Registros Guiones Herramientas Ventana Ayuda

1 / 7154
Encontrados (Desord.)
Registros

Mostrar todos Nuevo registro Eliminar registro Buscar Ordenar Compartir

Presentación: Datos nuevo Ver como: Vista previa

Petición de ejemplares prestados a docentes

7667

Nuevo registro Borrado registro Buscar registro

Nuevo usuario "A"
1- Para solicitar que se añada un usuario en la base "usuariosBUR", introducir los datos manualmente en un registro nuevo (en "A").
2- Pulsar el icono de añadir ubicado a la izda. de este texto.

Nuevo usuario "Para"
1- Para solicitar que se añada un usuario en la base "usuariosBUR", introducir los datos manualmente en un registro nuevo (en "PARA").
2- Pulsar el icono de añadir ubicado a la izda. de este texto.

Datos petición

Fecha: 05/09/2019 Número: **7667** * Fecha: 06/09/2019 Fecha de Modificación

Entregado ** Fecha: 6/09/2019

Recogido si no Fecha: 07/09/2019

Papeleta Listado pendientes

Datos ejemplar (introducir el c.b. y pulsar tab)

C. Barras 1286294 Nº título 296644 Signatura 8S.9 08 OGA Mensaje absysnet Planta P2 Fecha préstamo 02/01/2012 Fecha devolución

La fórmula preferida del profesor / Yoko Ogawa ; traducción de Yoshiko Sugiyama y Héctor Jiménez Ferrer ; postfacio de León

Petición compra

Datos usuarios

Fecha cese: ESTE USUARIO NO ESTÁ EN LA BASE DE DATOS DE PDI

A (DNI y pulsar tab):

DNI: 16562390 Tfn.: 2900 //
Nombre: Almudena
Apellidos: Corzana Sierra
Email: almudena.corzana@unirioja.es
Dpto.: Dpto. de Educación Ubic.: Vives
OBSERV

Para (DNI y pulsar tab): Fecha cese: ESTE USUARIO NO ESTÁ EN LA BASE DE

DNI: 16560467 Tfn.: 666555999 //
Nombre: Cristina
Apellidos: Alonso Molina
Email: cristina.alonso@unirioja.es
Dpto.: Ubic.:
OBSERV

AVISO: Para usar el , tener abierto antes el contacto

Email de petición Whatsapp de petición Informe peticiones

Email obra disponible Whatsapp obra disponible Email respuesta negativa Whatsapp respuesta negativa

Observaciones

* No olvidar poner en mensaje de circulación: *EJEMPLAR RECLAMADO EN FILE [núm. petición] [dd/mm/año]*
** No olvidar quitar el mensaje de circulación

Whatsapp (05/09/2019) // Whatsapp (06/09/2019) // mail (06/09/2019) //

100 Visualizar

CONSIDERACIONES PREVIAS

Protección de datos personales

La información contenida en las bases de datos de la biblioteca tiene carácter confidencial, incluidos los préstamos y las peticiones de obras prestadas. No se puede informar al usuario, de quién tiene prestado el libro, ni al profesor quién lo ha pedido.

Comprobaciones

- Que es esa la obra que realmente interesa al usuario.

- Que no existe otro ejemplar

- Que el préstamo no es muy reciente (aproximadamente 1 mes)

- Considerar la necesidad de adquirir un nuevo ejemplar

- Realizar una búsqueda previa en PRES PROF por si esta obra se ha reclamado al mismo docente recientemente y ya está en proceso de reclamación.

PARTES DEL REGISTRO

Código y datos de la reclamación

Datos del ejemplar

Datos del docente

Datos del peticionario

FileMaker Pro Advanced - [PRESPROF (COLLARADA)]

Archivo Edición Vista Insertar Formato Registros Guiones Herramientas Ventana Ayuda

7154 Total (Desord.) Registros

Mostrar todos Nuevo registro Eliminar registro Buscar Ordenar Compartir

Presentación: Datos nuevo Ver como: Vista previa

Petición de ejemplares prestados a docentes

7667

Nuevo registro Borrar registro Buscar registro

Nuevo usuario "A"
1- Para solicitar que se añada un usuario en la base "usuariosBUR", introducir los datos manualmente en un registro nuevo (en "A").
2- Pulsar el icono de añadir ubicado a la izda. de este texto.

Nuevo usuario "Para"
1- Para solicitar que se añada un usuario en la base "usuariosBUR", introducir los datos manualmente en un registro nuevo (en "PARA").
2- Pulsar el icono de añadir ubicado a la izda. de este texto.

Datos petición

Fecha: 05/09/2019 Número: 7667* 05/09/2019 Fecha de Modificación

Pendiente ** Fecha:

Recogido si no Fecha:

Papeleta Listado pendientes

Datos ejemplar (introducir el c.b. y pulsar tab)

C. Barras 1286294 Nº título 296644 Signatura 8S.9 08 OGA Mensaje absysnet Planta P2 Fecha préstamo 02/01/2012 Fecha devolución

La fórmula preferida del profesor / Yoko Ogawa ; traducción de Yoshiko Sugiyama y Héctor Jiménez Ferrer ; postfacio de León

Petición compra

Datos usuarios

A (DNI y pulsar tab): Fecha cese: ESTE USUARIO NO ESTÁ EN LA BASE DE DATOS DE PDI

DNI: 16562390 Tfn.: 2900 //

Nombre: Almudena

Apellidos: Corzana Sierra

Email: almudena.corzana@unirioja.es

Dpto.: Dpto. de Educación Ubic.: Vives

OBSERV

Para (DNI y pulsar tab): Fecha cese: ESTE USUARIO NO ESTÁ EN LA BASE DE

DNI: 16560467 Tfn.: 666555999 //

Nombre: Cristina

Apellidos: Alonso Molina

Email: cristina.alonso@unirioja.es

Dpto.: Ubic.:

OBSERV

AVISO: Para usar el , tener abierto antes el contacto

Email de petición Whatsapp de petición Informe peticiones

Email obra disponible Whatsapp obra disponible

Email respuesta negativa Whatsapp respuesta negativa

Observaciones

- * No olvidar poner en mensaje de circulación: **EJEMPLAR RECLAMADO EN FILE** [núm. petición] [dd/mm/año]
- ** No olvidar quitar el mensaje de circulación

Petición de ejemplares prestados a docentes

7667

Nuevo registro
 Borrar registro
 Buscar registro

Nuevo usuario "A"
 1- Para solicitar que se añada un usuario en la base "usuariosBUR", introducir los datos manualmente en un registro nuevo (en "A").
 2- Pulsar el icono de añadir ubicado a la izda. de este texto.

Nuevo usuario "Para"
 1- Para solicitar que se añada un usuario en la base "usuariosBUR", introducir los datos manualmente en un registro nuevo (en "PARA").
 2- Pulsar el icono de añadir ubicado a la izda. de este texto.

Datos petición

Fecha: 05/09/2019 Número: **7667*** 06/09/2019
 Fecha de Modificación

Pendiente ** Fecha: si no Fecha:

Papeleta
 Listado pendientes

Datos ejemplar (introducir el c.b. y pulsar tab)

C. Barras 1286294 Nº título 296644 Signatura 8S.9 08 OGA Mensaje absysnet Planta P2 Fecha préstamo 02/01/2012
 La fórmula preferida del profesor / Yoko Ogawa ; traducción de Yoshiko Sugiyama y Héctor Jiménez Ferrer ; postfacio de León Fecha devolución

Datos usuarios

Fecha cese: ESTE USUARIO NO ESTÁ EN LA BASE DE DATOS DE PDI
A (DNI y pulsar tab):
 DNI: 16562390 Tfn.: 2900 //
 Nombre: Almudena
 Apellidos: Corzana Sierra

Fecha cese: ESTE USUARIO NO ESTÁ EN LA BASE DE
Para (DNI y pulsar tab):
 DNI: 16560467 Tfn.: 666555999 //
 Nombre: Cristina
 Apellidos: Alonso Molina

Botones para seleccionar la forma de comunicación

Fechas de los avisos de la reclamación

AVISO: Para usar el , tener abierto antes el contacto

Email de petición Whatsapp de petición Informe peticiones
 Email obra disponible Whatsapp obra disponible Email respuesta negativa Whatsapp respuesta negativa

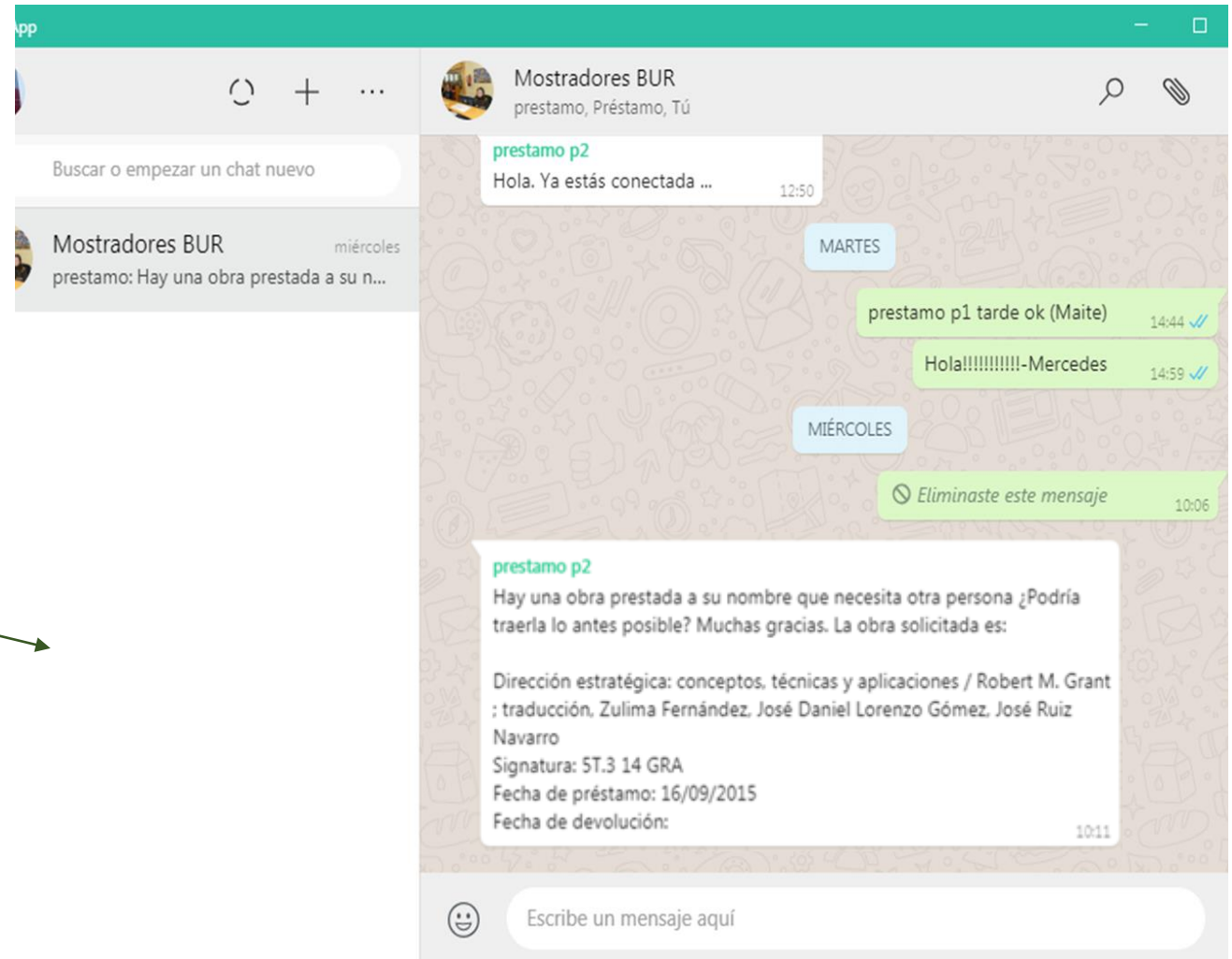
Observaciones

- * No olvidar poner en mensaje de circulación: *EJEMPLAR RECLAMADO EN FILE [núm. petición] [dd/mm/año]*
- ** No olvidar quitar el mensaje de circulación


Whatsapp (05/09/2019) // Whatsapp (06/09/2019) // mail (06/09/2019) //

AVISO POR WHATSAP

Este es el
mensaje tipo
que se envía al
personal
docente
reclamando la
obra



Mensaje tipo para correo electrónico



Biblioteca Universitaria de La Rioja
Servicio de Préstamo

Le rogamos que tenga la amabilidad de entregar la siguiente obra, ya que otro usuario desea consultarla. Si lo desea, en cuanto esté de nuevo disponible, le avisaremos.

La obra solicitada es:

La fórmula preferida del profesor / Yoko Ogawa ; traducción de Yoshiko Sugiyama y Héctor Jiménez Ferrer ; postfacio de León González Sotos.

Signatura: 8S.9 08 OGA

Fecha de préstamo: 02/01/2012

Fecha de devolución:

Muchas gracias por su colaboración.

Atentamente,

Biblioteca Universitaria
Servicio de Préstamo - Planta Segunda
Tfno:941299191

PAPELETA PARA IMPRIMIR Y ARCHIVAR

RECLAMACION DE OBRA PRESTADA

Nº **7667**

Fecha **05/09/2019**

OBRA
OBRA

Nº título 296644 Cód. barras 1286294 Sign. 8S.9 08 oga Planta P2-

Obra La fórmula preferida del profesor / Yoko Ogawa ; traducción de Yoshiko Sugiyama y Héctor Jiménez Ferrer ; postfacio de León González Sotos.

RECLAMAR A:

Almudena Corzana Sierra

Tarjeta nº **16562390**

Tfno.: 2900

PARA:

Cristina Alonso Molina

Tarjeta nº 16560467

Tfno.: 666555999

Observ.

Whatsapp (05/09/2019) // Whatsapp (06/09/2019) // mail (06/09/2019)
//



SEGUIMIENTO DE LA RECLAMACIÓN

Desplegable para seleccionar las correspondientes incidencias

1 / 7154
Encontrados (Desord.)
Registros

Presentación: Datos nuevo Ver como: Vista previa

Petición de ejemplares prestados a docentes

7667

Nuevo registro Barrar registro Buscar registro

Nuevo usuario "A"
1- Para solicitar que se añada un usuario en la base "usuariosBUR", introducir los datos manualmente en un registro nuevo (en "A").
2- Pulsar el icono de añadir ubicado a la izda. de este texto.

Nuevo usuario "Para"
1- Para solicitar que se añada un usuario en la base "usuariosBUR", introducir los datos manualmente en un registro nuevo (en "PARA").
2- Pulsar el icono de añadir ubicado a la izda. de este texto.

Datos petición

Fecha: 05/09/2019 Número: 7667* Fecha de Modificación: 06/09/2019

Datos ejemplar (introducir el c.b. y pulsar tab)

C. Barras 1286294 N° título 296644 Signatura 8S.9 08 OGA
La fórmula preferida del profesor / Yoko Ogawa ; traducción de Yoshiko Sugiyama y Héctor Jiménez Ferrer ; postfacio de León

Datos usuarios

Fecha cese: ESTE USUARIO NO ESTÁ EN LA BASE DE DATOS DE PDI

A (DNI y pulsar tab):

DNI: 16562390 Tfn.: 2900 //
Nombre: Almudena
Apellidos: Corzana Sierra
Email: almudena.corzana@unirioja.es
Dpto.: Dpto. de Educación Ubic.: Vives

OBSERV

AVISO: Para usar el , tener abierto antes el contacto

Email de petición
Whatsapp de petición

Fecha: * Fecha:
 no Fecha:

Papeleta Listado pendientes

Planta P2 Fecha préstamo 02/01/2012 Fecha devolución
Petición compra

Fecha cese: ESTE USUARIO NO ESTÁ EN LA BASE DE

ar tab):

Tfn.: 666555999 //
o Molina
alonso@unirioja.es Ubic.:

OBSERV

Email obra disponible
Whatsapp obra disponible

Email respuesta negativa
Whatsapp respuesta negativa

Observaciones

* No olvidar poner en mensaje de circulación: EJEMPLAR RECLAMADO EN FILE [núm. petición] [dd/mm/año]
** No olvidar quitar el mensaje de circulación

Whatsapp (05/09/2019) // Whatsapp (06/09/2019) // mail (06/09/2019) //

100 Visualizar

- Pendiente
- Pendiente
- Compra
- Entregado
- Lo necesita
- Perdido
- Anulado

RECLAMACIÓN FINALIZADA

Archivo Edición Vista Insertar Formato Registros Guiones Herramientas Ventana Ayuda

1 / 7154
Encontrados (Desord.)
Registros

Mostrar todos Nuevo registro Eliminar registro Buscar Ordenar Compartir

Presentación: Datos nuevo Ver como: Vista previa

Petición de ejemplares prestados a docentes

7667 Nuevo registro Borrar registro Buscar registro

Nuevo usuario "A"
1- Para solicitar que se añada un usuario en la base "usuariosBUR", introducir los datos manualmente en un registro nuevo (en "A").
2- Pulsar el icono de añadir ubicado a la izda. de este texto.

Nuevo usuario "Para"
1- Para solicitar que se añada un usuario en la base "usuariosBUR", introducir los datos manualmente en un registro nuevo (en "PARA").
2- Pulsar el icono de añadir ubicado a la izda. de este texto.

Datos petición

Fecha: 05/09/2019 Número: **7667*** Fecha de Mo: 06/09/2019

Entregado** Fecha: 6/09/2019

Recogido si no Fecha: 07/09/2019

Papeleta Listado pendientes

Datos ejemplar (introducir el c.b. y pulsar tab)

C. Barras 1286294 Nº título 296644 Signatura SS.9 08 OGA Mensaje absysnet Planta P2 Fecha préstamo 02/01/2012 Fecha devolución

La fórmula preferida del profesor / Yoko Ogawa ; traducción de Yoshiko Sugiyama y Héctor Jiménez Ferrer ; postfacio de León

Petición compra

Datos usuarios

A (DNI y pulsar tab): Fecha cese: ESTE USUARIO NO ESTÁ EN LA BASE DE DATOS DE PDI

DNI: 16562390 Tfn.: 2900 //
Nombre: Almudena
Apellidos: Corzana Sierra
Email: almudena.corzana@unirioja.es
Dpto.: Dpto. de Educación Ubic.: Vives
OBSERV

Para (DNI y pulsar tab): Fecha cese: ESTE USUARIO NO ESTÁ EN LA BASE DE

DNI: 16560467 Tfn.: 666555999 //
Nombre: Cristina
Apellidos: Alonso Molina
Email: cristina.alonso@unirioja.es
Dpto.: Ubic.:
OBSERV

AVISO: Para usar el , tener abierto antes el contacto

Email de petición Whatsapp de petición Informe peticiones

Email obra disponible Whatsapp obra disponible Email respuesta negativa Whatsapp respuesta negativa

Observaciones

* No olvidar poner en mensaje de circulación: *EJEMPLAR RECLAMADO EN FILE [núm. petición] [dd/mm/año]*
** No olvidar quitar el mensaje de circulación

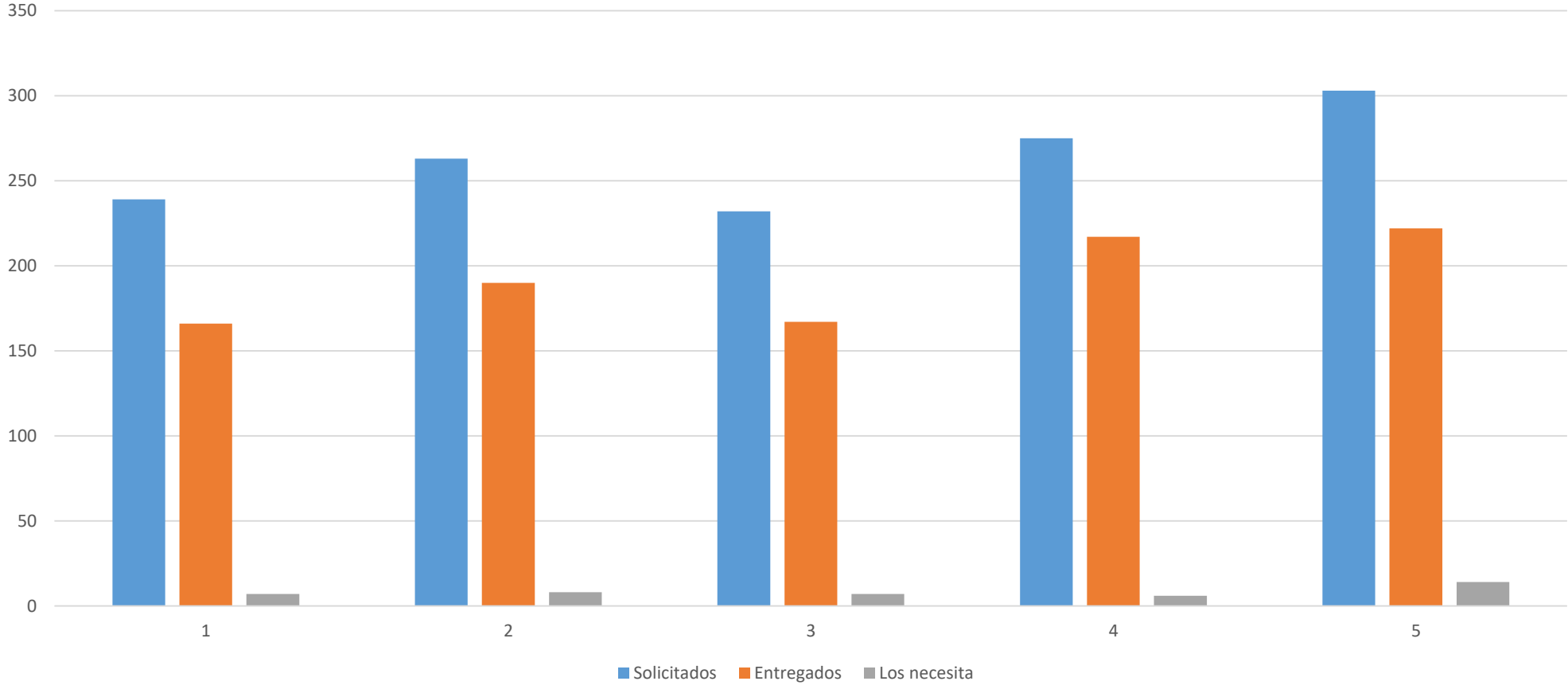
Whatsapp (05/09/2019) // Whatsapp (06/09/2019) // mail (06/09/2019) //

100 Visualizar

ESTADÍSTICAS

AÑOS	RECLAMACIONES	Entregados			Lo necesita	
2018	239	166	69,46%		7	2,93%
2017	263	190	72,24%		8	3,04%
2016	232	167	71,98%		7	3,02%
2015	275	217	78,91%		6	2,18%
2014	303	222	73,27%		14	4,62%

Presprof



MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN