

CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)



Universidad
de Jaén



edición 2023.3

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

edición 2023.1	aprobado en Junta Técnica de 20-02-2023
edición 2023.2	aprobado en Junta Técnica de 18-04-2023
edición 2023.3	aprobado en Junta Técnica de 22-02-2024



ÍNDICE

Introducción

1. Marco de referencia

2. Objetivos 2023

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 2022

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 misión¹ 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

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



2. OBJETIVOS 2023

1. Objetivos BUJA 2023 (aprobados en Junta Técnica de 20 de febrero de 2023)

Objetivos EJE CLIENTE-PERSONAS USUARIAS

- Elaboración y presentación a Equipo de Gobierno de la segunda fase del proyecto CRAI de la UJA
Responsable: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2023
OBJETIVO NO CUMPLIDO: este objetivo pasa a 2024
- Adaptación de la página web de Biblioteca a la nueva estructura de servicios aprobada en Junta Técnica de 21 de octubre de 2022
Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2023
OBJETIVO CUMPLIDO: Pagina web actualizada en marzo de 2023
- Planificación, despliegue y lanzamiento de la puesta en marcha de CREA
Responsable: Jefa de la Sección de Apoyo al Aprendizaje. Plazo: 31-12-2023
OBJETIVO CUMPLIDO: repositorio accesible en: <https://crea.ujaen.es/>

2. Otros proyectos y acciones

2.1 Objetivos establecidos tras análisis de las encuestas de satisfacción de usuarios 2021

- Planificación, despliegue y lanzamiento de la puesta en marcha del CRAI incluyendo el desarrollo de 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: 31-12-2023
OBJETIVO CUMPLIDO: CRAI.lab inaugurado en abril de 2023 y abierto al público en septiembre de 2023

2.2. Objetivos Rebiun y CBUA

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

- Creación de una herramienta online para facilitar la consulta y uso del Catálogo de Competencias (UJA)
Responsable: Subdirectora de Biblioteca y Proyectos. Plazo: 31-12-2023
OBJETIVO CUMPLIDO: herramienta accesible en: <https://rebiun.org/competencias-profesionales/competencias-profesionales>
- Organización del Workshop de Proyectos Digitales de Rebiun
Responsable: Subdirectora de Biblioteca y Proyectos. Plazo: 31-12-2023
OBJETIVO NO CUMPLIDO: Rebiun decide cambiar la fecha del Workshop, el cual se celebrará en mayo de 2024 junto a la Conferencia anual

2.3 Objetivos establecidos tras análisis de las encuestas postservicio 2022

- Estudio y valoración de la posibilidad de incluir una sesión síncrona en cada uno de los módulos de los cursos DIGCOMP
Responsable: Jefa de la Sección de Apoyo al Aprendizaje. Plazo: 31-12-2023
OBJETIVO CUMPLIDO: en cursos 2023 se ha incluido como prueba piloto una sesión síncrona, pero la participación por parte del estudiantado ha sido muy pequeña y se desestima la idea
- Mejorar la publicidad de los cursos DIGCOMP para conseguir un aumento en el número de matrículas
Responsable: Jefa de la Sección de Apoyo al Aprendizaje. Plazo: 31-12-2023
OBJETIVO CUMPLIDO: cursos publicados en Boletín UJA de Estudiantado y PDI

2.4 Objetivos establecidos en los Grupos de Trabajo de Biblioteca

Grupo de Trabajo de Cargas de Trabajo del Personal Técnico Especialista

- Elaboración de 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
OBJETIVO CUMPLIDO: informe elaborado con fecha 20 de junio de 2023

Grupo de Trabajo de Comunicación

- Elaboración de una Guía de buenas prácticas de comunicación interna y externa
Responsable: Grupo de Trabajo de Comunicación. Plazo: 31-12-2023
OBJETIVO NO CUMPLIDO: este objetivo pasa a 2024

Grupo de Trabajo de Pregunta a Biblioteca

- Abrir una carpeta en Drive de Biblioteca con la finalidad de establecer respuestas tipo a preguntas recurrentes
Responsable: Grupo de Trabajo de Pregunta a Biblioteca. Plazo: 31-12-2023
OBJETIVO NO CUMPLIDO: este objetivo pasa a 2024

2.5. Objetivos establecidos en el Informe Cargas de trabajo del Personal Técnico Especialista 2022

- Revisar la Normativa del Servicio de Préstamo
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2024
- Reducir el número de ejemplares fin de semana
Responsable: Encargados de Equipo. Plazo: 31-12-2024
- Revisar el parque de ordenadores portátiles a disposición de las personas usuarias
Responsable: Jefa de Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2024
- Revisar el reparto de números CDU en depósito entre PTE
Responsable: Encargados de Equipo. Plazo: 31-12-2024
- Estudiar la posibilidad de establecer nuevas tareas para el PTE consultando con las distintas Secciones de Biblioteca
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2024
- Realizar la terea expurgo en la Biblioteca EPS de Linares
Responsable: Jefe de la Sección EPS Linares. Plazo: 31-12-2024
- Actualizar la IT relacionadas con el PTE
Responsable: Encargados de Equipo. Plazo: 31-12-2024



3. INDICADORES

3.1. Indicadores de procesos

CÓDIGO	PROCESO	VALOR LÍMITE	VALOR OBJETIVO	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información								
I.[PC 06.21]-01	número de préstamos / número de usuarios potenciales	≥ 0,5	≥ 1	5,8	5,4	2,1	1,3	1,8	1,9
I.[PC 06.21]-02	número de descargas de recursos electrónicos / número de usuarios potenciales		≥ 25	35,9	39,1	28,0	28,7	27,9	
I.[PC 06.21]-03	número de consultas a recursos electrónicos / número de usuarios potenciales		≥ 25	35,7	58,6	54,0	54,2	42,3	
I.[PC 06.21]-04	número de consultas al descubridor de la BUJA por usuario potencial	≥ 7	≥ 14			16,5	16,1	16,0	16,8
	PC 06.211 Entrada de Recursos de Información								
I.[PC 06.211]-01	Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días	≥ 80%	≥ 85%	87%	92%	89%	87%	93%	92%
I.[PC 06.211]-02	Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días	≥ 80%	≥ 85%	93%	94%	91%	85%	88%	91%
I.[PC 06.211]-03	Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca	≥ 30%	≥ 90%	99%	100%	98%	99%	98%	100%
I.[PC 06.211]-04	Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca		100%	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%	100%
	PC 06.212 Tratamiento Técnico de Recursos de Información								
I.[PC 06.212]-01	número total de items informatizados en SIGB			370.426	381.103	384.611	386.484	391.603	398.463
	PC 06.213 Acceso a la Información								
I.[PC 06.213]-04	porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)	≥ 80%	≥ 85%	97%	97%	98%	98%	97%	85%

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%	100%
I.[PC 06.213]-06	Porcentaje de consultas a Pregunta a biblioteca respondidas en un plazo no superior a 48 horas		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	PC 06.22 Apoyo al Aprendizaje								
I.[PC 06.22]-01	porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa DIGCOMP	≥ 1%	≥ 2%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	2,0%	3,8%
I.[PC 06.22]-02	porcentaje de materiales docentes incorporados a CREA en un plazo máximo a tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca		100%						100,0%
	PC 06.23 Apoyo a la Investigación								
I.[PC 06.23]-02	número de consultas recibidas en formulario web de apoyo a la investigación por PDI	≥ 0,02	≥ 0,04						0,05
I.[PC 06.23]-03	Número de consultas al repositorio institucional de la UJA			2.622	sin datos	49.163	57.263	44.614	7.047
I.[PC 06.23]-04	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles		100%	96%	100%	100%	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%	100%	100%

PC 03	GESTIÓN DE ESPACIOS								
I.[PC 03.121]-06	porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios			100%	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%	100%

3.2. Indicadores de la Carta de Servicios

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	2018	2019	2020	2021	2022	2023
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%	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%	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	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%	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	5,5	3,5	6,1	6,7	4,1	5,3
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%	100%
Ofrecer a la comunidad universitaria un programa de formación en Competencias Digitales (DigComp)	si/no	si	si	si	si	si	si	si
Iniciar el trámite de incorporación al Repositorio CREA de Los materiales docentes en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca	Porcentaje de materiales docentes incorporados a CREA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca	100%						
Responder a las consultas recibida en Biblioteca relativas a apoyo a la investigación en un plazo máximo de siete días hábiles	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles	100%	96%	100%	100%	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%	100%	100%
Responder a las peticiones de incorporación de referencias realizadas a través del Portal de la Investigación en un plazo máximo de cinco días hábiles	Porcentaje de peticiones de incorporación al Portal respondidas en un plazo no superior a cinco días hábiles	100%						100%
Mantener la oferta de número de puestos de lectura y estudio, no superando la relación de siete estudiantes (1 ^{er} , 2 ^o y 3 ^{er} ciclo) por cada puesto	Número de estudiantes (1er, 2º y 3er ciclo) por puestos de lectura y estudio	≤ 7	6	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 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
Objetivo no cumplido: el Reglamento de Repositorio de la UJA. Ciencia abierta debe actualizarse con los cambios que se han establecido en RUJA con la implementación de CREA. El objetivo se pospone sin fecha
- 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
Objetivo cumplido: Los problemas planteados al Servicio de Informática ya están en proceso de solución
- 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
Objetivo cumplido: Repositorio de materiales docentes implementado (CREA). Se presentará y pondrá en marcha durante 2023.

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
Objetivo cumplido: Formulario web implementado en diciembre de 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
Objetivo cumplido: Informe presentado en la XXIX Asamblea Anual de REBIUN celebrada en noviembre de 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
Objetivo en proceso

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
Objetivo no cumplido: el GT ha establecido un cambio en la misión de las redes sociales pendiente de redefinirse por escrito a principios de 2023

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
Objetivo no cumplido: Este objetivo pasa al año 2023, tras la inauguración del propio CRAI
- 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
Objetivo cumplido: Plan actualizado en Junta Técnica de 16 de diciembre de 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
Objetivo cumplido: Aprobada nueva versión de Documentación del proceso: gestión de los recursos de información y conocimiento, el 13-01-2023

- 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 ≥ 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

Objetivo cumplido: Aprobada nueva versión de Documentación del proceso: gestión de los recursos de información y conocimiento, el 13-01-2023

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 ≥ 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 ≥ 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 ≥ 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.

RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO			3	3	4	4	4	4
COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	4	4	4	4	4	4	4	4
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA	4	2	3	3	3	2	3	3
RECOPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS			3,50	3	4	3,5	4	4
VALORACIÓN GENERAL			4,25	4	4	4	3	4
EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO	4	4	4	4	4	4	4	4
OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO			4,50	4	4	4	4	4
OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA			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
	1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.	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
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
	Total Bloque 1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	3,94	3,88	3,84	4,02	3,70
	2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.	Media	Media	Media	Media	Media
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
	Total Bloque 2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	3,71	3,80	3,85	3,96	3,85
	3. PARTICIPACIÓN.	Media	Media	Media	Media	Media
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
Total Bloque 3. PARTICIPACIÓN		3,53	3,68	3,33	3,69	3,26
4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.		Media	Media	Media	Media	Media
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
Total Bloque 4. FORMACIÓN / EVALUACIÓN		3,43	3,63	3,45	3,56	3,49
5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO.		Media	Media	Media	Media	Media
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
Total Bloque 5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO		3,61	3,68	3,61	3,76	3,59
6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.		Media	Media	Media	Media	Media
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
Total Bloque 6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO		3,70	3,77	3,64	3,68	3,69
7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.		Media	Media	Media	Media	Media
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
Total Bloque 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA		2,71	3,01	2,64	2,64	3,15

8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		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
Total Bloque 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		3,13	3,37	3,44	3,55	3,54
9. VALORACIÓN GENERAL		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
Total Bloque 9. VALORACIÓN GENERAL		3,67	3,76	3,63	3,43	3,87
10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD.		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
Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO / UNIDAD		3,64	3,85	3,56	3,48	3,64
11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.		Media	Media	Media	Media	Media
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
Total Bloque 11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO / UNIDAD		4,00	4,00	3,90	3,86	3,99
12. OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA.		Media	Media	Media	Media	Media
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:

	4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.	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
	7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.	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
	8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS	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:

	1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.	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
	2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.	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
8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		Media	Media	Media	Media	Media
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
9. VALORACIÓN GENERAL		Media	Media	Media	Media	Media
46	Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo.	4,09	4,12	4,00	3,32	4,17
11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.		Media	Media	Media	Media	Media
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
total	173	179	132	127	138	164	125

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Número de mensajes enviados a CI	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 2022**1. RESULTADOS GLOBALES**

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADISTICAS			
		Media	Desvi. Típica	Mediana	Moda
1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.)		4,38	,81	5	5
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.		4,42	,96	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		4,25	,95	4	5
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)		4,48	,90	5	5
5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades		4,46	,95	5	5
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.		4,31	1,04	5	5
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición		4,10	1,19	5	5
8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades		4,21	1,36	5	5
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación		4,33	1,09	5	5
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.		4,31	,98	5	5
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.		4,29	1,00	5	5
12. El uso de "Mi cuenta" en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.):		4,39	,97	5	5
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella		4,09	1,24	5	5
14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan		4,43	1,08	5	5
15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.		4,46	1,00	5	5
16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.		4,49	,86	5	5
17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía		4,40	,96	5	5
18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).		4,35	1,07	5	5
TOTAL		4,35		5	
Global	19. Valore su nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,33	,91	5	5
Percepción sobre la mejora	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,24	1,03	5	5

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIAS						
	2015	2016	2017	2018	2020	2021	2022
1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.).'	4,15	4,10	4,20	4,23	4,11	4,33	4,38
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	4,15	4,06	4,26	4,20	4,57	4,35	4,42

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.'	4,05	4,03	4,20	4,14	4,27	4,15	4,25
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).	4,36	4,29	4,42	4,37	4,72	4,43	4,48
5. El programa de Alfabetización Informativa de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.	4,25	4,14	4,31	4,27	4,32	4,22	4,46
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.	4,14	4,03	4,17	4,11	4,35	4,19	4,31
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.	3,98	3,98	4,12	4,01	4,53	4,02	4,10
8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.	4,01	3,91	3,99	3,78	4,41	4,33	4,21
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.	4,15	4,24	4,26	4,20	4,52	4,32	4,33

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS						
	2015	2016	2017	2018	2020	2021	2022
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.	4,14	4,13	4,23	4,20	4,47	4,19	4,29

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS						
	2015	2016	2017	2018	2020	2021	2022
SEGURIDAD: 14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	4,21	4,12	4,26	4,34	4,70	4,16	4,43
FIABILIDAD: 15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'	4,26	4,19	4,29	4,40	4,80	4,30	4,46
CAPACIDAD DE RESPUESTA: 16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,21	4,22	4,31	4,34	4,63	4,31	4,49
EMPATÍA: 17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.	4,21	4,20	4,23	4,36	4,61	4,20	4,40
TANGIBILIDAD: 9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,15	4,24	4,26	4,20	4,52	4,32	4,33
PARTICIPACIÓN: 18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	4,09	4,12	4,17	4,24	4,54	4,09	4,35

1.4. Preguntas relativas a objetivos

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS						
	2015	2016	2017	2018	2020	2021	2022
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'	4,10	4,12	4,16	4,11	4,39	4,30	4,31
12. El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.).'	4,27	4,19	4,23	4,34	4,64	4,31	4,39
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.'	4,00	3,89	4,09	3,92	4,21	3,99	4,09

1.5. Preguntas relativas a la propia encuesta

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADISTICAS						
		2015	2016	2017	2018	2020	2021	2022
Global	19. Valore su nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta	4,23	4,16	4,23	4,29	4,56	4,25	4,33
Percepción sobre la mejora	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,16	4,12	4,15	4,25	4,53	4,13	4,24

2. RESULTADOS POR TIPO DE USUARIO CON COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS ESTADISTICAS				
	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.).'	4,44	4,40	4,38	4,23	4,33
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	4,22	4,45	4,70	4,43	4,58
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.'	4,12	4,20	4,50	4,00	4,67
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).'	4,36	4,53	4,70	4,38	4,56
5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.	4,43	4,64	4,65	4,00	4,45
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.	4,40	4,17	4,31	4,00	4,08
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.	3,95	4,00	4,55	3,87	4,00
8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.	4,30	4,17	4,07	3,86	4,29
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,27	4,13	4,45	4,55	4,29
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'	4,27	4,20	4,39	4,08	4,82
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.	4,18	4,46	4,52	4,04	4,47
12. El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.).'	4,22	4,45	4,62	4,48	4,27
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.'	3,89	4,25	4,41	4,38	4,18
14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	4,21	4,60	4,75	4,42	4,67
15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'	4,31	4,53	4,74	4,48	4,39
16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,39	4,80	4,63	4,32	4,61
17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.	4,30	4,53	4,57	4,44	4,33
18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	4,33	4,09	4,52	4,45	4,12
TOTAL	4,28	4,37	4,53	4,22	4,42

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADISTICAS				
		grado	post grado	PDI	PAS	egresados
Global	19. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,24	4,20	4,57	4,35	4,24
Percepción sobre la mejora	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,12	4,08	4,53	4,24	4,18

Observaciones/Sugerencias de estudiantes de grado:

- Alargar plazo de préstamo de los libros
- Como sugerencia para venir a la biblioteca solo permitiría usuarios UNIVERSITARIOS, la sala de estudio está completa de opositores y niños de selectividad. No me importaría dejarle el uso de las instalaciones, pero no quedarme yo sin sitio porque yo estudiante de grado me quede en mi casa para que un opositor que no es parte de la universidad tome su temario, parte de mi matricula está destinada a las instalaciones. Los horarios deberían de alargarse más porque gente como es mi caso que no pueda estudiar en su casa a las 21:30 se tiene que ir a su casa. Parte de los empleados de aquí, llevan tanto años que hacen su trabajo desganado con tal de irse ya a su casa, a pesar de tirarse todo el día sentado. Los bibliotecarios no ponen ayuda o si le hablas no tienen conocimiento ni ayuda para ayudarte. Un caso, que me paso hace un par de semanas es que al no llevar un control, parte de los opositores destrozan el material, o incluso ponen libretas para que no nos podamos sentar los universitarios e irnos. Como sugerencia propondría que algún personal autorizado pida los carnets y eche a la gente en caso de que este llena. Las puertas hacen mucho ruido al cerrarse, he tenido que estudiar con abrigo por falta de calefacción, o se va la luz muy de vez en cuando en todo el edificio. Muy insatisfecho, porque no me queda de otra pero si pudiese irme a Jaén a estudiar no dudéis que muchos universitarios nos fuésemos para que esta sala se convierta en el recreo de los niños de ESO y el centro para opositar. Gracias por su tiempo
- Deberían colocar en la biblioteca del campus de Linares una fotocopisteria.
- El contenedor de papel debería de estar dentro de cada sala de la biblioteca, así la gente no tirará orgánicos en él. Actualmente, está ubicado fuera del edificio y la gente lo confunde con una papeleria normal. En una biblioteca, lugar en el que la gente se suele rodear de papeles, se debería fomentar el reciclaje del papel.
- En Linares no tenemos servicio de reprografía, se comentó que pondrían una fotocopidora autoservicio, pero no han hecho nada.
- Hay algunas trabajadoras que hablan demasiado alto en su horario laboral. Escucho sus temas personales ya que hablan demasiado alto
- Incluir diferentes ediciones de los libros de guías docentes, actualizar las presentes en la biblioteca virtual de igual manera.
- La plataforma para leer libros online que utiliza la BUJA es lenta e incómoda en comparación con otras. Es poco intuitivo el acceso a la web buscaenbuja.ujaen.es y muchos estudiantes no la encuentran o no conocen las funciones que te permite realizar.
- La sala de estudios, en época de exámenes, podría abrir en un mayor rango de tiempo, por ejemplo, dos meses antes de que comience el período. Además, varios días hacía demasiado frío dentro de la biblioteca lo que dificultaba la concentración.
- La Universidad de Jaén es un espacio de convivencia, aprendizaje e interacción, no sólo entre alumnos y profesores, es además con el personal que trabaja para que todo fluya de manera adecuada y positiva, los profesores son además un referente para nosotros y su huella permanecerá imborrable en nosotros, esto nos permite a los alumnos estar motivados y llegar a ser grandes profesionales. Muchas gracias por todo el esfuerzo.
- Los tiempos de préstamo son excesivamente mínimos.
- Más ejemplares de los libros que los maestros solicitan para sus clases, pues hay alumnos que se quedan con un ejemplar un tiempo y los otros alumnos tienen que esperar semanas para realizar una tarea que se necesita tener realizada de forma casi inmediata
- Más ordenadores
- Me gustaría que el tiempo de préstamo de libros fuese más largo, ya que a la semana de cogerlo se debe renovar.

- Mejorad.
- Ninguno todo bien
- Que los trabajadores de biblioteca hablen entre ellos en voz alta y por teléfono es molesto. Se agradecería que llamadas personales las contesten fuera de la biblioteca para facilitar el estudio, y entre compañeros que a ser posible intenten hablar en voz más baja. Gracias.
- Reservas prolongadas de libros para la realización de proyectos anuales o cuatrimestrales
- Se necesitan mayores áreas de estudio, con mejor iluminación natural

Observaciones/Sugerencias de estudiantes de postgrado:

- Algunas veces hay bastante ruido, incluso por parte del personal de la biblioteca que hablan alto.
- El número de salas de trabajo en equipo es insuficiente para el volumen de alumnos que presenta la universidad. Además, están usualmente ocupadas por una única persona cuando teóricamente estas salas es para grupos reducidos.
- Es indignante que para una universidad con casi 15000 alumnos no se dispongan de una cantidad suficiente de aulas para el estudio en grupo. Actualmente, con las obras de la planta baja de la biblioteca (y durante el año que lleva en obras) se dispone de 8 salas de investigadores/audiovisuales pensadas para estudio en grupos de 4 personas, así como 2 aulas de trabajo en grupo con 3 mesas de 4 personas y 1 mesa para 8 personas. En mi caso, he necesitado hacer trabajos y estudios en grandes grupos, siendo normalmente 6-8 personas. Normalmente no hemos tenido posibilidad de acceder a ningún espacio para realizar dichos estudios y trabajos, ya que éramos muchos para estar en una sala de investigadores y las mesas de las aulas de trabajo en grupo SIEMPRE estaban ocupadas. En mi caso, me parece indignante que para 15000 alumnos UNICAMENTE haya de 2 mesas EN TODA LA UNIVERSIDAD pensadas para grupos mayores de 4 personas. Es una auténtica vergüenza la falta de espacios para estudio en grupo en una universidad que cada vez crece más y que, reduciendo espacios por obras en una planta entera de la biblioteca, no se habiliten nuevas zonas pensadas para el estudio o realización de trabajos en grupo. Estoy muy descontento con la calidad del servicio de la biblioteca en este aspecto
- No soy más estudiante de la UJA, pero la biblioteca me fue muy útil cuando era estudiante de máster en el 2022
- Posibilidad de mantener la reprografía abierta durante la hora del almuerzo.

Observaciones/Sugerencias del PDI:

- Agradezco mucho todos los servicios que presta la biblioteca UJA. Muchísimas gracias.
- Creo que debe haber más suscripciones a revistas a las que no tenemos acceso
- El servicio de fotocopidora no existe. Al menos el servicio de reprografía externo.
- El trato que da el personal de la biblioteca no es el más adecuado, con desgana, sin empatía, con poca o ninguna humanidad. No te solucionan tus cuestiones, ni te ayudan. La infraestructura está muy bien, los recursos materiales también pero los recursos humanos deberían de mejorar. Además, hay horas que no hay nadie y se queda descubierto
- La atención por parte del personal es impecable, pero los fondos bibliográficos son mejorables.
- La ayuda a investigación por parte de la biblioteca es escasa. En una ocasión intente preguntar por repositorios para almacenar datos de investigación y obtuve respuesta una vez ya los había encontrado por mi misma 2 semanas después.
- La sala de formación TIC necesita de actualización de los equipos informáticos, ya que tardan demasiado tiempo en "arrancar" todos los ordenadores, incluido el de la mesa del profesorado
- Tengo una gran satisfacción por la atención prestada en la Biblioteca. La principal carencia que tengo con la Biblioteca respecto de mi actividad investigadora se refiere al acceso a publicaciones periódicas científicas de impacto (artículos publicados en revistas científicas de alta indexación). Al respecto, tengo la necesidad de utilizar sistemas pirata de acceso y lectura a este tipo de publicaciones. Por otro lado, respecto de las instalaciones, encuentro que la luz en sala no es confortable. Sería recomendable una iluminación más blanca y natural.

Observaciones/Sugerencias del PAS:

- El catálogo on-line indica todos los materiales que son adquiridos por la universidad, independientemente de que estén disponibles en la biblioteca, por lo que crean cierta confusión sobre si son prestables o no.

- El confort de las salas en cuanto a climatización deja mucho que desear. En invierno hace frío y en verano calor.
- Por favor, pedimos que los portátiles de las bibliotecas se puedan prestar a los estudiantes para llevarlos a casa, trabajar allí y pasar por lo menos un día con el portátil y presentarlo al día siguiente. Muchos no disponemos de ordenadores y lo pasamos mal
- Que se dote al personal de préstamo de más "medios" para que sigan realizando su trabajo y sus tareas con la misma cualificación, profesionalidad y calidad con el que lo llevan a cabo actualmente sin los mismos.
- Se debería de amonestar de manera más dura a los usuarios que no devolviesen los libros con reservas caducadas. A veces son pocos ejemplares los que hay de préstamo lo cual dificulta el poder disponer de ellos.

Observaciones/Sugerencias de egresados

- La Biblioteca debe tener un mejor servicio bibliométrico para los investigadores de la Universidad de Jaén y un mejor sistema de información de investigación, se debe presionar a la directiva de la Universidad en este sentido.
- Las mesas de estudio se deberían de limpiar con mucha más frecuencia, se acumula mucho polvo y hace demasiado frío. Lo demás perfecto
- Los empleados hablan muy alto sobre su vida, riendo, etc y si alguien les dice que si pueden guardar un poco de silencio se molestan
- Mejoraría el servicio si los trabajadores no charlaran entre ellos como si estuviesen en una cafetería mientras los demás intentamos trabajar/estudiar. Gracias.
- Soy usuaria de la biblioteca del campus de Linares y de la sala de estudio. En la sala de estudio estamos cómodos para poder estudiar pero en la biblioteca es imposible, HACE MUCHO FRÍO, Estamos a 15°C y sentados, tenemos que ponernos abrigos y guantes, allí no se puede estar, por favor, pongan solución al problema de la temperatura. Gracias

CONCLUSIONES

Tras el análisis de los resultados obtenidos en 2022 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 4,33 sobre 5, en 2021 fue 4,25

Los aspectos más valorados son:

La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,49	,86	5	5
La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)	4,48	,90	5	5
El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades	4,46	,95	5	5
La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.	4,46	1,00	5	5
El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan	4,43	1,08	5	5
La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	4,42	,96	5	5
La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía	4,40	,96	5	5

Respecto a 2021 repiten dos de los aspectos más valorados:

- La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)
- La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades

El servicio más valorado ha sido el acceso a los recursos informativos y el aspecto SERVQUAL más valorado ha sido la capacidad de respuesta, la facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.

Los aspectos menos valorados son:

Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella	4,09	1,24	5	5
La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición	4,10	1,19	5	5

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

Respecto a las observaciones/sugerencias se han recibido un total de 42, los aspectos más recurrentes han sido:

- 5 observaciones/sugerencias relativas al ruido en las salas de lectura por parte del personal
- 3 observaciones/sugerencias relativas a los plazos de préstamo de libros
- 3 observaciones/sugerencias relativas a la falta de fotocopidora de uso público en las instalaciones de Linares

ACCIONES DE MEJORA

En Junta Técnica de 18 de abril de 2023 se acuerda no establecer objetivo alguno en base a los resultados del análisis de las encuestas.

ANEXO 8. ENCUESTAS POSTSERVICIO año 2022

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 2022 se han realizado 305 consultas a través del servicio *Pregunta al bibliotecario* y se han recibido 35 respuestas, un 11,48%.

VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

Muy insatisfecho	0	0,0%
Insatisfecho	0	0,0%
Algo satisfecho	2	5,7%
Bastante satisfecho	0	0,0%
Muy satisfecho	33	94,3%
No sabe / No contesta	0	0,0%

¿LA RESPUESTA HA SIDO SATISFACTORIA?

Sí	34	97%
No	1	3%

Comentarios de interés han sido:

- Contestación rápida y eficaz. Muchas gracias por el servicio!
- Enhorabuena por la rapidez en la respuesta
- La respuesta ha sido muy rápida. Muchas gracias
- Lo hacéis muy bien, quizás lo ponéis muy difícil de localizar a los responsables de cada área. Creo que es muy poco facilitador de nuestro trabajo el hecho de no saber a quién dirigirnos, ni en qué teléfono y molestar a otras personas que amablemente nos lo dicen, y eso es lo que más tiempo nos ha tomado para poder acceder a lo que quería, que supongo se resolverá en unas 20min. Gracias.
- Muy rápida la resolución del problema.
- No tengo ningún comentario negativo. Sólo he recibido amabilidad y rapidez en las respuestas.
- Respuesta rapidísima y precisa. Gracias
- Un trato muy agradable, dándome una respuesta rápida y muy útil.

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 DIGCOMP_0 y DIGCOMP_01(nivel intermedio):

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_02, DIGCOMP_03 y DIGCOMP_04 (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:

Intermedio	encuestas lanzadas	encuestas cumplimentadas	porcentaje
DIGCOMP_0	66	34	51,51
DIGCOMP_01	56	13	23,21
DIGCOMP_02	30	15	50,00
DIGCOMP_03	56	18	32,14
DIGCOMP_04	24	5	20,83
TOTAL	232	85	36,63

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
DIGCOMP_0	4	5	5	4
DIGCOMP_01	4	5	4	4

MEDIANAS			
	DIGCOMP_02	DIGCOMP_03	DOGCOMP_04
La acción formativa recibida es útil	4	4	5
La acción formativa recibida merece una buena valoración global	4	4,5	5
Valoración del Módulo 1	4	5	5
Valoración del Módulo 2	4	4,5	5
Valoración del Módulo 3	4	4,5	5
Valoración del Módulo 4	4	5	5

MEDIAS				
	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
DIGCOMP_0	4,3	4,5	4,5	4,3
DIGCOMP_01	4,3	4,4	4,3	4,3

MEDIAS			
	DIGCOMP_02	DIGCOMP_03	DOGCOMP_04
La acción formativa recibida es útil	4,1	4,3	5
La acción formativa recibida merece una buena valoración global	4	4,2	4,8
Valoración del Módulo 1	3,9	4,4	5
Valoración del Módulo 2	4,1	4,2	4,8
Valoración del Módulo 3	4,3	4,2	5
Valoración del Módulo 4	4,1	4,3	5

Respecto a los comentarios, destacar los siguientes:

DIGCOMP_0

- He superado todos los tests pero no sale el porcentaje completado. Otra compañera ha preguntado la misma duda por el foro pero nadie le ha contestado
- Muy buen curso, quizás incidiría de forma más clara en el módulo de PLATEA, ya que en mi caso me ha causado confusión ciertos elementos.
- El último bloque fue muy tedioso porque no tenía contenido audiovisual, sería bueno añadir algún video.
- Como introducción me ha parecido que tiene la información básica, me hubiese gustado que ahondaran un poco más, pero me imagino que se hará en los próximos módulos
- En general, la organización del curso me parece correcta y los objetivos impartidos son muy útiles para nuestra vida académica y nuestro día a día. Personalmente, me ha gustado conocer más sobre todas las posibilidades de consulta online y elementos de la Biblioteca de la UJA, ya que lo desconocía y es bastante bueno.
- Creo que ha sido de una gran utilidad el curso para quienes, como yo, estudian por primera vez en esta universidad.
- Es muy complicada la comunicación profesor-alumno; además, la mayor parte de los contenidos son demasiado básicos. Lo más relevante bajo mi punto de vista (biblioteca), se le dedica mucho menos tiempo y atención y las explicaciones dejan mucho que desear: la simple lectura de los contenidos no me parece suficiente para comprenderlos. Aún así, me ha parecido bastante útil.
- Encuentro el curso perfecto por como está
- Estaría bien alguna interacción más con los alumnos, actividades más participativas

DIGCOMP_INTERMEDIO_01

- No me ha gustado nada el formato de enseñanza del curso excepto en el caso del Módulo 4. No me parece adecuado que se nos manden tantos documentos, que ya no solo no se han molestado en explicar, si no que ni siquiera son de realización propia. Es decir, que esta misma información la puedo encontrar yo fácilmente en Internet sin necesidad de asistir al curso; además, lo poco que he aprendido me ha parecido de bastante poca utilidad.
- El curso es fácil y te sirve para conocer herramientas nuevas que desconocías.

DIGCOMP_INTERMEDIO_02

- El número de módulos y el contenido lo considero correcto.
- Ha sido un curso muy ameno y práctico. Gracias

DIGCOMP_INTERMEDIO_03

- Los videos informativos no eran de calidad educativa. También, se presentaron problemas técnicos con la entrega del proyecto final. No siento que los videos informativos de cada módulo fueran útiles para la posterior realización del trabajo final.
- Con respecto a este curso me hubiera gustado tener actividades conjuntas para formarte más aún que de forma teórica.
- Sería ideal ver algo de técnicas de iluminación
- Enhorabuena por el curso, he aprendido y disfrutado mucho al realizarlo
- Bajo mi punto de vista, todos los contenidos de cada módulo son interesantes e importantes, sobre todo, los del módulo 1, ya que de los demás, ya había hecho anteriormente un proyecto audiovisual. Centrándome en los contenidos del curso, aunque me parezcan importantes, creo que hubiera sido más interesante e importante crear diferentes tipos de material multimedia, ya que la mayoría de estudiantes estamos sobre cargados de trabajos en los que se nos pide una impecable presentación y por supuesto, no plagio. Es por ello, que pienso que el curso, a pesar de estar muy bien, debería estar enfocado a la creación de material en relación a lo que he comentado anteriormente. En general, me ha parecido un buen curso.
- Muy buen curso. Dinámico, aprendes.

DIGCOMP_INTERMEDIO_04

- La sesión de meet (que es voluntaria) se podría subir a la plataforma? A veces por el horario no es posible conectarse de forma síncrona pero yo hubiera visto lo que preguntaban otros compañeros.

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 2022 se lanzaron 250 encuestas y se han recibido 114 respuestas, un 45,60%.

Tipo de usuario: Comunidad Universitaria 110
Usuarios externos (bibliotecas, particulares, etc.) 4

Perfil de usuario: Alumni 12
PDI 94
PAS 4

Servicio solicitado: Reproducciones 32
Préstamos 82

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	0	0	1	18	95	0
La adecuación de los medios disponibles para el seguimiento de la solicitud (corre-e, RSS de la aplicación de PI, ficha de usuario)	0	0	1	16	94	3
El tiempo de entrega del documento	0	0	4	17	92	1
Las tarifas establecidas para obtener el documento	0	0	5	14	73	22
El plazo de devolución y renovación del préstamo (solo para préstamo)	0	0	7	14	52	9
El conocimiento mostrado por el personal para comprender mis necesidades	0	0	8	14	83	9
La atención recibida en la prestación del servicio	0	0	1	5	108	0
Grado de satisfacción general con el servicio de préstamo interbibliotecario	0	0	2	12	99	1

Respecto a los comentarios, destacar los siguientes:

- ¡Extraordinario servicio! Muchas gracias
- ¡Una labor excepcional!
- A veces el plazo de préstamo concedido es excesivamente corto
- Agradecimientos
- El personal del servicio de préstamo es inmejorable. Gracias por la labor que se realiza
- El personal encargado de la gestión de los préstamos y obtención de documentos es muy eficaz, amable y rápido en las gestiones
- El servicio que presta María del Mar es excepcional, todos las felicitamos
- Es uno de los mejores servicios de biblioteca. una matrícula de honor para el personal
- Este Servicio es de los que mejor funcionan en la UJA
- Este servicio es de una calidad extraordinaria y muy eficiente. Presta un servicio impagable al PDI
- Excelente servicio, como siempre. Muchas gracias
- Excelente servicio. Muy eficiente, como siempre. Muchas gracias
- La delicadeza y educación de María del Mar es excepcional
- Las casillas del formulario son muy pequeñas (tienen un número de caracteres muy limitado) y en muchos casos ni siquiera permite poner la mitad de un título de libro que sea largo
- Ninguno. Es uno de los mejores servicios de la UJA
- No es una cuestión que dependa de la UJA, como ha sido el tiempo de espera hasta que la UMA proporcionó el libro pedido
- No tengo ninguna sugerencia, simplemente quiero agradecerles el servicio prestado, ya que es siempre excelente
- Si fuera posible, habría que establecer convenios con otras universidades para evitar tener que pagar por conseguir los escaneos de artículos o capítulos de libros
- Siempre lo he dicho. De los mejores servicios que ofrece la UJA
- Un servicio estupendo
- Un servicio excelente, en rapidez y eficacia
- Un servicio muy útil y muy eficiente
- Un servicio óptimo siempre

PLAN DE ACTUACIÓN

En Junta Técnica de 6 de febrero de 2023 se acuerda establecer los objetivos siguientes:

- Estudiar y valorar la posibilidad de incluir una sesión síncrona en cada uno de los módulos de los cursos DIGCOMP
- Mejorar la publicidad de los cursos DIGCOMP para conseguir un aumento en el número de matrículas

ANEXO 9. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS año 2022

NÚMERO DE SUGERENCIAS

Durante el año 2022 se recibieron en el Servicio de Biblioteca un total de 199 sugerencias, un 9% menos que durante 2021.

Sugerencias de los usuarios	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Sugerencias de los usuarios que no requieren respuesta (buzón)	29	33	68	67	38	34	10	7	13
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (buzón)	16	21	37	21	12	12	12	6	8
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (web)	67	36	46	64	24	31	7	39	35
Sugerencias de los usuarios (SIGB)	224	148	189	264	300	193	169	165	143
Total sugerencias de los usuarios	336	238	340	416	374	270	198	217	199

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
ATENCIÓN AL USUARIO									
total sugerencias recibidas	336	238	340	416	374	270	198	217	199
total usuarios potenciales	17.516	17.086	16.349	15.938	17.882	17.445	16.948	16.864	16.609
sugerencias / usuario potencial	0,019	0,014	0,020	0,026	0,021	0,015	0,011	0,013	0,011

- El número de sugerencias recibidas ha reducido respecto al año 2021
- El medio a través del cual nos llegan más sugerencias es el buzón electrónico de SIGB, al igual que durante los nueve últimos años

TEMA DE LAS SUGERENCIAS

Del total de sugerencias recibidas en el año 2022:

- 146 eran bibliográficas, solicitaban la adquisición de una obra concreta.
- 53 eran de carácter general.

De las 53 sugerencias de carácter general, los temas más recurrentes son:

- 20 sugerencias: climatización
- 11 sugerencias: calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas
- 9 sugerencias: ruido

Dos de los temas que más preocupan en 2022 siguen siendo los mismos que más preocupaban en 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021:

- 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 ruido se contesta lo siguiente:

En la Biblioteca de la Universidad de Jaén distinguimos entre Salas de lectura y Salas de estudio.

- Las Salas de lectura son, ante todo, zonas de trabajo, por lo que es imposible evitar el ruido que supone tanto el movimiento de personas y libros, como el uso de ordenadores.
- Las Salas de estudio son para eso, para el estudio personal, por lo que si se exige silencio.

Aun así, procuraremos controlar en lo posible el ruido que de alguna manera se pueda evitar.

RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS

De las sugerencias recibidas en el 2022, 42 solicitaban respuesta. Las respuestas se han hecho en un plazo con media de 1,64 días.

ACCIONES DE MEJORA

En Junta Técnica de 6 de febrero de 2023 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>Comentarios: Servicio muy usado y altamente valorado por PDI y PAS.</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Rapidez e información al usuario del estado del trámite Estudiante: Rapidez y sencillez PAS: Rapidez y sencillez</p> <p>Propuestas: 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>Comentarios: Servicio muy usado por PDI y estudiantes, altamente valorado por los dos colectivos.</p> <p>Requisito de calidad: 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>Comentarios: Servicio considerado muy importante por PDI, estudiantes y PAS, altamente valorado por los tres.</p> <p>Requisito de calidad: 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>Comentarios: Servicio considerado muy importante por PDI, estudiantes y PAS, altamente valorado</p> <p>Requisito de calidad: 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>Propuestas: 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>Comentarios: Servicio poco usado</p> <p>Requisito de calidad: 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>Comentarios: Servicio usado sobre todo por PDI. La satisfacción es muy alta</p> <p>Requisito de calidad: 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>Comentarios: Servicio usado sobre todo por el PDI, aunque se ofrece gratuito a todo tipo de usuario</p> <p>Requisito de calidad: 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>Comentarios: Servicio usado sobre todo por los estudiantes, su nivel de satisfacción es alto</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Calidad de los dispositivos a prestar PAS: Número suficiente con software adecuado</p> <p>Propuestas: 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>Comentarios: Servicio usado sobre todo por el PDI, orientado al perfil de investigador.</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Totalidad de PDI con ORCID, atención personalizada, más información sobre ORCID</p> <p>Propuestas: 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>Comentarios: Servicio usado sobre todo por el PDI, orientado al perfil de investigador.</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Atención personalizada, más información</p> <p>Propuestas: 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>Comentarios: Servicio valorado por el PDI y PAS, pero con un uso bajo</p> <p>Requisito de calidad: 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>Comentarios: Servicio considerado importante por PDI</p> <p>Requisito de calidad: 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>Comentarios: Servicio considerado importante por PDI, estudiantes y PAS, valorado de manera irregular</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Porcentaje de TFG y TFM aplicados, formación, actualidad del software</p> <p>Propuestas: 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>Comentarios: Servicio considerado importante por PDI valorado de manera intermedia Requisito de calidad: PDI: Formación e información. Actualización de los gestores y existencia de instrucciones adecuadas PAS: Información y fácil acceso</p>																													
<p>Alfabetización informacional</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>Comentarios: Servicio considerado importante por PDI, PAS y estudiantes, altamente valorado por el PDI Requisito de calidad: 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 Propuestas: Informar de itinerario2 a coordinadores de máster. Reducir la duración de algunos vídeos</p>																													
<p>Información</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>Comentarios: Servicio considerado importante y valorado, en menos medida por los estudiantes Requisito de calidad: 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>Comentarios: Servicio considerado importante y valorado, en menos medida por los estudiante Requisito de calidad: 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>Comentarios: Servicio considerado y valorado de manera intermedia Requisito de calidad: PDI: Difusión y periodicidad adecuada Propuesta: 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>Comentarios: Servicio considerado importante, con una valoración media Requisito de calidad: PDI: Claros, actuales y concretos. Estructuración en niveles y perfiles. Concreción información Duración mínima posible</p>																													
<p>Reproducción de documentos</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>Comentarios: Servicio considerado importante y valorado de manera intermedia Requisito de calidad: PDI: Rapidez PAS: Facilitar el mayor número de puestos de autoservicio</p>																													
<p>Espacios</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>Comentarios: Servicio considerado muy importante por PDI y PAS y altamente valorado por PDI Requisito de calidad: 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>Comentarios: Servicio considerado importante por PDI, Estudiantes y PAS y altamente valorado de manera intermedia Requisito de calidad: 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>Comentarios: Servicio considerado importante y valorado de manera intermedia por PDI y PAS Requisito de calidad: 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>Comentarios: Servicio considerado importante por todos los usuarios, con una satisfacción media de estudiantes y PAS Requisito de calidad: 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>Comentarios: Servicio considerado de importancia media</p> <p>Requisito de calidad: 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

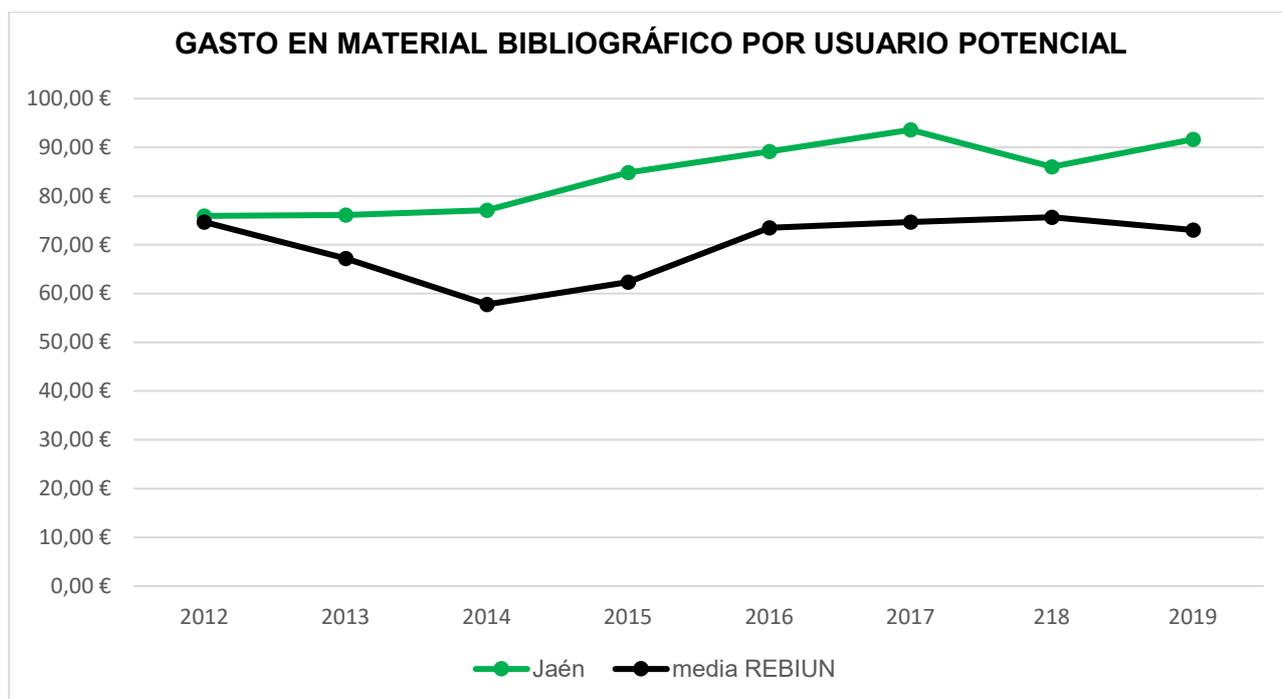
Infraestructuras:

- Estudiantes por puesto de lectura o estudio

GASTO EN MATERIAL BIBLIOGRÁFICO POR USUARIO POTENCIAL²

	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
Jaén	75,94 €	76,11 €	77,11 €	84,83 €	89,17 €	93,59 €	86,01	91,63
Cantabria	94,48 €	98,18 €	106,81 €	112,60 €	124,21 €	100,69 €	135,66	111,64
Illes Balears	61,09 €			79,20 €	79,24 €	84,05 €	83,22	86,61
León	45,93 €	36,81 €	63,47 €	43,06 €	36,58 €	50,02 €	44,26	46,2
Lleida	78,62 €	70,97 €	57,04 €	83,35 €	65,43 €	63,18 €	69,68	52,12
Rey Juan Carlos	37,50 €	34,10 €		18,83 €	18,66 €	21,78 €	20,88	23,9
Rovira i Virgili	82,17 €	78,82 €	60,35 €	67,26 €	63,21 €	66,63 €	78,04	70,26

media REBIUN³ 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.

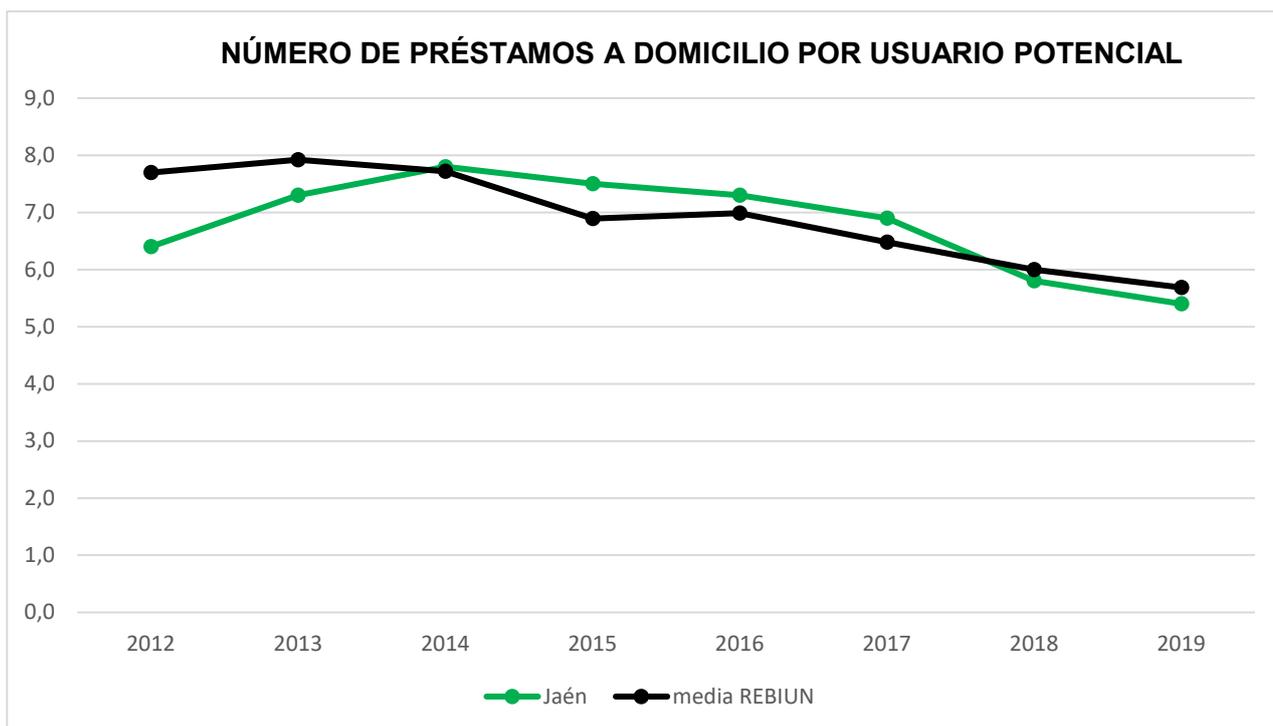
² biblioteca de estructura centralizada biblioteca de estructura descentralizada biblioteca de la UJA

³ 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
Jaén	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

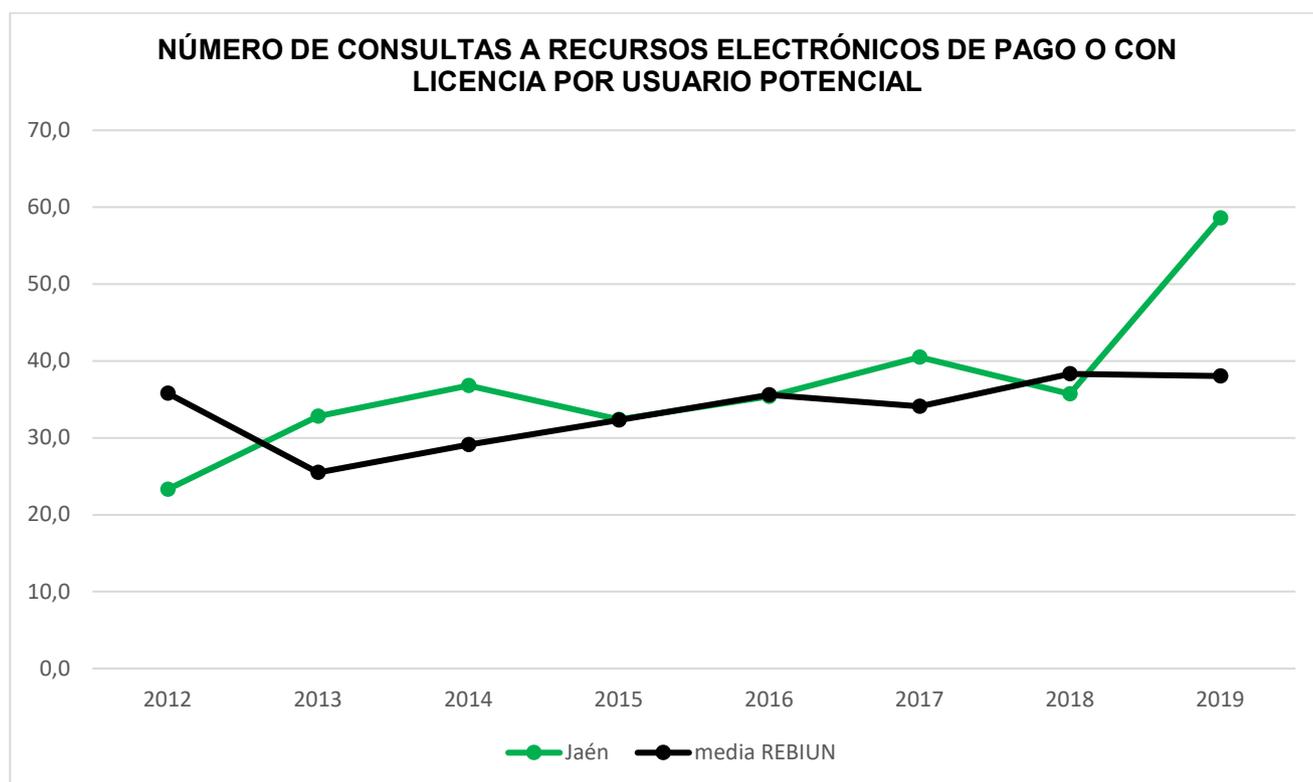


OBSERVACIONES: El indicador número de préstamos a domicilio por usuario potencial en la UJA tiene una tendencia a la baja desde al año 2015, tendencia generalizada en el resto de bibliotecas universitarias debido al desarrollo de las colecciones digitales. El valor está en la media respecto a las bibliotecas 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
Almería	25,6	38,5	40,0	41,3	35,5	42,1	51,1	48,0
Burgos	16,4	15,8	20,5	19,7	16,8	17,9	25,1	49,3
Carlos III	28,3	32,1	37,3	38,1	30,7	17,8	11,9	45,5
Girona	24,7	25,3	25,7	20,4	19,3	16,2	15,8	18,2
Huelva	21,4	21,3	22,0	21,3	18,8	16,6	16,1	17,3
Jaume I	45,8	43,7	43,4	42,8	40,6	48,4	50,1	50,5
Pública Navarra	28,6	33,4	42,2	44,0	51,1	53,7	49,1	37,4
Jaén	23,3	32,8	36,8	32,4	35,4	40,5	35,7	58,6
Cantabria	18,1	17,9	33,6	51,3	53,2	51,9	78,8	57,3
Illes Balears	12,6			93,4	151,8	123,3	129,1	18,8
León	210,2	49,5	44,8			5,8	26,2	50,5
Lleida	35,7	34,7	52,2	36,5	25,5	21,2	15,5	35,8
Rey Juan Carlos	5,6	9,9	7,7	10,0	11,5	7,7	6,6	8,4
Rovira i Virgili	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

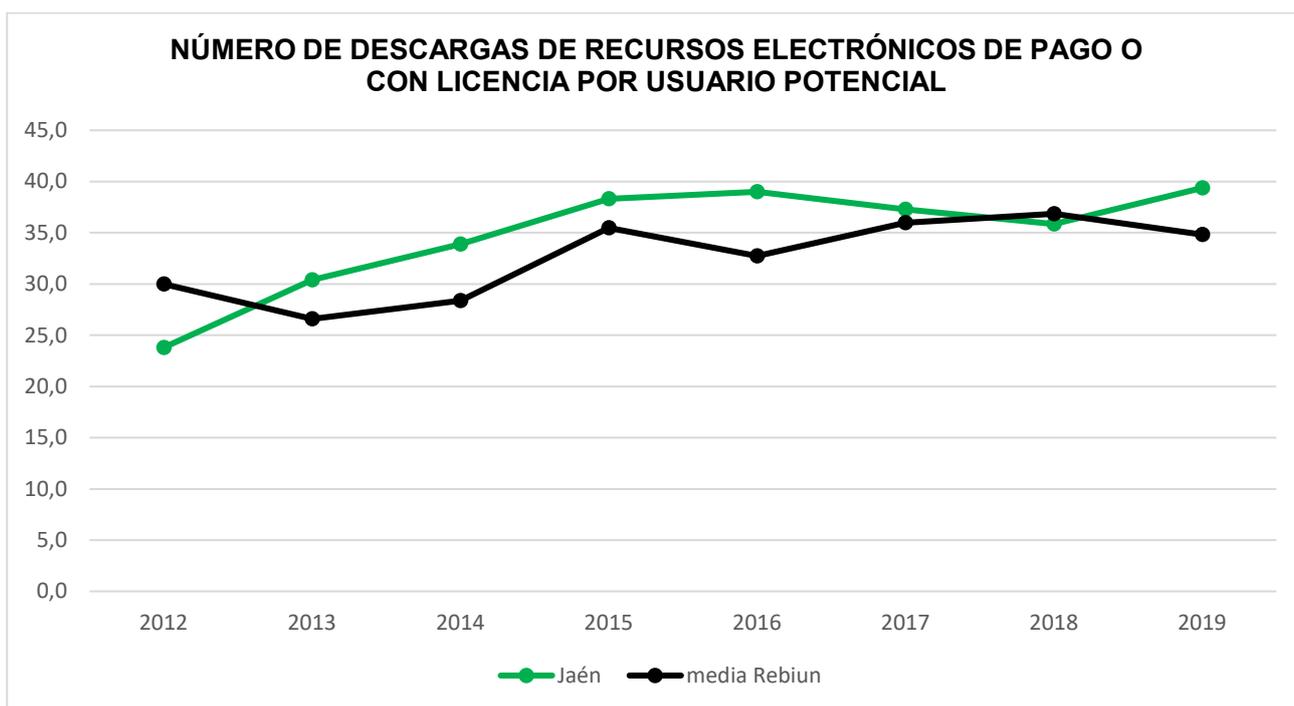


OBSERVACIONES: El indicador número de consultas a recursos electrónicos de pago o con licencia por usuario potencial en la UJA tiene una tendencia al alta desde 2015. El valor es muy aceptable y está muy por encima de la media respecto a las bibliotecas que incluye este informe.

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

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

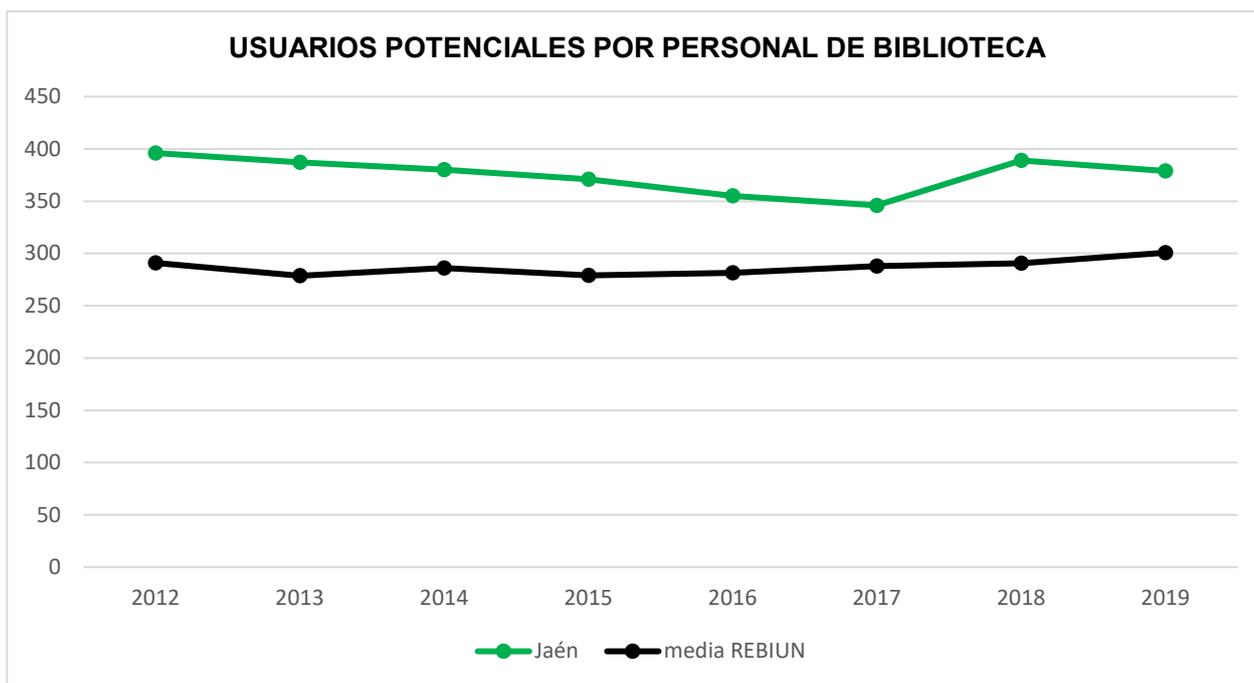


OBSERVACIONES: El indicador número de descargas de recursos electrónicos de pago o con licencia por usuario potencial en la UJA tiene una tendencia al alta desde 2012. El valor es muy aceptable y está por encima de la media respecto a las bibliotecas que incluye este informe.

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
Jaén	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

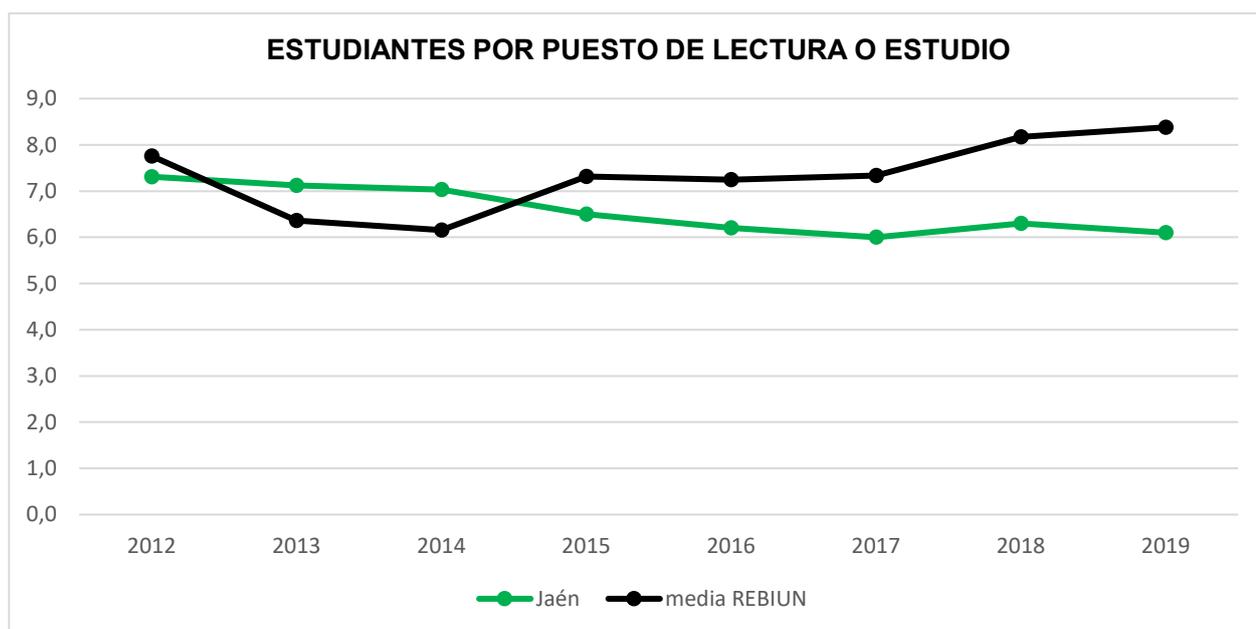


OBSERVACIONES: El valor del indicador usuarios potenciales por personal de biblioteca en la UJA está por encima de la media de bibliotecas que incluye este informe. Se considera importante indicar que la BUJA es la segunda biblioteca con menos personal de las que tienen estructura centralizada.

ESTUDIANTES POR PUESTO DE LECTURA O ESTUDIO

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Almería	6,8	7,1	7,3	7,3	7,2	6,2	6,9	6,9
Burgos	6,4	5,7	5,4	5,0	4,6	4,5	5,0	5,1
Carlos III	7,8	6,0	6,2	5,7	5,9	6,3	7,3	7,7
Girona	6,8	6,8	6,6	8,3	8,2	8,3	9,3	9,5
Huelva	12,7	12,5	11,8	12,2	12,1	12,7	14,0	15,6
Jaume I	7,5	7,5	7,3	7,9	8,0	7,0	7,7	8,0
Pública Navarra	5,1	4,9	5,1	5,0	4,8	4,8	6,2	6,3
Jaén	7,3	7,1	7,0	6,5	6,2	6,0	6,3	6,1
Cantabria	5,3	5,4	4,5	5,2	5,5	5,8	6,3	6,6
Illes Balears	16,1			12,8	12,8	12,1	14,4	14,8
León	5,4	5,5	4,4	5,1	4,3	4,2	4,8	4,5
Lleida	5,3	5,3	5,2	5,6	5,4	6,8	7,6	7,6
Rey Juan Carlos	10,2	10,3	10,3	10,3	11,5	12,8	13,3	12,7
Rovira i Virgili	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. 2022**12.1. GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN**

Miembros del Grupo
Jarillo Calvarro, Sebastián Vico Montávez, Lina Coordinación: Sánchez-Palencia Martínez, Silvia
Reuniones celebradas
<ul style="list-style-type: none">• 31-01-2022• 11-05-2022
Objetivos 2022. Informe de consecución
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: mensaje enviado a I-biblio el 07-06-2022
Objetivos 2023. Propuesta
Ampliación del alcance del grupo de trabajo incluyendo también la comunicación con el usuario Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 30-06-2023 Elaboración de una Guía de buenas prácticas de comunicación interna y externa Responsable: Grupo de Trabajo de Comunicación. Plazo: 31-12-2023
Documentos elaborados / Publicaciones
<ul style="list-style-type: none">• 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

12.2. GRUPO DE TRABAJO DE PREGUNTA A BIBLIOTECA

Miembros del Grupo
Jarillo Calvarro, Sebastián Rus Molina, María Dolores Valenzuela Chica, Juan Coordinación: Herrera Herrera, Juan Francisco

Reuniones celebradas
<ul style="list-style-type: none"> • 2 de febrero de 2022

Objetivos 2022. Informe de consecución
No se ha considerado necesario establecer ningún objetivo para el ejercicio 2022

Objetivos 2023. Propuesta
<ul style="list-style-type: none"> • Abrir una carpeta en Drive de Biblioteca con la finalidad de establecer respuestas tipo a preguntas recurrentes • Cambiar nombre del Servicio que pasará a llamarse "Pregunta a Biblioteca", actualizando web y documentación de referencia

Actividad 2022

El servicio al usuario Pregunta al Bibliotecario en 2022 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 305, 93 preguntas menos que el año anterior.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
nº preguntas recibidas "Pregunta al bibliotecario"	202	208	221	227	283	300	789	398	305

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