

# **CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)**



Universidad  
de Jaén



edición 2022.4

**BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN**

edición 2022.1	aprobado en Junta Técnica de 09-02-2022
edición 2022.2	aprobado en Junta Técnica de 19-03-2022
edición 2022.3	aprobado en Junta Técnica de 24-05-2022
Edición 2022.4	aprobado en Junta Técnica de 28-10-2022





## ÍNDICE

### Introducción

#### 1. Marco de referencia

#### 2. Objetivos 2022

#### 3. Indicadores

##### 3.1. Indicadores de Procesos

##### 3.2. Indicadores de la Carta de servicios

### Anexos

Anexo 1. Plan Estratégico de la Universidad de Jaén. PEUJA3-25

Anexo 2. Plan Estratégico de la Red de Bibliotecas Universitarias (Rebiun)

Anexo 3. Plan de actuación de la BUJA. Consecución objetivos 2021

Anexo 4. SIGC-SUA

Anexo 5. Encuestas de satisfacción del personal

Anexo 6. Participación del personal en la lista de distribución de comunicación interna

Anexo 7. Encuestas de satisfacción de usuarios

Anexo 8. Encuestas postservicio

Anexo 9. Sugerencias de usuarios

Anexo 10. Grupo de discusión (Comisión de Biblioteca)

Anexo 11. Informe comparativo basado en indicadores Rebiun. años 2010-2019

Anexo 12. Informes anuales de los Grupos de Trabajo de la UJA





## INTRODUCCIÓN

La biblioteca de la Universidad de Jaén aprobó su Plan de Actuación 2005-2010 en Junta Técnica de 15 de julio de 2005, con el lema Calidad y Espacio Europeo de Enseñanza Superior.

Como desarrollo de este plan se establece una fase 2009-2010, y en esta fase 2009-2010, incluido en el eje número 2, procesos internos, se define el objetivo número 4 *Establecimiento de un cuadro de mando integral de la BUJA*.

El cuadro de mando integral es una herramienta de gestión que, en nuestro caso, está diseñada para ayudarnos en la planificación, ya que nos permite medir, controlar, vigilar y comunicar los resultados de la biblioteca a través de los indicadores de procesos, los indicadores de la carta de servicios y los indicadores de los objetivos anuales, identificando las posibles desviaciones que se puedan producir, con el fin de tomar medidas previsoras o correctoras.

### Estructura del documento

Este documento se estructura en cuatro apartados:

1. Marco de referencia. En este apartado se detalla el contexto en el que se debe encuadrar la elaboración del Cuadro de mando de la BUJA
2. Objetivos. En este apartado se enumeran los objetivos anuales, agrupándolos en tres ejes: eje cliente-usuario, eje procesos internos y eje empleados y capacidades
3. Indicadores. En este apartado se hace un seguimiento de los indicadores de objetivos anuales, indicadores de la Carta de Servicios e indicadores de Procesos
4. Anexos. En este apartado se desarrolla y detalla el marco de referencia y los objetivos anuales



## 1. MARCO DE REFERENCIA

La misión<sup>1</sup> de la Biblioteca de la Universidad de Jaén es dar apoyo al aprendizaje, la docencia, la investigación y la gestión de la Universidad en su conjunto, facilitando el acceso y difusión de recursos de información y colaborando en los procesos de creación del conocimiento.

La Biblioteca tiene como visión ser un espacio moderno, agradable y accesible, orientada al usuario/a, referente informativo para la gestión y transmisión del conocimiento, donde las nuevas tecnologías estén al alcance de todos. Vinculada con el exterior e integrada en las metas de calidad y objetivos de la Universidad de Jaén; con una gestión eficaz, dinámica y eficiente, capaz de provocar con su actividad unos/as usuarios/as mejor formados/as e informados/as; que contribuya al aprendizaje permanente y adaptada a la innovación educativa que supone el Espacio Europeo de Enseñanza Superior.

Los valores por los que se rige la actividad de la Biblioteca son:

- La igualdad de oportunidades
- La responsabilidad social
- La orientación al usuario
- La innovación educativa y tecnológica
- El compromiso institucional

Además, el Cuadro de mando de la BUJA se encuadra en el contexto siguiente:

1. Programa del Rector
2. Objetivos estratégicos del Vicerrectorado de Proyección de la Cultura y Deporte
3. Objetivos de la Gerencia
4. Acta de revisión del SGC
5. Encuestas de satisfacción del personal
6. Sugerencias del personal
7. Participación del personal en la lista de distribución de comunicación interna
8. Encuestas de satisfacción de usuarios
9. Encuestas postservicio
10. Sugerencias de los usuarios
11. Grupo de discusión con usuarios (Comisión de Biblioteca)
12. Informe comparativo con otras bibliotecas universitarias basado en indicadores Rebiun
13. Plan estratégico de la Universidad de Jaén
14. Plan estratégico de la Red de Bibliotecas Universitarias (Rebiun)
15. Plan de actuación de la BUJA
16. Informes anuales de los Grupos de Trabajo de la UJA

<sup>1</sup> Misión y visión consensuadas en Junta Técnica de la Biblioteca de la Universidad de Jaén de 27 de septiembre de 2004



## 2. OBJETIVOS 2022

### 1. Objetivos BUJA 2022 (aprobados en Junta Técnica de 9 de febrero de 2022)

#### Objetivos EJE CLIENTE-USUARIO

- Convertir la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación: Ejecución del proyecto de remodelación de los espacios en la planta baja de Biblioteca  
Responsable: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2022  
Objetivo cumplido: Obra finalizada en octubre de 2022. El equipamiento está en fase de concurso, la inauguración está prevista en marzo de 2023
- Elaboración y difusión de una Guía de publicación en abierto dirigida a los autores de la UJA. Este objetivo ya comenzó a desarrollarse en 2020 y estamos en espera de la aprobación del Reglamento de Repositorio de la UJA. Ciencia abierta  
Responsable: Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 31-12-2022
- Colaborar con el Servicio de Informática para asignar atributos a las cuentas TIC de forma que los distintos servicios electrónicos de la biblioteca puedan ser desagregados por tipo de usuario. Este objetivo se propuso en 2020 y 2021 pero el Servicio de Informática no lo consideró prioritario  
Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2022
- Actualizar las guías de uso de los recursos electrónicos que se ponen a disposición de los usuarios en la página web de Biblioteca  
Responsable: Jefa de la Sección de Normalización y Proceso Técnico / Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos. 31-12-2022  
Objetivo cumplido: 9 nuevas guías elaboradas y 11 en proceso de actualización
- Convertir TAUJA en un repositorio de materiales docentes, donde TAUJA pasaría a ser una colección  
Responsable: Jefa de la Sección de Automatización y Jefa de la Sección de Apoyo al Aprendizaje.  
Plazo: 31-12-2022

### 2. Otros proyectos y acciones

#### 2.1. Grupo de discusión realizado en Comisión de Biblioteca de 22 de octubre de 2018

- Revisar el trámite automatizado de ADB - Adquisiciones bibliográficas, estudiando la posibilidad de incorporar la firma de coordinadores de área en el proceso de solicitud de adquisición. OBJETIVO 2019, 2020 y 2021. El Servicio de Informática no lo consideró prioritario  
Responsable: Jefa de la Sección de Adquisiciones Bibliográficas y Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos. Plazo: 31-12-2022  
Objetivo no cumplido: en 2022 el Servicio de Informática vuelve a no considerarlo prioritario por cuarto año consecutivo, por lo que se decide no insistir y no volver a considerar el objetivo
- Implementar una herramienta helpdesk para formalizar y facilitar el proceso de consulta en la Sección de Apoyo a la Investigación. OBJETIVO 2019, 2020 y 2021. el Servicio de Informática no lo consideró prioritario. En 2022 el Servicio de Informática vuelve a no asumir este objetivo por no considerarlo prioritario. En Junta Técnica de Biblioteca de 28-10-2022 se decide replantear este objetivo y definirlo como:  
Implementar un formulario web en la página de Biblioteca para recibir las consultas en la Sección de Apoyo a la Investigación  
Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2022

#### 2.2. Objetivos Rebiun y CBUA

Objetivos Rebiun (establecidos en reunión del Grupo de Trabajo META 3 del Plan estratégico de Rebiun)

- Elaboración de un informe "Definición y regulación del teletrabajo. El teletrabajo en las bibliotecas universitarias españolas" (UJA)

- **Responsable: Subdirección de Biblioteca y Proyectos. Plazo: 31-12-2022**
- Elaborar un temario base común para las distintas oposiciones en las bibliotecas universitarias (no asignado a ninguna institución concreta)  
**Responsable: Subdirección de Biblioteca y Proyectos. Plazo: 31-12-2022**  
**Objetivo no cumplido: Este objetivo es eliminado por el Grupo de Trabajo META 3 del Plan estratégico de Rebiun**

### 2.3 Objetivos establecidos en los Grupos de Trabajo de Biblioteca

#### Grupo de Trabajo de Comunicación Interna

- Establecer el DRIVE de la cuenta de Biblioteca como una herramienta de comunicación interna  
**Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2022**  
**Objetivo cumplido: Carpetas disponibles desde 07-06-2022**

#### Grupo de Trabajo de Cargas de Trabajo del Personal Técnico Especialista

- **Elaborar un Informe de Cargas de Trabajo del Personal Técnico Especialista con datos 2022**  
**Responsable: GT Cargas de Trabajo del Personal Técnico Especialista. Plazo: 31-03-2023**

#### Grupo de Trabajo de Biblioteca 2.0

- YouTube: Incorporar vídeos nuevos provenientes de DigComp.  
**Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2022**  
**Objetivo cumplido: 10 nuevos vídeos incorporados a YouTube**
- **Pinterest: Promocionar el tablón de fondo antiguo a través de post en las otras redes**  
**Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2022**

### 2.4 Objetivos establecidos tras análisis de las encuestas de satisfacción de usuarios 2021

- Proponer a la Comisión de Biblioteca la apertura permanente de las salas de estudio en Lagunillas y EPS Linares con el horario habitual de atención al público.  
**Responsable: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2022**  
**Objetivo cumplido: Propuesta realizada y aprobada en reunión de Comisión de Biblioteca de 12-07-2022**
- **Desarrollar una campaña de difusión de los nuevos servicios CRAI y de los servicios al usuario de Biblioteca en general**  
**Responsable: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2022**
- **Actualizar el Plan de comunicación con el usuario, aprobado en Comisión de Biblioteca de 26 de junio de 2015 y modificado en Comisión de Biblioteca de 27 de junio de 2019**  
**Responsable: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2022**

### 2.5. Objetivos establecidos tras análisis del Informe de Auditoría Interna. Ciclo 2021

- **Revisar los valores objetivo de todos los indicadores, y, en particular, ajustar los de los indicadores: I.[PC 06.21]-01 Número de préstamos por usuario y I.[PC 06.213]-03 Número descargas de monografías electrónicas por usuario potencial**  
**Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo 31-12-2022**
- **Informar sobre los motivos de la tendencia negativa del indicador I.[PC 06.23]-01 Número de páginas visitadas de la web de producción científica por PDI. Valor objetivo  $\geq 15$  Resultados 9,2, y valorar el establecer algún plan de acción para que aumente el número de visitas, o ajustar el valor objetivo.**  
**Responsable: Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo 31-12-2022**



### 3. INDICADORES

#### 3.1. Indicadores de procesos

CÓDIGO	PROCESO	VALOR LÍMITE	VALOR OBJETIVO	2017	2018	2019	2020	2021	2022
	<b>PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información</b>								
I.[PC 06.21]-01	número de préstamos a domicilio / número de usuarios potenciales	≥ 2	≥ 4	6,9	5,8	5,4	2,1	1,3	
I.[PC 06.21]-02	número de descargas de recursos electrónicos / número de usuarios potenciales		≥ 25	37,3	35,9	39,1	28,0	--	
I.[PC 06.21]-03	número de consultas a recursos electrónicos / número de usuarios potenciales		≥ 25	40,5	35,7	58,6	54,0	--	
I.[PC 06.21]-04	número de consultas al descubridor de la BUJA por usuario potencial					12,5	16,5	16,1	
	<b>PC 06.211 Entrada de Recursos de Información</b>								
I.[PC 06.211]-01	Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días	≥ 80%	≥ 85%	88%	87%	92%	89%	87%	
I.[PC 06.211]-02	Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días	≥ 80%	≥ 85%	92%	93%	94%	91%	85%	
I.[PC 06.211]-03	Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca	≥ 30%	≥ 90%	100%	99%	100%	98%	99%	
I.[PC 06.211]-04	Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca		100%	100%	100%	100%	100%	100%	
I.[PC 06.211]-05	Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas		100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	<b>PC 06.212 Tratamiento Técnico de Recursos de Información</b>								
I.[PC 06.212]-01	número de ejemplares creados en SIGB por área de conocimiento								
	Humanidades y Ciencias de la Educación						1.834	2.115	849
	Ciencias Sociales y Jurídicas						322	997	310
	Ciencias Experimentales						591	287	262
	Tecnológicas						420	385	182
	<b>PC 06.213 Acceso a la Información</b>								
I.[PC 06.213]-01	número de consultas a bases de datos / número de usuarios potenciales		≥ 15	33,7	32,0	38,4	42,9	--	

CÓDIGO	PROCESO	VALOR LÍMITE	VALOR OBJETIVO	2017	2018	2019	2020	2021	2022
I.[PC 06.213]-02	número de descargas de artículos de publicaciones periódicas electrónicas / número de usuarios potenciales		≥ 8	18,0	16,1	14,3	14,8	--	
I.[PC 06.213]-03	número de descargas de monografías electrónicas / número de usuarios potenciales		≥ 15	19,4	19,7	24,7	13,3	--	
I.[PC 06.213]-04	porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)	≥ 80%	≥ 85%	96%	97%	97%	98%	98%	
I.[PC 06.213]-05	Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles		100%	100%	100%	100%	100%	100%	
I.[PC 06.213]-06	Porcentaje de consultas a Pregunta al bibliotecario respondidas en un plazo no superior a 48 horas		100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	<b>PC 06.22 Alfabetización Informacional</b>								
I.[PC 06.22]-01	porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa DIGCOMP intermedio							3,4%	
	<b>PC 06.23 Apoyo a la Investigación</b>								
I.[PC 06.23]-01	número de visitas a la página web de producción científica / número de PDI UJA	≥ 8	≥ 15	18,3	27,5	30,5	11,0	9,2	
I.[PC 06.23]-02	número de consultas recibidas relativas a producción científica / número de PDI UJA	≥ 0,02	≥ 0,04	0,30	0,68	1,05	0,72	0,64	
I.[PC 06.23]-03	Número de consultas al repositorio institucional de la UJA	-	-	2.506	2.622	sin datos	49163	57.263	
I.[PC 06.23]-04	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles		100%	98%	96%	100%	100%	100%	
I.[PC 06.23]-05	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca		100%	-	91%	100%	100%	100%	

		2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>PC 03</b>	<b>GESTIÓN DE ESPACIOS</b>						
I.[PC 03.121]-06	porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios	100%	100%	100%	100%	100%	
I.[PC 03.2]-16	porcentaje de incidencias en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio. biblioteca	100%	100%	100%	100%	100%	

## 3.2. Indicadores de la Carta de Servicios

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Tener disponible en el fondo de la Biblioteca la totalidad de bibliografía básica y complementaria recomendada por el profesorado en los programas oficiales	Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Adquirir la totalidad de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes previa valoración de las mismas	Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Ofrecer la posibilidad de hacer reservas de libros prestados , avisando a través de correo electrónico de su disponibilidad	si/no	si	si	si	si	si	si	
Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de cuatro días hábiles	Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Ofrecer información sobre los servicios y recursos de la Biblioteca a través de la actualización semanal de la web	Número de actualizaciones realizadas en la página web de la Biblioteca semanalmente	1	3,6	5,5	3,5	6,1	6,7	
Responder a las consultas recibidas a través del servicio Pregunta al Bibliotecario en un plazo no superior a 48 horas	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Ofrecer a los usuarios de la biblioteca un Programa de Alfabetización Informativa con diferentes niveles de especialización para cada tipología de usuario	si/no	si	si	si	si	si	si	
Responder a las consultas recibida en Biblioteca relativas a producción científica en un plazo máximo de siete días hábiles	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles	100%	98%	96%	100%	100%	100%	
Iniciar el trámite de incorporación al Repositorio de la UJA de las tesis doctorales en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca	100%	-	91%	100%	100%	100%	
Mantener la oferta de número de puestos de lectura y estudio, no superando la relación de siete estudiantes (1 <sup>er</sup> , 2 <sup>o</sup> y 3 <sup>er</sup> ciclo) por cada puesto	Número de estudiantes (1er, 2º y 3er ciclo) por puestos de lectura y estudio	≤ 7	6	6	6	6	6	

## **ANEXO 1. III PLAN ESTRATÉGICO DE UNIVERSIDAD DE JAÉN. PEUJA3-25**

### **Misión de la Universidad de Jaén**

La Universidad de Jaén es una institución pública de educación superior que, a través de la docencia, la investigación y la transferencia del conocimiento, aúna la formación integral de una ciudadanía crítica, profesional y comprometida con la sostenibilidad de su entorno y adaptada a las necesidades de una sociedad cambiante mediante la generación, desarrollo y transmisión de la ciencia, de la técnica y de la cultura; presenta como rasgos singulares un personal comprometido con la orientación a la mejora continua en el desarrollo de todas sus actividades, un alto grado de compromiso social, y un equilibrio entre la proyección universal y la internacionalización transversal de toda su actividad ejerciendo, a su vez, el liderazgo en el desarrollo socioeconómico y cultural de la provincia de Jaén.

### **Visión de la Universidad de Jaén**

La Universidad de Jaén aspira a alinear la actividad y resultados de las distintas unidades organizativas para fortalecer su papel como universidad innovadora que mantiene e impulsa el foco en las necesidades de sus grupos de interés, con particular atención a la formación integral de sus estudiantes a través de un modelo de aprendizaje que estimula y asegura su desarrollo intelectual y su capacidad para desenvolverse en las profesiones que demanda una sociedad globalizada, sostenible y en continua transformación, al desarrollo de una investigación significativa y relevante con repercusión internacional que le permita combinar la excelencia de sus perfiles docentes e investigador, impulsando así su papel de coliderazgo para el progreso social, económico y cultural de su entorno. Para ello, pretende ser una institución que:

- Atiende las necesidades de su personal, asegurando un lugar de trabajo que le proporcione bienestar y garantice el desarrollo de todo su potencial personal y profesional, y planifica su relevo generacional con una orientación hacia la atracción e incorporación de talento que le permitan, conservando su peso relativo en el sistema universitario, reforzar su papel de coliderazgo en el desarrollo socioeconómico y cultural de la provincia.
- Ofrece titulaciones adaptadas a las nuevas cualificaciones demandadas por el mercado laboral y a las necesidades cambiantes de la sociedad. Utiliza un modelo de enseñanza-aprendizaje adaptado al estudiantado nativo digital y a las necesidades formativas de una sociedad cambiante. Proporciona a sus estudiantes una formación integral que complementa las enseñanzas oficiales con una formación paralela que les permite alcanzar el máximo desarrollo de sus capacidades personales y profesionales, fomentando su compromiso con el desarrollo sostenible y mejorando su empleabilidad.
- Intensifica su perfil de universidad investigadora con un peso creciente de la formación de postgrado y de las actividades y resultados investigadores de calidad. Desarrolla políticas que impulsan toda la capacidad de su personal investigador y que potencian la captación de financiación a través de proyectos de investigación competitivos y de la atracción de talento investigador.
- Avanza en la internacionalización transversal, convirtiendo en internacional la experiencia docente, investigadora y de extensión académica. Adopta un papel proactivo y de liderazgo en la formación de alianzas entre universidades europeas con las que comparte el fuerte enraizamiento y compromiso con territorios en la periferia de las megalópolis que multiplique su papel líder en el territorio y la empleabilidad de sus egresados y egresadas.
- Da confianza a sus grupos de interés porque demuestra que el sistema de gobierno y de gestión avanza continuamente en la propuesta de valor de sus funciones, tiene capacidad de innovar para anticipar y adaptarse a los cambios que se producen en la sociedad y consigue la mejora y sostenibilidad de sus resultados, avanzando sustancialmente hacia una universidad digital, que explora y desarrolla la tecnología para multiplicar, transformar y favorecer el valor aportado en el despliegue de las misiones y funciones universitarias, convirtiéndose en un elemento central en su desarrollo.
- Desempeña un papel activo en la consecución del proyecto colectivo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, orientando hacia ellos su actividad formativa, investigadora, de transferencia del conocimiento y de desarrollo cultural, siendo reconocida por los resultados y el impacto que consigue en su entorno.
- Sirve de herramienta de transformación social, económica y cultural de la provincia de Jaén a partir de la formación y del capital humano, pero también a través de la innovación, el emprendimiento, la transferencia del conocimiento y la proyección de la cultura.

## **Objetivos estratégicos**

El PEUJA3-25 se estructura en siete objetivos estratégicos generales orientados a avanzar hacia la visión de la Universidad de Jaén. Estos objetivos estratégicos se desarrollarán posteriormente en los Planes directores sectoriales y transversales.

- OE1. Implementar un modelo de enseñanza flexible y adaptado a las necesidades de la sociedad que ligue formación integral y empleabilidad
- OE2. Intensificar el perfil investigador de la Universidad
- OE3. Impulsar la transformación socioeconómica y cultural de la provincia de Jaén a través de la generación y transferencia de conocimiento
- OE4. Internacionalizar transversalmente toda la actividad universitaria
- OE5. Impulsar la transformación digital de la universidad
- OE6. Reforzar el compromiso social de la universidad implantando los ODS en todos los niveles de actividad de la universidad
- OE7. Enfatizar la corresponsabilidad en la gobernanza estratégica asentada en la eficacia, la eficiencia y en la creación de valor para nuestros grupos de interés

## **PEUJA3-25 y Biblioteca**

### **OE1. Implementar un modelo de enseñanza flexible y adaptado a las necesidades de la sociedad que ligue formación integral y empleabilidad**

OE1.1. Avanzar hacia un modelo de enseñanza singularizado, flexible e innovador con el foco en la adquisición de competencias y en cumplir las expectativas del estudiantado.

- Transformando los espacios docentes de manera que permitan el trabajo interactivo y el uso de metodologías docentes orientadas al desarrollo de competencias de manera cooperativa, frente a la mera transmisión de conocimientos, que facilite la capacidad de proponer soluciones a los problemas.
- Adaptando las infraestructuras orientadas a dar servicio al estudiantado desde una perspectiva que ponga el foco en el usuario, centrada en mejorar su percepción y su nivel de satisfacción desde su primer acercamiento a la universidad.

Actuaciones en Biblioteca:

- Transformando la biblioteca en un Centro de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI)

OE1.4. Garantizar y promover entre el estudiantado una oferta formativa complementaria flexible orientada a su formación integral como profesionales críticos y socialmente responsables, con capacidad de adaptación a las necesidades cambiantes de la sociedad.

- Intensificando y revisando la oferta de formación complementaria para adaptarla a los proyectos personales de futuro (formativos o laborales) del estudiantado, incorporando en la oferta, tanto asignaturas de otros grados como cursos dirigidos a mejorar sus competencias académico-profesionales.

Actuaciones en Biblioteca:

- Desarrollo de un Programa de Competencias Digitales de la UJA destinado a PDI, Estudiantes y PAS

### **OE2. Intensificar el perfil investigador de la Universidad**

OE2.2. Desarrollar nuevas fórmulas orientadas a incrementar la actividad investigadora y los resultados de investigación propiciando la conformación de una masa crítica de personal investigador que permita desarrollar investigación multidisciplinar que aborde los grandes retos de la sociedad.

- Intensificando la visibilidad en la sociedad de los resultados de investigación buscando la mejor manera de transmitir el conocimiento científico y los resultados sobresalientes del personal investigador y de las estructuras de investigación.

Actuaciones en Biblioteca:

- Difusión de la producción científica de los investigadores de la UJA a través de la publicación en abierto: RUJA y APCs
- Creación y desarrollo del Portal de la Investigación de la UJA

## **OE5. Impulsar la transformación digital de la universidad**

OE5.1. Avanzar en la transformación digital de la gestión y el gobierno de la universidad mejorando la gestión de procesos, la toma de decisiones y la experiencia de usuario en todos los grupos de interés, prestando particular atención al acceso a la información e interacción con la institución 24/7 desde cualquier lugar y mediante cualquier dispositivo:

Actuaciones en Biblioteca:

- Desarrollo de la colección digital de materiales bibliográficos de la UJA

OE5.2. Abordar la aplicación de la transformación digital en el ámbito formativo, impulsando la formación en competencias digitales en todos los miembros de la comunidad universitaria:

- Capacitando y certificando las competencias digitales del PDI y PAS de la institución, con programas formativos estructurados, dirigidos e incentivados para alcanzar los objetivos institucionales de digitalización.
- Capacitando y certificando las competencias digitales del estudiantado, como elemento diferenciador, entroncado con la formación integral que se plantea en el modelo educativo innovador y característico de la institución.
- Transformando la biblioteca en un Centro de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI), complementando los servicios actuales con una orientación de servicio moderna y adaptada a las necesidades de formación e información del personal nativo digital.

Actuaciones en Biblioteca:

- Desarrollo de un Programa de Competencias Digitales de la UJA destinado a PDI, Estudiantes y PAS
- Transformando la biblioteca en un Centro de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI)

## **OE7. Enfatizar la corresponsabilidad en la gobernanza estratégica asentada en la eficacia, la eficiencia y en la creación de valor para nuestros grupos de interés**

O7.1. Avanzar en el sistema de dirección estratégica de la institución de manera que se simplifique y favorezca la alineación de los niveles estratégico, táctico y operativo.

- Fomentando la participación comprometida de los distintos grupos de interés (PDI, PAS, Estudiantes) en el gobierno de la universidad, impulsando su incorporación efectiva a las diferentes estructuras de gobierno en las que participan.

Actuaciones en Biblioteca:

- Dar visibilidad y potenciar la actividad de la Comisión de Biblioteca, órgano colegiado de participación en la planificación, desarrollo y gestión de la Biblioteca de la Universidad donde están representados PDI, Estudiantes y PAS.

## ANEXO 2. PLAN ESTRATÉGICO DE LA RED DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS (REBIUN)

### IV PLAN ESTRATEGICO DE REBIUN 2020-2023

A partir de siete cuestiones estratégicas, se proponen seis metas para el IV plan estratégico de REBIUN:

Cuestiones estratégicas:

1. Continuar con el fin básico de REBIUN de facilitar y promover la cooperación entre las bibliotecas que forman la red tratando de avanzar hacia un enfoque de coordinación.
2. Definir el papel que, en su condición de red asociada a la Comisión Sectorial de I+D+i debe o puede desempeñar con relación a la CRUE.
3. La posibilidad de orientar el papel de representación de las bibliotecas universitarias desempeñado por REBIUN hacia el ejercicio de
  1. una actividad de lobby dirigida a promover los intereses comunes de las bibliotecas universitarias y científicas españolas.
  4. La conveniencia de enfatizar más el papel de REBIUN en el favorecimiento del intercambio profesional y la formación del personal bibliotecario.
  5. El fomento del acceso abierto y la ciencia abierta, extensible a los recursos educativos abiertos (OER).
  6. El impulso a la contribución de las bibliotecas universitarias a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la Agenda 2030.
  7. El papel de REBIUN en el mundo de la cooperación bibliotecaria, tanto a escala nacional como internacional.

Metas:

- Meta 1.- Mejorar la viabilidad y utilidad de los programas cooperativos de REBIUN y explorar nuevas iniciativas de cooperación y coordinación entre las bibliotecas de la red.
- Meta 2.- Ayudar a las bibliotecas universitarias y científicas a desempeñar su papel en la creación y acceso al conocimiento, la ciencia abierta y el soporte a la innovación docente.
- Meta 3.- Ayudar a las bibliotecas de la red en su gestión de los recursos humanos en las áreas de organización del trabajo y desarrollo profesional.
- Meta 4.- Impulsar la contribución de las bibliotecas universitarias y científicas a la Agenda 2030.
- Meta 5.- Fortalecer el vínculo entre REBIUN y la Sectorial I+D+i de Crue y definir claramente su papel como red asociada manteniendo su capacidad de actuación y de toma de decisiones.
- Meta 6.- Intensificar la visibilidad y actividad de REBIUN en el mundo de la cooperación bibliotecaria nacional e internacional, así como su actividad de promoción y defensa de los intereses comunes de las bibliotecas universitarias y científicas españolas.

## ANEXO 3. PLAN DE ACTUACIÓN. CONSECUCCIÓN OBJETIVOS 2021

### 1. Objetivos BUJA 2021 (aprobados en Junta Técnica de 24 de febrero de 2021)

#### Objetivos EJE CLIENTE-USUARIO

- Convertir la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación:  
Promover la elaboración de un proyecto por parte de un arquitecto que remodele los espacios en la planta baja de Biblioteca. La Biblioteca solicitará participar en este proyecto aportando la visión bibliotecaria del mismo. Este objetivo ya comenzó a desarrollarse en 2020  
Responsable: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo cumplido: Reunión de consenso con el arquitecto en 07-07-2021 y proyecto presentado en Junta Técnica el 15-07-2021
- Elaboración y difusión de una Guía de publicación en abierto dirigida a los autores de la UJA. Este objetivo ya comenzó a desarrollarse en 2020  
Responsable: Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo en curso: En espera de la aprobación del Reglamento de Repositorio de la UJA. Este objetivo se mantiene en 2022
- Colaborar con el Servicio de Informática para asignar atributos a las cuentas TIC de forma que los distintos servicios electrónicos de la biblioteca puedan ser desagregados por tipo de usuario. Este objetivo se propuso en 2020 pero el Servicio de Informática no lo consideró prioritario  
Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo no cumplido: El Servicio de Informática no lo ha considerado prioritario. Este objetivo se mantiene en 2022
- Actualizar las guías de uso de los recursos electrónicos que se ponen a disposición de los usuarios en la página web de Biblioteca  
Responsable: Jefa de la Sección de Normalización y Proceso Técnico / Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos. 31-12-2021  
Objetivo no cumplido: Este objetivo está en curso y se mantiene en 2022
- Crear en RUJA y poner a disposición del PDI una colección de “Datos de Investigación”  
Responsable: Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 30-06-2021  
Objetivo cumplido: Colección creada y asignada como Dataset como una más dentro de las colecciones de RUJA
- Convertir TAUJA en un repositorio de materiales docentes, donde TAUJA pasaría a ser una colección  
Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo en curso: Informe enviado a Vicerrectorados el 07-07-2021. Este objetivo se mantiene en 2022
- Actualizar la página web de Biblioteca eliminando el espacio “Alfabetización Informativa” y creando el espacio “Competencias Digitales”  
Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo cumplido: Página web actualiza en noviembre de 2021

#### Objetivos EJE PROCESOS INTERNOS

- Elaboración de una instrucción Técnica que recoja de manera integral la gestión de la bibliografía recomendada.  
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo cumplido: Instrucción técnica aprobada en Junta Técnica de 18-01-2022
- Revisar las licencias de recursos electrónicos y ubicarlas en un lugar distinto a Ílias  
Responsable: Jefa de la Sección de Adquisiciones Bibliográficas / Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos. 31-12-2021  
Objetivo cumplido: Drive creado y documentos de licencias incluidos

## 2. Otros proyectos y acciones

### 2.1. Grupo de discusión realizado en Comisión de Biblioteca de 22 de octubre de 2018

- Revisar el trámite automatizado de ADB - Adquisiciones bibliográficas, estudiando la posibilidad de incorporar la firma de coordinadores de área en el proceso de solicitud de adquisición. OBJETIVO 2019 y 2020. El Servicio de Informática no lo consideró prioritario  
Responsable: Jefa de la Sección de Adquisiciones Bibliográficas y Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo no cumplido: El Servicio de Informática no lo ha considerado prioritario. Este objetivo se mantiene en 2022
- Implementar una herramienta helpdesk para formalizar y facilitar el proceso de consulta en la Sección de Apoyo a la Investigación. OBJETIVO 2019 y 2020. el Servicio de Informática no lo consideró prioritario  
Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo no cumplido: El Servicio de Informática no lo ha considerado prioritario. Este objetivo se mantiene en 2022

### 2.2. Objetivos Rebiun y CBUA

Objetivos Rebiun (establecidos en reunión de 13 de febrero de 2019 del Grupo de Trabajo Línea 4 del Plan estratégico de Rebiun)

- Elaborar un documento marco a nivel Rebiun para la integración de las competencias profesionales en las pruebas selectivas de bibliotecas universitarias. FASE 2. Este objetivo ya comenzó a desarrollarse en 2020  
Responsable: Subdirección de Biblioteca y Proyectos. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo cumplido: Documento presentado en Asamblea Rebiun 2021 y depositado en repositorio

### 2.3 Objetivos establecidos en los Grupos de Trabajo de Biblioteca

Grupo de Trabajo de Competencias Digitales

- Elaborar una presentación modelo del Programa DIGCOMP que pueda usarse por todo el personal que necesite presentar en público dicho programa  
Responsable: GT Competencias Digitales. Plazo: 30-06-2021  
Objetivo cumplido: modelo presentado en Junta Técnica de 17-09-2021 e incorporado a intranet CI
- Diseño y propuesta al Secretariado de Formación Permanente y Formación Complementaria de los cursos DIGCOMP\_INTERMEDIO 03 Y 04  
Responsable: GT Competencias Digitales. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo cumplido: Propuesta presentada en reunión mantenida el 23-07-2021

Grupo de Trabajo de Cargas de Trabajo del Personal Técnico Especialista

- Activar el Grupo de Trabajo de Cargas de Trabajo del Personal Técnico Especialista estableciendo nuevos objetivos y procedimientos para desarrollar en 2022  
Responsable: GT Cargas de Trabajo del Personal Técnico Especialista. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo cumplido: Reunión mantenida 17-09-2021

Grupo de Trabajo de Pregunta al Bibliotecario

- Automatizar la respuesta del servicio en periodos vacacionales  
Responsable: GT Pregunta al Bibliotecario. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo cumplido: Puesto en marcha en vacaciones Navidad 2021
- Incluir aspectos formales y encuesta de satisfacción en las respuestas (plantilla o firma)  
Responsable: GT Pregunta al Bibliotecario. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo cumplido: Firma editada en diciembre de 2021

## Grupo de Trabajo de Biblioteca 2.0

- YouTube: Actualizar las listas de distribución existentes, Eliminar vídeos desactualizados, Incorporar vídeos nuevos provenientes de DigComp, Retomar los vídeos Recurso del mes, sugeridos por el grupo de recursos electrónicos de la BUJA, Campaña de nuevos suscriptores  
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo no cumplido: Se han finalizado todas las actuaciones exceptuando las relativas a DigComp, las cuales se acometerán en 2022
- Pinterest: Promocionar el tablón de fondo antiguo a través de post en las otras redes  
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo no cumplido: Este objetivo se mantiene en 2022
- Instagram: Promover los seguidores de Jaén, Aumentar las visualizaciones de post modificando la hora de publicación, Incrementar la publicación de stories de otros usuarios y propias, Crear una cuenta en link.tree para solucionar el problema de la redirección a urls externas a noticias de la web de Biblioteca y las otras redes de biblioteca  
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo cumplido: Actuaciones desarrolladas a lo largo de 2021
- Mantener un ritmo de publicación de 3 post semanales  
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo cumplido
- Estudiar el procedimiento para incluir periódicamente post referidos a los artículos publicados en las revistas electrónicas de la UJA  
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo cumplido: 6 post enviados desde el 08-06-2021
- Encontrar una herramienta de gestión de todas las cuentas que nos facilite recoger los datos estadísticos de presencia en las redes que interesa valorar a la Biblioteca.  
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo cumplido: Aplicación elegida Metricool

## 2.4 Objetivos establecidos en de Análisis de Gestión de Riesgo y Oportunidades (SIGC-SUA)

- Solicitar la formalización de un programa DigComp a Secretariado de Formación Permanente y Formación Complementaria  
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo cumplido: Propuesta presentada en reunión mantenida el 23-07-2021

## 2.5 Actuaciones de biblioteca acordadas tras reuniones mantenidas con las revistas UJA

- Incorporar los artículos de las revistas publicadas por la UJA en RUJA  
Responsable: Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 30-06-2021  
Objetivo cumplido: Informe presentado a Dirección por Sección de Apoyo a la Investigación el 10-09-2021
- Elaborar un informe donde se especifiquen los requisitos que debe cumplir una revista y/o los criterios de selección que se establece para incorporar títulos en: SciELO, WOS, SCOPUS, DOAJ Directory of Open Access Journals, Historical Abstracts, REDALYC  
Responsable: Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 30-06-2021  
Objetivo cumplido: Informe enviado al Servicio de Publicaciones (UJA Editorial) en correo electrónico de 14-05-2021
- Estudiar el procedimiento para incluir periódicamente post referidos a los artículos publicados en las revistas electrónicas de la UJA.  
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo cumplido: 6 post enviados desde el 08-06-2021
- Revisión de la página web de las revistas UJA en Dialnet y envío de las estadísticas de la revista en el período 2017-2020  
Responsable: Responsable de Publicaciones Electrónicas. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo cumplido: Informes enviados a las revistas UJA durante abril 2021
- Incorporación de las revistas UJA en el proyecto Dialnet Métricas  
Responsable: Responsable de Publicaciones Electrónicas. Plazo: 31-12-2021  
Objetivo cumplido: 100% de las revistas UJA incorporadas durante abril 2021

## 2.6 Objetivos establecidos en de Análisis de Encuestas de Satisfacción del Personal 2021

- Establecer formalmente un procedimiento de envío y resolución de sugerencias por parte del personal a la Junta Técnica. Será la propia Junta Técnica la que informe de las actuaciones que originan cada una de ellas en los acuerdos que se hacen públicos  
Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 30-06-2022  
Objetivo cumplido: Formulario implementado en Comunicación Interna el 16-12-2021

## **ANEXO 4. SIGC-SUA**

### **4.1. Informe de Auditoría Interna. Ciclo 2021**

#### **OBSERVACIONES:**

I.[PC 06.21]-01 Número de préstamos por usuario potencial valor objetivo  $\geq 4$  resultados 1,3.

Registra tendencias negativas, debido a un cambio en las preferencias de los usuarios acelerado en tiempo de pandemia, que ha derivado en su incumplimiento, por lo que se recomienda que la Unidad ajuste el valor objetivo a la nueva realidad de su gestión.

I.[PC 06.213]-03 Número descargas de monografías electrónicas por usuario potencial Valor objetivo  $\geq 15$  Resultados 13,3

Registra tendencias negativas, debido a un cambio en los criterios de recuento establecidos por el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía. La manera de recoger los datos de uso de publicaciones electrónicas se consensua en el CBUA teniendo en cuenta las directrices marcadas por REBIUN, se va proceder a la revisión del indicador y objetivos.

I.[PC 06.23]-01 Número de páginas visitadas de la web de producción científica por PDI. Valor objetivo  $\geq 15$  Resultados 9,2

Registra tendencias negativas desde hace ya dos ejercicios. Durante el ejercicio 2022 se valorará el establecer algún plan de acción para que aumente el número de visitas, o ajustar el valor objetivo.

### **4.2. Informe de la auditoría de certificación. 2ª visita de seguimiento ISO 9001/2015**

En lo que respecta a Biblioteca, se audita el proceso PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento:

- PC 06.211. Entrada de recursos de información
- PC 06.22. Alfabetización informacional

En el informe no se señalan oportunidades de mejora ni observaciones.



<b>RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO</b>			3	3	4	4	4	4
<b>COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO</b>	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA</b>	4	2	3	3	3	2	3	3
<b>RECOPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS</b>			3,50	3	4	3,5	4	4
<b>VALORACIÓN GENERAL</b>			4,25	4	4	4	3	4
<b>EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO</b>	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO</b>			4,50	4	4	4	4	4
<b>OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA</b>			4	4	4	4	4	4

La encuesta de 2011 cambió respecto a la de años anteriores, por lo que no ha sido posible el indicar la evolución en el tiempo de todos los bloques.

### 3. Detalle de los resultados 2021 de Biblioteca comparándolos con 2013, 2015, 2017 y 2019: medias

		2013	2015	2017	2019	2021
	<b>1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
1	Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	4,19	4,07	4,04	4,24	4,00
2	Asignación de los objetivos que tiene que lograr en el desempeño de su puesto de trabajo.	4,08	3,93	3,71	4,12	3,61
3	Disponibilidad de documentos y métodos para realizar su trabajo con eficacia (mecanismos de búsqueda de información, manuales y guías de procesos de su Unidad).	4,17	4,30	4,32	4,28	4,00
4	Posibilidad de aplicar nuevas ideas en el desempeño de su puesto de trabajo (creatividad e innovación)	3,56	3,44	3,29	3,56	3,21
5	Posibilidad de desempeñar las funciones del puesto de trabajo con autonomía y responsabilidad propia.	3,92	3,89	3,86	3,92	3,66
6	Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo	3,97	3,78	3,86	4,16	3,83
7	Ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo	3,71	3,73	3,79	3,88	3,62
	<b>Total Bloque 1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>3,94</b>	<b>3,88</b>	<b>3,84</b>	<b>4,02</b>	<b>3,70</b>
	<b>2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
8	Desarrollo de la prevención de riesgos laborales en relación con su puesto de trabajo (información y formación sobre los riesgos, medidas de prevención adoptadas, equipos de protección individual, medidas de emergencia, etc.	3,44	3,70	3,57	3,72	3,48
9	Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.	3,28	3,74	3,48	3,28	3,59
10	Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.)	3,94	3,93	4,11	4,16	4,10
11	Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	3,97	3,85	3,96	4,40	4,21
12	Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza	3,92	3,77	4,14	4,24	3,89
	<b>Total Bloque 2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO</b>	<b>3,71</b>	<b>3,80</b>	<b>3,85</b>	<b>3,96</b>	<b>3,85</b>
	<b>3. PARTICIPACIÓN.</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
13	Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo	3,51	3,77	3,50	3,80	3,30
14	Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo	3,37	3,54	3,14	3,36	3,22

15	Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad	3,71	3,73	3,36	3,92	3,25
<b>Total Bloque 3. PARTICIPACIÓN</b>		3,53	3,68	3,33	3,69	3,26
<b>4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.</b>		<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
16	Posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo	3,56	3,69	3,71	3,79	3,41
17	Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas	3,72	3,77	3,82	3,70	3,74
18	Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional	3,39	3,54	3,22	3,30	3,33
19	Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo	3,44	3,69	3,39	3,46	3,37
20	Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado	3,46	3,69	3,61	3,79	3,93
21	Utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajo.	3,47	3,69	3,61	3,67	3,78
22	Los métodos aplicados para evaluar el nivel de desempeño y de competencias en el puesto de trabajo	2,94	3,31	2,81	3,23	2,87
<b>Total Bloque 4. FORMACIÓN / EVALUACIÓN</b>		3,43	3,63	3,45	3,56	3,49
<b>5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO.</b>		<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
23	Grado de cooperación, apoyo y desarrollo del trabajo en equipo en su Unidad.	3,47	3,62	3,57	3,76	3,61
24	Grado en el que se comparte los conocimientos entre las personas de la Unidad.	3,75	3,73	3,64	3,76	3,57
<b>Total Bloque 5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO</b>		3,61	3,68	3,61	3,76	3,59
<b>6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.</b>		<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
25	Adecuación de la comunicación interna a las necesidades y estructura de la Unidad	3,89	3,77	3,67	3,64	3,61
26	Eficacia de los canales, medios y métodos utilizados para la comunicación en la Unidad	3,64	3,88	3,75	3,80	3,62
27	Fluidez de la comunicación con los responsables de la Unidad	3,64	3,85	3,68	3,76	3,76
28	Fluidez de la comunicación entre las personas que trabajan en la Unidad	3,81	3,88	3,68	3,72	3,61
29	Adecuación de la información institucional que le proporciona la Universidad	3,53	3,46	3,44	3,50	3,85
<b>Total Bloque 6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO</b>		3,70	3,77	3,64	3,68	3,69
<b>7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.</b>		<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
30	Posibilidades que ofrece la Universidad para la promoción a un grupo de titulación o puesto de trabajo	2,09	2,68	2,11	2,44	3,04
31	Posibilidades que ofrece la Universidad para el desarrollo y mejora profesional en el puesto de trabajo que desempeña	1,78	2,81	2,57	2,52	3,04
32	Posibilidades de promoción profesional desde su incorporación a la Universidad.	3,34	3,08	2,71	2,71	3,04
33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	2,88	2,84	2,35	2,38	2,96
34	Garantías de equidad e igualdad de oportunidades en los procesos selectivos internos en los que ha participado.	3,47	3,62	3,48	3,17	3,68
<b>Total Bloque 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA</b>		2,71	3,01	2,64	2,64	3,15

<b>8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS</b>		Media	Media	Media	Media	Media
35	Retribuciones percibidas por las funciones realizadas en su puesto de trabajo	3,09	3,69	3,61	3,75	3,86
36	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones del resto de puestos de trabajo de la Universidad.	3,23	3,42	3,13	3,42	3,27
37	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones de puestos similares de otras administraciones públicas	3,13	3,38	3,52	3,63	3,32
38	Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, otras compensaciones).	3,00	2,96	2,86	3,10	2,92
39	Reconocimientos no retributivos recibidos por la Universidad (reconocimientos de los servicios prestados, felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.).	2,50	2,52	2,85	2,84	2,56
40	Beneficios sociales establecidos por la Universidad (Plan de acción social, atención sanitaria, guarderías, premios por jubilación, fomento actividades deportivas y culturales, fondos de pensiones, conciertos con empresas para obtener beneficios, otras atenciones sociales.).	3,09	3,24	3,07	3,39	3,85
41	Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar.	3,53	3,92	4,33	4,21	4,30
42	Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral que aplica la Universidad (permisos de maternidad o adopción, lactancia, reducciones de jornada por conciliación, premios y reducciones de jornada por situaciones excepcionales).	3,49	3,81	4,18	4,09	4,23
<b>Total Bloque 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS</b>		3,13	3,37	3,44	3,55	3,54
<b>9. VALORACIÓN GENERAL</b>		Media	Media	Media	Media	Media
43	Nivel general de satisfacción.	3,47	3,65	3,20	3,52	3,66
44	Grado general de motivación. (En función de las prácticas de gestión que desarrolla la Universidad y que inciden en su motivación: formación y capacitación, promoción, delegación de responsabilidades, participación, comunicación, retribuciones, reconocimientos y atenciones sociales).	3,44	3,48	3,11	3,48	3,48
45	Grado de implicación personal con la Universidad.	3,46	3,50	3,68	3,44	3,79
46	Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo.	4,09	4,12	4,00	3,32	4,17
47	Se identifica con la actual misión, misión, valores y estrategias de la Universidad		3,88	3,68	3,84	3,90
<b>Total Bloque 9. VALORACIÓN GENERAL</b>		3,67	3,76	3,63	3,43	3,87
<b>10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD.</b>		Media	Media	Media	Media	Media
48	Prácticas de comunicación personal de la misión, visión, valores, estrategias (Universidad/Unidad) y objetivos del Servicio/Unidad, equipos o puestos de trabajo	3,70	3,92	3,61	3,59	3,48
49	Referente como modelo de actitud y comportamiento en la implantación e impulso de la cultura de la calidad y excelencia en el Servicio/Unidad	3,88	4,12	3,79	3,63	3,77
50	Prácticas y métodos de organización y distribución del trabajo en el Servicio/Unidad para garantizar la eficacia en la prestación del servicio	3,82	3,84	3,39	3,71	3,52
51	Actitudes en la comunicación (accesibilidad, escucha activa, valoración de las sugerencias propuestas, capacidad expositiva, generación de confianza persuasiva, transmisión de conocimiento).	3,79	3,84	3,61	3,58	3,81
52	Actitudes y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad en el desarrollo del trabajo	3,69	3,88	3,75	3,63	3,81
53	Actitudes y acciones para motivar y facilitar la participación en las actividades de mejora de los equipos y de las personas.	3,58	3,80	3,61	3,35	3,67
54	Actitudes y acciones para impulsar el trabajo en equipo en el Servicio/Unidad	3,56	3,92	3,61	3,50	3,74
55	Actitudes y acciones para impulsar la creatividad y la innovación en los procesos y en los servicios prestados	3,41	3,60	3,39	3,29	3,42
56	Prácticas y acciones para impulsar, apoyar y facilitar la participación de las personas en la formación	3,59	3,87	3,75	3,39	3,70
57	Acciones de reconocimiento interno por el trabajo realizado y los esfuerzos por la mejora del Servicio/Unidad	3,50	3,68	3,22	3,21	3,42

58	Prácticas y acciones para fomentar y promover la igualdad de oportunidades, la equidad en la gestión y trato con las personas del Servicio/Unidad	3,52	3,84	3,46	3,35	3,69
<b>Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO / UNIDAD</b>		3,64	3,85	3,56	3,48	3,64
<b>11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.</b>		<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
59	Considera que los objetivos de su Servicio/Unidad están alineados con la misión, visión, valores y Plan Estratégico de la Universidad.	4,11	4,27	4,04	4,08	4,07
60	Considera que en su Servicio/Unidad está implantada la orientación al cliente (prestar un servicio de calidad a los usuarios).	4,33	4,42	4,39	4,24	4,34
61	Considera que el sistema de gestión de calidad aplicado en su Servicio/Unidad está contribuyendo a la mejora continua en la prestación de servicios.	3,83	3,96		4,08	4,07
62	Considera que el Gobierno y la Dirección de la Universidad impulsa la consecución de la misión, misión, valores y las estrategias.		3,92		3,72	3,67
63	Considera que en la Universidad se promueve la calidad y la excelencia como objetivo institucional.		3,88	3,96	3,76	3,93
64	Considera que en la Universidad se fomentan valores de comportamiento ético y de transparencia y se actúa conforme a estos.		3,68		3,50	3,86
65	Considera que en la Universidad se desarrollan actitudes, valores y actuaciones de responsabilidad social (protección del medio ambiente, seguridad y prevención, accesibilidad e igualdad).	3,71	3,85	3,61	3,65	3,97
<b>Total Bloque 11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO / UNIDAD</b>		4,00	4,00	3,90	3,86	3,99
<b>12. OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA.</b>		<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
66	Considera que las preguntas de la encuesta son adecuadas para conocer la percepción de la satisfacción de las personas (respecto al apartado 1 "Cuestionario de satisfacción").	3,34	3,54	3,70	3,52	3,44

#### 4. Comentarios literales realizados por el personal de Biblioteca

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación al desempeño del puesto de trabajo:

- Considero que al principio tuve desconocimiento sobre cual eran las funciones que realmente tenía que desempeñar en función de mi puesto. Con el tiempo fuí respondiendo mis dudas.
- En ciertos puestos y escalafones está vetada cualquier iniciativa que no venga de arriba. Aunque se puedan proponer nunca se llevan a efecto.
- En general, aunque valoro positivamente el desempeño de mi puesto dentro de la unidad, si me gustaría más permeabilidad entre las distintas secciones, a veces tengo la sensación de ser espacios cerrados y que no permiten más interacción.
- Estoy muy satisfecha en relación al desempeño del puesto de trabajo

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación a condiciones a mejorar:

- Con respecto a este apartado, estoy muy satisfecha y considero que está todo bastante bien.
- En ciertos servicios debido a lo ajustado de las plantillas es casi imposible beneficiarse del horario flexible y otras ventajas laborales.
- En cuanto al equipamiento informático no se tiene en cuenta las sugerencias y se tiende a la uniformidad en cuanto a solicitudes de equipos de soporte adicionales

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación a la participación:

- Considero que llevo poco tiempo en el puesto y quizá sea esa la circunstancia que hace que se tenga más en cuenta la opinión de mis compañeros por su larga trayectoria profesional.
- Las propuestas que hago se aceptan, hasta ahora el 75% de todas las que he hecho, pero no hay un análisis para determinar si son oportunas o no, o establecer una prioridad, no hay crítica, ni positiva ni negativa, se aprueban sin más, sin matices y las que se rechazan no han sido evaluadas y/o no se ha justificado con argumentos técnicos para rechazarlas. Algunas de las que se han puesto en marcha no eran las más oportunas o había otras más importantes, pero no se priorizan, si

no las priorizo yo. No me creo con el suficiente conocimiento: de mi entorno, de hacia donde camina la biblioteca: de otros objetivos o proyectos de la biblioteca, como para pensar que mis propuestas sean perfectas, sin necesidad de que una persona o varias, más cualificadas y/o informadas que yo las evalúen.

- Muy satisfecho con la posibilidad de sugerir mejoras, aunque es cierto que no siempre se llevan a cabo, aún a pesar de ser aceptadas. Entiendo que se debería hacer un seguimiento en cuanto a la implementación, de lo contrario las personas tienen a dejar de hacer aportaciones
- Posibilidades haylas, que las tomen en cuenta dependen de donde vengan.

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación a la formación/evaluación:

- En cuanto a esta faceta se podría decir que se hacen esfuerzos más que suficientes para que estemos al día. Aunque en ocasiones ciertas actividades formativas llegan tarde.
- Los cursos de formación genéricos en los que he participado han sido útiles y son aplicables al puesto de trabajo. Ha habido formación específica para la biblioteca que se me han denegado argumentando que era muy especializada. Se refería a preparación de vídeos. A pesar de argumentar que iban a ser útiles para todo el personal de la biblioteca, no solamente para mí, dadas las circunstancias de pandemia, y que podían hacerse otros cursos más genéricos, no se han ofrecido otros cursos de menor especialización. Sin embargo, se me exige que yo sea responsable de una formación para otras personas y que la haga con vídeo, cuando expresamente me han negado la posibilidad de participar en un curso, por ser muy especializado y no han organizado otro más sencillo. Tampoco tengo medios técnicos para grabar un vídeo, la cámara me la he comprado yo. Que sepa, igual me equivoco, hay una cámara y un micro para toda la biblioteca, y la tiene una persona en su despacho. Si tengo que grabar un vídeo obligatoriamente, al menos debería contar con los medios técnicos. Me formé gracias a un curso general de la Universidad, nivel básico voluntario, no de biblioteca, ante falta de formación genérica en la biblioteca. No sé qué métodos se aplican para evaluar el nivel de desempeño y de competencias, no sé cómo me ha evaluado.
- No tengo información para valorar las cuestiones anteriores.
- No veo que la forma de evaluar sea la adecuada y no veo que se adopten decisiones por la misma

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación a las relaciones internas en tu Unidad:

- Creo que es una de las debilidades de mi unidad
- La cooperación y el trabajo en equipo va relacionado con el grupo de personas con el que se trabaja. En mi unidad hay personas que son más colaborativas que otras y es más fácil trabajar en equipo. Otras por el contrario son más independientes.
- No sé cómo entender "Unidad" si es como Servicio, mi nivel de satisfacción es 1, si es como Sección 2, si es entre secciones mi nivel de satisfacción es -1, si existiera. Aunque en la práctica no hay diferencias entre unidad y servicio porque la jefatura de sección no hace caso a la dirección y la dirección está tranquila porque la jefatura de sección no le da la lata y no tiene que lidiar más de lo necesario con esa persona. Quien sale perdiendo soy yo, que no tengo quién me dirija, quien comparta los conocimientos conmigo, si yo no pregunto, nadie me cuenta nada, si yo no pido ayuda, nadie me la ofrece o pregunta si la necesito. No hay trabajo en equipo. Las cuestiones de mi trabajo que pueden estar relacionadas con varias secciones, y que requerirían trabajo en equipo, no están planificadas. Si pregunto, se considera injerencia en las competencias de otras personas o secciones. Como saco el trabajo adelante, mejor o peor, pero sale adelante, no trasciende o lo que se filtra es que pregunto demasiado.

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación en relación a la comunicación:

- En términos generales, este aspecto es positivo.
- La comunicación institucional ha mejorado ostensiblemente en los últimos años
- La fluidez de la comunicación no tiene por qué estar relacionada con la cantidad de información pertinente que hay en la comunicación. Una persona puede ser amable pero no transmitir contenido o tan somero que simplemente sirva para justificar que se ha transmitido, para cumplir con el trámite, no para informar de verdad, sólo hay que mirar los acuerdos de la Junta Técnica. Son "acuerdos", apenas una línea, por acuerdo, pero no las actas de las Juntas Técnicas. La asistencia a las Juntas Técnicas no es obligatoria para los convocados, que yo sepa. No pasa nada si alguien no asiste sistemáticamente, hay personas que se han jubilado que no han ido a prácticamente ninguna y nunca ha pasado nada. Si los convocados no tienen la obligación de asistir, la dirección no puede perjudicar a los funcionarios de las secciones cuyos jefes no asisten. Es más, para la

dirección debe ser un alivio, no tener que obligar a una persona a asistir a una reunión a la que no quiere ir y además se asegura una reunión sin sobresaltos o sin otros puntos de vista. La información no fluye ni en orden descendente, ni en orden ascendente. Nunca me han informado, ni la persona que actualmente ejerce la jefatura de sección, ni las que la ocuparon anteriormente, de los temas a tratar en las reuniones, ni nunca me han preguntado por algo que quisiera aportar en esas reuniones, respecto a mi sección, claro está.

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación a la promoción y desarrollo de la carrera:

- Las propias estructuras y marco legal no posibilitan mejoras en este campo
- No entiendo que la Universidad contrate del paro personal para cubrir ciertos puestos vacantes en sustitución y no ofrezca en comisión de servicio dichos puestos a su personal que tiene la titulación, aunque no pertenezcan a esa escala o servicio.
- No puedo valorar este aspecto porque no tengo información suficiente.

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación a las recompensas, reconocimientos y atención a las personas:

- Es lamentable que ciertos conceptos retributivos se abonen indistintamente a todo el mundo por igual, cuando todos sabemos que hay personas que no realizan cursos, ni actividades de mejora, por no decir que no hacen ni su trabajo diario.
- Los puntos valorados son muy satisfactorios, el resto de puntos que no se valoran es por falta de información.
- Valoro muy positivamente la cantidad y flexibilidad en cuanto a los permisos de todo tipo

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación al cuestionario de satisfacción:

- Creo que a veces no se hace caso de las sugerencias que el personal hace.
- Después de más de 30 años de servicio en esta casa, siento que soy un privilegiado social y laboralmente hablando. Pero un desaprovechado en muchos aspectos en mi servicio.
- En términos generales, creo que la valoración es positiva teniendo en cuenta el poco tiempo que llevo desempeñando este trabajo.
- Lo que considero necesario es establecer un sistema de teletrabajo, que permita a las personas cuyo trabajo se puede realizar perfectamente desde casa acceder a esta modalidad.
- Nada que señalar

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación a la acción de liderazgo:

- Considero que el liderazgo de la persona responsable de la unidad es bastante positivo.
- Nada que señalar
- Quiero destacar especialmente mi grado de insatisfacción y la diferencia de trato que recibí con el trabajo a distancia. Se me negó expresamente en junio y julio de 2020 por parte de la dirección, cuando otras personas de la biblioteca, en el mismo periodo, trabajaron a distancia. Puede ser que la jefatura de sección no hiciera la solicitud convenientemente o puede ser que el director no informara convenientemente a la jefatura de sección, pero la perjudicada fui yo. También estoy totalmente insatisfecha con el trato que se les ha dado al personal funcionario respecto al personal laboral en el trabajo a distancia. Mientras que los funcionarios hemos tenido que presentar objetivos, indicadores, etc. que justificaran el trabajo a distancia, el personal laboral se ha marchado a casa "a disposición de la gerencia". Especialmente en la biblioteca el argumento era que el PTE no puede hacer nada si no está presencialmente. En mi opinión la dirección de la biblioteca no ha encontrado nada que el PTE pueda hacer, o no le ha preguntado a las jefaturas de sección o ambas cosas. Particularmente se me ocurren un par de cosas que podrían haber hecho. No soy quién para plantearlas siquiera. Ante todo es la salud y no digo que el PTE no mereciera, por las medidas para prevenir el COVID, trabajar a distancia, lo que quiero evidenciar es que medir el rendimiento de los funcionarios a distancia es como ponernos bajo sospecha.

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación a opinión general sobre el servicio:

- Creo que la institución aplica solo un sistema burocrático y no importa la gestión

- Creo que los objetivos de la Universidad son muy éticos y de calidad.

Se redactan, literalmente, los comentarios relacionados con sugerencia o mejora de la encuesta:

- Entiendo que la encuesta es pertinente, pero no llego a percibir a posteriores si es de utilidad o es más que un trámite mas
- La realización periódica de este tipo de encuestas es muy positiva para poder subsanar aquellas cuestiones susceptibles de mejora teniendo en cuenta la opinión de todas las personas que trabajan en esta Universidad.
- No puedo opinar sobre la adecuación de las preguntas de la encuesta, para eso debería saber algo sobre encuestas y no sé nada. En las respuestas libres, a pesar del anonimato, se puede saber perfectamente qué persona está contestando y de quién se está hablando. Si esa información se comparte, especialmente con las personas de las que se habla y/o después se les llama la atención en reuniones con la gerencia, es un ejemplo, el trabajador/a que ha respondido la encuesta anónima, puede plantearse seriamente no contestar nunca más un cuestionario. Lamento que mi fuerte no sea la asertividad.

## 5. Conclusiones

Tras el análisis de los resultados obtenidos en 2021 cabe destacar de manera general:

- El personal de Biblioteca se encuentra razonablemente satisfecho, la opinión general sobre el servicio se encuentra en 3,87 sobre 5, y ningún bloque de preguntas se encuentra por debajo de 3.
- Los resultados obtenidos en Biblioteca son muy similares a los obtenidos de forma global en la Universidad
- El nivel de participación en 2021 ha sido 64,44%, superior al obtenido en 2017, que fue 52,08%

Los aspectos concretos menos valorados (por debajo de 3) son cuatro, uno menos que en 2019:

	<b>4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.</b>	Media	Media	Media	Media	Media
22	Los métodos aplicados para evaluar el nivel de desempeño y de competencias en el puesto de trabajo	2,94	3,31	2,81	3,23	2,87
	<b>7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.</b>	Media	Media	Media	Media	Media
33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	2,88	2,84	2,35	2,38	2,96
	<b>8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS</b>	Media	Media	Media	Media	Media
38	Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, otras compensaciones).	3,00	2,96	2,86	3,10	2,92
39	Reconocimientos no retributivos recibidos por la Universidad (reconocimientos de los servicios prestados, felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.).	2,50	2,52	2,85	2,84	2,56

Los aspectos concretos más valorados (por encima de 4) son 10, 2 menos que en 2019:

	<b>1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>	Media	Media	Media	Media	Media
1	Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	4,19	4,07	4,04	4,24	4,00
3	Disponibilidad de documentos y métodos para realizar su trabajo con eficacia (mecanismos de búsqueda de información, manuales y guías de procesos de su Unidad).	4,17	4,30	4,32	4,28	4,00
	<b>2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.</b>	Media	Media	Media	Media	Media
10	Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.)	3,94	3,93	4,11	4,16	4,10

11	Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	3,97	3,85	3,96	4,40	4,21
<b>8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS</b>		<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
41	Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar.	3,53	3,92	4,33	4,21	4,30
42	Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral que aplica la Universidad (permisos de maternidad o adopción, lactancia, reducciones de jornada por conciliación, premios y reducciones de jornada por situaciones excepcionales).	3,49	3,81	4,18	4,09	4,23
<b>9. VALORACIÓN GENERAL</b>		<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
46	Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo.	4,09	4,12	4,00	3,32	4,17
<b>11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.</b>		<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
59	Considera que los objetivos de su Servicio/Unidad están alineados con la misión, visión, valores y Plan Estratégico de la Universidad.	4,11	4,27	4,04	4,08	4,07
60	Considera que en su Servicio/Unidad está implantada la orientación al cliente (prestar un servicio de calidad a los usuarios).	4,33	4,42	4,39	4,24	4,34
61	Considera que el sistema de gestión de calidad aplicado en su Servicio/Unidad está contribuyendo a la mejora continua en la prestación de servicios.	3,83	3,96		4,08	4,07

Respecto a las observaciones y sugerencias se han recibido un total de 40, 24 más que en 2019. El único tema recurrente es la gestión que hace la Biblioteca de las sugerencias que lleva a cabo el propio personal.

## 6. Plan de actuación

Establecer formalmente un procedimiento de envío y resolución de sugerencias por parte del personal a la Junta Técnica. Será la propia Junta Técnica la que informe de las actuaciones que originan cada una de ellas en los acuerdos que se hacen públicos.

## ANEXO 6. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN LA LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA año 2021

Durante 2021 los mensajes recibidos en la lista de distribución de Comunicación Interna han sido:

asunto	nº mensajes 2015	nº mensajes 2016	nº mensajes 2017	nº mensajes 2018	nº mensajes 2019	nº mensajes 2020	nº mensajes 2021
sin asunto	5	7	14	24	10	8	2
avisos	81	78	54	40	69	45	70
comisión de biblioteca	1	1	2	0	2	1	3
estadísticas	2	1	1	1	1	1	1
formación	14	12	7	4	9	8	2
grupos de trabajo	11	14	6	9	10	15	4
informes	6	9	8	7	5	5	7
junta técnica	14	10	14	7	8	18	8
noticias	6	10	5	0	0	10	8
SIGC-SUA	12	6	4	30	8	6	5
otros	21	31	17	5	16	47	15
<b>total</b>	<b>173</b>	<b>179</b>	<b>132</b>	<b>127</b>	<b>138</b>	<b>164</b>	<b>125</b>

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Número de mensajes enviados a CI</b>	159	130	216	190	173	179	132	127	138	164	125

Respecto a los contenidos y procedencia:

1. Sin asunto: aglutina mensajes de muy distinto carácter, sobre todo enviados por el PTE
2. Avisos: aglutina mensajes de distinta procedencia, sobre todo Normalización y Proceso Técnico, Encargados de Equipo y Administración del Sistema
3. Comisión de Biblioteca: remisión a Comunicación Interna de actas de las reuniones de la Comisión
4. Estadísticas: remisión por parte de Dirección de datos estadísticos
5. Formación: sobre todo se refieren a información sobre cursos, distribución del personal en las distintas ediciones, la procedencia ha sido Subdirección
6. Grupos de trabajo: sobre todo se refieren a convocatorias de reunión y actas
7. Informes: remisión de informes, sobre todo por parte de las Jefaturas de Sección
8. Junta Técnica: remisión a comunicación interna de actas de las reuniones e informes de la Junta
9. Noticias: remisión por parte de Dirección de las noticias relacionadas con Biblioteca y registradas por el Gabinete de Prensa de la UJA
10. SIGC-SUA: remisión a comunicación interna de toda la información que tenga que ver con el SIGC-SUA
11. Otros: aglutina mensajes de muy distinto carácter y procedencia

Respecto al número de efectivos que han participado en la lista de distribución con algún mensaje, de los 46 que constituyen la plantilla de Biblioteca:

- 11 personas han participado
- 35 personas no han participado

**ANEXO 7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS año 2021****1. RESULTADOS GLOBALES**

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADISTICAS			
		Media	Desvi. Tipica	Mediana	Moda
1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.)		4,33	,79	4	5
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.		4,35	,93	5	5
3. Las herramientas para la recuperación de información (catálogos, metabuscador, etc.) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca		4,15	1,02	4	5
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)		4,43	,93	5	5
5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades		4,22	1,04	5	5
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.		4,19	1,06	5	5
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición		4,02	1,19	4	5
8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades		4,33	1,03	5	5
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación		4,32	,97	5	5
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.		4,30	,90	5	5
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.		4,19	1,00	4	5
12. El uso de "Mi cuenta" en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.):		4,31	,91	5	5
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella		3,99	1,27	5	5
14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan		4,16	1,28	5	5
15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.		4,30	1,07	5	5
16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.		4,31	1,01	5	5
17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía		4,20	1,09	5	5
18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).		4,09	1,13	4	5
<b>TOTAL</b>		<b>4,23</b>		<b>5</b>	
<b>Global</b>	19. Valore su nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,25	,91	4	5
<b>Percepción sobre la mejora</b>	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,13	1,01	4	5

**1.1. Preguntas relativas a Carta de servicios (servicios prestados)**

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIAS						
	2014	2015	2016	2017	2018	2020	2021
1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.):	4,08	4,15	4,10	4,20	4,23	4,11	4,33
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	4,00	4,15	4,06	4,26	4,20	4,57	4,35
3. Las herramientas para la recuperación de información (catálogos, metabuscador, etc.) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí	4,02	4,05	4,03	4,20	4,14	4,27	4,15

mismo lo que busca.'							
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).'	4,16	4,36	4,29	4,42	4,37	4,72	4,43
5. El programa de Alfabetización Informativa de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.	3,95	4,25	4,14	4,31	4,27	4,32	4,22
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.	4,01	4,14	4,03	4,17	4,11	4,35	4,19
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.	3,77	3,98	3,98	4,12	4,01	4,53	4,02
8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.	3,75	4,01	3,91	3,99	3,78	4,41	4,33
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,10	4,15	4,24	4,26	4,20	4,52	4,32

### 1.2. Preguntas relativas a Carta de servicios (compromisos de calidad)

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS						
	2014	2015	2016	2017	2018	2020	2021
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.	4,01	4,14	4,13	4,23	4,20	4,47	4,19

### 1.3. Preguntas relativas a las dimensiones del Modelo SERVQUAL / Expectativas clave de los clientes

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS						
	2014	2015	2016	2017	2018	2020	2021
SEGURIDAD: 14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	4,09	4,21	4,12	4,26	4,34	4,70	4,16
FIABILIDAD: 15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'	4,10	4,26	4,19	4,29	4,40	4,80	4,30
CAPACIDAD DE RESPUESTA: 16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,15	4,21	4,22	4,31	4,34	4,63	4,31
EMPATÍA: 17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.	4,04	4,21	4,20	4,23	4,36	4,61	4,20
TANGIBILIDAD: 9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,10	4,15	4,24	4,26	4,20	4,52	4,32
PARTICIPACIÓN: 18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	3,97	4,09	4,12	4,17	4,24	4,54	4,09

### 1.4. Preguntas relativas a objetivos

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS						
	2014	2015	2016	2017	2018	2020	2021
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'	3,98	4,10	4,12	4,16	4,11	4,39	4,30
12. El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.).'	4,12	4,27	4,19	4,23	4,34	4,64	4,31
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.'	3,83	4,00	3,89	4,09	3,92	4,21	3,99

### 1.5. Preguntas relativas a la propia encuesta

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADÍSTICAS						
		2014	2015	2016	2017	2018	2020	2021
<b>Global</b>	19. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,03	4,23	4,16	4,23	4,29	4,56	4,25
<b>Percepción sobre la mejora</b>	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,00	4,16	4,12	4,15	4,25	4,53	4,13

## 2. RESULTADOS POR TIPO DE USUARIO CON COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADÍSTICAS				
		grado	post grado	PDI	PAS	egresados
	1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.).'	4,40	4,50	4,30	4,26	3,83
	2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	4,23	4,29	4,61	4,36	3,44
	3. Las herramientas para la recuperación de información (catálogos, metabuscador, etc.) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca.'	3,86	4,24	4,44	4,19	4,22
	4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).'	4,23	4,29	4,78	4,37	4,17
	5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.	4,04	4,62	4,47	4,09	3,80
	6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.	4,07	4,43	4,34	3,92	3,83
	7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.	3,75	3,88	4,46	3,79	4,23
	8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.	4,44	4,40	4,53	3,73	3,64
	9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,22	4,41	4,61	4,38	3,77
	10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'	4,23	4,35	4,51	4,00	4,38
	11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.	3,98	4,56	4,55	3,96	3,64
	12. El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.).'	4,10	4,40	4,62	4,21	4,20
	13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.'	3,76	3,79	4,77	4,00	3,71
	14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	3,67	4,18	4,76	4,46	3,83
	15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'	3,98	4,17	4,74	4,43	4,25
	16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,12	4,38	4,65	4,32	3,69
	17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.	3,90	4,31	4,55	4,36	4,00
	18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	3,72	3,77	4,62	4,26	3,71
	<b>TOTAL</b>	4,04	4,28	4,57	4,17	3,91
<b>Global</b>	19. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,04	4,18	4,54	4,29	4,23
<b>Percepción sobre la mejora</b>	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	3,96	4,00	4,43	4,08	4,08

## Observaciones/Sugerencias de estudiantes de grado:

- El horario de biblioteca debe ser a las 8, no a las 8:30
- El tiempo estimado de los préstamos me resulta muy breve. Hay veces que ni aun renovando los préstamos me da tiempo a realizar la consulta o lectura de los libros.
- El trato con alguno de los trabajadores de la biblioteca no ha sido el correcto
- En invierno hace muchísimo frío, tal vez se podría subir la temperatura para no tener que estudiar con guantes.
- Es una vergüenza que cierre la biblioteca en plena época de exámenes los fines de semana y los funcionarios que trabajan dentro de la biblioteca se piensan que trabajan solos y charlan en la biblioteca como si fuese el patio de su casa. A ver si hacéis un poco de caso de las quejas que recibís que serán por algo.
- Estaría bien que abriesen aunque sea los sábados por la mañana porque muchas veces viene bien. Como lo hacen las demás bibliotecas de Jaén.
- Faltan libros y que el personal de la biblioteca de mantenga en silencio cuando está está llena. No haciendo como si no se encontrarán en una biblioteca y hablando en tono normal. Desconcentra y es incómodo el estudio
- Faltan puestos para más personas sobretodo en época de exámenes
- Las personas que están allí atendiendo, son muy desagradable y en vez de ayudar al alumnado solo pone trabas, la verdad que deberían de cambiar ese personal porque vaya tela y conozco mucha gente que opina lo mismo
- Los empleados y empleadas son muy gentiles y prácticos, como crítica constructiva acostumbran a hablar demasiado alto bajo mi punto de vista. Por otro lado, ampliaría el tiempo de préstamo de los libros ya que me parece algo pequeño (en la US por ejemplo si un libro no es solicitado por el alumnado en meses, puede tenerlo por más de 1-3 meses de duración antes de renovarlo) Gracias por vuestra labor y un saludo para María Trinidad a quién tuve posibilidad de disfrutar en el curso de Persuadir con el lenguaje, me encantó!
- Los profesores can que desear como personas
- Más apoyo al personal
- Mi único reproche tiene que ver con que los bibliotecarios hablan muchas veces en voz alta en la biblioteca sin tener en cuenta el estudio del resto. Ni si quiera se molestan en modular la voz, como si estuvieran en la calle. Por el resto no tengo ningún reproche
- No consigo reservar libros por el sistema OPAC. Hay días que tengo que esperar 10 minutos o así para que alguien me atienda en la biblioteca.
- No se contesta a los correos con la frecuencia necesaria. Tampoco se tiene en cuenta la cuarentena o la infección por Covid del estudiantado en los plazos de posesión de documentos, aún a pesar de haber sido comunicada esta condición.
- Partiendo de la base, que este servicio debe garantizar el acceso documenta y trabajo con la máxima "tranquilidad" posible, falla de forma muy considerable. Soy usuario muy frecuente de la sala de la planta baja, por lo que no tengo elementos para el resto de las instalaciones relacionadas con este servicio. 1. Demasiado ruido por la cercanía al acceso principal al edificio y la zona de refrigerio. 2. Incomprensible emisión de ruido y poca discreción de algunas personas empleadas, tanto en la prestación del servicio, comunicaciones personales, discusiones con otras personas empleadas, comentarios negativos sobre la Universidad o "jefes", etc. No es una cuestión puntual. 3. Las personas de otros servicios (mantenimiento, etc.) parecen no entender en qué dependencias se encuentran en cuanto al ruido. Con respecto al trato dispensado por las personas que están frente al usuario, es absolutamente dispar. Desde la más absoluta disponibilidad y amabilidad hasta el desprecio, trato con falta de educación y actitud más propia de un campamento militar que no del foro que nos ocupa. Estimo que son cuestiones de fácil solución. Quizá un poco de sensibilización y capacitación bastaría. Sino... pues medidas correctivas que erradiquen estos comportamientos.
- Poner más libros que puedan prestarse de manera electrónica. De esta manera, podríamos tener acceso a más información y de forma más cómoda.
- Porque no se puede aun usar los ordenadores?
- Sería de utilidad que supiéramos todos los que nos ofrece este servicio
- Sería necesario que se comunicara al personal que trabaja en las salas de la biblioteca que no es un lugar para hablar en voz alta y menos de asuntos personales. Frecuento la biblioteca muy a menudo y la mayoría de las veces da la sensación de que el personal no respeta a los usuarios. Es un luego de estudio y trabajo, no es una cafetería. Me parece una falta de respeto por los usuarios de la misma.

- Todo hasta ahora es perfecto, los trabajadores muy amables y el servicio muy completo

#### Observaciones/Sugerencias de estudiantes de postgrado:

- A las mesas de estudio se las debería de quitar el polvo con más frecuencia. El personal de biblioteca, interno y externo, es muy bueno.
- Echo de menos préstamo de libros electrónicos. O lo hay y yo no he sabido llegar...
- El tiempo de espera por un libro sea más corto
- en algunas ocasiones por parte del personal de la biblioteca no se respeta el silencio de la sala y los estudiantes nos desconcentramos
- Es muy complicado estudiar en la biblioteca. Los trabajadores se pasan las horas hablando en voz alta sin respeto por los estudiantes. Y que en jornadas de estudio se pongan a restaurar la biblioteca con trabajadores montando estanterías, moviendo muebles y hablando a viva voz es totalmente irrespetuoso. Representando a muchos estudiantes estamos muy disconformes con las situaciones que se producen diariamente.
- Información sobre los servicios que ofrece

#### Observaciones/Sugerencias del PDI:

- ¿Qué es el OPAC? (mencionado en una pregunta de la encuesta) Por otra parte, es relativamente frecuente que las plataformas para leer los libros electrónicos (O'Reilly, por ejemplo) fallen. No estoy seguro de si es cosa de BUJA, o de las editoriales. Finalmente, a veces las editoriales deciden retirar libros de los recursos electrónicos (porque estén descatalogados, imagino), y nos quedamos sin esas referencias, porque no hay copias impresas tampoco. Entiendo que puede ser un problema seguir la pista a estas decisiones de las editoriales, pero si pudieran hacer algo para evitar perder referencias, sería estupendo
- Dar las gracias por el servicio ofertado y la labor que realizan
- Debería haber mejores accesos a revistas electrónicas. Por ejemplo: Taylor & Francis
- El apoyo a la investigación en bibliometría, indicadores, asesoramiento, etc. es deficiente El repositorio institucional para depositar artículos por cada investigador no funciona y es una exigencia que cada vez más se exige al PDI
- El mejor servicio de la Universidad
- El personal es maravilloso, y la implementación tecnológica de los servicios estupenda. Gran Servicio y en constante actualización, desde mi punto de vista.
- El sistema de adquisiciones debería mostrar información acerca de cómo se encuentra el trámite de adquisición de los pedidos. Además, para los departamentos, ahora que el presupuesto es gestionado desde estos, la información que se remite a los mismos debería incluir todo el detalle de monografía, profesor solicitante, precio final de adquisición, etc. Con respecto al portal, muy poco PDI conoce la posibilidad de renovar préstamos y además, no está nada claro cómo llegar ahí.
- En mis expectativas de los servicios que presta la Biblioteca echo en falta el acceso a artículos de revistas JCR y SJR que no son de acceso abierto.
- La biblioteca es un espacio adecuado de estudio, pero requiere un control de la temperatura porque hay un exceso de calor en invierno y de frío en verano. Algunos fondos requieren renovación y ampliación.
- Mayor amabilidad por parte del personal
- Me gustaría indicar que la modalidad de préstamo de fin de semana, a mi entender, es mejorable, pues se limita a unos días muy concretos. Sugiero que podría limitarse ese tipo de préstamo a un par de días, incluso uno solo o unas horas, pero en cualquier día de la semana, pues poder usarlo el fin de semana implica estar en la universidad el viernes y el lunes para devolverlo y eso no siempre es posible. Gracias.

#### Observaciones/Sugerencias del PAS:

- En muchas ocasiones no hay personal en las plantas y tienes que esperar bastante tiempo para poder sacar o devolver un libro. Para poder devolver un libro tienes que subir a la planta donde lo sacaste, no pudiendo devolverla en la planta baja y que sea la biblioteca internamente la que los suba a la planta indicada.

### Observaciones/Sugerencias de egresados

- Ampliación de horario en fines de semana. La biblioteca necesita ser pintada.
- En la biblioteca, en invierno hace frío, los lunes, más aún tras los puentes. Y en verano es aún peor, el aire acondicionado está a tan baja temperatura que tenemos que ponernos chaquetas y pantalón largo para no quedar helados. Por favor, hagan algo para que la temperatura sea más adecuada a las estaciones del año. En invierno puede ser normal pasar un poco de frío pero en verano no tiene lógica y el gasto energético es muy alto
- Falta material por ejemplo de italiano, que es lo que estudio. Gracias
- Lo mejor es el catálogo online, lo peor el trato por parte de algunos bibliotecarios
- Los ordenadores de préstamo tienen un inconveniente, conectarse a la red de la universidad es una odisea, el último día (3 días atrás) me resultó imposible conectarme y hube de desistir ante esta incidencia.
- Poca flexibilidad respecto a ampliar servicios. En Derecho se ha ido disminuyendo la inversión en bases de datos.

### CONCLUSIONES

Tras el análisis de los resultados obtenidos en 2021 cabe destacar de manera general que el usuario considera adecuado el servicio respecto a sus expectativas:

- El nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta se ha valorado con una media de 4,25 sobre 5, en 2020 fue 4,53

De las 20 preguntas de que consta la encuesta sólo una se ha valorado con una media por debajo de 4 puntos:

Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella	3,99
---	------

Los aspectos más valorados son:

La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)	4,43
La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	4,35
La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.)	4,33
El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades	4,33
Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación	4,32

El servicio más valorado ha sido el acceso a los recursos informativos y el aspecto SERVQUAL más valorado ha sido la tangibilidad, los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.

Respecto a la tipología de usuarios, los egresados son los que manifiestan una menor satisfacción.

Respecto a las observaciones/sugerencias se han recibido un total de 45, los aspectos más recurrentes han sido:

- 7 observaciones/sugerencias relativas al ruido en las salas de lectura
- 3 observaciones/sugerencias relativas a una climatización deficiente
- 3 observaciones/sugerencias relativas a una mala atención recibida por parte del personal

## **ACCIONES DE MEJORA**

En Junta Técnica de 19 de abril de 2022 se acuerda establecer los siguientes objetivos en base a los resultados del análisis de las encuestas:

- Proponer a la Comisión de Biblioteca la apertura permanente de las salas de estudio en Lagunillas y EPS Linares con el horario habitual de atención al público
- Desarrollar una campaña de difusión de los nuevos servicios CRAI y de los servicios al usuario de Biblioteca en general
- Actualizar el Plan de comunicación con el usuario, aprobado en Comisión de Biblioteca de 26 de junio de 2015 y modificado en Comisión de Biblioteca de 27 de junio de 2019

## ANEXO 8. ENCUESTAS POSTSERVICIO año 2021

### 1. PREGUNTA AL BIBLIOTECARIO

Modelo de encuesta:

- Valorando el servicio recibido:  Muy insatisfecho  Insatisfecho  Algo satisfecho  Bastante satisfecho  Muy satisfecho  No sabe / No contesta
- La respuesta ha sido satisfactoria:  Sí  No
- Sí quiere hacer algún comentario

Durante el año 2021 se han realizado 398 consultas a través del servicio *Pregunta al bibliotecario* y se han recibido 61 respuestas, un 15,33%.

#### VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

Muy insatisfecho	0	0,0%
Insatisfecho	0	0,0%
Algo satisfecho	1	1,6%
Bastante satisfecho	1	1,6%
Muy satisfecho	57	93,4%
No sabe / No contesta	2	3,3%

#### ¿LA RESPUESTA HA SIDO SATISFACTORIA?

Sí	59	97%
No	2	3%

Comentarios de interés han sido:

- Enhorabuena por la rapidez en la respuesta
- Fue perfecto!!
- La respuesta ha sido muy rápida. Muchas gracias
- Ninguno
- Se agradece que aun siendo festivo me hayan respondido con tanta rapidez
- Si bien me dieron respuesta prontamente a la solicitud, los instructivos que me enviaron sobre el manejo de la base de datos CINAHL no me permitieron saber cómo hacer búsquedas en ella, puesto que la interfaz es muy diferente. No sé si tiene que ver con la base de datos como tal o con la interfaz, pero me ha parecido muy poco intuitiva y no he logrado descifrar cómo buscar en ella. Gracias!
- Sin objeción. Muy rápido el contacto y la respuesta.
- Solucionado muy amablemente. Gracias
- todo muy bien explicado, gracias.

La mayoría de comentarios aluden a la utilidad del servicio y, sobre todo, valoran mucho la rapidez en la respuesta.

### 2. PROGRAMA DIGCOMP

Modelo de encuesta DIGCOM\_0:

1. Se han alcanzado los objetivos previstos (valoración de 1 a 5)
2. La acción formativa recibida es útil (valoración de 1 a 5)
3. El profesorado merece una buena valoración global (valoración de 1 a 5)
4. La acción formativa recibida merece una buena valoración global (valoración de 1 a 5)
5. Sugerencias

Modelo de encuesta DIGCOMP\_01 y DUGCOMP\_02 (nivel intermedio):

1. La acción formativa recibida es útil (valoración de 1 a 5)
2. La acción formativa recibida merece una buena valoración global (valoración de 1 a 5)
3. Valoración del Módulo 1 (valoración de 1 a 5)
4. Valoración del Módulo 2 (valoración de 1 a 5)
5. Valoración del Módulo 3 (valoración de 1 a 5)
6. Valoración del Módulo 4 (valoración de 1 a 5)
7. Sugerencias

El porcentaje de respuesta ha sido el siguiente:

	encuestas lanzadas	encuestas cumplimentadas	porcentaje
DIGCOMP_0_ed1	69	40	58,0
DIGCOMP_0_ed2	74	53	71,6
DIGCOMP_INTERMEDIO_01	176	89	50,6
DIGCOMP_INTERMEDIO_02	78	39	50,0
<b>TOTAL</b>	<b>397</b>	<b>221</b>	<b>55,7</b>

Las valoraciones han sido las siguientes:

MEDIANAS				
	A su juicio se han alcanzado los objetivos previstos	La acción formativa recibida es útil	El profesorado merece una buena valoración global	La acción formativa recibida merece una buena valoración global
DIGCOMP0_ed1	5,0	5,0	5,0	5,0
DIGCOMP0_ed2	5,0	5,0	5,0	5,0

MEDIANAS		
	DIGCOMP_INTERMEDIO_01	DIGCOMP_INTERMEDIO_02
La acción formativa recibida es útil	5,0	5,0
La acción formativa recibida merece una buena valoración global	5,0	5,0
Valoración del Módulo 1	5,0	5,0
Valoración del Módulo 2	5,0	5,0
Valoración del Módulo 3	5,0	5,0
Valoración del Módulo 4	5,0	5,0

Respecto a los comentarios, destacar los siguientes:

DIGCOMP0\_ed1

- Creo que he aprendido lo fundamental en este curso para poder manejarme con las principales herramientas virtuales de la UJA.
- "El curso me ha parecido muy útil. He aprendido mucho y me he sorprendido de la cantidad de cosas que se pueden hacer y no sabía.
- Por su gran utilidad, creo que este curso debería ser obligatorio para todos los alumnos en el primer curso ya que hay muchos que terminan sus estudios sin haber aprovechado las herramientas disponibles por desconocimiento.
- En mi caso las voy a utilizar y voy a intentar que mis compañeros lo hagan también.
- Gracias."
- Hay algunos aspectos del uso de la biblioteca que no me han quedado claros
- Muchas gracias por el curso.

DIGCOMP0\_ed2

- Mejorable la información dada en pdf ya que alguna no se abría correctamente, aún así gran servicio el dado a través de correo electrónico.
- Me ha encantado, muchas gracias.
- Muy satisfecha con la formación que desde luego es fundamental respecto al uso tanto de la biblioteca como de los métodos de búsquedas.
- Grabar más vídeos explicativos, ya que son un recurso muy útil y eficaz para el aprendizaje.
- El curso me ha gustado en general, había cosas que no sabía como el uso de la biblioteca y con este curso lo he podido aprender.
- La parte de Biblioteca es muy extensa y se hace muy pesada, en cambio las demás se ven de una forma más dinámica ya sea porque el contenido es mejor u otros factores. Creo que se podría resumir la parte citada para hacerla más breve y concisa.
- La única sugerencia que creo oportuna comentar, sería que se diese más publicidad, más voz a este curso, pues yo soy alumna de primer curso y me ha resultado muy útil todo lo aprendido en este curso. Sé que hay una gran cantidad de alumnos que no saben acceder a todos los lugares mencionados en el curso y que al no haber atendido tanto al correo, no se han enterado de ello. Por lo tanto, vería bien hacer más hincapié en la ejecución del curso de cara a próximas ediciones. Un saludo, y gracias por ponernos a disposición de toda esta información.

#### DIGCOMP\_INTERMEDIO\_01

- La información facilitada en los módulos es buena, sin embargo, a través del foro se informó que la fecha límite de la evaluación de todos los módulos era una y, luego, no fue así por lo que no he podido realizar la evaluación del módulo 2.
- Sería interesante combinar evaluaciones de aplicación de más de un módulo
- Muchas gracias, súper útil
- Todo muy bien explicado y fácil de realizar. Muchas gracias por el curso
- Me ha parecido muy interesante, la única cosa a mejorar sería solucionar los problemas de accesibilidad que hemos tenido para realizar los módulos. Por lo demás, un 10
- No tengo ninguna sugerencia al respecto, ya que me ha parecido un curso que ha estado bien organizado, por mi parte he aprendido muchos aspectos de la digitalización que conllevará beneficios para mi futuro.
- Muchas gracias, porque como anteriormente he dicho estoy muy satisfecha con la acción formativa recibida
- Me ha ayudado mucho. Muchas gracias por ofrecer esta formación.
- Mas cercanía con el alumnado.
- Que sigan haciendo más cursos
- Todo perfecto. Me ha servido sobre todo de cara a mi TFG.
- Que los módulos tengan un tiempo limitado tanto como acceder a los contenidos como a la evaluación en un inconveniente, muchos de mis compañeros (incluida yo misma) hemos tenido problemas con esto.
- Centrar más el curso en el contenido del módulo 4. Es, sin duda, la parte más interesante y fundamental de todo el proceso de aprendizaje.
- todo en perfecto orden
- Los tres primeros módulos me han parecido muy interesantes de aprender. Sin embargo, el módulo cuatro me ha resultado muy pesado y pienso que los tutoriales han sido muy liosos a la hora de explicar algo. Pensaba que el supuesto práctico sería más entretenido y cuando veía los vídeos de los tutoriales se me hacía muy difícil de entender
- Me va ser muy útil para la elaboración de mi TFG y otros trabajos a lo largo de la carrera
- El módulo 4 está genial explicado por videos, es más ameno. Pero en general muy buena valoración y muy útil para mis estudios.
- Me gustaría que hicieran videos tutoriales en todos los módulos, y que ampliaran el módulo 4, porque es muy útil y se han quedado puntos sin desarrollar por falta de tiempo (según dijo la docente, si explicaba todo, punto por punto, los vídeos se harían muy largos). No obstante, dicho lo anterior, estoy muy satisfecha de lo que he aprendido, y me resulta muy práctico y necesario para el desarrollo de mi tesis doctoral.
- Valorado el curso con máxima puntuación en todos los módulos, aunque deseo hacer constar la utilidad, sobre todo, de los módulos 3 y 4. Muy interesante y productiva iniciativa, muy buenos materiales y videos. Un saludo y muchas gracias.
- Pésima gestión y organización del curso. Demasiadas incidencias informáticas.

- Evitar tanta cantidad de enlaces que en ocasiones dispersan la atención de un documento a otro.
- La actividad práctica de citación me ha parecido súper correcta.

#### DIGCOMP\_INTERMEDIO\_02

- De forma general el curso me ha parecido provechoso y útil para la vida académica y profesional.
- Encontré el último módulo muy útil con su carácter práctico. Los módulos más teóricos igual aportaron muchos nuevos conocimientos.
- Cada vez os superáis más, muchas gracias.
- MUY UTILES PARA SABER USAR MEJOR LAS HERRAMIENTAS INFORMATICAS
- Seguimiento más cercano con el alumnado
- Me ha resultado muy útil, quizá hubiera necesitado ampliar más el temario, y desarrollarlo más detenidamente. No obstante, estoy muy satisfecha de lo que he aprendido. Muchas gracias.

### 3. PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

Modelo de encuesta (todas las valoraciones se hacen de 1 a 5):

- La facilidad de acceso y cumplimentación del formulario de solicitud
- La adecuación de los medios disponibles para el seguimiento de la solicitud (corre-e, RSS de la aplicación de PI, ficha de usuario)
- El tiempo de entrega del documento
- Las tarifas establecidas para obtener el documento
- El plazo de devolución y renovación del préstamo (solo para préstamo)
- El conocimiento mostrado por el personal para comprender mis necesidades
- La atención recibida en la prestación del servicio
- Grado de satisfacción general con el servicio de préstamo interbibliotecario

Durante el año 2021 se lanzaron 301 encuestas y se han recibido 141 respuestas, un 46,84%.

Tipo de usuario: Comunidad Universitaria 137  
Usuarios externos (bibliotecas, particulares, etc.) 4

Perfil de usuario: Alumni 14  
PDI 118  
PAS 5

Servicio solicitado: Reproducciones 43  
Préstamos 98

#### VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Algo Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho	No sabe/No contesta
La facilidad de acceso y cumplimentación del formulario de solicitud	1	0	3	23	114	0
La adecuación de los medios disponibles para el seguimiento de la solicitud (corre-e, RSS de la aplicación de PI, ficha de usuario)	1	1	3	21	115	0
El tiempo de entrega del documento	1	1	5	24	109	1
Las tarifas establecidas para obtener el documento	0	1	14	19	91	16
El plazo de devolución y renovación del préstamo (solo para préstamo)	0	0	6	16	65	11
El conocimiento mostrado por el personal para comprender mis necesidades	1	0	1	15	119	5

La atención recibida en la prestación del servicio	1	0	1	6	133	0
Grado de satisfacción general con el servicio de préstamo interbibliotecario	1	0	2	18	120	0

Respecto a los comentarios, destacar los siguientes:

- Creo que algunas universidades ofrecen poco tiempo de préstamo. Por lo tanto, propongo que se sugiera un mínimo de 10 días.
- Deberían dejar los libros pedidos en préstamo interbibliotecario ante un uso personalizado, es decir, poder llevarse los libros a casa.
- Destaco especialmente la profesionalidad y efectividad de María del Mar López Castro, no solo por su trato humano y cercano, sino por su capacidad para atender todas las solicitudes que he hecho.
- El formulario de datos es demasiado pequeño y a veces no cabe el título, editorial, autores, etc. La solicitud de préstamo debería estar abierta siempre, incluidos fines de semana, pero dándole entrada con fecha del primer día laborable para que no compute en el tiempo de respuesta esos días festivos o similares.
- El servicio es magnífico y funciona muy bien. Si fuera posible, la biblioteca debería tener convenios con más instituciones (Ej. Bibliotecas de otras universidades que cuentan con grandes fondos, como la Complutense de Madrid), de modo que no fuera necesario abonar tasas para conseguir los libros. Muchas gracias
- El servicio es muy bueno. Muchas gracias
- El servicio ha sido muy bueno. Gracias a los que han participado!!
- El trabajo de María del Mar es ejemplar y magnífico
- Es un servicio fundamental y muy útil.
- Es un servicio imprescindible que funciona con la máxima eficacia.
- Estoy plenamente satisfecha con el servicio que se me ha prestado.
- Excelente el trato recibido por Mar
- Excelente servicio y muy agradecido siempre por la eficiencia y eficacia de las personas responsables de este servicio
- Excelente servicio, como siempre. Muchas gracias
- Excelente servicio, rápido y eficiente.
- Excelente servicio.
- Excelente servicio. Muchas gracias
- Gracias a los compañeros por su labor y compromiso.
- La atención del personal es exquisita.
- La Labor que realiza Mar es excelente, y espero que se le reconozca a todos los niveles.
- Muy buena atención a nivel virtual.
- Para solicitar un artículo de una revista que no se encuentra en la base de datos de la biblioteca y se solicita por préstamo interbibliotecario, no queda claro si lo recibes pagando y el importe de lo que cuesta. El sistema te da solo unas opciones y no queda claro.
- Estoy muy satisfecho con el servicio. Me ha resuelto muchas necesidades de consulta y, en lo que respecta al personal, su profesionalidad, disponibilidad y amabilidad son impecables.
- Quiero expresar mi agradecimiento a la persona o las personas que se encargan de este servicio por su eficacia y rapidez a la hora de atender mis peticiones y, sobre todo, al conseguir los textos solicitados, que han sido de gran ayuda para avanzar en mi investigación. Muchísimas gracias.
- Realmente mi impresión es que funciona muy bien. Gracias!
- Se destaca la labor de María del Mar López
- Servicio excelente, como siempre. Muchas gracias
- Servicio extraordinariamente útil y muy eficaz
- Servicio rápido y eficaz. Un apoyo fundamental para la investigación. Muy necesario
- Si fuera posible, habría que establecer convenios con otras grandes bibliotecas universitarias, como la de la UCM, para evitar gastos por los préstamos.
- Siempre lo he dicho y agradezco esta nueva ocasión de hacerlo: este servicio, por las personas que en él trabajan, es de lo mejor que tenemos en la uja.
- Tal vez sería necesario establecer convenios con más instituciones (sobre todo otras bibliotecas universitarias, como la Universidad Complutense de Madrid), de modo que no fuera necesario pagar para conseguir los préstamos.
- Todo perfecto, un ejemplo de servicio.

- Un servicio rápido y eficaz. Perfecto

### **PLAN DE ACTUACIÓN**

En Junta Técnica de 9 de febrero de 2022 se acuerda no establecer nuevos objetivos en base a los resultados del análisis de las encuestas.

## ANEXO 9. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS año 2021

### NÚMERO DE SUGERENCIAS

Durante el año 2021 se recibieron en el Servicio de Biblioteca un total de 217 sugerencias, un 9% más que durante 2020.

Sugerencias de los usuarios	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Sugerencias de los usuarios que no requieren respuesta (buzón)	80	29	33	68	67	38	34	10	7
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (buzón)	37	16	21	37	21	12	12	12	6
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (web)	44	67	36	46	64	24	31	7	39
Sugerencias de los usuarios (SIGB)	203	224	148	189	264	300	193	169	165
<b>Total sugerencias de los usuarios</b>	<b>364</b>	<b>336</b>	<b>238</b>	<b>340</b>	<b>416</b>	<b>374</b>	<b>270</b>	<b>198</b>	<b>217</b>

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>									
total sugerencias recibidas	364	336	238	340	416	374	270	198	217
total usuarios potenciales	17.810	17.516	17.086	16.349	15.938	17.882	17.445	16.948	16.864
sugerencias / usuario potencial	0,020	0,019	0,014	0,020	0,026	0,021	0,015	0,011	0,013

- El número de sugerencias recibidas ha aumentado respecto al año 2020, aunque continuamos en viviendo una situación de crisis sanitaria, la situación ha mejorado durante 2021
- El medio a través del cual nos llegan más sugerencias es el buzón electrónico de SIGB, al igual que durante los ocho últimos años

### TEMA DE LAS SUGERENCIAS

Del total de sugerencias recibidas en el año 2021:

- 170 eran bibliográficas, solicitaban la adquisición de una obra concreta.
- 47 eran de carácter general.

De las 47 sugerencias de carácter general, los temas más recurrentes son:

- 22 sugerencias: climatización
- 10 sugerencias: calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas
- 4 sugerencias: acceso restringido a las salas de biblioteca debido a COVID19

Dos de los temas que más preocupan en 2020 siguen siendo los mismos que más preocupaban en 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020:

- Climatización
- Calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas

Respecto a las sugerencias relativas a climatización se contesta lo siguiente:

Tomamos nota de su sugerencia y le damos traslado al Vicerrectorado de Infraestructuras, Desarrollo de Campus y Sostenibilidad. No podemos hacer otra cosa, el sistema de climatización del edificio de Biblioteca es muy complicado y no nos está permitido al personal aquí destinado el manipularlo. Aun así, los equipos de mantenimiento de la Universidad atenderán su sugerencia cuanto antes. Lamentamos no poder responder de otra manera, hacemos todo lo que está en nuestra mano.

Respecto a las sugerencias relativas a calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas se contesta lo siguiente:

Le informamos de que el calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas se acuerda cada curso académico con el Consejo de Estudiantes. Por lo que le rogamos se ponga en contacto con sus representantes para este tipo de sugerencias.

Respecto a las sugerencias relativas a acceso restringido a las salas de biblioteca debido a COVID19:

En respuesta a su correo lamento informarle de que debido a la crisis sanitaria que vivimos hemos tenido que reducir un 70% los puestos de estudio y tenemos que archivar en un histórico donde ha estado sentado cada usuario día a día, es la única manera de garantizar una trazabilidad en caso de detección de una persona infectada.

De esta manera sólo podemos prestar puestos de lectura a la más estricta comunidad universitaria, estudiantes y PDI dados de alta en la base de datos de la Biblioteca de la Universidad de Jaén.

Esperemos que esta situación pase lo antes posible y podamos abrir la biblioteca en las mismas condiciones que hemos hecho siempre.

### **RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS**

De las sugerencias recibidas en el 2021, 45 solicitaban respuesta. Las respuestas se han hecho en un plazo con media de 0,93 días.

### **ACCIONES DE MEJORA**

En Junta Técnica de 9 de febrero de 2022 se acuerda no establecer nuevos objetivos en base a los resultados del análisis de las sugerencias recibidas.

## ANEXO 10. GRUPO DE DISCUSIÓN (COMISIÓN DE BIBLIOTECA) año 2019

### 1. Objetivo y metodología

El grupo de discusión “Los servicios de la BUJA” tiene como objetivo adecuar los servicios de Biblioteca a las necesidades de sus usuarios. Por ello se pretende conocer su opinión en el seno de la Comisión de Biblioteca, donde están representados los principales grupos de usuarios: PDI, estudiantes y PAS.

La metodología de trabajo ha tenido dos fases:

1. Cada miembro de la Comisión ha cumplimentado de manera individual una encuesta donde se pregunta (importancia/uso/satisfacción) por cada uno de los servicios ofrecidos por la Biblioteca
2. Reunión de la Comisión de Biblioteca, celebrada el 22 de noviembre de 2019, donde se exponen los resultados de la encuesta y se discute sobre las distintas percepciones

Es importante señalar que a la reunión de Comisión de Biblioteca de 22 de noviembre no han asistido ninguno de los dos representantes de los estudiantes ni del PAS, por lo que su punto de vista y opinión no se han podido reflejar en este documento.

### 2. Resultado

Adquisición de documentos e incorporaciones a la colección										
Adquisición de nuevos documentos. Gestionamos la incorporación a la colección de nuevos recursos de información a petición de nuestros usuarios	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	4,2	4,6	5	1		5	3	4
<p><b>Comentarios:</b> Servicio muy usado y altamente valorado por PDI y PAS.</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> PDI: Rapidez e información al usuario del estado del trámite Estudiante: Rapidez y sencillez PAS: Rapidez y sencillez</p> <p><b>Propuestas:</b> Presentar en la próxima Comisión de Biblioteca informe relativo a los aspectos que se valoran en el proceso de evaluación de proveedores</p>										
Bibliografía recomendada. La Biblioteca se encarga de tener disponible la totalidad de la Bibliografía recomendada por los profesores en las distintas guías docentes	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	4,2	4,2	5	5	3	5	1	1
<p><b>Comentarios:</b> Servicio muy usado por PDI y estudiantes, altamente valorado por los dos colectivos.</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> PDI: Disponibilidad de la totalidad bibliografía y rapidez en su adquisición. Número suficiente dependiendo del número de estudiantes Estudiante: Disponibilidad de la totalidad bibliografía PAS: Disponibilidad de la totalidad bibliografía</p>										
Biblioteca digital										
Acceso a los recursos electrónicos. Este servicio permite acceder desde cualquier dispositivo conectado a internet, a los recursos de información electrónicos suscritos por la Universidad de Jaén. Desde el exterior del campus el acceso requiere identificación de usuario acreditado	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	4,2	4,6	5	3	4	5	3	4
<p><b>Comentarios:</b> Servicio considerado muy importante por PDI, estudiantes y PAS, altamente valorado por los tres.</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> PDI: Potencia de la red, que no dependa de la configuración del pc del usuario, número suficiente de puertos de acceso Estudiantes: Información y comunicación con el usuario PAS: Capacidad de corregir problemas puntuales y mayor información para el usuario</p>										

Préstamo										
Préstamo, renovación y reserva de los documentos de la Biblioteca. Este servicio permite a los usuarios disponer de cierto número de documentos durante un tiempo determinado	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,8	3,8	4,6	5	4	5	5	3	4
<p><b>Comentarios:</b> Servicio considerado muy importante por PDI, estudiantes y PAS, altamente valorado</p> <p><b>Requisito de calidad:</b>  PDI: Rapidez, control exhaustivo, oferta suficiente de ejemplares muy solicitados  Información sobre el estado del trámite  PAS: oferta suficiente de ejemplares muy solicitados</p> <p><b>Propuestas:</b> Activar aviso automático en ALMA. Estudiar con Consejo de Estudiantes alternativas a las sanciones</p>										
Préstamo entre centros Jaén-Linares. Este servicio permite la consulta y préstamo de todo tipo de materiales entre las Bibliotecas de los campus de Jaén y Linares	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		3,5	1,8	3,0	4	1		5	1	1
<p><b>Comentarios:</b> Servicio poco usado</p> <p><b>Requisito de calidad:</b>  PDI: Rapidez, renovación online, tiempo de respuesta, 2 días máximo  Estudiante: Rapidez  PAS: Rapidez y sencillez</p>										
Préstamo interbibliotecario de documentos, originales o copias, que no se encuentran en la colección de la Biblioteca Universitaria de Jaén	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,4	3,6	4,6	4	1		5	1	1
<p><b>Comentarios:</b> Servicio usado sobre todo por PDI. La satisfacción es muy alta</p> <p><b>Requisito de calidad:</b>  PDI: Rapidez  Estudiante: Rapidez  PAS: Rapidez y Sencillez</p>										
Préstamo entre Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CUBA). Este servicio permite a los miembros de la UJA obtener documentos en préstamo procedentes de cualquier biblioteca universitaria pública de Andalucía	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,8	3,2	2,8	4	1		5	1	1
<p><b>Comentarios:</b> Servicio usado sobre todo por el PDI, aunque se ofrece gratuito a todo tipo de usuario</p> <p><b>Requisito de calidad:</b>  PDI: Rapidez  Estudiante: período entre la solicitud y la disponibilidad en el campus de recepción  PAS: Rapidez y Sencillez</p>										
Préstamo de dispositivos electrónicos	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,3	2,3	4,5	5	5	5	5	1	1
<p><b>Comentarios:</b> Servicio usado sobre todo por los estudiantes, su nivel de satisfacción es alto</p> <p><b>Requisito de calidad:</b>  PDI: Calidad de los dispositivos a prestar  PAS: Número suficiente con software adecuado</p> <p><b>Propuestas:</b> Activar aviso automático en ALMA. Estudiar con Consejo de Estudiantes alternativas a las sanciones</p>										

Apoyo a la investigación										
Asesoramiento relativo al perfil de investigador: ORCID, normalización de firma, unificación de producción científica y otras las actividades que mejoren la visibilidad del autor y de la institución	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,8	4,3	3,8				5	1	1
		<p><b>Comentarios:</b> Servicio usado sobre todo por el PDI, orientado al perfil de investigador.</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> PDI: Totalidad de PDI con ORCID, atención personalizada, más información sobre ORCID</p> <p><b>Propuestas:</b> Elaborar un informe sobre identificadores de investigador y exigencias en convocatorias</p>								
Apoyo a la evaluación de la actividad investigadora	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,8	3,8	3,8				5	1	1
		<p><b>Comentarios:</b> Servicio usado sobre todo por el PDI, orientado al perfil de investigador.</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> PDI: Atención personalizada, más información</p> <p><b>Propuestas:</b> Implementar una herramienta helpdesk para formalizar y facilitar el proceso de consulta en la Sección de Apoyo a la Investigación</p>								
Asesoramiento relativo a derechos de autor, propiedad intelectual y acceso abierto	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,8	3,3	3,7				5	1	1
		<p><b>Comentarios:</b> Servicio valorado por el PDI y PAS, pero con un uso bajo</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> PDI: Atención personalizada, más información, formación PAS: Mayor oferta formativa</p>								
Edición y publicación en abierto a través de sus repositorios institucionales (RUJA y TAUJA)	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,6	3,0	3,2				5	1	1
		<p><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante por PDI</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> PDI: Difusión, formación, visibilidad, calidad preservación, accesibilidad. Interfaz adecuada y actualización PAS: Visibilidad de los portales y que incluyan toda la producción de la UJA</p>								
Servicio de detección de plagio (Ephorus/Turnitin)	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,6	4,2	4,0	5	3	2	5	1	1
		<p><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante por PDI, estudiantes y PAS, valorado de manera irregular</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> PDI: Porcentaje de TFG y TFM aplicados, formación, actualidad del software</p> <p><b>Propuestas:</b> Asegurarse de que los TFG y TFM pasan por Turnitin y forman parte de los documentos a comparar</p>								

<p>Gestores bibliográficos. La Biblioteca proporciona acceso y soporte a diferentes herramientas para organizar referencias, crear bibliografías y citas</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4,4</td> <td>2,5</td> <td>3,3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>5</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	4,4	2,5	3,3				5	1	1
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
4,4	2,5	3,3				5	1	1																					
<p><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante por PDI valorado de manera intermedia  <b>Requisito de calidad:</b>                  PDI: Formación e información. Actualización de los gestores y existencia de instrucciones adecuadas                  PAS: Información y fácil acceso</p>																													
<p><b>Alfabetización informacional</b></p>																													
<p>Alfabetización informacional. La Biblioteca cuenta con un programa formativo para que los usuarios adquieran las competencias informacionales necesarias para el desarrollo del aprendizaje, docencia e investigación</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4,8</td> <td>3,0</td> <td>4,3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	4,8	3,0	4,3	3	3	2	5	1	1
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
4,8	3,0	4,3	3	3	2	5	1	1																					
<p><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante por PDI, PAS y estudiantes, altamente valorado por el PDI  <b>Requisito de calidad:</b>                  PDI: Porcentaje de estudiantes de nuevo ingreso que lo reciben, flexibilidad del aprendizaje, promoción desde las Facultades                  Estudiante: Porcentaje número de usuarios que acaban el curso respecto a los matriculados  <b>Propuestas:</b> Informar de itinerario2 a coordinadores de máster. Reducir la duración de algunos vídeos</p>																													
<p><b>Información</b></p>																													
<p>Pregunta al bibliotecario. La Biblioteca proporciona una respuesta rápida a sus necesidades de información. Las preguntas se pueden plantear a través de la página web de biblioteca</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4,8</td> <td>3,3</td> <td>4,0</td> <td>5</td> <td>1</td> <td></td> <td>5</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	4,8	3,3	4,0	5	1		5	1	1
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
4,8	3,3	4,0	5	1		5	1	1																					
<p><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante y valorado, en menos medida por los estudiantes  <b>Requisito de calidad:</b>                  PDI: Atender las preguntas hasta su respuesta definitiva sin eludirlas. Rapidez en la respuesta. Existencia de FAQ actualizado                  Estudiante: Tiempo de respuesta                  PAS: Agilizar al máximo la respuesta</p>																													
<p>Mantente informado. La Biblioteca ofrece diferentes servicios de información (blogs, redes sociales) sobre temas generales o relativos a las áreas temáticas específicas</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3,8</td> <td>2,3</td> <td>3,5</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	3,8	2,3	3,5	3	3	3	2	1	1
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
3,8	2,3	3,5	3	3	3	2	1	1																					
<p><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante y valorado, en menos medida por los estudiante  <b>Requisito de calidad:</b>                  PDI: Información pertinente y organizada</p>																													
<p>Información de novedades bibliográficas. La Biblioteca facilita a través de su página web y de forma personalizada información de las novedades incorporadas a la colección</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4,6</td> <td>4,0</td> <td>4,0</td> <td>3</td> <td>1</td> <td></td> <td>3</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	4,6	4,0	4,0	3	1		3	1	1
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
4,6	4,0	4,0	3	1		3	1	1																					
<p><b>Comentarios:</b> Servicio considerado y valorado de manera intermedia  <b>Requisito de calidad:</b>                  PDI: Difusión y periodicidad adecuada  <b>Propuesta:</b> Revisar el envío de información al PDI, hay áreas que no la están recibiendo</p>																													

<p>Guías y tutoriales. La Biblioteca pone a disposición de los usuarios documentos para facilitar el uso de los recursos de información</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5,0</td> <td>3,3</td> <td>4,0</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	5,0	3,3	4,0	4	3	3	5	4	2
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
5,0	3,3	4,0	4	3	3	5	4	2																					
<p><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante, con una valoración media  <b>Requisito de calidad:</b>                  PDI: Claros, actuales y concretos. Estructuración en niveles y perfiles. Concreción información Duración mínima posible</p>																													
<p><b>Reproducción de documentos</b></p>																													
<p>Reproducción de documentos. La Biblioteca facilita la reproducción de documentos existentes en la colección, con las restricciones que disponga la legislación vigente</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5,0</td> <td>1,8</td> <td>3,0</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>4</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	5,0	1,8	3,0				4	3	3
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
5,0	1,8	3,0				4	3	3																					
<p><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante y valorado de manera intermedia  <b>Requisito de calidad:</b>                  PDI: Rapidez                  PAS: Facilitar el mayor número de puestos de autoservicio</p>																													
<p><b>Espacios</b></p>																													
<p>Salas para la consulta y trabajo con libre acceso a los fondos</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5,0</td> <td>2,0</td> <td>4,0</td> <td>3</td> <td>1</td> <td></td> <td>5</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	5,0	2,0	4,0	3	1		5	2	2
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
5,0	2,0	4,0	3	1		5	2	2																					
<p><b>Comentarios:</b> Servicio considerado muy importante por PDI y PAS y altamente valorado por PDI  <b>Requisito de calidad:</b>                  PDI: Número suficiente de salas y puestos, diferentes tamaños                  PAS: Adaptación de las instalaciones a los nuevos usos de la biblioteca</p>																													
<p>Salas para el trabajo en grupo. La Biblioteca ofrece espacios destinados a grupos que se reúnen con distintas finalidades para trabajar en equipo</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5,0</td> <td>1,8</td> <td>3,5</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	5,0	1,8	3,5	5	4	3	5	1	1
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
5,0	1,8	3,5	5	4	3	5	1	1																					
<p><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante por PDI, Estudiantes y PAS y altamente valorado de manera intermedia  <b>Requisito de calidad:</b>                  PDI: Número suficiente de salas y puestos, diferentes tamaños. Mobiliario adecuado                  PAS: Número suficiente de salas</p>																													
<p>Aulas de formación</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4,0</td> <td>3,0</td> <td>3,7</td> <td>4</td> <td>1</td> <td></td> <td>4</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	4,0	3,0	3,7	4	1		4	3	3
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
4,0	3,0	3,7	4	1		4	3	3																					
<p><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante y valorado de manera intermedia por PDI y PAS  <b>Requisito de calidad:</b>                  PDI: Número suficiente de salas y puestos, diferentes tamaños. Adecuación de los equipos</p>																													
<p>Salas de estudio 24 horas. La Biblioteca ofrece dos salas de estudio que abren 24 horas en determinados periodos</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5,0</td> <td>1,3</td> <td>3,0</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	5,0	1,3	3,0	5	5	4	5	1	1
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
5,0	1,3	3,0	5	5	4	5	1	1																					
<p><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante por todos los usuarios, con una satisfacción media de estudiantes y PAS  <b>Requisito de calidad:</b>                  PDI: Número suficiente de salas y puestos, diferentes tamaños, posibilidad de reserva, registro de quejas. Climatización, tomas de corriente, aislamiento exterior                  PAS: Número suficiente de salas y puestos</p>																													

Actividades de extensión												
Exposiciones. La Biblioteca colabora en la preparación de materiales para exposiciones, facilitando los materiales, realizando la descripción bibliográfica apropiada y proporcionando la tasación de los ejemplares	medias:			PDI			ESTUDIANTE			PAS		
				I	U	S	I	U	S	I	U	S
				4,0	2,3	3,0	3	1		1	1	1
<p><b>Comentarios:</b> Servicio considerado de importancia media</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> PDI: Difusión, orientados a resultados: aprendizaje, innovación y mejora continua</p>												

### 3. Propuestas

- Respecto al servicio adquisición de nuevos documentos, se propone presentar en la próxima Comisión de Biblioteca informe relativo a los aspectos que se valoran en el proceso de evaluación de proveedores
- Respecto al préstamo, renovación y reserva de los documentos, se propone activar aviso automático en ALMA y estudiar con Consejo de Estudiantes alternativas a las sanciones
- Respecto al préstamo de dispositivos electrónicos, se propone activar aviso automático en ALMA y estudiar con Consejo de Estudiantes alternativas a las sanciones
- Respecto al servicio de asesoramiento relativo al perfil de investigador, se propone elaborar un informe sobre identificadores de investigador y exigencias en convocatorias
- Respecto al servicio de apoyo a la evaluación de la actividad investigadora, se propone implementar una herramienta helpdesk para formalizar y facilitar el proceso de consulta en la Sección de Apoyo a la Investigación
- Respecto al servicio de detección de plagio (Ephorus/Turnitin), se propone asegurarse de que los TFG y TFM pasan por Turnitin y forman parte de los documentos a comparar
- Respecto al servicio alfabetización informacional, se propone informar de itinerario2 a coordinadores de máster y reducir la duración de algunos vídeos
- Respecto al servicio de información de novedades bibliográficas, se propone revisar el envío de información al PDI, hay áreas que no la están recibiendo

## **ANEXO 11. INFORME COMPARATIVO BASADO EN INDICADORES REBIUN. AÑOS 2010-2019**

En el siguiente informe se comparan los indicadores Rebiun de la Biblioteca de la Universidad de Jaén con los de otras trece bibliotecas de Universidades de características parecidas a la nuestra, similares número de estudiantes (10.000-20.000), número de titulaciones (25-40) y presupuesto.

Se establecen dos grupos diferenciados:

1. Universidades con biblioteca de estructura centralizada:

Universidad de Almería  
Universidad de Burgos  
Universidad Carlos III de Madrid  
Universitat de Girona  
Universidad de Huelva  
Universitat Jaume I  
Universidad Pública de Navarra

2. Universidades con biblioteca de estructura descentralizada:

Universidad de Cantabria  
Universitat de les Illes Balears  
Universidad de León  
Universitat de Lleida  
Universidad Rey Juan Carlos  
Universitat Rovira i Virgili

Los indicadores son los que a continuación se detallan:

Desarrollo de la colección bibliográfica y acceso a la información:

- Gasto en material bibliográfico por usuario potencial
- Número de préstamos a domicilio por usuario potencial
- Número de consultas a recursos electrónicos de pago o con licencia por usuario potencial
- Número de descargas de recursos electrónicos de pago o con licencia por usuario potencial

Personal:

- Usuarios potenciales por personal de biblioteca

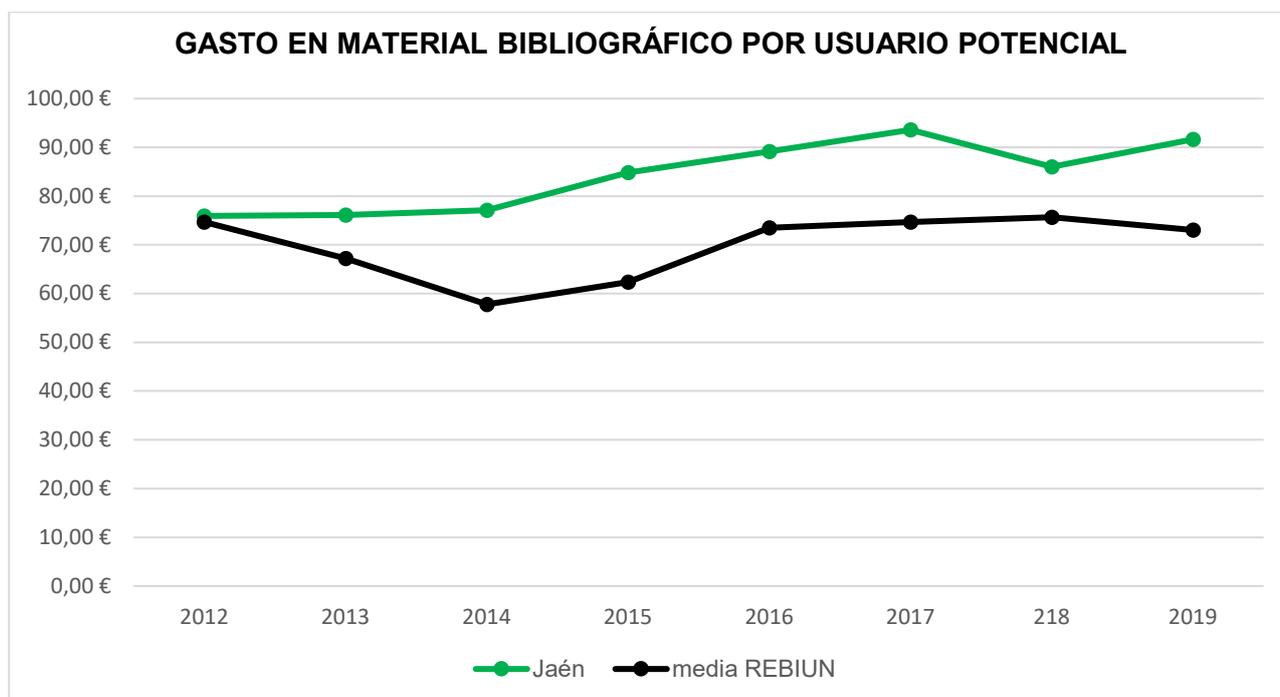
Infraestructuras:

- Estudiantes por puesto de lectura o estudio

**GASTO EN MATERIAL BIBLIOGRÁFICO POR USUARIO POTENCIAL<sup>2</sup>**

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Almería	55,88 €	62,47 €	53,94 €	48,18 €	75,84 €	68,75 €	41,68	40,93
Burgos	85,10 €	89,78 €	81,19 €		102,87 €	106,99 €	111,66	112,02
Carlos III	77,53 €	63,19 €		50,30 €	49,66 €	53,85 €	54,69	49,13
Girona	69,82 €	62,17 €	63,02 €	47,77 €	51,24 €	51,48 €	53,43	53,85
Huelva	41,40 €	49,11 €	45,93 €	43,78 €	51,97 €	52,87 €	53,93	58,16
Jaume I	67,89 €	57,95 €	46,43 €	62,86 €	55,59 €	64,34 €	67,05	66,15
Pública Navarra	172,51 €	161,00 €	153,78 €	131,42 €	165,80 €	166,93 €	159,15	159,7
<b>Jaén</b>	75,94 €	76,11 €	77,11 €	84,83 €	89,17 €	93,59 €	86,01	91,63
<b>Cantabria</b>	94,48 €	98,18 €	106,81 €	112,60 €	124,21 €	100,69 €	135,66	111,64
<b>Illes Balears</b>	61,09 €			79,20 €	79,24 €	84,05 €	83,22	86,61
<b>León</b>	45,93 €	36,81 €	63,47 €	43,06 €	36,58 €	50,02 €	44,26	46,2
<b>Lleida</b>	78,62 €	70,97 €	57,04 €	83,35 €	65,43 €	63,18 €	69,68	52,12
<b>Rey Juan Carlos</b>	37,50 €	34,10 €		18,83 €	18,66 €	21,78 €	20,88	23,9
<b>Rovira i Virgili</b>	82,17 €	78,82 €	60,35 €	67,26 €	63,21 €	66,63 €	78,04	70,26

media REBIUN<sup>3</sup>      74,70 €    67,19 €    57,79 €    62,39 €    73,53 €    74,65 €    75,67 €    73,02 €



**OBSERVACIONES:** El indicador de gasto en material bibliográfico por usuario en la UJA tiene una tendencia al alza desde el punto de partida en 2012 hasta 2017. En 2018 y 2019 ha bajado, aunque no de manera significativa. El valor es muy aceptable y está por encima de la media respecto a las bibliotecas que incluye este informe.

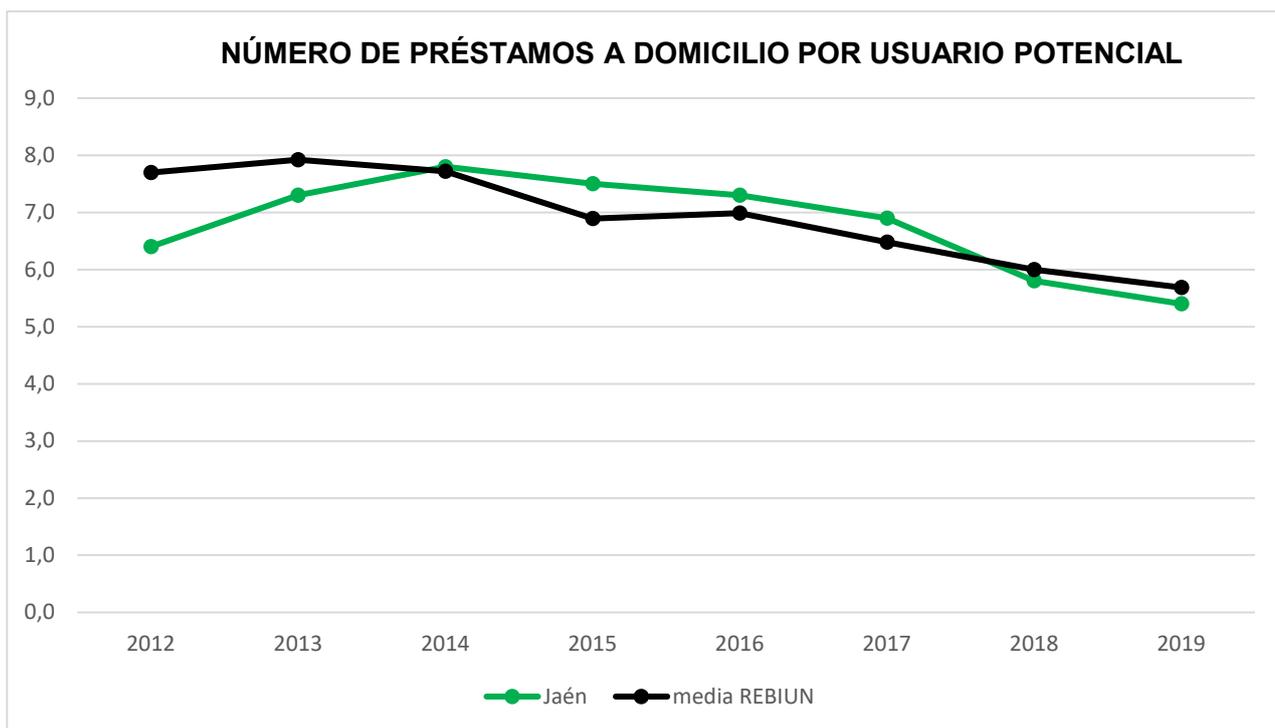
<sup>2</sup>  biblioteca de estructura centralizada  biblioteca de estructura descentralizada  biblioteca de la UJA

<sup>3</sup> La media se refiere al grupo de Universidades seleccionadas en este informe

**NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO POR USUARIO POTENCIAL**

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Almería	6,3	6,7	7,0	6,0	5,5	5,1	4,6	7,7
Burgos	5,4	5,7	5,5	5,2	4,3	4,2	3,9	3,7
Carlos III	15,3	14,7	14,0	12,3	10,2	9,7	9,3	8,8
Girona	10,1	10,0	9,5	7,3	7,0	6,3	5,5	4,8
Huelva	7,2	7,1	7,3	6,4	5,7	4,8	4,1	3,8
Jaume I	8,2	8,8	8,9	7,7	7,3	7,8	7,5	6,1
Pública Navarra	7,0	7,6	6,4	6,1	5,9	5,9	5,5	4,9
<b>Jaén</b>	6,4	7,3	7,8	7,5	7,3	6,9	5,8	5,4
Cantabria	7,0	9,4	9,8	9,5	9,0	8,1	8,2	7,4
Illes Balears					10,6	10,4	10,2	9,6
León	5,5	4,1	6,3	4,9	4,9	5,5	4,1	4,3
Lleida	11,5	11,8	11,4	10,0	9,4	6,5	5,6	5
Rey Juan Carlos	3,4	3,5	2,6	2,2	1,6	1,5	1,4	1,3
Rovira i Virgili	14,4	14,3	11,5	11,4	9,1	8,0	8,3	6,8

media REBIUN            7,7        7,9        7,7        6,9        7,0        6,5        6,0        5,7

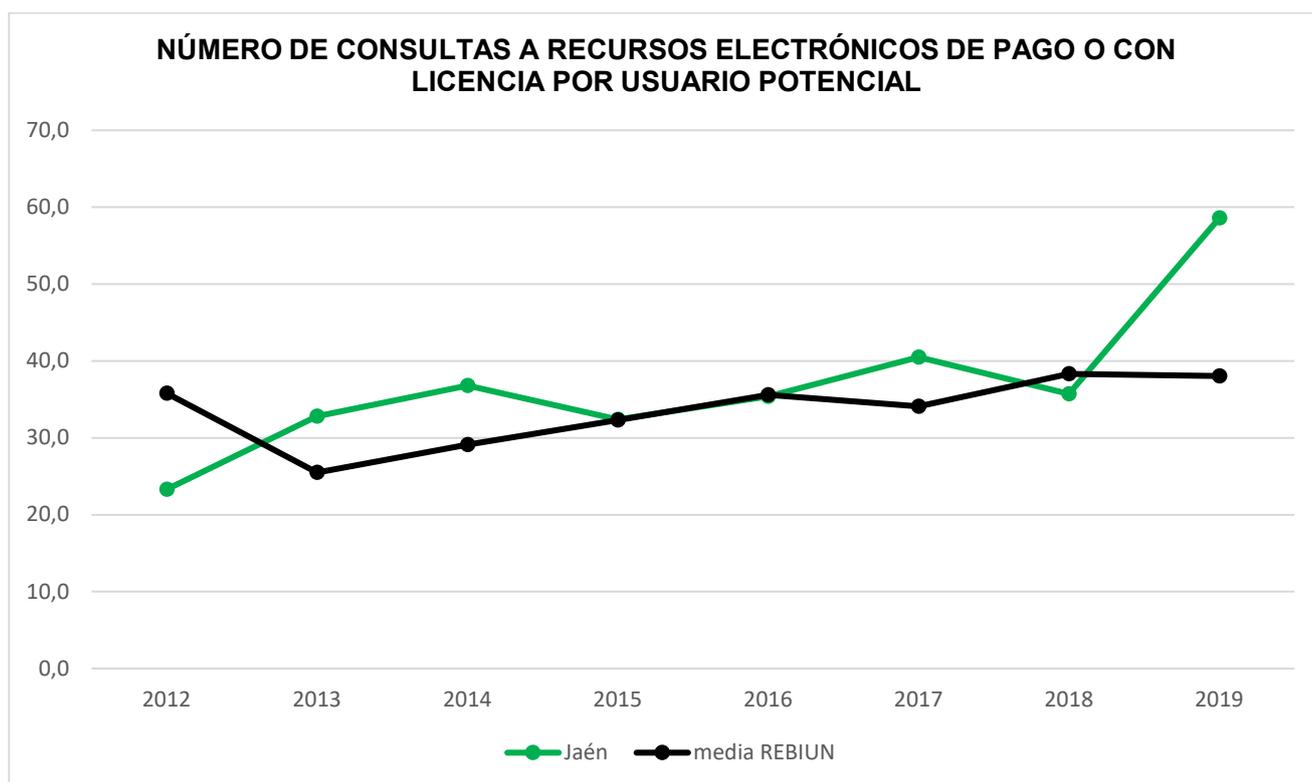


**OBSERVACIONES:** El indicador número de préstamos a domicilio por usuario potencial en la UJA tiene una tendencia a la baja desde al año 2015, tendencia generalizada en el resto de bibliotecas universitarias debido al desarrollo de las colecciones digitales. El valor está en la media respecto a las bibliotecas que incluye este informe.

**NÚMERO DE CONSULTAS A RECURSOS ELECTRÓNICOS DE PAGO O CON LICENCIA POR USUARIO POTENCIAL**

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Almería</b>	25,6	38,5	40,0	41,3	35,5	42,1	51,1	48,0
<b>Burgos</b>	16,4	15,8	20,5	19,7	16,8	17,9	25,1	49,3
<b>Carlos III</b>	28,3	32,1	37,3	38,1	30,7	17,8	11,9	45,5
<b>Girona</b>	24,7	25,3	25,7	20,4	19,3	16,2	15,8	18,2
<b>Huelva</b>	21,4	21,3	22,0	21,3	18,8	16,6	16,1	17,3
<b>Jaume I</b>	45,8	43,7	43,4	42,8	40,6	48,4	50,1	50,5
<b>Pública Navarra</b>	28,6	33,4	42,2	44,0	51,1	53,7	49,1	37,4
<b>Jaén</b>	23,3	32,8	36,8	32,4	35,4	40,5	35,7	58,6
<b>Cantabria</b>	18,1	17,9	33,6	51,3	53,2	51,9	78,8	57,3
<b>Illes Balears</b>	12,6			93,4	151,8	123,3	129,1	18,8
<b>León</b>	210,2	49,5	44,8			5,8	26,2	50,5
<b>Lleida</b>	35,7	34,7	52,2	36,5	25,5	21,2	15,5	35,8
<b>Rey Juan Carlos</b>	5,6	9,9	7,7	10,0	11,5	7,7	6,6	8,4
<b>Rovira i Virgili</b>	4,8	2,0	1,1	0,9	8,2	14,2	25,3	37,1

**media REBIUN**      **35,80**      **25,49**      **29,10**      **32,29**      **35,60**      **34,09**      **38,32**      **38,04**

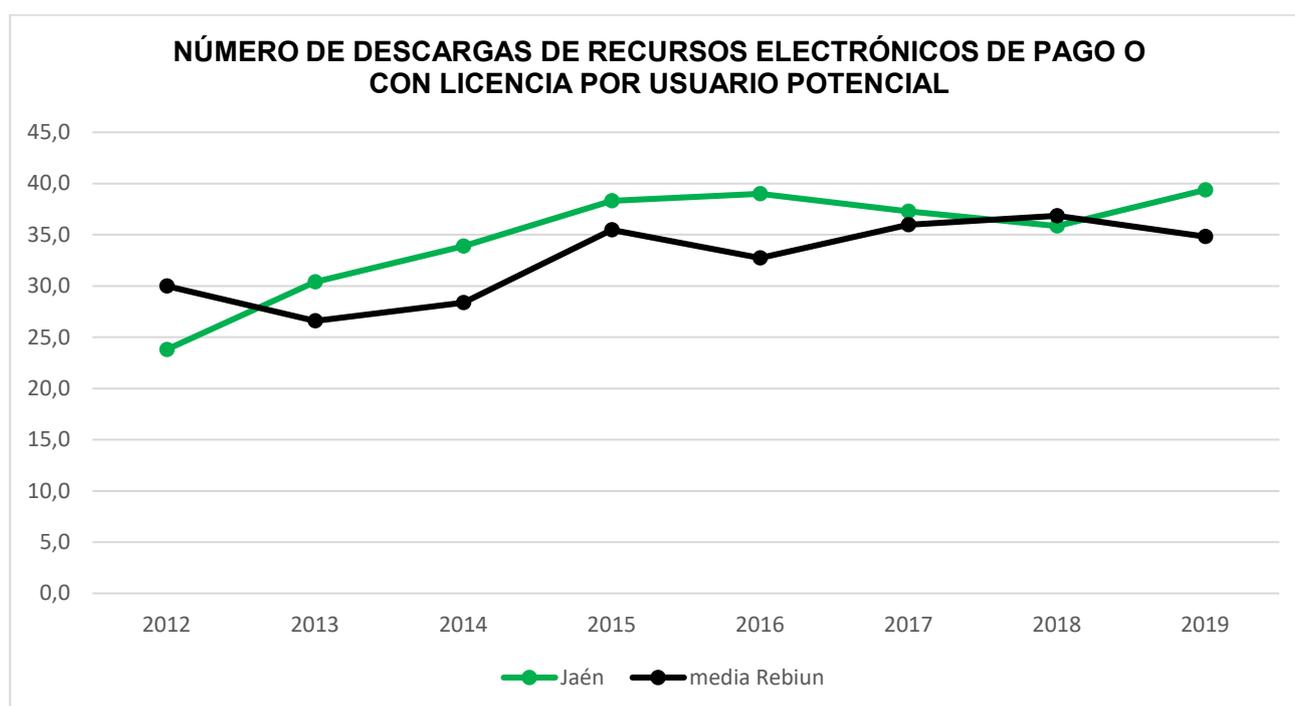


**OBSERVACIONES:** El indicador número de consultas a recursos electrónicos de pago o con licencia por usuario potencial en la UJA tiene una tendencia al alta desde 2015. El valor es muy aceptable y está muy por encima de la media respecto a las bibliotecas que incluye este informe.

### NÚMERO DE DESCARGAS DE RECURSOS ELECTRÓNICOS DE PAGO O CON LICENCIA POR USUARIO POTENCIAL

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Almería</b>	24,5	28,0	32,7	47,8	47,4	55,1	56,0	56,9
<b>Burgos</b>	25,7	90,1	45,1	89,7	65,1	60,4	67,0	107,3
<b>Carlos III</b>	154,9	28,0	41,7	49,1	53,1	43,5	44,7	33,0
<b>Girona</b>	18,0	22,5	27,5	19,7	20,2	19,2	17,7	19,2
<b>Huelva</b>	18,9	22,5	21,1	21,2	23,0	23,7	25,8	16,1
<b>Jaume I</b>	24,7	25,5	29,7	31,2	32,6	37,2	43,2	12,2
<b>Pública Navarra</b>	22,3	27,9	48,9	59,8	64,3	78,6	63,5	64,2
<b>Jaén</b>	23,8	30,4	33,9	38,3	39,0	37,3	35,9	39,4
<b>Cantabria</b>	34,6	22,2	24,4	29,6	32,5	34,3	39,4	38,5
<b>Illes Balears</b>	9,5			19,9	19,5	25,0	23,0	16,6
<b>León</b>	8,0	1,9				24,4	43,9	26,7
<b>Lleida</b>	16,2	18,5	24,3	20,0	20,5	17,8	17,3	19,8
<b>Rey Juan Carlos</b>	9,6	8,3	7,5	10,9	8,9	10,5	9,3	7,5
<b>Rovira i Virgili</b>	29,1	46,6	60,6	59,5	32,4	36,7	29,3	30,4

**media Rebiun**                    **30,0**                    **26,6**                    **28,4**                    **35,5**                    **32,8**                    **36,0**                    **36,9**                    **34,8**

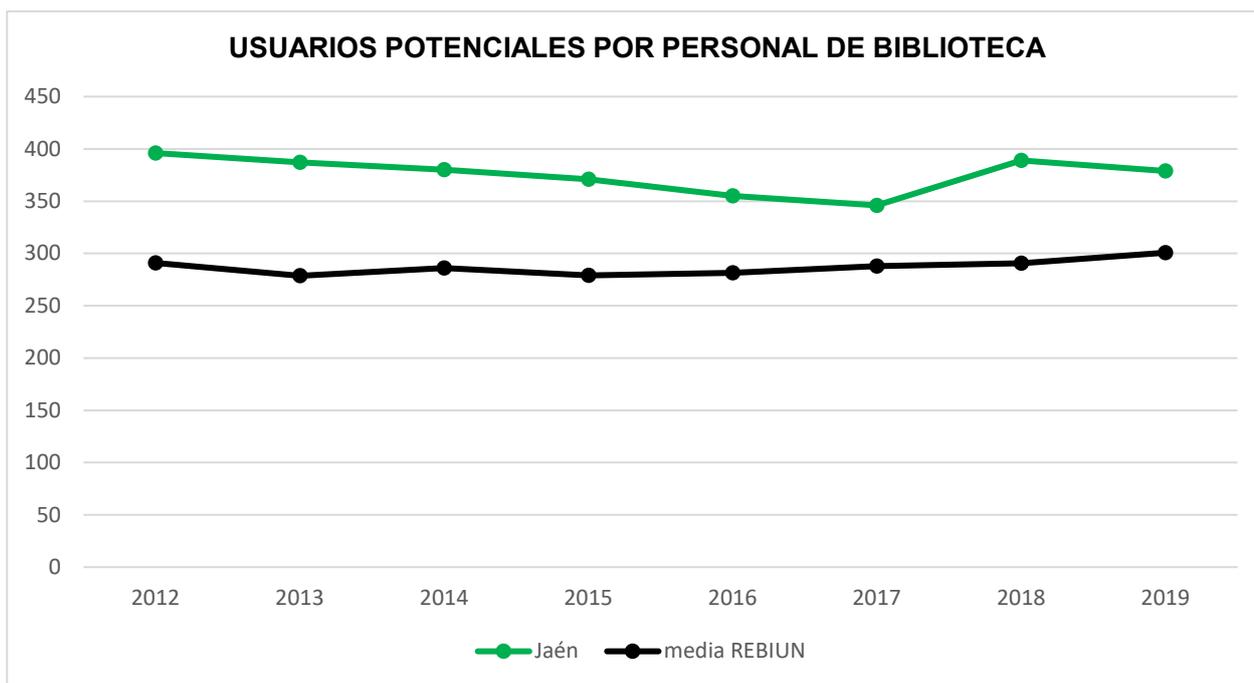


**OBSERVACIONES:** El indicador número de descargas de recursos electrónicos de pago o con licencia por usuario potencial en la UJA tiene una tendencia al alta desde 2012. El valor es muy aceptable y está por encima de la media respecto a las bibliotecas que incluye este informe.

**USUARIOS POTENCIALES POR PERSONAL DE BIBLIOTECA**

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Almería	270	283	305	276	291	286	290	268
Burgos	264	258	247	232	222	216	211	217
Carlos III	260	256	281	212	219	233	228	248
Girona	266	262	263	244	226	227	232	259
Huelva	254	258	249	271	270	281	296	302
Jaume I	390	437	440	458	475	431	415	431
Pública Navarra	148	148	157	156	153	148	152	159
<b>Jaén</b>	396	387	380	371	355	346	389	379
Cantabria	203	210	190	174	181	193	172	179
Illes Balears	337			255	262	260	285	292
León	249	257	209	210	168	198	179	159
Lleida	236	236	236	202	202	248	261	250
Rey Juan Carlos	509	616	687	704	773	825	831	833
Rovira i Virgili	292	293	360	141	142	138	126	234

**media REBIUN            291            279            286            279            281            288            291            301**

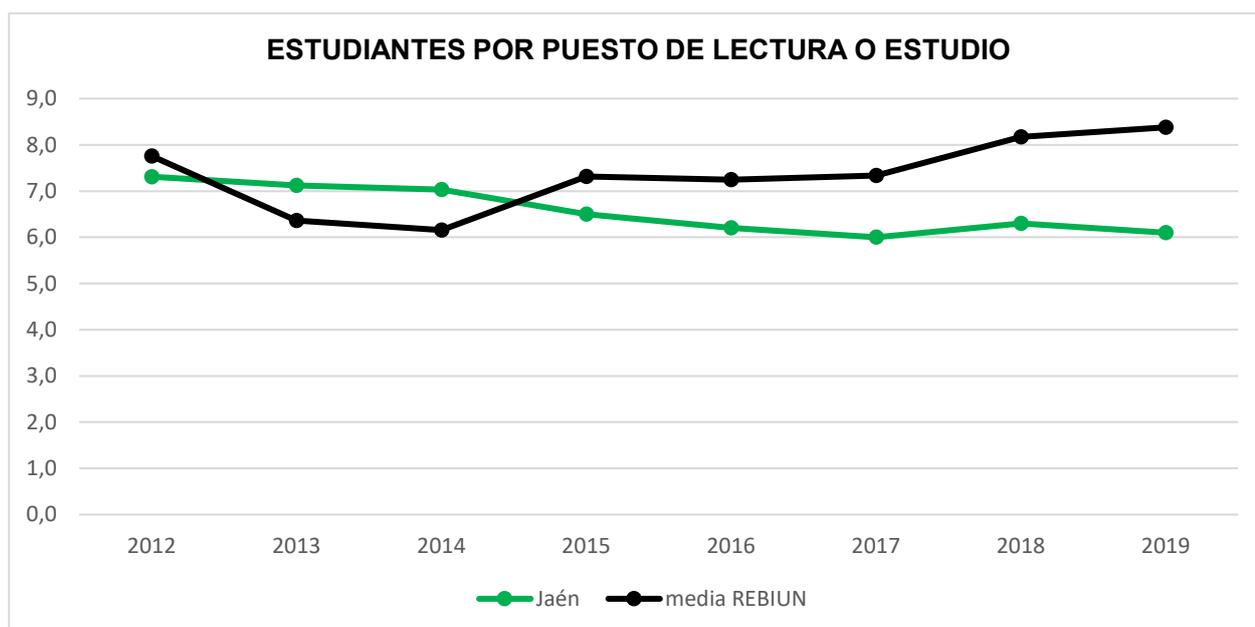


**OBSERVACIONES:** El valor del indicador usuarios potenciales por personal de biblioteca en la UJA está por encima de la media de bibliotecas que incluye este informe. Se considera importante indicar que la BUJA es la segunda biblioteca con menos personal de las que tienen estructura centralizada.

**ESTUDIANTES POR PUESTO DE LECTURA O ESTUDIO**

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Almería</b>	6,8	7,1	7,3	7,3	7,2	6,2	6,9	6,9
<b>Burgos</b>	6,4	5,7	5,4	5,0	4,6	4,5	5,0	5,1
<b>Carlos III</b>	7,8	6,0	6,2	5,7	5,9	6,3	7,3	7,7
<b>Girona</b>	6,8	6,8	6,6	8,3	8,2	8,3	9,3	9,5
<b>Huelva</b>	12,7	12,5	11,8	12,2	12,1	12,7	14,0	15,6
<b>Jaume I</b>	7,5	7,5	7,3	7,9	8,0	7,0	7,7	8,0
<b>Pública Navarra</b>	5,1	4,9	5,1	5,0	4,8	4,8	6,2	6,3
<b>Jaén</b>	7,3	7,1	7,0	6,5	6,2	6,0	6,3	6,1
<b>Cantabria</b>	5,3	5,4	4,5	5,2	5,5	5,8	6,3	6,6
<b>Illes Balears</b>	16,1			12,8	12,8	12,1	14,4	14,8
<b>León</b>	5,4	5,5	4,4	5,1	4,3	4,2	4,8	4,5
<b>Lleida</b>	5,3	5,3	5,2	5,6	5,4	6,8	7,6	7,6
<b>Rey Juan Carlos</b>	10,2	10,3	10,3	10,3	11,5	12,8	13,3	12,7
<b>Rovira i Virgili</b>	6,0	5,1	5,0	5,5	4,9	5,2	5,3	5,8

**media REBIUN**                    **7,8**        **6,4**        **6,2**        **7,3**        **7,2**        **7,3**        **8,2**        **8,4**



**OBSERVACIONES:** El valor del indicador estudiantes por puesto de lectura o estudio en la UJA está por debajo de la media de bibliotecas que incluye este informe. Este es un muy buen dato considerando que este indicador corresponde a un compromiso de calidad de la UJA.

**ANEXO 12. INFORMES ANUALES DE LOS GRUPOS DE TRABAJO DE LA UJA. 2021****12.1. GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN INTERNA**

<b>Miembros del Grupo</b>
Jarillo Calvarro, Sebastián Vico Montávez, Lina  Coordinación: Sánchez-Palencia Martínez, Silvia
<b>Reuniones celebradas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 02-02-2021</li></ul>
<b>Objetivos 2021. Informe de consecución</b>
No se consideró necesario establecer ningún objetivo en el ejercicio 2021
<b>Objetivos 2022. Propuesta</b>
Establecer el DRIVE de la cuenta de Biblioteca como una herramienta de comunicación interna Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2022
<b>Actividad</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• En anexo 6 de este CMI</li></ul>
<b>Documentos elaborados / Publicaciones</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe de análisis de uso de la página de Comunicación Interna. Elaborado 7 de octubre de 2016, aprobado en Junta Técnica de 20 de enero de 2017</li></ul>

## 12.2. GRUPO DE TRABAJO DE PREGUNTA AL BIBLIOTECARIO

<b>Miembros del Grupo</b>
Bellver Moreira, Sonia Jarillo Calvarro, Sebastián Pérez Arco, María del Carmen Rus Molina, María Dolores Valenzuela Chica, Juan  Coordinación: Herrera Herrera, Juan Francisco

<b>Reuniones celebradas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>5 de marzo de 2021</li> </ul>

<b>Objetivos 2021. Informe de consecución</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Automatizar la respuesta del servicio en periodos vacacionales Objetivo cumplido: Puesto en marcha en vacaciones Navidad 2021</li> <li>Incluir aspectos formales y encuesta de satisfacción en las respuestas (plantilla o firma) Objetivo cumplido: Firma editada en diciembre de 2021</li> </ul>

<b>Objetivos 2022. Propuesta</b>
No se ha considerado necesario establecer ningún objetivo para el ejercicio 2022

### **Actividad 2021**

El servicio al usuario Pregunta al Bibliotecario en 2021 ha estado operativo todo el año de lunes a domingo, salvo en los periodos de vacaciones oficiales en Semana Santa, verano y Navidad. Las preguntas que se formularon en estos periodos de cierre se contestaron en los días siguiente de comenzar su actividad.

El número total de preguntas recibidas ha sido de 398, 391 preguntas menos que el año anterior. Este descenso es normal, ya que el gran incremento del ejercicio pasado se fue debido a las circunstancias marcadas por la pandemia, que hicieron de este servicio un punto de apoyo importante para toda la comunidad universitaria

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>nº preguntas recibidas "Pregunta al bibliotecario"</b>	212	202	208	221	227	283	300	789	398

Todas ellas han sido contestadas dentro de las 48 horas posteriores a su formulación, plazo máximo que tiene Pregunta al Bibliotecario para dar respuesta, por lo que Pregunta al Bibliotecario ha cumplido con el indicador I.[PC 06.212]-27.

### **Encuestas de satisfacción postservicio**

En anexo 8 de este CMI