

CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)



Universidad
de Jaén



edición 2024.4

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

edición 2024.1	aprobado en Junta Técnica de 22-02-2024
edición 2024.2	aprobado en Junta Técnica de 10-04-2024
edición 2024.3	aprobado en Junta Técnica de 25-11-2024
edición 2024.4	aprobado en Junta Técnica de 30-01-2025



ÍNDICE

Introducción

1. Marco de referencia

2. Objetivos 2024

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 2023

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 2024

1. Objetivos BUJA 2024 (aprobados en Junta Técnica de 22 de febrero de 2024)

Objetivos EJE CLIENTE-PERSONAS USUARIAS

- Elaboración y presentación a Equipo de Gobierno de la segunda fase del proyecto CRAI de la UJA
Coordinación: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2024
Secciones implicadas: la Biblioteca de la UJA en su conjunto
OBJETIVO NO CUMPLIDO: Aunque se ha comenzado a trabajar CAarq en la elaboración de un proyecto todavía no se ha finalizado el trabajo. Este objetivo pasa al ejercicio 2025
- Establecer el sistema y la periodicidad de las cargas de información en el Portal de la Investigación
Coordinación: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 30-06-2024
Servicios implicados: Servicio de Gestión de la Investigación y Servicio de Informática
OBJETIVO NO CUMPLIDO: Aunque se han mantenido varias reuniones con el Servicio de Gestión de la Investigación y Servicio de Informática, todavía no se ha finalizado el trabajo. Este objetivo pasa al ejercicio 2025
- Implementación de Open Athens
Coordinación: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2024
Secciones implicadas: Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos y Sección de Normalización y Proceso Técnico
Servicios implicados: Servicio de Informática
OBJETIVO CUMPLIDO: Software implementado y puesto en marcha en junio de 2024
- Implementación de la versión 7 de DSpace.
Coordinación: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2024
Secciones implicadas: Sección de Apoyo al Aprendizaje y Sección de Apoyo a la Investigación
Servicios implicados: Servicio de Informática
OBJETIVO CUMPLIDO: Informe de migración a Dspace 7.6 enviado por el Servicio de Informática el 17-01-2025
- Proponer modificación de Normativa de Trabajos Fin de Grado, Fin de Máster y otros Trabajos Fin de Título de la Universidad de Jaén, con el objeto de evitar registros en CREA sin acceso al texto completo
Coordinación: Sección de Apoyo al Aprendizaje. Plazo: 31-12-2024
Servicios implicados: Vicerrectorado de Enseñanzas Oficiales
OBJETIVO CUMPLIDO: Informe enviado a Vicerrectorado de Formación Permanente, Tecnologías Educativas e Innovación Docente en correo electrónico de 14 de octubre de 2023
- Solicitar una encuesta postservicio para evaluar el nuevo servicio "Atención personalizada"
Coordinación: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2024
Secciones implicadas: Sección de Automatización
Servicios implicados: Servicio de Planificación y Evaluación
OBJETIVO CUMPLIDO: Solicitud enviada a través de correo electrónico el día 13-12-2024, encuesta operativa en enero de 2025
- Proponer al Comité Web de la UJA que se incorpore un acceso al servicio de "Atención personalizada" en la intranet, apartado Trámites y consultas más habituales en la gestión universitaria
Coordinación: Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2024
Servicios implicados: Servicio de Informática
OBJETIVO CUMPLIDO: Solicitud enviada a través de correo electrónico el día 13-12-2024

2. Otros proyectos y acciones

2.1. Objetivos Rebiun y CBUA

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

- Organización de la XXXI Conferencia Anual Rebiun y XX Workshop de Proyectos Digitales
Coordinación: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-05-2024
Secciones implicadas: la Biblioteca de la UJA en su conjunto
OBJETIVO CUMPLIDO: Eventos celebrados del 22 al 24 de mayo de 2024
- Actualización del documento con competencias profesionales y comportamientos observables, revisando la terminología utilizada, trasladando los cambios a la plataforma web para facilitar la consulta
Coordinación: Subdirectora de Biblioteca y Proyectos. Plazo: 31-05-2024
OBJETIVO MODIFICADO: El Grupo de Trabajo Línea3 Rebiun decide ampliar el alcance del documento incluyendo perfiles. El objetivo pasa a 2025
- Realizar actividades y crear materiales específicos para promover el conocimiento y los distintos usos del catálogo de competencias. Campaña de difusión
Coordinación: Subdirectora de Biblioteca y Proyectos. Plazo: 31-05-2024
OBJETIVO MODIFICADO: El Grupo de Trabajo Línea3 Rebiun decide ampliar el alcance del documento incluyendo perfiles. El objetivo pasa a 2025

2.2. Objetivos establecidos en los Grupos de Trabajo de Biblioteca

Grupo de Trabajo de Comunicación con las Personas Usuaras y Comunicación Interna

- Elaboración de una Guía de buenas prácticas de comunicación interna y externa
Coordinación: Grupo de Trabajo de Comunicación. Plazo: 31-12-2024
OBJETIVO CUMPLIDO: Guía enviada a la lista de comunicación interna el 14-06-2024
- Elaboración de un informe donde se detalle la implantación de la Guía de buenas prácticas
Coordinación: Grupo de Trabajo de Comunicación. Plazo: 31-12-2024
OBJETIVO CUMPLIDO: Informe enviado a la lista de comunicación interna el 11-12-2024
- Potenciar la participación en la lista de Comunicación interna:
Animando a los grupos de trabajo de la Biblioteca a participar en la lista de distribución informando de su actividad y enviando los informes presentados en Junta Técnica a la lista de distribución, además de acompañando a el acta de la reunión donde se presentan, como documentos independientes bajo en asunto "Informes"
Coordinación: Grupo de Trabajo de Comunicación. Plazo: 31-12-2024
OBJETIVO CUMPLIDO: correo enviado el 18-11-2024 a la propia lista de Comunicación interna de biblioteca animando y dando instrucciones de como participar en ella

Grupo de Trabajo de Pregunta a Biblioteca

- Abrir una carpeta en Drive de Biblioteca con la finalidad de establecer respuestas tipo a preguntas recurrentes
Coordinación: Grupo de Trabajo de Pregunta a Biblioteca. Plazo: 31-12-2024
OBJETIVO CUMPLIDO: Carpeta abierta y documentación incorporada en enero de 2025

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

- Revisar la Normativa del Servicio de Préstamo
Coordinación: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2024
OBJETIVO NO CUMPLIDO: Este objetivo pasa al ejercicio 2025
- Reducir el número de ejemplares fin de semana
Coordinación: Encargados de Equipo. Plazo: 31-12-2024
OBJETIVO CUMPLIDO: un 60% de los ejemplares de fin de semana ha dejado de serlo
- Revisar el parque de ordenadores portátiles a disposición de las personas usuarias
Coordinación: Jefa de Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2024
OBJETIVO CUMPLIDO: En junio se revisa el parque y se informa al Servicio de Informática
- Revisar el reparto de números CDU en depósito entre PTE
Coordinación: Encargados de Equipo. Plazo: 31-12-2024
OBJETIVO CUMPLIDO: Nuevo reparto efectivo en abril de 2024
- Estudiar la posibilidad de establecer nuevas tareas para el PTE consultando con las distintas Secciones de Biblioteca
Coordinación: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2024
Secciones implicadas: la Biblioteca de la UJA en su conjunto

OBJETIVO NO CUMPLIDO: Este objetivo pasa al ejercicio 2025, y se encuadra en el objetivo de Junta Técnica: Estudio de cargas y reorganización del trabajo en la BUJA

- Realizar la terea expurgo en la Biblioteca EPS de Linares
Coordinación: Jefe de la Sección EPS Linares. Plazo: 31-12-2024
OBJETIVO NO CUMPLIDO: Este objetivo pasa al ejercicio 2025
- Actualizar las IT relacionadas con el PTE
Coordinación: Encargados de Equipo. Plazo: 31-12-2024
OBJETIVO CUMPLIDO: IT.[PC06.213]-10 aprobada en Junta Técnica de 23-01-2025

2.4. Objetivos establecidos en GRUPO DE DISCUSIÓN “LOS SERVICIOS DE LA BUJA”, COMISIÓN DE BIBLIOTECA DE 1 DE JULIO DE 2024

- Establecer un mecanismo o procedimiento que garantice la actualización regular del Portal de la Investigación
Coordinación: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 30-06-2025
Servicios implicados: Servicio de Gestión de la Investigación y Servicio de Informática
OBJETIVO NO CUMPLIDO: El plazo establecido finaliza el 30-06-2025
- Dotar a la sala polivalente del CRAI.lab con la tecnología necesaria para la realización de videoconferencias
Coordinación: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 30-06-2025
Servicios implicados: Servicio de Informática
OBJETIVO CUMPLIDO: Cámara instalada el día 15-11-2024
- Formalizar un plan de difusión de los servicios de la biblioteca para darlos a conocer entre sus usuarios, en especial de los servicios de apoyo a la investigación y de difusión de la actividad investigadora, tomando como referencia de destino los Departamentos y los Grupos de Investigación
Coordinación: Grupo de Trabajo de Comunicación con las Personas Usuaras y Comunicación Interna. Plazo: 30-06-2025
OBJETIVO CUMPLIDO: Publicación en Boletín UJA Infoma de una nota semanal promocionando los servicios de la biblioteca. Comienzo 07-01-2025

2.5. Objetivos establecidos en Comisión de Biblioteca

- Elaborar un informe de nuevas titulaciones de la UJA y disponibilidad de recursos informativos especializados en sus materias y contenidos.
Coordinación: Jefa de la Sección de Adquisiciones Bibliográficas. Plazo: 30-06-2025
Secciones implicadas: Sección de normalización y Proceso Técnico y Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos
OBJETIVO NO CUMPLIDO: El plazo establecido finaliza el 30-06-2025



3. INDICADORES

3.1. Indicadores de procesos

CÓDIGO	PROCESO	VALOR LÍMITE	VALOR OBJETIVO	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	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	5,4	2,1	1,3	1,8	1,9	1,9
I.[PC 06.21]-02	número de descargas de recursos electrónicos / número de usuarios potenciales		≥ 25	39,1	28,0	28,7	27,9	34,3	
I.[PC 06.21]-03	número de consultas a recursos electrónicos / número de usuarios potenciales		≥ 25	58,6	54,0	54,2	42,3	41,2	
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	21,2
	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%	92%	89%	87%	93%	92%	87%
I.[PC 06.211]-02	Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días	≥ 80%	≥ 85%	94%	91%	85%	88%	91%	91%
I.[PC 06.211]-03	Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca	≥ 30%	≥ 90%	100%	98%	99%	98%	100%	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 ítems informatizados en SIGB			381.103	384.611	386.484	391.603	398.463	346.625
	Portafolios informatizados en el SIGB								933.686
	PC 06.213 Acceso a la Información								
I.[PC 06.213]-04	porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)	≥ 80%	≥ 85%	97%	98%	98%	97%	85%	86%

CÓDIGO	PROCESO	VALOR LÍMITE	VALOR OBJETIVO	2019	2020	2021	2022	2023	2024
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%	3,4%	2,0%	3,8%	6,0%
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%	100%
	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	0,05
I.[PC 06.23]-03	Número de consultas al repositorio institucional de la UJA			sin datos	49.163	57.263	44.614	7.047	17.498
I.[PC 06.23]-04	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles		100%	100%	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%	100%	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	2019	2020	2021	2022	2023	2024
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	3,5	6,1	6,7	4,1	5,3	3,4
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%						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%	100%	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%	100%	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%	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)

V PLAN ESTRATÉGICO REBIUN. 2024 - 2027

1. PROPÓSITO Y VISIÓN

REBIUN ayuda a sus bibliotecas a liderar en sus instituciones el acceso a la información y prestación de servicios en la era digital para contribuir a la creación del conocimiento en sus comunidades y en la sociedad en general.

REBIUN tiene como misión y propósito fortalecer la cooperación, coordinación y colaboración entre las bibliotecas que la forman; servir como foro de confianza para el desarrollo de proyectos comunes; actuar como su interlocutora en otras instancias organizacionales (CRUE, Consorcios), políticas (Ministerio...) y profesionales nacionales e internacionales; crear herramientas y elementos (guías, directrices...) avalados para su aplicación práctica por las bibliotecas de la Red y de otros sectores y ámbitos; ser promotora de un modelo de biblioteca acorde con las nuevas oportunidades y con perspectivas de futuro para ofrecer servicios e infraestructuras como soporte a la docencia, la investigación, desarrollo de la ciencia abierta, etc. Todo ello marcado por la responsabilidad y alineamiento con la Agenda 2030.

La visión estratégica de REBIUN se concreta en consolidar proyectos que se desarrollen cada vez más con una vertiente colaboradora; es decir, que la Red actúe en representación de sus bibliotecas para que puedan obtenerse servicios o productos conjuntos, el diálogo y posicionamiento representativo con otras organizaciones e instituciones, así como constituirse en referente en esos ámbitos y en el profesional.

2. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

LÍNEA ESTRATÉGICA 1: LA BIBLIOTECA EN EL CONTEXTO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Ámbito 1: Nuevos servicios de apoyo al aprendizaje y docencia

Posicionar a las bibliotecas REBIUN como referentes de excelencia en los servicios de soporte a la docencia y a los nuevos modelos de aprendizaje y contenidos docentes digitales (impulso de los recursos educativos abiertos (REA))

ÁREAS DE ACTUACIÓN:

- Reconocimiento de la formación extracurricular de la biblioteca en términos de créditos a estudiantes.
- Recursos técnicos y contenidos de la biblioteca para ayudar al personal docente a construir contenidos docentes. Recomendaciones REBIUN para confección de materiales docentes.
- En aprendizaje/docencia: competencias Digcomp (estudiantes), Digcompedu (PDI), Digcomporg (instituciones).
- Transición al libro electrónico: REBIUN como agente impulsor de la homogeneización de los modelos editoriales. [Afecta también al ámbito 2 de esta Línea].
- Apoyo a la creación y promoción de recursos educativos abiertos como soporte a los nuevos modelos de aprendizaje.
- Soporte a los nuevos modelos de aprendizaje.
- Adaptación de espacios y soporte tecnológico a los nuevos modelos de aprendizaje: aprendizaje por competencias, aprendizaje basado en problemas, clase invertida...).

Ámbito 2: Nuevos servicios de apoyo a la investigación

Enfatizar el papel crucial que desempeñan las bibliotecas REBIUN en el apoyo a la investigación, potenciando servicios que atiendan las necesidades del personal investigador ante los requerimientos normativos y funcionales de la ciencia abierta, contribuyendo así a la transformación a un nuevo modelo de comunicación científica de calidad, transparente, ético, inclusivo y equitativo.

ÁREAS DE ACTUACIÓN:

- Los servicios de apoyo a la acreditación y sexenios. Evaluación del impacto de las publicaciones según los nuevos paradigmas de dimensiones, métricas y fuentes.

- Asesoramiento a autores en ética en la publicación.
- Asesoramiento en buenas prácticas en la colaboración científica.
- Potenciar servicios de apoyo a la gestión de datos de investigación: organización, almacenamiento, preservación.
- Gestión de las publicaciones y trabajos en los repositorios institucionales e interoperabilidad con CRIS y portales de investigación.
- Asesoramiento en propiedad intelectual (derechos de autor, licencias) y uso ético de la información
- Dar visibilidad de los servicios en sus respectivas comunidades.
- Impulsar las humanidades digitales.
- Definir los requisitos que deben cumplir los repositorios institucionales.

Ámbito 3: Nuevos servicios en colaboración con otras unidades: transferencia y proyección social

Las bibliotecas REBIUN fomentan las conexiones entre el mundo académico y la sociedad para el beneficio de su comunidad, facilitando las colaboraciones entre los distintos agentes sociales y la transferencia tecnológica y del conocimiento. Son, además, agentes imprescindibles para el desarrollo de proyectos de ciencia ciudadana en las instituciones.

ÁREAS DE ACTUACIÓN:

- Buenas prácticas de convergencia de servicios más allá del modelo CRAI. Desarrollar un “catálogo” de oportunidades en base de las experiencias de convergencia de servicios llevadas a cabo hasta ahora.
- Organizar eventos, conferencias y talleres que fomenten la colaboración y el intercambio de conocimientos entre la universidad y la comunidad
- Divulgar los resultados de investigación: facilitar los resultados de la investigación de un modo accesible y comprensible.
- Promoción de la alfabetización y la educación a lo largo de la vida: ofrecer programas de educación continua, cursos y talleres para el desarrollo de habilidades y la mejora de la alfabetización en la comunidad.

Ámbito 4: Transformación de espacios

Las bibliotecas REBIUN reorientan sus espacios físicos para conjugar los entornos de aprendizaje activo y colaborativo, con los entornos de silencio y concentración, sin olvidar otros usos de los espacios de la biblioteca, como las áreas de descanso o las de socialización. Asimismo, las bibliotecas pueden convertirse en catalizadores de la transferencia albergando laboratorios, talleres y espacios de creación abiertos a la sociedad.

Para evaluar y orientar de un modo óptimo la transformación de los espacios de la biblioteca es esencial analizar el uso y la gestión de las colecciones en formato papel, el impacto de las nuevas tecnologías y el uso que en la actualidad se realiza de los espacios.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

- Desarrollar nuevas directrices para las bibliotecas que incluyan los elementos imprescindibles (espacios, mobiliario, servicios, recursos).
- Establecer unas recomendaciones de evaluación de las colecciones físicas basadas en la cooperación.
- Recomendaciones para la creación de espacios para talleres equipados con tecnología de vanguardia para la experimentación, en áreas como la realidad virtual, la robótica, la impresión 3D...
- Recomendaciones para la creación de espacios para la producción y edición de contenido multimedia (estudios de grabación y edición de video).
- Catálogo de buenas prácticas en la adaptación de los espacios bibliotecarios.

LÍNEA ESTRATÉGICA 2: LA BIBLIOTECA COMO AGENTE ESTRATÉGICO PARA EL IMPULSO DE LA CIENCIA ABIERTA

Ámbito 1: Estrategias y políticas para el desarrollo de la ciencia abierta

Ante el incipiente desarrollo reglamentario de la ciencia abierta en las instituciones, desde REBIUN se puede profundizar en el análisis de los casos existentes, tanto en el ámbito nacional como internacional, con el objeto de marcar unas pautas que sirvan a las bibliotecas como referente válido para aplicar en sus instituciones.

ÁREAS DE ACTUACIÓN:

- Desarrollar documentos marco que sirvan de apoyo a las bibliotecas de REBIUN y sus instituciones para redactar sus políticas de acceso abierto, política de gestión de datos, política de REAs, implementación de la ciencia ciudadana, etc.
- Desarrollar estrategias y herramientas para la divulgación de la ciencia y ciencia ciudadana.
- Promover la publicación científica en abierto y transformar el actual modelo de comunicación científica.
- Estrategia de retención de derechos.

Ámbito 2: Fomento de las buenas prácticas en la ciencia abierta

REBIUN puede impulsar y facilitar múltiples e innovadoras vías para que las bibliotecas universitarias impulsen un acceso abierto, diverso y sostenible a la producción científica de sus instituciones, y para que colaboren en las diferentes facetas que engloban la ciencia abierta.

ÁREAS DE ACTUACIÓN:

Desarrollar documentos de buenas prácticas para el apoyo de las oficinas o comisiones de ciencia abierta.

Ámbito 3: Definir y contribuir a la transformación de los modelos de negocio en la comunicación científica (sostenibilidad de inversión para lectura y publicación en acceso abierto)

ÁREAS DE ACTUACIÓN:

- Monitorización de la ciencia abierta
- Planteamiento de alternativas a los acuerdos transformativos.
- Organización del Workshop anual sobre los modelos de negocio en la comunicación científica.
- Explorar nuevas vías de publicación y acceso al conocimiento científico, con especial atención a las revistas diamante.
- Colaborar con Crue, FECYT y otros organismos para la definición de nuevas vías.

Ámbito 4: Participar en la definición de los nuevos modelos de evaluación de la investigación

ÁREAS DE ACTUACIÓN:

- Identificación de nuevos indicadores.
- Definir el papel de REBIUN y su posibilidad de aportación.
- Contacto ANECA, participación de REBIUN en COARA, etc.

LÍNEA ESTRATÉGICA 3: EQUIPOS Y CAPACITACIÓN PROFESIONAL

Ámbito 1: Modelos de organización de los equipos de trabajo

Impulsar modelos organizativos dinámicos y flexibles que permitan que los equipos de trabajo, por un lado, se adapten y respondan con garantías a los servicios y actividades que demanda un entorno en continua evolución y que, por otro, permitan que el conocimiento y experiencia del personal que está próximo a su jubilación no se pierda.

ÁREAS DE ACTUACIÓN:

- Desarrollar guías, principios y recomendaciones de apoyo para que las bibliotecas universitarias y científicas adapten su modelo organizativo a la transformación digital, con especial atención a la oportunidad que representa la renovación de las plantillas provocado por el relevo generacional.

- Potenciar la creación de nuevos perfiles y definición de competencias profesionales, así como de itinerarios profesionales.
- Definir fórmulas que orienten a las bibliotecas de la red en la adaptación de su estructura organizativa y en el desarrollo profesional de su plantilla.

Ámbito 2: Desarrollo e impulso del talento profesional

Determinar acciones formativas que faciliten la adquisición de habilidades y competencias relacionadas con las exigencias que conlleva la transformación digital y que permitan la adaptación de los perfiles profesionales a las mismas.

ÁREAS DE ACTUACIÓN:

- Elaborar y potenciar planes de formación y desarrollo profesional de alto nivel para mejorar las competencias de las direcciones, así como del personal técnico, en las áreas temáticas emergentes, con especial prioridad en las relacionadas con el soporte a la investigación y la docencia, la ciencia abierta y la evolución de los servicios bibliotecarios.

LÍNEA ESTRATÉGICA 4: GOBERNANZA, COLABORACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN

Ámbito 1: Impulso de la cooperación inter-institucional

Evaluar y establecer estrategias para mejorar la comunicación con CRUE, posicionar a REBIUN en la Sectorial I+D+I y establecer vínculos con otras organizaciones profesionales y empresariales del sector.

ÁREAS DE ACTUACIÓN:

- Diseñar una estrategia de comunicación con la CRUE.
- Detectar y desarrollar objetivos comunes con otras redes CRUE.
- Establecer un plan de colaboración con FESABID.
- Colaborar con empresas del sector para el desarrollo de herramientas a aplicar en los nuevos servicios bibliotecarios.
- Valorar la colaboración con otros entes del ámbito profesional bibliotecario.

Ámbito 2: Impulso de la internacionalización

Iniciar un programa de internacionalización de REBIUN que persiga su participación en las organizaciones internacionales donde están representadas instituciones similares y donde se gestan estrategias muy vinculadas con su cometido. La colaboración debe establecerse a nivel europeo y abrirse también a los países hispanoamericanos.

ÁREAS DE ACTUACIÓN:

- Redactar el plan de internacionalización.
- Consolidar la participación en grupos europeos, internacionales (LIBER, IFLA...)
- Promover un encuentro internacional de intercambio de experiencias de países del ámbito hispano.
- Impulsar la participación de las bibliotecas REBIUN en las alianzas de universidades europeas.

Ámbito 3: Mejora de la gobernanza y organización interna

Reforzar la estructura organizativa de REBIUN para favorecer el desarrollo de proyectos y el apoyo a sus miembros, promoviendo la participación activa y significativa de todos sus miembros.

ÁREAS DE ACTUACIÓN:

- Evaluar la necesidad de incrementar la plantilla de REBIUN para el impulso de nuevos proyectos.
- Consolidar los nuevos grupos de trabajo.
- Potenciar la participación de las bibliotecas en los órganos y grupos de REBIUN.
- Fortalecer la cooperación virtual (trabajo cooperativo virtual).

Ámbito 4: Impacto de la Inteligencia Artificial en las bibliotecas universitarias

Valorar cual es la mejor manera de mantener una vigilancia tecnológica sobre cómo los cambios de la IA, impactan sobre las bibliotecas.

ÁREAS DE ACTUACIÓN:

- Valorar la creación de un observatorio de seguimiento del desarrollo de la IA.
- Colaborar en el ámbito de CRUE en iniciativas de IA.

ANEXO 3. PLAN DE ACTUACIÓN. CONSECUCIÓN 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 elaborada 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

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.

ANEXO 5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE PERSONAL 2023

1. Resultados 2023 por bloques de Biblioteca comparándolos con los resultados globales del PAS de la Universidad: medias

media	2023 global universidad	2023 biblioteca
DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	3,84	3,81
CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	3,87	3,80
PARTICIPACIÓN	3,72	3,23
FORMACIÓN/EVALUACIÓN	3,46	3,41
RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO	3,93	3,36
COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	3,89	3,68
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA	2,89	2,66
RECOPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS	3,48	3,59
VALORACIÓN GENERAL	4,14	3,77
EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO	3,61	3,37
OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO	3,77	3,90
OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA	3,49	3,48

2. Resultados 2023 por bloques de Biblioteca comparándolos con los resultados desde 2008: medias y medianas

media	2008	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023
DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	3,21	3,99	3,94	3,88	3,84	4,02	3,70	3,81
CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO		3,72	3,71	3,80	3,85	3,96	3,85	3,80
PARTICIPACIÓN		3,87	3,53	3,68	3,33	3,69	3,26	3,23
FORMACIÓN/EVALUACIÓN	3,64	3,64	3,48	3,63	3,45	3,56	3,49	3,41
RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO		3,83	3,61	3,68	3,61	3,76	3,59	3,36
COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	3,76	3,87	3,70	3,77	3,64	3,68	3,69	3,68
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA	3,25	3,01	2,71	3,01	2,64	2,64	3,15	2,66
RECOPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		3,50	3,13	3,37	3,44	3,55	3,54	3,59
VALORACIÓN GENERAL		4,16	3,67	3,76	3,63	3,43	3,87	3,77
EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO	3,60	3,98	3,64	3,85	3,56	3,48	3,64	3,37
OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO		4,32	4,00	4,00	3,90	3,86	3,99	3,90
OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA		3,71	3,34	3,54	3,70	3,52	3,44	3,48

mediana	2008	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023
DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	3	4	4	4	4	4	4	4
CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO		4	4	4	4	4	4	4
PARTICIPACIÓN		3	3	4	3	4	3	3
FORMACIÓN/EVALUACIÓN	4	4	4	4	4	4	3	4

RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO		3	3	4	4	4	4	4
COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	4	4	4	4	4	4	4	4
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA	2	3	3	3	2	3	3	3
RECOPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		3,50	3	4	3,5	4	4	4
VALORACIÓN GENERAL		4,25	4	4	4	3	4	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	4
OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA		4	4	4	4	4	4	3

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 2023 de Biblioteca comparándolos con 2015, 2017, 2019 y 2021: medias

		2015	2017	2019	2021	2023
	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	4,07	4,04	4,24	4,00	4,18
2	Asignación de los objetivos que tiene que lograr en el desempeño de su puesto de trabajo.	3,93	3,71	4,12	3,61	3,68
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).	4,30	4,32	4,28	4,00	4,09
4	Posibilidad de aplicar nuevas ideas en el desempeño de su puesto de trabajo (creatividad e innovación)	3,44	3,29	3,56	3,21	3,27
5	Posibilidad de desempeñar las funciones del puesto de trabajo con autonomía y responsabilidad propia.	3,89	3,86	3,92	3,66	3,64
6	Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo	3,78	3,86	4,16	3,83	4,00
7	Ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo	3,73	3,79	3,88	3,62	3,82
Total Bloque 1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO		3,88	3,84	4,02	3,70	3,81
	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.	3,70	3,57	3,72	3,48	3,38
9	Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.	3,74	3,48	3,28	3,59	3,23
10	Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.)	3,93	4,11	4,16	4,10	4,05
11	Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	3,85	3,96	4,40	4,21	4,18
12	Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza	3,77	4,14	4,24	3,89	4,14
Total Bloque 2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO		3,80	3,85	3,96	3,85	3,80
	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	3,77	3,50	3,80	3,30	3,23
14	Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo	3,54	3,14	3,36	3,22	3,18

15	Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad	3,73	3,36	3,92	3,25	3,27
Total Bloque 3. PARTICIPACIÓN		3,68	3,33	3,69	3,26	3,23
	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	3,69	3,71	3,79	3,41	3,43
17	Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas	3,77	3,82	3,70	3,74	3,76
18	Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional	3,54	3,22	3,30	3,33	3,25
19	Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo	3,69	3,39	3,46	3,37	3,40
20	Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado	3,69	3,61	3,79	3,93	3,65
21	Utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajo.	3,69	3,61	3,67	3,78	3,38
22	Los métodos aplicados para evaluar el nivel de desempeño y de competencias en el puesto de trabajo	3,31	2,81	3,23	2,87	3,00
Total Bloque 4. FORMACIÓN / EVALUACIÓN		3,63	3,45	3,56	3,49	3,41
	5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO.	Media	Media	Media	Media	Media
23	Grado de cooperación, apoyo y desarrollo del trabajo en equipo en su Unidad.	3,62	3,57	3,76	3,61	3,33
24	Grado en el que se comparte los conocimientos entre las personas de la Unidad.	3,73	3,64	3,76	3,57	3,38
Total Bloque 5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO		3,68	3,61	3,76	3,59	3,36
	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	3,77	3,67	3,64	3,61	3,64
26	Eficacia de los canales, medios y métodos utilizados para la comunicación en la Unidad	3,88	3,75	3,80	3,62	3,82
27	Fluidez de la comunicación con los responsables de la Unidad	3,85	3,68	3,76	3,76	3,64
28	Fluidez de la comunicación entre las personas que trabajan en la Unidad	3,88	3,68	3,72	3,61	3,62
29	Adecuación de la información institucional que le proporciona la Universidad	3,46	3,44	3,50	3,85	3,67
Total Bloque 6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO		3,77	3,64	3,68	3,69	3,68
	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	2,68	2,11	2,44	3,04	2,52
31	Posibilidades que ofrece la Universidad para el desarrollo y mejora profesional en el puesto de trabajo que desempeña	2,81	2,57	2,52	3,04	2,62
32	Posibilidades de promoción profesional desde su incorporación a la Universidad.	3,08	2,71	2,71	3,04	2,73
33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	2,84	2,35	2,38	2,96	2,38
34	Garantías de equidad e igualdad de oportunidades en los procesos selectivos internos en los que ha participado.	3,62	3,48	3,17	3,68	3,05
Total Bloque 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA		3,01	2,64	2,64	3,15	2,66
	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	3,69	3,61	3,75	3,86	3,90
36	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones del resto de puestos de trabajo de la Universidad.	3,42	3,13	3,42	3,27	3,56

37	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones de puestos similares de otras administraciones públicas	3,38	3,52	3,63	3,32	3,47
38	Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, otras compensaciones).	2,96	2,86	3,10	2,92	3,05
39	Reconocimientos no retributivos recibidos por la Universidad (reconocimientos de los servicios prestados, felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.).	2,52	2,85	2,84	2,56	2,33
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.).	3,24	3,07	3,39	3,85	3,45
41	Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar.	3,92	4,33	4,21	4,30	4,57
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).	3,81	4,18	4,09	4,23	4,40
Total Bloque 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		3,37	3,44	3,55	3,54	3,59
9. VALORACIÓN GENERAL		Media	Media	Media	Media	Media
43	Nivel general de satisfacción.	3,65	3,20	3,52	3,66	3,68
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).	3,48	3,11	3,48	3,48	3,14
45	Grado de implicación personal con la Universidad.	3,50	3,68	3,44	3,79	3,73
46	Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo.	4,12	4,00	3,32	4,17	3,91
47	Se identifica con la actual misión, misión, valores y estrategias de la Universidad	3,88	3,68	3,84	3,90	3,67
Total Bloque 9. VALORACIÓN GENERAL		3,76	3,63	3,43	3,87	3,77
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	3,92	3,61	3,59	3,48	3,43
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	4,12	3,79	3,63	3,77	3,48
50	Prácticas y métodos de organización y distribución del trabajo en el Servicio/Unidad para garantizar la eficacia en la prestación del servicio	3,84	3,39	3,71	3,52	3,27
51	Actitudes en la comunicación (accesibilidad, escucha activa, valoración de las sugerencias propuestas, capacidad expositiva, generación de confianza persuasiva, transmisión de conocimiento).	3,84	3,61	3,58	3,81	3,50
52	Actitudes y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad en el desarrollo del trabajo	3,88	3,75	3,63	3,81	3,38
53	Actitudes y acciones para motivar y facilitar la participación en las actividades de mejora de los equipos y de las personas.	3,80	3,61	3,35	3,67	3,33
54	Actitudes y acciones para impulsar el trabajo en equipo en el Servicio/Unidad	3,92	3,61	3,50	3,74	3,36
55	Actitudes y acciones para impulsar la creatividad y la innovación en los procesos y en los servicios prestados	3,60	3,39	3,29	3,42	3,23
56	Prácticas y acciones para impulsar, apoyar y facilitar la participación de las personas en la formación	3,87	3,75	3,39	3,70	3,32
57	Acciones de reconocimiento interno por el trabajo realizado y los esfuerzos por la mejora del Servicio/Unidad	3,68	3,22	3,21	3,42	3,14
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	3,84	3,46	3,35	3,69	3,62
Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO / UNIDAD		3,85	3,56	3,48	3,64	3,37
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.	4,27	4,04	4,08	4,07	4,25

60	Considera que en su Servicio/Unidad está implantada la orientación al cliente (prestar un servicio de calidad a los usuarios).	4,42	4,39	4,24	4,34	4,45
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.	3,96		4,08	4,07	3,95
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	3,47
63	Considera que en la Universidad se promueve la calidad y la excelencia como objetivo institucional.	3,88	3,96	3,76	3,93	3,77
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	3,63
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).	3,85	3,61	3,65	3,97	3,77
Total Bloque 11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO / UNIDAD		4,00	3,90	3,86	3,99	3,90
	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").	3,54	3,70	3,52	3,44	3,48

4. Comentarios literales realizados por el personal de Biblioteca

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

- Aire acondicionado mal ajustado
- La calefacción en invierno
- No entiendo como la Universidad no ha puesto en marcha un Sistema de teletrabajo cuando está funcionando en todas las administraciones públicas. Me parece totalmente injusto e incomprensible

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

- En mi caso tengo un problema de conciliación de la vida familiar y laboral y creo que no tiene solución

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

- Muchos años sin carrera profesional ni posibilidades de promoción o mejora en Biblioteca, eso genera desánimo.

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

- La encuesta tiene demasiadas preguntas.

5. Conclusiones

Tras el análisis de los resultados obtenidos en 2023 cabe destacar de manera general:

- El personal de Biblioteca se encuentra razonablemente satisfecho, la opinión general sobre el servicio se encuentra en 3,77 sobre 5, en 2021 se encontraba en 3,87.
- Los resultados obtenidos en Biblioteca son muy similares a los obtenidos de forma global en la Universidad, un poco más bajos
- El nivel de participación en 2023 ha sido 47,38%, inferior al obtenido en 2021, que fue 64,44%

Los aspectos concretos menos valorados (por debajo de 3) son cinco, uno menos que en 2021. Cuatro de ellos tienen relación con la promoción y desarrollo de la carrera:

	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	2,68	2,11	2,44	3,04	2,52
31	Posibilidades que ofrece la Universidad para el desarrollo y mejora profesional en el puesto de trabajo que desempeña	2,81	2,57	2,52	3,04	2,62
32	Posibilidades de promoción profesional desde su incorporación a la Universidad.	3,08	2,71	2,71	3,04	2,73
33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	2,84	2,35	2,38	2,96	2,38
	8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS	Media	Media	Media	Media	Media
39	Reconocimientos no retributivos recibidos por la Universidad (reconocimientos de los servicios prestados, felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.).	2,52	2,85	2,84	2,56	2,33

Los aspectos concretos más valorados (por encima de 4) son 10, las mismas que en 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	4,07	4,04	4,24	4,00	4,18
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).	4,30	4,32	4,28	4,00	4,09
6	Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo	3,78	3,86	4,16	3,83	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.)	3,93	4,11	4,16	4,10	4,05
11	Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	3,85	3,96	4,40	4,21	4,18
12	Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza	3,77	4,14	4,24	3,89	4,14
	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.	3,92	4,33	4,21	4,30	4,57
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).	3,81	4,18	4,09	4,23	4,40
	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.	4,27	4,04	4,08	4,07	4,25
60	Considera que en su Servicio/Unidad está implantada la orientación al cliente (prestar un servicio de calidad a los usuarios).	4,42	4,39	4,24	4,34	4,45

Respecto a las observaciones y sugerencias se han recibido un total de 9, 31 menos que en 2021.

6. Plan de actuación

En Junta Técnica de 22 de febrero de 2024 se acuerda no establecer objetivo alguno en base a los resultados del análisis de las encuestas.

ANEXO 6. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN LA LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA año 2023

Durante 2023 los mensajes recibidos en la lista de distribución de Comunicación Interna han sido:

asunto	nº mensajes 2017	nº mensajes 2018	nº mensajes 2019	nº mensajes 2020	nº mensajes 2021	nº mensajes 2022	nº mensajes 2023
sin asunto	14	24	10	8	2	7	5
avisos	54	40	69	45	70	64	65
comisión de biblioteca	2	0	2	1	3	2	1
estadísticas	1	1	1	1	1	1	1
formación	7	4	9	8	2	13	11
grupos de trabajo	6	9	10	15	4	9	3
informes	8	7	5	5	7	1	0
junta técnica	14	7	8	18	8	31	17
noticias	5	0	0	10	8	3	4
SIGC-SUA	4	30	8	6	5	3	2
otros	17	5	16	47	15	37	20
total	132	127	138	164	125	171	129

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Número de mensajes enviados a CI	216	190	173	179	132	127	138	164	125	171	129

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:

- 13 personas han participado, 9 menos que durante el ejercicio 2022
- 34 personas no han participado

Analizados el número de mensajes recibidos en 2023, teniendo en cuenta su asunto, se decide:

- Animar a los grupos de trabajo de la Biblioteca a participar en la lista de distribución informando de su actividad
- Enviar los informes presentados en Junta Técnica a la lista de distribución, además de acompañando a el acta de la reunión donde se presentan, como documentos independientes bajo en asunto “Informes”

ANEXO 7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS año 2024**1. RESULTADOS GLOBALES**

		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.)		4,41	,82	5	5
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.		4,32	1,04	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		4,22	1,02	5	5
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)		4,42	,99	5	5
5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades		4,32	1,00	5	5
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.		4,22	1,12	5	5
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición		3,94	1,28	4	5
8. El servicio de fotocopiadora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades		4,47	1,00	5	5
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación		4,43	,94	5	5
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.		4,25	1,00	5	5
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.		4,22	1,06	5	5
12. El uso de "Mi cuenta" en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.):		4,41	,98	5	5
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella		3,70	1,39	4	5
14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan		4,14	1,22	5	5
15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.		4,22	1,08	5	5
16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.		4,29	1,04	5	5
17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía		4,27	1,01	5	5
18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).		4,15	1,15	5	5
TOTAL		4,24		5	
Global	19. Valore su nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,24	,95	4	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.	4,22	1,03	5	5

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIAS						
	2016	2017	2018	2020	2021	2022	2024
1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.).	4,10	4,20	4,23	4,11	4,33	4,38	4,41

2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	4,06	4,26	4,20	4,57	4,35	4,42	4,32
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.'	4,03	4,20	4,14	4,27	4,15	4,25	4,22
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).	4,29	4,42	4,37	4,72	4,43	4,48	4,42
5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.	4,14	4,31	4,27	4,32	4,22	4,46	4,32
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.	4,03	4,17	4,11	4,35	4,19	4,31	4,22
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.	3,98	4,12	4,01	4,53	4,02	4,10	3,94
8. El servicio de fotocopiadora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.	3,91	3,99	3,78	4,41	4,33	4,21	4,47
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.	4,24	4,26	4,20	4,52	4,32	4,33	4,43

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS						
	2016	2017	2018	2020	2021	2022	2024
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.	4,13	4,23	4,20	4,47	4,19	4,29	4,22

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS						
	2016	2017	2018	2020	2021	2022	2024
SEGURIDAD: 14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	4,12	4,26	4,34	4,70	4,16	4,43	4,14
FIABILIDAD: 15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'	4,19	4,29	4,40	4,80	4,30	4,46	4,22
CAPACIDAD DE RESPUESTA: 16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,22	4,31	4,34	4,63	4,31	4,49	4,29
EMPATÍA: 17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.	4,20	4,23	4,36	4,61	4,20	4,40	4,27
TANGIBILIDAD: 9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,24	4,26	4,20	4,52	4,32	4,33	4,43
PARTICIPACIÓN: 18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	4,12	4,17	4,24	4,54	4,09	4,35	4,15

1.4. Preguntas relativas a objetivos

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS						
	2016	2017	2018	2020	2021	2022	2024
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'	4,12	4,16	4,11	4,39	4,30	4,31	4,25
12. El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.).'	4,19	4,23	4,34	4,64	4,31	4,39	4,41
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.'	3,89	4,09	3,92	4,21	3,99	4,09	3,70

1.5. Preguntas relativas a la propia encuesta

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADISTICAS						
		2016	2017	2018	2020	2021	2022	2024
Global	19. Valore su nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta	4,16	4,23	4,29	4,56	4,25	4,33	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	4,15	4,25	4,53	4,13	4,24	4,22

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.).'		4,40	4,65	3,60	4,43	4,41
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.		4,19	4,50	4,20	4,94	4,36
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	4,41	4,40	4,50	4,35
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).'		4,32	4,50	4,75	4,77	4,50
5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.		4,23	4,36	4,33	4,78	4,56
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.		4,21	4,33	4,40	3,82	4,45
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.		3,83	4,13	4,60	4,40	3,88
8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.		4,44	4,63	4,67	4,69	4,29
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'		4,37	4,29	4,50	4,78	4,59
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'		4,25	4,24	3,80	4,43	4,18
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.		4,12	4,27	4,75	4,59	4,31
12. El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.).'		4,36	4,42	4,00	4,67	4,64
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.'		3,66	3,54	4,50	4,38	3,60
14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.		4,06	4,12	4,50	4,61	4,06
15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'		4,14	4,35	4,50	4,65	4,06
16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.		4,24	4,43	3,80	4,61	4,25
17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.		4,17	4,31	4,20	4,78	4,28
18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).		4,06	4,29	4,50	4,71	3,94
TOTAL		4,18	4,32	4,33	4,59	4,26

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.	4,16	4,29	4,40	4,61	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.	4,14	4,53	4,50	4,61	4,12

Observaciones/Sugerencias de estudiantes de grado:

- A petición de muchos alumnos y compañeros, creemos que sería un gran cambio disponer de la sala de estudio los fin de semana. Muchos no tenemos donde estudiar
- Algún personal no es tan simpático cuando necesitas ayuda
- Apertura de la biblioteca en periodo de exámenes durante los fines de semana
- De momento no tengo nada que decir, porque estoy muy satisfecho con el trabajo y el servicio que se presta.
- Deberían de ampliar el horario de la biblioteca o de la sala de estudio a los fin de semana, mucha gente no puede estudiar los fin de semana por no tener sitio. Entiendo que no pueda estar todo el día abierta, pero por ejemplo los sábados por la mañana se podría mantener.
- El baño del piso 1 necesita reparación
- Estaría bien que la sala de estudio estuviera abierta 24 siempre o al menos mas de 2 meses antes de exámenes. A veces la biblioteca no es el sitio idóneo para estudiar ya que los bibliotecarios hablan en voz alta y sin ningún reparo por el resto de estudiantes, es obvio que están haciendo su trabajo pero preferiría que hablasen más bajo.
- Estoy muy contenta con el servicio de biblioteca y las salas de estudio. Solo creo que se podría mejorar una única cosa desde mi perspectiva: durante la época de exámenes del primer cuatrimestre durante diciembre y parte de enero sólo están disponibles las salas de estudio que se llenan con estudiantes de otras universidades y esta, no habiendo suficiente espacio. Quizás se podría seguir abriendo la biblioteca esas fechas de lunes- viernes (excepto festivos) con el horario de siempre y que las salas de estudio sigan mantenidas abiertas las 24 horas. Una nevera y microondas tampoco vendrían mal en las salas de estudio.
- Hay cierta descordinación entre el personal de la biblioteca, sobre todo en la nueva planta baja. Algunos te dan la ficha de la cabina cuando la reservas, otros dicen que se la quedan ellos, algunos te piden el DNI físico para reservar la cabina, a otros les sirve con que se lo digas... parece que no consiguen ponerse de acuerdo, o que aún están acostumbrándose. Una cosa con la que creo que deberían ser mucho más estrictos es con el tema de "Hablar en la biblioteca". Entiendo que no puede haber alguien vigilando las 4 plantas y mandando a callar, pero es muy molesto cuando en época de exámenes, gran parte de los estudiantes vengan a la biblioteca en grupos y se sienten para "estudiar" pero pasen más tiempo hablando en la mesa (aunque sea bajito) que estudiando. Es muy molesto estar estudiando y escuchar a gente cuchicheando constantemente, creo que sería adecuado que en una de las plantas tan solo pueda pasar gente que viene a estudiar de forma individual, no en grupo/ parejas, así nos aseguramos poder estudiar en silencio. Y en esa planta que el mismo personal de la biblioteca se asegure de que no vengan grupos a sentarse juntos.
- Hay mucho personal infrautilizado, lo mismo te encuentras tres personas por planta que a ninguna y tienes que estar esperando a que aparezca alguien. Da la impresión de que se escaquean mucho, con menos personal se podría hacer el mismo trabajo, siempre y cuando no se ausenten demasiado mientras están en su jornada laboral, aunque lo decente sería que apenas se ausentasen, pues eso no se ha visto en ningún otro trabajo. Con una persona por planta que cumpliera con su trabajo, no sería necesario más personal en lo que atender al alumnado se refiere.
- Horarios mas amplios
- La amabilidad de l@s bibliotecari@s es nula. A su vez, suelen estar hablando en voz alta, molestando a todo aquel que acuda a la biblioteca para estudiar y espera encontrar un ambiente silencioso, cosa que no es posible. Inclusive, en la nueva instalación de la biblioteca (cri.lab), hay mucha gente que va a dormir y no se le regaña, pero cuando estás solo, se te va a echar la bronca por estar utilizando inividualmente las instalaciones.

- Los empleados encargados de la primera planta hablan muy alto y es molesto sobretodo en periodos de exámenes
- Los espacios son aceptables, sería conveniente que todos los enchufes de las mesas funcionasen correctamente. Durante el horario de navidad deberían de ampliar los espacios y no habilitar edificios que no son aptos para el estudio y no son cómodos como el c2 o c3. Los trabajadores de la biblioteca deberían colaborar para que haya un buen ambiente de estudio ya que muchas veces no es fácil conciliar el estudio debido a su alto tono de voz.
- Los trabajadores hablan tan alto que no dejan estudiar es mi mayor queja. Muestran falta de respeto ya que hay personas que la biblioteca es su única opción para estudiar.
- Más control en las salas privadas, ya que muchos cogen una sala y desaparecen más de 15 min y no hacen nada por controlarlo. Mientras los que queremos usar ese servicio no podemos porque las salas están "ocupadas"
- Me gustaría que estuviese más tiempo abierta la biblioteca, en los fines de semana (aunque fuese la sala de estudio). No solo en exámenes
- Mejora en la actitud de los empleados de la biblioteca. El chico de la zona de fotocopias es muy majo, pero las que están arriba son muy bordes. También reducir el ruido de las zonas de estudio.
- Mejorar el trato del personal hacia las personas que utilizan los servicios bibliotecarios.
- Por favor, bajad la calefacción de la biblioteca. Hay días que estamos a 26 grados o más dentro y en la calle a 10.
- Que controlen el silencio de la biblioteca ya que es un sitio de estudio y los principales son los que están allí, ya que son los que se ponen a hablar en voz alta o hablar por teléfono y los que estamos estudiando nos desconcentramos. También mejoraría el trato que tienen hacia los usuarios ya que muchas veces pagan el mal día que tienen con los usuarios de la universidad. Dejaría más acceso a las investigaciones, artículos... Con más facilidad
- Que el personal de la biblioteca deje de hablar a voces. Desconcentra.
- Que haya más libros y manuales en línea
- Que los trabajadores de la biblioteca guarden silencio. Entiendo que están trabajando (aunque no todo el tiempo) y necesitan hablar y comunicarse entre ellos, pero veo razonable que entiendan que están en una biblioteca donde la gente requiere de silencio para el estudio. Así que por mucho que estén trabajando (aunque no todo el tiempo), que lo hagan moderando el volumen.
- Rogaría que se llamase la atención a aquellas personas que durante un tiempo considerable están hablando, aunque sea en voz baja, molestan y no permiten concentrarnos como deberíamos, si quieren hablar más de unos minutos se les puede invitar a acudir a las salas de trabajo. Lo demás todo excelente, buenas instalaciones y lugar ideal para poder estudiar y realizar diversas tareas educativas.
- Sería mejor de añadir un sistema de ventilación en las aulas privadas.

Observaciones/Sugerencias de estudiantes de postgrado:

- Los bibliotecario/as están continuamente hablando y con un volumen con el que resulta muy difícil poder concentrarse. Se les dice y responden de malas maneras diciendo que están trabajando, es cierto, pero hay que saber que en una biblioteca no se puede estar hablando como si se estuviera en un bar y muchas veces no ha sido sobre trabajo, sino que se estaban contando cosas personales a viva voz y dificultando que los allí presentes podamos estudiar.
- Mejorara la señalética
- Prestación de ordenadores portátiles para un uso de 24 h cómo máximo fuera del recinto universitario (especialmente para aquellos que estén realizando su Trabajo Fin de Grado o Máster). Gracias.

Observaciones/Sugerencias del PDI:

- Aumentar el presupuesto para adquisiciones. Crear una biblioteca de egiptología en la que los alumnos tengan libre acceso a los libros (ahora están en el despacho del proyecto de área antigua y el acceso está restringido).
- El acceso a "Mi cuenta" no me parece nada intuitivo, ya que solo consigo acceder tras realizar una búsqueda, cuando la mayor parte de las veces quiero renovar un préstamo. Sería de mucha utilidad disponer de un enlace en la página principal.

Observaciones/Sugerencias del PAS:

- Creo que la gestión del servicio es muy satisfactoria y no se me ocurre cómo podría mejorarse
- RESALTAR LA CUALIFICACIÓN Y LA PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL DE PRÉSTAMO DE LA BIBLIOTECA A LA HORA DE HACER SU TRABAJO Y DE ATENDER LAS DEMANDAS DE LOS USUARIOS QUE UTILIZAMOS ESTE SERVICIO

Observaciones/Sugerencias de egresados

- Ante todo debo decir que el personal que atiende en la Biblioteca es siempre amable y siempre tratan de ayudar en todo lo que he dudado o solicitado. Me parece muy importante que siga habiendo personas atendiendo, que no se las sustituya por ordenadores ni por inteligencia artificial. Egresé hace más de 25 años y anualmente acudo a la biblioteca por motivos de intereses propios de investigación, y siempre me alegro de ver a muchas de las personas que me atendieron en su momento y que siguen siendo igual de amables.
- Como mejora, propongo que se le dé acceso a los alumnos egresados a reservar espacios como son los establecidos en la planta 0 de la biblioteca. También me gustaría recalcar que algunos trabajadores de la biblioteca no respetan el silencio que se debe tener en ese lugar, por lo que daría un toque de atención a aquellos.
- La mayoría de libros que son útiles se encuentran en el depósito lo cual ralentiza mucho la obtención de un préstamo. El personal no siempre está disponible y muchas veces no tienen claro que libros pueden ser prestados y cuales no.
- Me gustaría que ampliasen el tiempo de entrega de los libros.
- Que l@s bibliotecari@s no hablen tan fuerte entre ellos
- Seguir así

CONCLUSIONES

Tras el análisis de los resultados obtenidos en 2024 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 4,24 sobre 5, en 2022 fue 4,33

Los aspectos más valorados son:

El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades	4,47	1,00	5	5
Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación	4,43	,94	5	5
La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)	4,42	,99	5	5
El uso de "Mi cuenta" en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.):	4,41	,98	5	5
La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.)	4,41	,82	5	5
La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	4,32	1,04	5	5
El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades	4,32	1,00	5	5

Respecto a 2021 y 2022 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 de fotocopidora y el aspecto SERVQUAL más valorado ha sido la TANGIBILIDAD, los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.

Los aspectos menos valorados son:

La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición	3,94	1,28	4	5
Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella	3,70	1,39	4	5

Estos también fueron los aspectos menos valorados en las encuestas de 2022

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

Respecto a las observaciones/sugerencias se han recibido un total de 39, los aspectos más recurrentes han sido:

- 9 observaciones/sugerencias relativas al ruido en las salas de lectura por parte del personal
- 8 observaciones/sugerencias relativas al calendario de apertura 24 horas

ACCIONES DE MEJORA

En Junta Técnica de 10 de abril de 2024 se acuerda no establecer objetivo alguno en base a los resultados del análisis de las encuestas.

ANEXO 8. ENCUESTAS POSTSERVICIO

1. PREGUNTA AL BIBLIOTECARIO. 2023

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 2023 se han realizado 264 consultas a través del servicio *Pregunta al bibliotecario* y se han recibido 39 respuestas, un 14,77%.

VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

Muy insatisfecho	1	2,56%
Insatisfecho	1	2,56%
Algo satisfecho	0	0,0%
Bastante satisfecho	1	2,56%
Muy satisfecho	35	89,74%
No sabe / No contesta	1	2,56%

¿LA RESPUESTA HA SIDO SATISFACTORIA?

Sí	36	92%
No	3	8%

Comentarios de interés han sido:

- Hasta ahora por lo recibido... perfecto
- Muy amables.
- Muy rápido y eficaz.
- Muy rápidos en solucionar la consulta
- Para que la respuesta hubiese sido perfecta ha faltado remitir al usuario la página de la revista que falta en la plataforma mientras se resuelve el problema por Proquest.
- Respuesta rápida y eficaz
- Se podría añadir en la respuesta que sería posible solicitar el documento mediante préstamo interbibliotecario. De este modo en la respuesta se les daría además una solución posible. Gracias en cualquier caso.
- Servicio excelente, contestación muy rápida y aclaratoria. Seguid así. Gracias
- Todo ha sido excelente

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

2. PROGRAMA DIGCOMP. 2024

Modelo de encuesta DIGCOMP

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	183	63	34,42
DIGCOMP_01	199	81	40,70
DIGCOMP_02	175	68	38,85
DIGCOMP_03	90	16	17,77
DIGCOMP_04	62	10	16,12
TOTAL	709	238	33,56

Las valoraciones han sido las siguientes:

MEDIANAS					
	Digcomp 00	Digcomp 01	Digcomp 02	Digcomp 03	Digcomp 04
La acción formativa recibida es útil	5	5	5	5	5
La acción formativa recibida merece una buena valoración global	5	5	5	5	5
Valoración del Módulo 1	5	5	5	5	5
Valoración del Módulo 2	5	5	5	5	5
Valoración del Módulo 3	5	5	5	5	5
Valoración del Módulo 4	5	5	5	5	5

MEDIAS					
	Digcomp 00	Digcomp 01	Digcomp 02	Digcomp 03	Digcomp 04
La acción formativa recibida es útil	4,4	4,8	4,6	4,7	4,7
La acción formativa recibida merece una buena valoración global	4,4	4,7	4,6	4,9	4,8
Valoración del Módulo 1	4,2	4,6	4,4	4,4	4,8
Valoración del Módulo 2	4,3	4,6	4,4	4,6	4,7
Valoración del Módulo 3	4,2	4,6	4,6	4,4	4,9
Valoración del Módulo 4	4,3	4,8	4,6	4,4	4,8

Respecto a los comentarios, destacar los siguientes:

DIGCOMP_0

- Podría indicarse, al menos orientativamente, cuándo, si lo hay sería el curso continuación de este.
- Algunas actividades interactivas como las del módulo 2
- Todo el curso está genial, a excepción de que al realizar los test con un número permitido de intentos no te da opción de revisarlos y no sabes nunca en qué has fallado.
- Ha sido un curso muy importante para mí, en el cual he aprendido mucho y manejar me muy bien.

DIGCOMP_INTERMEDIO_01

- A mi parecer, los contenidos del curso son ideales para mejorar en lo referente a búsquedas bibliográficas y además, aportan conocimientos que vienen muy bien de cara al trabajo académico. En general, muy contenta y satisfecha con la formación.
- Todos los módulos se podrían haber enfocado más como el módulo 4 en el que las explicaciones se han hecho a través de videos explicativos, ya que de esta forma resulta más fácil seguir los diferentes módulos.

- Muy útil, especialmente el módulo 4.
- Aumentar el nivel de los contenidos del curso y en el último módulo hablar de gestores bibliográficos.
- Tener videos para apoyo de las lecturas
- Muy bueno el material facilitado, muchas gracias.
- Me gustaría que se volviera a repetir el curso, porque se de gente que ha quedado interesada en hacerlo después de haber hablado conmigo sobre el tema. Gracias. Un saludo.
- Con la cantidad de entregas que tenemos al finalizar el trimestre, personalmente no tengo tiempo de realizar un supuesto práctico para entregar. Disculpen.
- Curso muy didáctico y practico que me ayuda mucho para la elaboración de mi TFM.
- Muy buena iniciativa. Felicidades! Se necesitan más cursos como este.
- Un curso de 10, he aprendido mucho y ha sido muy útil.
- Se podría hacer más práctica con las citas y bibliografías
- Demasiados enlaces, me gusta más condensado el temario de los bloques
- Hay algunos enlaces que no se pueden abrir
- Desde mi punto de vista, se tendría que enfatizar más en algunas claves de cómo realizar un TFG por ejemplo, y dar una estructura que si se adapte a lo que necesitamos y no sea tan general. Pero el curso ha estado muy bien y he podido aprender sobre reworks y otras cuestiones.
- Estos cursos son una ayuda muy buena y satisfactoria
- Alguna sesión de explicación-resumen online de los módulos

DIGCOMP_INTERMEDIO_02

- La organización del módulo 4 me ha gustado bastante debido a la opción práctica que se ha tenido que llevar a cabo. Pienso que, de esta manera, podemos llegar a comprender de una mejor manera lo aprendido en el módulo, más siendo algo tan práctico como las funciones y servicios de PLATEA y gmail de la UJA
- Algunos módulos podrían ser más interesantes si fueran más dinámicos, no sólo subiendo documentos para leer.
- El módulo 4 me ha resultado muy difícil de realizar por no disponer de todos los recursos tecnológicos, de calidad o en buen estado, pero no ha sido en sí por lo que pedía realizar el módulo. Me ha dado mucha pena no poder concluirlo. No obstante estoy muy agradecida por la oportunidad de realizarlo, adquirir conocimientos y recursos muy necesarios para mis estudios y vida laboral.
- Nada que sugerir, todo creativo
- El módulo 2 ha sido confuso en general: demasiados links, un documento con los links que llevan a una misma página. Los otros 3 módulos eran más claros y mejores para aprender, especialmente el último en esa página con toda la información bien clara y en su sitio,
- Opción descargable del módulo IV para consultarlo posteriormente
- Son cursos muy bien estructurados
- Me ha aportado nuevos conocimientos que me serán de gran utilidad. Muchas gracias.
- Ninguna, muy satisfecho con la realización del curso.
- ¡Muchas gracias!
- Me ha gustado mucho el curso y he aprendido al máximo.
- Considero que el curso es muy útil, está bien organizado y el material es de calidad.

DIGCOMP_INTERMEDIO_03

No hay respuestas.

DIGCOMP_INTERMEDIO_04

- Algunas preguntas en los cuestionarios eran algo confusas, a veces resultaba difícil entender a lo que se referían

3. PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO. 2023

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 2023 se lanzaron 1.173 encuestas y se han recibido 116 respuestas, un 9,89%.

Tipo de usuario: Comunidad Universitaria 112
Usuarios externos (bibliotecas, particulares, etc.) 4

Perfil de usuario: Alumni 17
PDI 90
PAS 5

Servicio solicitado: Reproducciones 32
Préstamos 84

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	3	12	101	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	15	100	0
El tiempo de entrega del documento	0	0	2	16	97	1
Las tarifas establecidas para obtener el documento	0	2	8	13	49	12
El plazo de devolución y renovación del préstamo (solo para préstamo)	1	2	4	17	78	14
El conocimiento mostrado por el personal para comprender mis necesidades	0	0	0	5	106	5
La atención recibida en la prestación del servicio	0	0	0	4	111	1
Grado de satisfacción general con el servicio de préstamo interbibliotecario	0	0	1	8	107	0

Respecto a los comentarios, destacar los siguientes:

- ¡Gracias por el servicio!
- ¡Gracias por todas las gestiones, Lola!
- ¡Muchas gracias por el servicio prestado!
- ¡Muchas gracias por la diligencia mostrada!
- Algo más de tiempo en los préstamos interbibliotecarios
- Como siempre, un servicio muy rápido y eficaz.
- Con mantener este nivel ya es estupendo. Gracias!

- El servicio es excelente. Si fuera posible, sería necesario establecer convenios con más instituciones, para que no resultara tan caro conseguir las reproducciones.
- El servicio que presta María del Mar es excelente
- En general estoy muy satisfecha del servicio, sólo en alguna ocasión he solicitado préstamo interbibliotecario de documentos que estaban disponibles en la UJA, pero que al acceder desde distintos buscadores y bases de datos me aparecían como suscripción no disponible. Únicamente entrando directamente al catálogo de revistas electrónicas de la biblioteca era posible verificar la disponibilidad. No se si sería posible, pero mejorar estas vías de acceso puede reducir tiempo de trabajo y evitar que en ocasiones se soliciten trámites de préstamo para documentos disponibles.
- En la medida de lo posible ampliar el acceso, aunque entiendo que ello depende de recursos económicos y resulta complicado.
- Es muy difícil mejorar este servicio en lo que se refiere al desempeño impecable del personal de la UJA.
- Fueron muy rápidos y atentos en la gestión. Solucionaron todas mis dudas y me aportaron una idea mejor. Realmente satisfecha con el servicio y el personal.
- La semana anterior y siguiente a Semana Santa, el servicio de préstamo no permitía hacer solicitudes. Entiendo que habrá sido por una causa justificada, pero ha sido un gran trastorno, dada la gran utilidad e importancia de este servicio. Confío en que no vuelva a repetirse, ahora que afrontamos el final de curso, y las entregas de TFG, TFM, etc. convierten este servicio en indispensable. Muchas gracias.
- Lo mejor el personal adscrito a este servicio.
- Los costes de los préstamos son demasiado elevados. Si fuera posible, deberían establecerse convenios con más bibliotecas (como la Universidad Complutense) para abaratar costes.
- Me gustaría felicitarles una vez más por el servicio. Como investigadora, pido a menudo documentos que no suelen estar disponibles con facilidad, pero siempre han conseguido darme una solución satisfactoria.
- Muchas gracias a Lola por su eficiencia y predisposición.
- Muchas gracias a todo el personal de Biblioteca por el buen servicio y apoyo que siempre nos prestan. Hacen una muy buena labor y siempre con amabilidad.
- Muchas gracias al personal de Biblioteca por su excelente labor
- Muchas gracias por todo
- Muy satisfecho con el servicio. Gracias por todo.
- Os felicito por la profesionalidad y eficacia. Muy agradecida
- Que la persona que sustituya a Mar sea igual de eficaz y empática que ella.
- Se presta un servicio estupendo a los usuarios que necesitamos reproducciones y préstamos. ¡Saludos y gracias!
- Servicio rápido, eficaz y bien atendido
- Si fuera posible, la UJA debería establecer más convenios, para que los envíos y préstamos no tuvieran tanto coste. No obstante, el personal que se encarga de este servicio no puede ser ni más eficaz ni más amable. Muchas gracias.
- Siempre lo digo: el personal encargado de este servicio y, concretamente, la persona que atiende el área de las humanidades hacen un trabajo excelente.
- Sigán como hasta ahora, pues la calidad alcanzada por el servicio es muy alta.
- Sigán prestando tan buen servicio, que es difícilmente mejorable.

PLAN DE ACTUACIÓN

En Junta Técnica de 22 de febrero de 2024 se acuerda no establecer objetivo alguno en base a los resultados del análisis de las encuestas.

ANEXO 9. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS año 2023

NÚMERO DE SUGERENCIAS

Durante el año 2023 se recibieron en el Servicio de Biblioteca un total de 242 sugerencias, un 22% más que durante 2022.

Sugerencias de los usuarios	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Sugerencias de los usuarios que no requieren respuesta (buzón)	33	68	67	38	34	10	7	13	33
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (buzón)	21	37	21	12	12	12	6	8	10
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (web)	36	46	64	24	31	7	39	35	42
Sugerencias de los usuarios (SIGB)	148	189	264	300	193	169	165	143	157
Total sugerencias de los usuarios	238	340	416	374	270	198	217	199	242

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
ATENCIÓN AL USUARIO									
total sugerencias recibidas	238	340	416	374	270	198	217	199	242
total usuarios potenciales	17.086	16.349	15.938	17.882	17.445	16.948	16.864	16.609	16.637
sugerencias / usuario potencial	0,014	0,020	0,026	0,021	0,015	0,011	0,013	0,011	0,014

- El número de sugerencias recibidas ha aumentado respecto al año 2022
- El medio a través del cual nos llegan más sugerencias es el buzón electrónico de SIGB, al igual que durante los diez últimos años

TEMA DE LAS SUGERENCIAS

Del total de sugerencias recibidas en el año 2023:

- 162 eran bibliográficas, solicitaban la adquisición de una obra concreta.
- 80 eran de carácter general.

De las 80 sugerencias de carácter general, los temas más recurrentes son:

- 52 sugerencias: climatización
- 7 sugerencias: calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas
- 6 sugerencias: ruido

Estos tres temas eran también los de mayor motivo de queja en 2022

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 2023, 50 solicitaban respuesta. Las respuestas se han hecho en un plazo con media de 1,12 días.

ACCIONES DE MEJORA

En Junta Técnica de 10 de abril de 2024 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 2024

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, estudiantado y PTGAS.

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 1 de julio de 2024, 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 1 de julio no han asistido ninguno de los dos representantes del estudiantado, ni del PTGAS, 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 libros. Gestionamos la incorporación a la colección de nuevos recursos de información a petición de nuestros usuarios	medias:	PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,6	4,2	5,0	5,0	5,0	3,0			
		Comentarios: Servicio muy usado por PDI y estudiantado. Altamente valorado por PDI y de forma media por estudiantado								
Requisito de calidad: PDI: Accesibilidad, disponibilidad, relevancia y actualidad PDI: Rapidez en la resolución de la solicitud e incorporación con prontitud a la colección de los libros solicitados										
Adquisición de publicaciones periódicas y bases de datos. Gestionamos la incorporación a la colección de nuevos recursos de información a petición de nuestros usuarios	medias:	PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	3,8	4,5	5,0	5,0	3,0			
		Comentarios: Servicio muy usado por PDI y estudiantado. Altamente valorado por PDI y de forma media por estudiantado								
Requisito de calidad: PDI: Asegurar que las publicaciones periódicas y bases de datos propuestas sean pertinentes y aporten un valor académico significativo a la comunidad universitaria PDI: La incorporación con prontitud a la colección de las publicaciones periódicas/bases de datos solicitadas, su mantenimiento en el tiempo y su grado de diversidad (editoriales diferentes)										
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			ESTUDIANTADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0			
		Comentarios: Servicio muy usado y altamente valorado por PDI y estudiantado								
Requisito de calidad: PDI: Comunicación con el profesorado y facilidad de acceso PDI: La incorporación con prontitud a la colección de los libros recomendados para la labor docente y existencia de un número apropiado de ejemplares para préstamo /consulta										

ACCESO A LA COLECCIÓN										
BuscaenBUJA. Permite la búsqueda en la colección de la biblioteca y conocer la disponibilidad y localización de los documentos. Además, proporciona acceso a los textos completos de gran cantidad de documentos y permite al usuario gestionar sus reservas y renovaciones	medias:	PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	4,4	5,0	5,0	5,0	4,0			
		Comentarios: Servicio muy usado y altamente valorado por PDI y estudiantado								
Requisito de calidad: PDI: Garantizar que el sistema "Busca en BUJA" proporcione búsquedas precisas e información actualizada. PDI: Búsqueda fácil. Gestión fácil de reservas/renovaciones										
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			ESTUDIANTADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	4,8	4,4	5,0	5,0	5,0			
		Comentarios: Servicio muy usado y altamente valorado por PDI y estudiantado.								
Requisito de calidad: PDI: Asegurar que el acceso a los recursos electrónicos suscritos por la Universidad de Jaén sea posible desde cualquier dispositivo con conexión a internet, garantizando una disponibilidad continua y sin interrupciones. PDI: Facilidad y rapidez en la conexión y en la descarga de documentos										
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			ESTUDIANTADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	4,4	5,0	5,0	5,0	5,0			
		Comentarios: Servicio muy usado y altamente valorado por PDI y estudiantado								
Requisito de calidad: PDI: Garantizar un sistema eficiente y accesible para el préstamo, renovación y reserva de documentos de la biblioteca, asegurando una gestión ágil y sin contratiempos para los usuarios. PDI: Facilidad en el procedimiento establecido										
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			ESTUDIANTADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,8	2,3	5,0	4,0	1,0	3,0			
		Comentarios: Servicio poco usado, aunque se considera importante								
Requisito de calidad: PDI: Asegurar un servicio eficiente y puntual de préstamo y consulta entre las bibliotecas de los campus de Jaén y Linares, facilitando el acceso intercampus a los recursos bibliográficos										
Préstamo interbibliotecario de documentos, originales o copias, que no se encuentran en la colección de la Biblioteca Universitaria de Jaén	medias:	PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	3,4	5,0	4,0	1,0	3,0			
		Comentarios: Servicio usado sobre todo por PDI. La satisfacción es muy alta								
Requisito de calidad: PDI: Proporcionar un servicio ágil y fiable de préstamo interbibliotecario para acceder a documentos no disponibles en la colección de la biblioteca PDI: Rapidez en la obtención de los documentos buscados y en el préstamo										

Préstamo entre Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA). Este servicio permite a los miembros de la UJA obtener documentos en préstamo procedentes de cualquier biblioteca universitaria pública de Andalucía	medias:	PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	2,0	4,5	5,0	1,0	3,0			
		Comentarios: Servicio poco usado, aunque se considera importante y se ofrece gratuito a todo tipo de usuario								
		Requisito de calidad: PDI: Proporcionar un servicio ágil y fiable de préstamo interbibliotecario para acceder a documentos no disponibles en la colección de la biblioteca PDI: Rapidez en la obtención de los documentos buscados y en el préstamo								
Préstamo de dispositivos electrónicos	medias:	PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	2,0	4,7	5,0	5,0	5,0			
		Comentarios: Servicio usado sobre todo por el estudiantado, su nivel de satisfacción es alto								
		Requisito de calidad: PDI: Ofrecer un servicio eficiente y confiable de préstamo de dispositivos electrónicos, garantizando su disponibilidad y correcto funcionamiento para los usuarios								
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			ESTUDIANTADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,4	3,2	5,0	5,0	1,0	1,0			
		Comentarios: Servicio usado sobre todo por el PDI, orientado al perfil de investigador.								
		Requisito de calidad: PDI: Asesoramiento integral para el perfil investigador, incluyendo la gestión de ORCID, la normalización de firmas, la unificación de la producción científica y otras actividades destinadas a mejorar la visibilidad tanto del autor como de la institución PDI: Claridad en la información								
Apoyo a la evaluación de la actividad investigadora	medias:	PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,5	2,2	5,0	5,0	1,0	1,0			
		Comentarios: Servicio usado sobre todo por el PDI, orientado al perfil de investigador.								
		Requisito de calidad: PDI: Accesibilidad, disponibilidad, seguimiento y evaluación continua								
Asesoramiento relativo a derechos de autor, propiedad intelectual y acceso abierto	medias:	PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	2,4	5,0	5,0	1,0	1,0			
		Comentarios: Servicio usado sobre todo por el PDI, orientado al perfil de investigador								
		Requisito de calidad: PDI: Personalización y orientación PDI: Información clara a través de cursos y tutoriales								

Gestión de datos de Investigación	medias:	PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,3	2,0	5,0	5,0	5,0	5,0			
Comentarios: Servicio usado sobre todo por el PDI, orientado al perfil de investigador Requisito de calidad: PDI: Personalización y orientación										
Difusión de la actividad investigadora										
Edición y publicación en abierto a través del repositorio institucional (RUJA)	medias:	PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	3,6	4,8	5,0	1,0	1,0			
Comentarios: Servicio usado sobre todo por el PDI, orientado al perfil de investigador Requisito de calidad: PDI: Promoción y visibilidad PDI: Fácil acceso y existencia de tutoriales de uso										
Portal de la Investigación. La biblioteca difunde la actividad investigadora desarrollada por la UJA y los resultados obtenidos por la misma	medias:	PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,8	3,0	5,0	5,0	5,0	5,0			
Comentarios: Servicio considerado importante y muy valorado por PDI y estudiantado Requisito de calidad: PDI: Promoción y visibilidad PDI: Información actualizada Propuesta de mejora: Establecer un mecanismo o procedimiento que garantice la actualización regular del Portal de la Investigación										
Dialnet. La biblioteca facilita la incorporación de la literatura científica hispana de la Universidad al repositorio Dialnet	medias:	PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,6	2,8	5,0	5,0	5,0	2,0			
Comentarios: Servicio considerado importante por PDI y estudiantado Requisito de calidad: PDI: Promoción y visibilidad PDI: Fácil acceso										
Gestión de la publicación en abierto en publicaciones periódicas o electrónicas (APCs)	medias:	PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	2,2	5,0	5,0	5,0	3,0			
Comentarios: Servicio considerado importante por PDI y estudiantado Requisito de calidad: PDI: Promoción y visibilidad										

Página web de la BUJA. La biblioteca organiza y da a conocer sus servicios y recursos de información a través de la página web	medias:	<table><tr><th colspan="3">PDI</th><th colspan="3">ESTUDIANTADO</th><th colspan="3">PTGAS</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><tr><td>5,0</td><td>4,8</td><td>4,2</td><td>5,0</td><td>5,0</td><td>5,0</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	5,0	4,8	4,2	5,0	5,0	5,0			
		PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS																					
		I	U	S	I	U	S	I	U	S																			
5,0	4,8	4,2	5,0	5,0	5,0																								
Comentarios: Servicio muy usado y altamente valorado por PDI y estudiantado Requisito de calidad: PDI: Navegación intuitiva y contenido actualizado y completo PDI: Página web bien estructurada, con diseño atractivo y funcional, de fácil navegación, optimizada para móviles y velocidad de carga rápida																													
Pregunta a la biblioteca. La Biblioteca proporciona una respuesta rápida a sus necesidades de información. Las preguntas se pueden plantear a través de la página web de biblioteca	medias:	<table><tr><th colspan="3">PDI</th><th colspan="3">ESTUDIANTADO</th><th colspan="3">PTGAS</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><tr><td>4,8</td><td>3,0</td><td>5,0</td><td>5,0</td><td>5,0</td><td>5,0</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	4,8	3,0	5,0	5,0	5,0	5,0			
		PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS																					
		I	U	S	I	U	S	I	U	S																			
4,8	3,0	5,0	5,0	5,0	5,0																								
Comentarios: Servicio muy usado y altamente valorado por PDI y estudiantado Requisito de calidad: PDI: Seguimiento y satisfacción del usuario PDI: Facilidad a la hora de encontrar el procedimiento para la solicitud de información y rapidez en la respuesta																													
Redes sociales. La Biblioteca ofrece diferentes servicios de información (blogs, redes sociales) sobre temas generales o relativos a las áreas temáticas específicas	medias:	<table><tr><th colspan="3">PDI</th><th colspan="3">ESTUDIANTADO</th><th colspan="3">PTGAS</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><tr><td>4,5</td><td>2,0</td><td>4,0</td><td>5,0</td><td>3,0</td><td>3,0</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	4,5	2,0	4,0	5,0	3,0	3,0			
		PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS																					
		I	U	S	I	U	S	I	U	S																			
4,5	2,0	4,0	5,0	3,0	3,0																								
Comentarios: Servicio usado por PDI y estudiantado. Altamente valorado por PDI y de forma media por estudiantado Requisito de calidad: PDI: Interacción y participación																													
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	medias:	<table><tr><th colspan="3">PDI</th><th colspan="3">ESTUDIANTADO</th><th colspan="3">PTGAS</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><tr><td>5,0</td><td>4,8</td><td>5,0</td><td>3,0</td><td>1,0</td><td>1,0</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	5,0	4,8	5,0	3,0	1,0	1,0			
		PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS																					
		I	U	S	I	U	S	I	U	S																			
5,0	4,8	5,0	3,0	1,0	1,0																								
Comentarios: Servicio altamente valorado por PDI y de forma baja por estudiantado Requisito de calidad: PDI: Promoción y visibilidad PDI: Información periódica																													
Guías y tutoriales. La Biblioteca pone a disposición de los usuarios documentos para facilitar el uso de los recursos de información	medias:	<table><tr><th colspan="3">PDI</th><th colspan="3">ESTUDIANTADO</th><th colspan="3">PTGAS</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><tr><td>5,0</td><td>4,4</td><td>4,6</td><td>5,0</td><td>5,0</td><td>2,0</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	5,0	4,4	4,6	5,0	5,0	2,0			
		PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS																					
		I	U	S	I	U	S	I	U	S																			
5,0	4,4	4,6	5,0	5,0	2,0																								
Comentarios: Servicio usado por PDI y estudiantado. Altamente valorado por PDI y de forma baja por estudiantado Requisito de calidad: PDI: Promoción y visibilidad PDI: Información clara y precisa, con ejemplos concretos																													

Espacios										
Salas para la consulta y trabajo con libre acceso a los fondos	medias:	PDI			ESTUDIANADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	2,2	5,0	5,0	5,0	5,0			
		Comentarios: Servicio altamente valorado por PDI y estudiantado Requisito de calidad: PDI: Ambiente adecuado y equipamiento tecnológico PDI: Disponibilidad de un número apropiado								
Salas para el trabajo en grupo. La Biblioteca ofrece espacios destinados a grupos que se reúnen con distintas finalidades para trabajar en equipo	medias:	PDI			ESTUDIANADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,6	2,6	5,0	5,0	5,0	5,0			
		Comentarios: Servicio altamente valorado por PDI y estudiantado Requisito de calidad: PDI: Ambiente adecuado y equipamiento tecnológico PDI: Entorno apropiado para el trabajo en cuanto al grado de aislamiento y disposición del mobiliario Propuesta de mejora: Dotar a la sala polivalente del CRAI.lab con la tecnología necesaria para la realización de videoconferencias								
Aulas de formación	medias:	PDI			ESTUDIANADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	2,8	4,2	5,0	1,0	1,0			
		Comentarios: Servicio considerado importante por PDI y estudiantado. Altamente valorado por PDI y de forma baja por estudiantado Requisito de calidad: PDI: Ambiente adecuado y equipamiento tecnológico PDI: Disponibilidad de equipos informáticos apropiados y en número suficiente								
Salas de estudio 24 horas. La Biblioteca ofrece dos salas de estudio que abren 24 horas en determinados períodos	medias:	PDI			ESTUDIANADO			PTGAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	1,8	5,0	5,0	5,0	5,0			
		Comentarios: Servicio considerado importante y altamente valorado por PDI y estudiantado Requisito de calidad: PDI: Ambiente adecuado, equipamiento tecnológico y disponibilidad de espacio PDI: Ambiente apropiado para el estudio en cuanto a silencio, temperatura, iluminación, etc.								

REQUISITOS DE CALIDAD:

En todos considero los mismos requisitos, que corresponda a Biblioteca, que sea de calidad el servicio y diferencial (revistas buenas, espacios buenos, facilidad de uso, necesidad) y que sea usable (fácil de solicitar, usar, lograr)

PROPUESTA DE MEJORA GENERAL:

Formalizar un plan de difusión de los servicios de la biblioteca para darlos a conocer entre sus usuarios, en especial de los servicios de apoyo a la investigación y de difusión de la actividad investigadora, tomando como referencia de destino los Departamentos y los Grupos de Investigación

3. PROPUESTAS DE MEJORA

- Establecer un mecanismo o procedimiento que garantice la actualización regular del Portal de la Investigación
Coordinación: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 30-06-2025
Servicios implicados: Servicio de Gestión de la Investigación y Servicio de Informática
- Dotar a la sala polivalente del CRAI.lab con la tecnología necesaria para la realización de videoconferencias
Coordinación: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 30-06-2025
Servicios implicados: Servicio de Informática
- Formalizar un plan de difusión de los servicios de la biblioteca para darlos a conocer entre sus usuarios, en especial de los servicios de apoyo a la investigación y de difusión de la actividad investigadora, tomando como referencia de destino los Departamentos y los Grupos de Investigación
Coordinación: Grupo de Trabajo de Comunicación con las Personas Usuarias y Comunicación Interna. Plazo: 30-06-2025

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

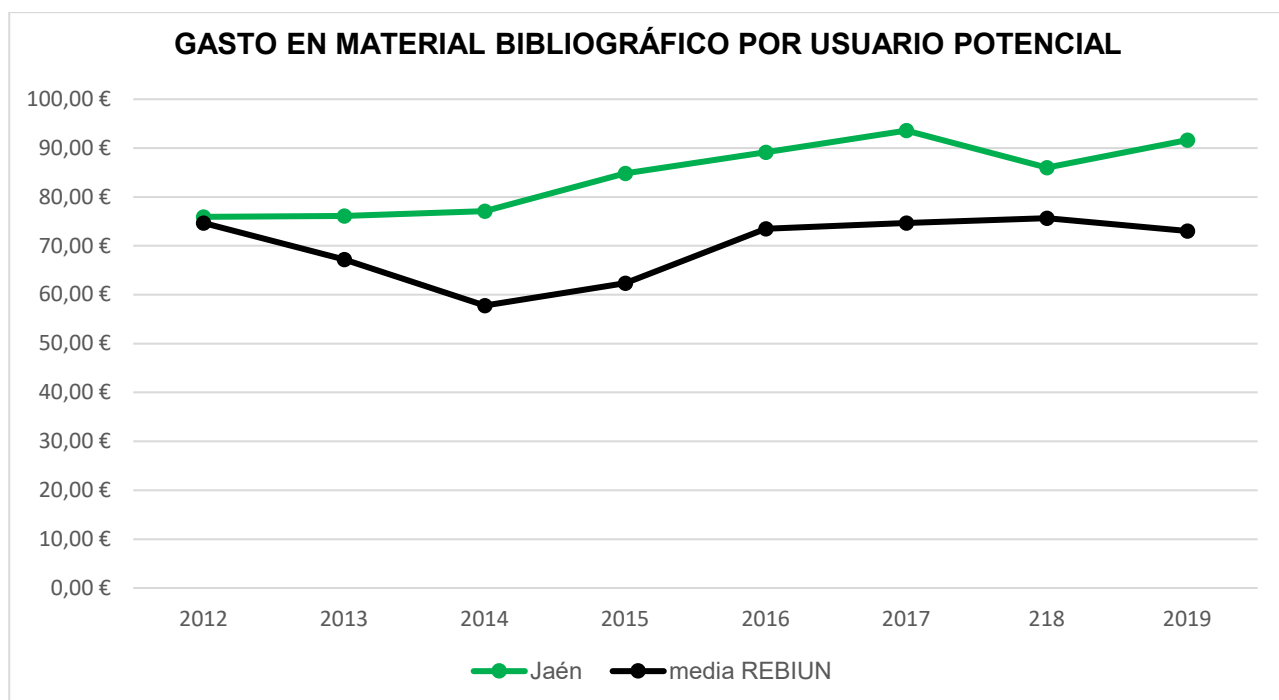
Infraestructuras:

- 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.

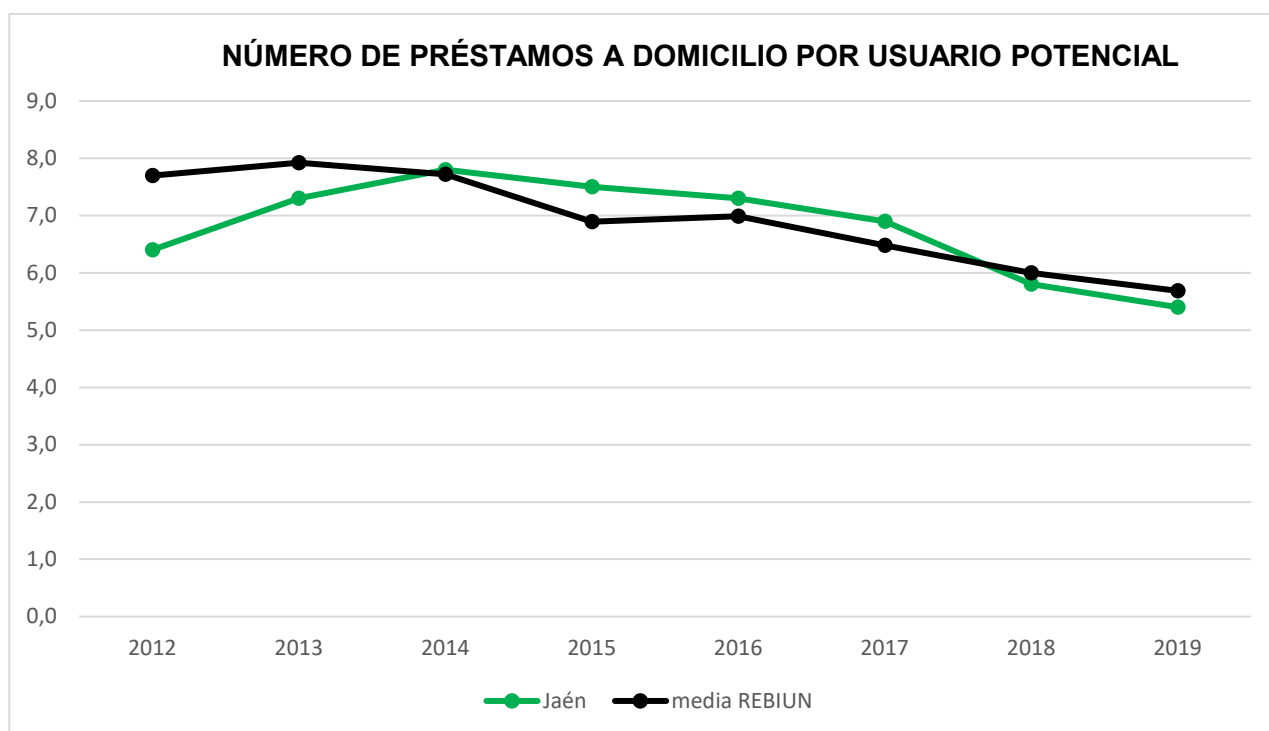
² biblioteca de estructura centralizada biblioteca de estructura descentralizada biblioteca de la UJA

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**

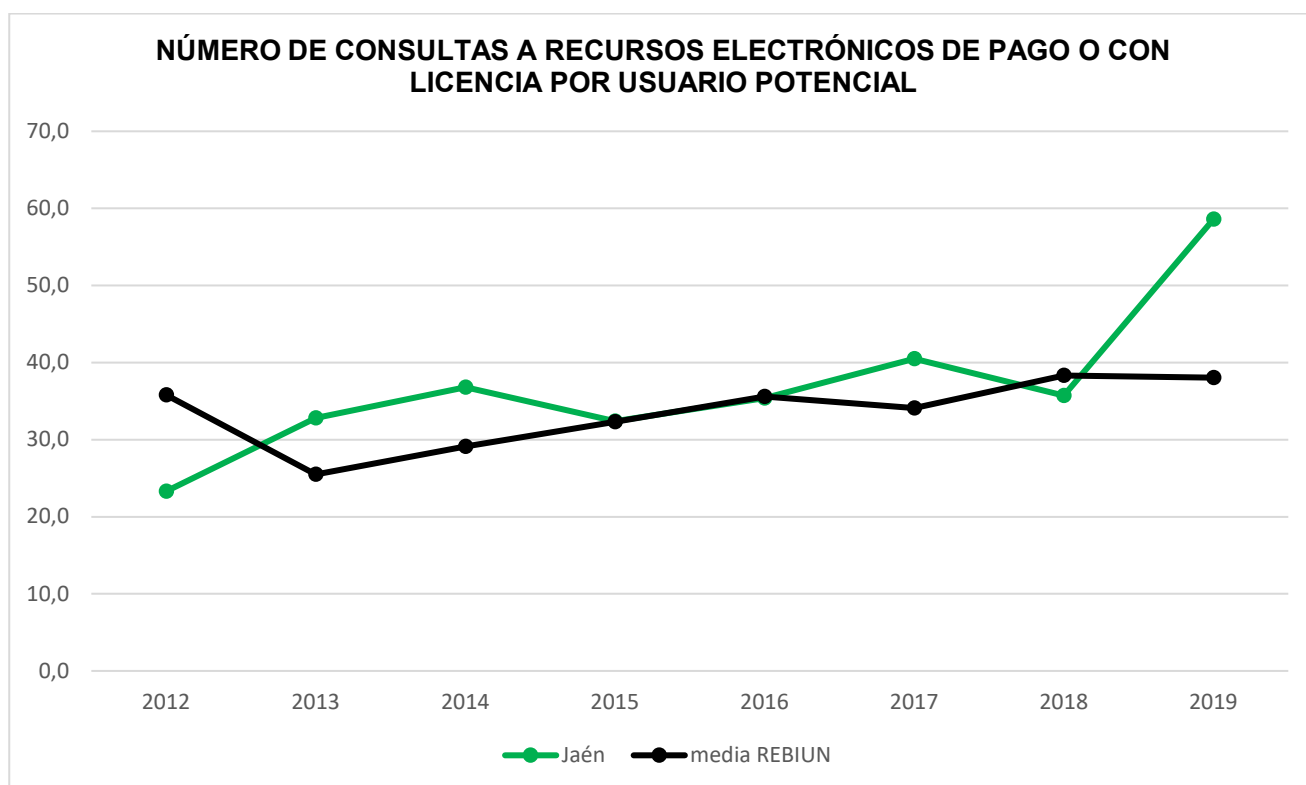


OBSERVACIONES: El indicador número de préstamos a domicilio por usuario potencial en la UJA tiene una tendencia a la baja desde al año 2015, tendencia generalizada en el resto de bibliotecas universitarias debido al desarrollo de las colecciones digitales. El valor está en la media respecto a las bibliotecas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

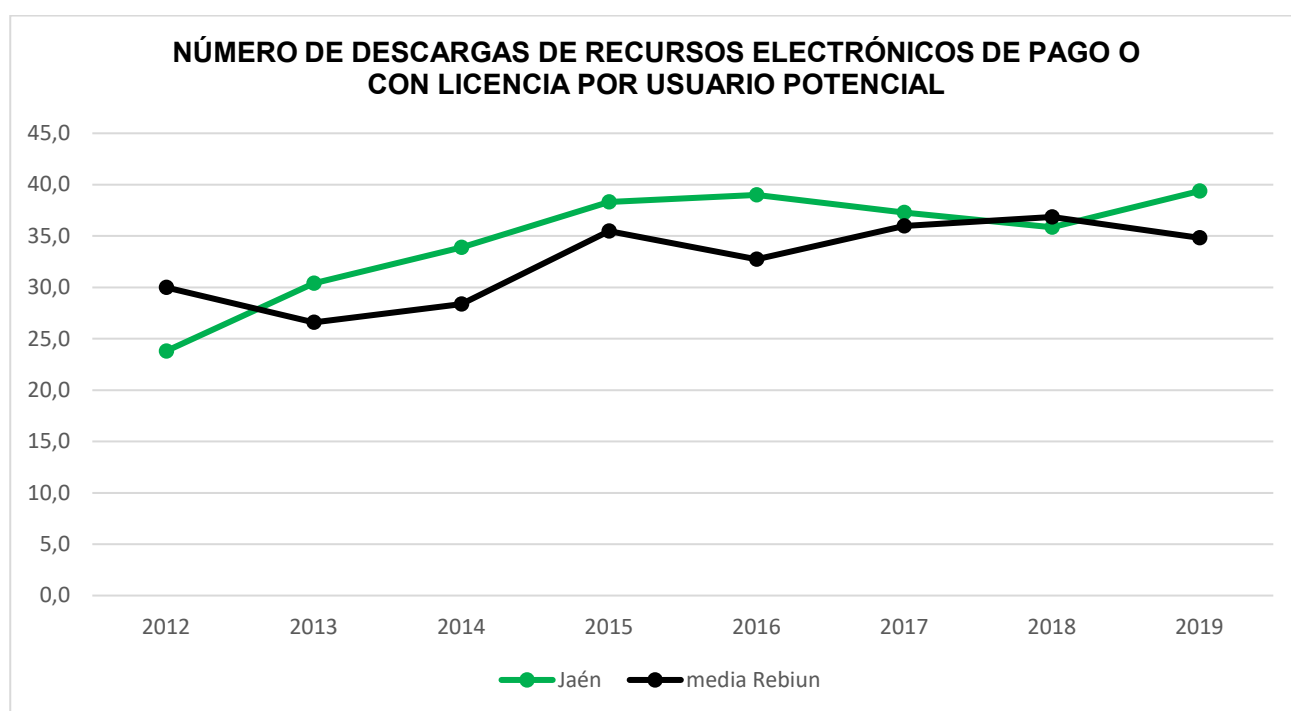


OBSERVACIONES: El indicador número de consultas a recursos electrónicos de pago o con licencia por usuario potencial en la UJA tiene una tendencia al alta desde 2015. El valor es muy aceptable y está muy por encima de la media respecto a las bibliotecas que incluye este informe.

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**

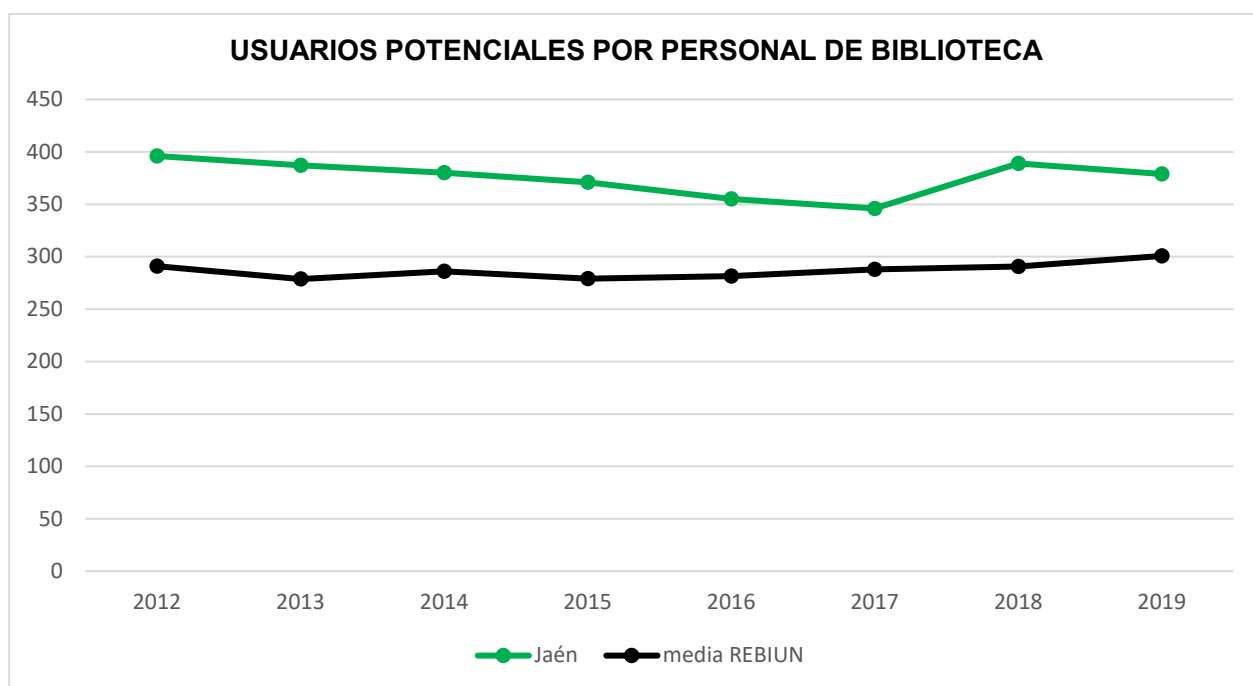


OBSERVACIONES: El indicador número de descargas de recursos electrónicos de pago o con licencia por usuario potencial en la UJA tiene una tendencia al alta desde 2012. El valor es muy aceptable y está por encima de la media respecto a las bibliotecas que incluye este informe.

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**

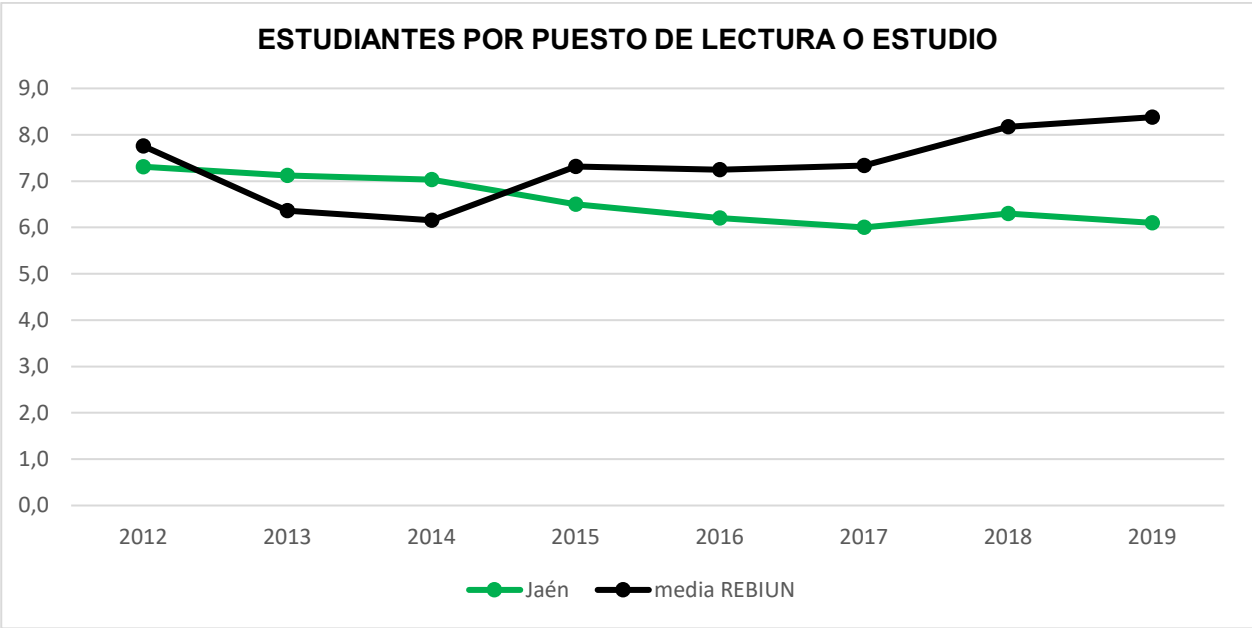


OBSERVACIONES: El valor del indicador usuarios potenciales por personal de biblioteca en la UJA está por encima de la media de bibliotecas que incluye este informe. Se considera importante indicar que la BUJA es la segunda biblioteca con menos personal de las que tienen estructura centralizada.

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. 2023**12.1. GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS Y COMUNICACIÓN INTERNA**

Miembros del Grupo
Jarillo Calvarro, Sebastián Vico Montávez, Lina Coordinación: Sánchez-Palencia Martínez, Silvia
Reuniones celebradas
• 25-01-2023 • 14-09-2023
Objetivos 2023. Informe de consecución
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 Objetivo cumplido y fijado en reunión de 14-09-2023 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 al año 2024
Objetivos 2024. Propuesta
Elaboración de una Guía de buenas prácticas de comunicación interna y externa Responsable: Grupo de Trabajo de Comunicación. Plazo: 31-12-2024 Elaboración de un informe donde se detalle la implantación de la Guía de buenas prácticas Responsable: Grupo de Trabajo de Comunicación. Plazo: 31-12-2024
Documentos elaborados / Publicaciones
• 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