

# CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)



Universidad  
de Jaén



edición 2025.2

**BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN**

|                |   |
|----------------|---|
| edición 2025.1 | aprobado en Junta Técnica de 04-02-2025 |
| edición 2025.2 | aprobado en Junta Técnica de 13-03-2025 |
|                |   |
|                |   |
|                |   |
|                |   |



## ÍNDICE

### Introducción

#### 1. Marco de referencia

#### 2. Líneas estratégicas y Objetivos 2025

#### 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 2024

Anexo 4. SIGC-SUA

Anexo 5. Encuestas de satisfacción del personal

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

Anexo 7. Encuestas de satisfacción de usuarios

Anexo 8. Encuestas postservicio

Anexo 9. Sugerencias de usuarios

Anexo 10. Grupo de discusión (Comisión de Biblioteca)

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

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



## INTRODUCCIÓN

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

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

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

### Estructura del documento

Este documento se estructura en cuatro apartados:

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



## 1. MARCO DE REFERENCIA

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

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

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

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

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

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

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



## 2. LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y OBJETIVOS 2025

### 1. Líneas estratégicas de la Biblioteca de la Universidad de Jaén 2025-2028 (aprobados en Junta Técnica de 04-02-2025)

Línea estratégica 1. Transformación Digital y Tecnologías Emergentes

Ámbitos:

- Biblioteca digital
- Inteligencia Artificial
- Experiencia de usuario

Línea estratégica 2. Ciencia Abierta

Ámbitos:

- Políticas de ciencia abierta
- Publicación científica en abierto
- Repositorios institucionales y Portal de la investigación
- Gestión de datos de investigación FAIR
- Ciencia ciudadana

Línea estratégica 3. Investigación

Ámbitos:

- Producción científica
- Modelos de evaluación de la investigación
- Carrera investigadora
- Propiedad intelectual y derechos de autor

Línea estratégica 4. Docencia y Aprendizaje

Ámbitos:

- Competencias digitales
- Recursos Educativos en Abierto
- Docencia digital
- Propiedad intelectual y derechos de autor

Línea estratégica 5. Espacios

Ámbitos:

- Vida universitaria presencial
- Entornos de aprendizaje activo
- Espacio social y sostenible

Línea estratégica 6. Personas y Relaciones

Ámbitos:

- Competencias y capacitación
- Bienestar laboral
- Relaciones internas y externas

## 2. Objetivos BUJA 2025 (aprobados en Junta Técnica de 04-02-2025)

### LÍNEA ESTRATÉGICA 1. TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TECNOLOGÍAS EMERGENTES

- **Asistente Virtual Inteligente: Tu Guía Personalizada en la Biblioteca. Proyectos Innovadores con IA Generativa (Resolución de 14-01-2025 del Vicerrectorado de Formación Permanente, Tecnologías Educativas e Innovación Docente)**  
Coordinación: Subdirectora de Biblioteca y Proyectos. Plazo: 31-12-2026
- **Respuesta Inteligente: Agilizando las Consultas a la Biblioteca. Proyectos Innovadores con IA Generativa (Resolución de 14-01-2025 del Vicerrectorado de Formación Permanente, Tecnologías Educativas e Innovación Docente)**  
Coordinación: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2026
- **Sexenios Automatizados: Simplificando el Proceso de Evaluación. Proyectos Innovadores con IA Generativa (Resolución de 14-01-2025 del Vicerrectorado de Formación Permanente, Tecnologías Educativas e Innovación Docente)**  
Coordinación: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2026

### LÍNEA ESTRATÉGICA 2. CIENCIA ABIERTA

- **Incorporar las revistas UJA en el repositorio institucional RUJA**  
Coordinación: Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos. Plazo: 31-12-2026  
Secciones implicadas: Sección de Apoyo a la Investigación
- **Elaboración de un Programa de Apoyo a la Publicación en Abierto de la UJA**  
Coordinación: Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos. Plazo: 31-12-2026
- **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: 31-12-2025  
Servicios implicados: Servicio de Gestión de la Investigación y Servicio de Informática
- **Realizar la autoevaluación de RUJA teniendo en cuenta la "Guía para la evaluación de repositorios institucionales de Investigación" de la FECYT**  
Coordinación: Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 31-12-2025
- **Realizar la autoevaluación de CREA teniendo en cuenta la "Guía para la evaluación de repositorios institucionales de Investigación" de la FECYT**  
Coordinación: Jefa de la Sección de Apoyo al Aprendizaje. Plazo: 31-12-2026

### LÍNEA ESTRATÉGICA 5. ESPACIOS

- **Elaboración y presentación a Equipo de Gobierno de la segunda fase del proyecto CRAI de la UJA**  
Coordinación: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2025  
Secciones implicadas: la Biblioteca de la UJA en su conjunto

## 3. Objetivos Rebiun y CBUA

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

- **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: 31-05-2025
- **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: 31-05-2025

## 4. Objetivos establecidos en los Grupos de Trabajo de Biblioteca

- **Creación de un grupo de trabajo con el objetivo de planificar, coordinar y visibilizar todas las acciones que se llevan a cabo en Biblioteca relacionadas con la ciencia abierta**  
Coordinación: Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos. Plazo: 31-12-2025

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

- Elaboración de un calendario de Biblioteca especificando horarios de atención al público y préstamos especiales  
Coordinación: Grupo de Trabajo de Comunicación con las Personas Usuarias y Comunicación Interna. Plazo: 31-12-2025
- Enviar a la lista de distribución de personal de Biblioteca todos los informes que se presenten en Junta Técnica en correo a parte del que se remite con los acuerdos  
Coordinación: Grupo de Trabajo de Comunicación con las Personas Usuarias y Comunicación Interna. Plazo: 31-12-2025
- Poner en marcha el proyecto “Los jueves de Biblioteca”, encuentros con las personas usuarias para informar de novedades y servicios, planificando las actividades que en él se enmarquen  
Coordinación: Grupo de Trabajo de Comunicación con las Personas Usuarias y Comunicación Interna. Plazo: 31-12-2025  
Secciones implicadas: la Biblioteca de la UJA en su conjunto

#### **5. 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: 31-12-2025
- Estudiar la posibilidad de establecer nuevas tareas para el PTE consultando con las distintas Secciones de Biblioteca  
Coordinación: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2025  
Secciones implicadas: la Biblioteca de la UJA en su conjunto
- Realizar la terea expurgo en la Biblioteca EPS de Linares  
Coordinación: Jefe de la Sección EPS Linares. Plazo: 31-12-2025

#### **6. 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

#### **7. 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

#### **8. Objetivos establecidos tras análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2024**

- Elaborar una LibGuide relativa a BuscaenBUJA  
Coordinación: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2025
- Revisar y actualizar la información relativa a CBUA en la página web de la Biblioteca y promocionar la nueva página a través del Boletín UJA Informa  
Coordinación: Responsable de Área de Préstamo Interbibliotecario  
Secciones implicadas: Encargados de Equipo. Plazo: 31-12-2025



### 3. INDICADORES

#### 3.1. Indicadores de procesos

| CÓDIGO           | PROCESO  | VALOR LÍMITE | VALOR OBJETIVO | 2020    | 2021    | 2022    | 2023    | 2024    | 2025 |
|------------------|--|--------------|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|------|
|                  | <b>PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información</b>                   |              |                |         |         |         |         |         |      |
| I.[PC 06.21]-01  | número de préstamos / número de usuarios potenciales   | ≥ 0,5        | ≥ 1            | 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           | 28,0    | 28,7    | 27,9    | 34,3    |         |      |
| I.[PC 06.21]-03  | número de consultas a recursos electrónicos / número de usuarios potenciales                         |              | ≥ 25           | 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    |      |
|                  |  |              |                |         |         |         |         |         |      |
|                  | <b>PC 06.211 Entrada de Recursos de Información</b>  |              |                |         |         |         |         |         |      |
| I.[PC 06.211]-01 | Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días                               | ≥ 80%        | ≥ 85%          | 89%     | 87%     | 93%     | 92%     | 87%     |      |
| I.[PC 06.211]-02 | Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días                              | ≥ 80%        | ≥ 85%          | 91%     | 85%     | 88%     | 91%     | 91%     |      |
| I.[PC 06.211]-03 | Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca            | ≥ 30%        | ≥ 90%          | 98%     | 99%     | 98%     | 100%    | 100%    |      |
| I.[PC 06.211]-04 | Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca                                      |              | 100%           | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    |      |
| I.[PC 06.211]-05 | Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas |              | 100%           | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    |      |
|                  |  |              |                |         |         |         |         |         |      |
|                  | <b>PC 06.212 Tratamiento Técnico de Recursos de Información</b>                                      |              |                |         |         |         |         |         |      |
| I.[PC 06.212]-01 | número total de items informatizados en SIGB   |              |                | 384.611 | 386.484 | 391.603 | 398.463 | 346.625 |      |
|                  | Portafolios informatizados en el SIGB  |              |                |         |         |         |         | 933.686 |      |
|                  |  |              |                |         |         |         |         |         |      |
|                  | <b>PC 06.213 Acceso a la Información</b>   |              |                |         |         |         |         |         |      |
| I.[PC 06.213]-04 | porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)                                     | ≥ 80%        | ≥ 85%          | 98%     | 98%     | 97%     | 85%     | 86%     |      |

| CÓDIGO           | PROCESO  | VALOR LÍMITE | VALOR OBJETIVO | 2020   | 2021   | 2022   | 2023  | 2024   | 2025 |
|------------------|--|--------------|----------------|--------|--------|--------|-------|--------|------|
| I.[PC 06.213]-05 | Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles          |              | 100%           | 100%   | 100%   | 100%   | 100%  | 100%   |      |
| I.[PC 06.213]-06 | Porcentaje de consultas a Pregunta a biblioteca respondidas en un plazo no superior a 48 horas                             |              | 100%           | 100%   | 100%   | 100%   | 100%  | 100%   |      |
|                  |  |              |                |        |        |        |       |        |      |
|                  | <b>PC 06.22 Apoyo al Aprendizaje</b>   |              |                |        |        |        |       |        |      |
| I.[PC 06.22]-01  | porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa DIGCOMP   | ≥ 1%         | ≥ 2%           | 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%   |      |
|                  |  |              |                |        |        |        |       |        |      |
|                  | <b>PC 06.23 Apoyo a la Investigación</b>   |              |                |        |        |        |       |        |      |
| 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   |              |                | 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%   |      |
| 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%   |      |

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

## 3.2. Indicadores de la Carta de Servicios

| COMPROMISO   | INDICADOR   | VALOR OBJETIVO | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|--|---|----------------|------|------|------|------|------|------|
| Tener disponible en el fondo de la Biblioteca la totalidad de bibliografía básica y complementaria recomendada por el profesorado en los programas oficiales                           | Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca   | 100%           | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |      |
| Adquirir la totalidad de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes previa valoración de las mismas   | Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas                        | 100%           | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |      |
| Ofrecer la posibilidad de hacer reservas de libros prestados , avisando a través de correo electrónico de su disponibilidad  | si/no   | si             | si   | si   | si   | si   | si   |      |
| Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de cuatro días hábiles  | Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles           | 100%           | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |      |
| Ofrecer información sobre los servicios y recursos de la Biblioteca a través de la actualización semanal de la web   | Número de actualizaciones realizadas en la página web de la Biblioteca semanalmente   | 1              | 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% |      |
| Ofrecer a la comunidad universitaria un programa de formación en Competencias Digitales (DigComp)  | si/no   | 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% |      |
| 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% |      |
| 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 <sup>er</sup> , 2 <sup>o</sup> y 3 <sup>er</sup> ciclo) por cada puesto | Número de estudiantes (1er, 2º y 3er ciclo) por puestos de lectura y estudio  | ≤ 7            | 6    | 6    | 6    | 6    | 6    |      |

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

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

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

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

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

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

## **Objetivos estratégicos**

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

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

## **PEUJA3-25 y Biblioteca**

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

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

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

Actuaciones en Biblioteca:

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

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

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

Actuaciones en Biblioteca:

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

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

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

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

Actuaciones en Biblioteca:

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

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

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

Actuaciones en Biblioteca:

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

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

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

Actuaciones en Biblioteca:

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

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

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

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

Actuaciones en Biblioteca:

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

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

### **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 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 Usuarias 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

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

### **4.1. Informe de la auditoría de certificación. 1ra visita de seguimiento / ISO 9001:2015. 19/06/2024**

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

- PC 06.22. Apoyo al Aprendizaje.
- PC 06.23. Apoyo a la investigación

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

En el apartado 5.4 PUNTOS FUERTES se establece:

- Destacable las nuevas instalaciones de biblioteca en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI).



|   |   |      |   |   |     |   |   |   |
|---|---|------|---|---|-----|---|---|---|
| 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         |
|----|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|    | <b>1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>   | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> |
| 1  | Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña   | 4,07         | 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         |
|    | <b>Total Bloque 1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO</b>   | <b>3,88</b>  | <b>3,84</b>  | <b>4,02</b>  | <b>3,70</b>  | <b>3,81</b>  |
|    | <b>2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.</b>  | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> |
| 8  | Desarrollo de la prevención de riesgos laborales en relación con su puesto de trabajo (información y formación sobre los riesgos, medidas de prevención adoptadas, equipos de protección individual, medidas de emergencia, etc. | 3,70         | 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         |
|    | <b>Total Bloque 2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO</b>  | <b>3,80</b>  | <b>3,85</b>  | <b>3,96</b>  | <b>3,85</b>  | <b>3,80</b>  |
|    | <b>3. PARTICIPACIÓN.</b>   | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> |
| 13 | Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo  | 3,77         | 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         |
| <b>Total Bloque 3. PARTICIPACIÓN</b>                               |  | 3,68         | 3,33         | 3,69         | 3,26         | 3,23         |
| <b>4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.</b>                                    |  | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> |
| 16   | Posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo               | 3,69         | 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         |
| <b>Total Bloque 4. FORMACIÓN / EVALUACIÓN</b>                      |  | 3,63         | 3,45         | 3,56         | 3,49         | 3,41         |
| <b>5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO.</b>                          |  | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> |
| 23   | Grado de cooperación, apoyo y desarrollo del trabajo en equipo en su Unidad.   | 3,62         | 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         |
| <b>Total Bloque 5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO</b>              |  | 3,68         | 3,61         | 3,76         | 3,59         | 3,36         |
| <b>6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.</b>             |  | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> |
| 25   | Adecuación de la comunicación interna a las necesidades y estructura de la Unidad  | 3,77         | 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         |
| <b>Total Bloque 6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO</b> |  | 3,77         | 3,64         | 3,68         | 3,69         | 3,68         |
| <b>7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.</b>                       |  | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> |
| 30   | Posibilidades que ofrece la Universidad para la promoción a un grupo de titulación o puesto de trabajo                               | 2,68         | 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         |
| <b>Total Bloque 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA</b>           |  | 3,01         | 2,64         | 2,64         | 3,15         | 2,66         |
| <b>8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS</b>   |  | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> |
| 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         |
| <b>Total Bloque 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS</b>                              |  | 3,37         | 3,44         | 3,55         | 3,54         | 3,59         |
| <b>9. VALORACIÓN GENERAL</b>   |  | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> |
| 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         |
| <b>Total Bloque 9. VALORACIÓN GENERAL</b>  |  | 3,76         | 3,63         | 3,43         | 3,87         | 3,77         |
| <b>10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD.</b>               |  | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> |
| 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         |
| <b>Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO / UNIDAD</b> |  | 3,85         | 3,56         | 3,48         | 3,64         | 3,37         |
| <b>11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.</b>   |  | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> |
| 59   | Considera que los objetivos de su Servicio/Unidad están alineados con la misión, visión, valores y Plan Estratégico de la Universidad.   | 4,27         | 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         |
| <b>Total Bloque 11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO / UNIDAD</b> |  | 4,00         | 3,90         | 3,86         | 3,99         | 3,90         |
| <b>12. OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA.</b>                      |  | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> |
| 66   | Considera que las preguntas de la encuesta son adecuadas para conocer la percepción de la satisfacción de las personas (respecto al apartado 1 "Cuestionario de satisfacción").              | 3,54         | 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:

| <b>7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.</b>                     |  | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> |
|--|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 30   | Posibilidades que ofrece la Universidad para la promoción a un grupo de titulación o puesto de trabajo   | 2,68         | 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         |
| <b>8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS</b> |  | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> |
| 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:

| <b>1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>                       |  | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> |
|--|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 1  | Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña   | 4,07         | 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         |
| <b>2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.</b>            |  | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> |
| 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         |
| <b>8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS</b> |  | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> |
| 41   | Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar.   | 3,92         | 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         |
| <b>11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.</b>             |  | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> | <b>Media</b> |
| 59   | Considera que los objetivos de su Servicio/Unidad están alineados con la misión, visión, valores y Plan Estratégico de la Universidad.   | 4,27         | 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 2024

Durante 2024 los mensajes recibidos en la lista de distribución de Comunicación Interna han sido:

| asunto                 | nº mensajes 2018 | nº mensajes 2019 | nº mensajes 2020 | nº mensajes 2021 | nº mensajes 2022 | nº mensajes 2023 | nº mensajes 2024 |
|------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| sin asunto             | 24               | 10               | 8                | 2                | 7                | 5                | 6                |
| avisos                 | 40               | 69               | 45               | 70               | 64               | 65               | 37               |
| comisión de biblioteca | 0                | 2                | 1                | 3                | 2                | 1                | 2                |
| estadísticas           | 1                | 1                | 1                | 1                | 1                | 1                | 1                |
| formación              | 4                | 9                | 8                | 2                | 13               | 11               | 10               |
| grupos de trabajo      | 9                | 10               | 15               | 4                | 9                | 3                | 3                |
| informes               | 7                | 5                | 5                | 7                | 1                | 0                | 3                |
| junta técnica          | 7                | 8                | 18               | 8                | 31               | 17               | 16               |
| noticias               | 0                | 0                | 10               | 8                | 3                | 4                | 6                |
| SIGC-SUA               | 30               | 8                | 6                | 5                | 3                | 2                | 3                |
| otros                  | 5                | 16               | 47               | 15               | 37               | 20               | 52               |
| <b>total</b>           | <b>127</b>       | <b>138</b>       | <b>164</b>       | <b>125</b>       | <b>171</b>       | <b>129</b>       | <b>139</b>       |

|   | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| <b>Número de mensajes enviados a CI</b> | 190  | 173  | 179  | 132  | 127  | 138  | 164  | 125  | 171  | 129  | 139  |

Respecto a los contenidos y procedencia:

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

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

- 11 personas han participado, 1 menos que durante el ejercicio 2023
- 36 personas no han participado

Analizados el número de mensajes recibidos en 2024, teniendo en cuenta su asunto, se decide:

- Elaboración de un calendario de Biblioteca especificando horarios de atención al público y préstamos especiales
- Enviar a la lista de distribución de personal de Biblioteca todos los informes que se presenten en Junta Técnica en correo a parte del que se remite con los acuerdos

**ANEXO 7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS año 2024**

**1. RESULTADOS GLOBALES**

|   |   | MEDIDAS ESTADISTICAS |               |          |      |
|---|---|----------------------|---------------|----------|------|
|   |   | Media                | Desvi. Tipica | Mediana  | Moda |
| 1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.) |   | 4,30                 | 0,94          | 5        | 5    |
| 2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.  |   | 4,40                 | 0,92          | 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         |   | 4,20                 | 1,01          | 5        | 5    |
| 4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)                           |   | 4,51                 | 0,91          | 5        | 5    |
| 5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades   |   | 4,28                 | 1,01          | 5        | 5    |
| 6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.   |   | 4,24                 | 1,07          | 5        | 5    |
| 7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición  |   | 4,16                 | 1,15          | 5        | 5    |
| 8. El servicio de fotocopiadora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades   |   | 4,18                 | 1,30          | 5        | 5    |
| 9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación   |   | 4,42                 | 1,01          | 5        | 5    |
| 10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.  |   | 4,22                 | 1,09          | 5        | 5    |
| 11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.  |   | 4,25                 | 1,04          | 5        | 5    |
| 12. El uso de "Mi cuenta" en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.):'                                |   | 4,45                 | 0,96          | 5        | 5    |
| 13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella                               |   | 4,05                 | 1,28          | 5        | 5    |
| 14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan   |   | 4,36                 | 1,04          | 5        | 5    |
| 15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.   |   | 4,45                 | 0,98          | 5        | 5    |
| 16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.   |   | 4,37                 | 0,99          | 5        | 5    |
| 17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía   |   | 4,36                 | 1,03          | 5        | 5    |
| 18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).          |   | 4,28                 | 1,10          | 5        | 5    |
| <b>TOTAL</b>  |   | <b>4,30</b>          |               | <b>5</b> |      |
| <b>Global</b>   | 19. Valore su nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.                           | 4,29                 | 0,92          | 5        | 5    |
| <b>Percepción sobre la mejora</b>   | 20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta. | 4,25                 | 1,00          | 5        | 5    |

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

| SATISFACCIÓN USUARIOS   | MEDIAS |      |      |      |      |      |
|---|--------|------|------|------|------|------|
|   | 2018   | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| 1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.).' | 4,23   | 4,11 | 4,33 | 4,38 | 4,41 | 4,30 |

|   |      |      |      |      |      |      |
|---|------|------|------|------|------|------|
| 2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.  | 4,20 | 4,57 | 4,35 | 4,42 | 4,32 | 4,40 |
| 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.' | 4,14 | 4,27 | 4,15 | 4,25 | 4,22 | 4,20 |
| 4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto)                           | 4,37 | 4,72 | 4,43 | 4,48 | 4,42 | 4,51 |
| 5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.  | 4,27 | 4,32 | 4,22 | 4,46 | 4,32 | 4,28 |
| 6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.   | 4,11 | 4,35 | 4,19 | 4,31 | 4,22 | 4,24 |
| 7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.   | 4,01 | 4,53 | 4,02 | 4,10 | 3,94 | 4,16 |
| 8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.   | 3,78 | 4,41 | 4,33 | 4,21 | 4,47 | 4,18 |
| 9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.  | 4,20 | 4,52 | 4,32 | 4,33 | 4,43 | 4,42 |

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

| SATISFACCIÓN USUARIOS  | MEDIDAS |      |      |      |      |      |
|--|---------|------|------|------|------|------|
|  | 2018    | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 204  |
| 11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad. | 4,20    | 4,47 | 4,19 | 4,29 | 4,22 | 4,25 |

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

| SATISFACCIÓN USUARIOS   | MEDIDAS |      |      |      |      |      |
|---|---------|------|------|------|------|------|
|   | 2018    | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| SEGURIDAD: 14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.   | 4,34    | 4,70 | 4,16 | 4,43 | 4,14 | 4,36 |
| FIABILIDAD: 15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'  | 4,40    | 4,80 | 4,30 | 4,46 | 4,22 | 4,45 |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA: 16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.   | 4,34    | 4,63 | 4,31 | 4,49 | 4,29 | 4,37 |
| EMPATÍA: 17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.   | 4,36    | 4,61 | 4,20 | 4,40 | 4,27 | 4,36 |
| TANGIBILIDAD: 9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'   | 4,20    | 4,52 | 4,32 | 4,33 | 4,43 | 4,42 |
| PARTICIPACIÓN: 18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.). | 4,24    | 4,54 | 4,09 | 4,35 | 4,15 | 4,28 |

**1.4. Preguntas relativas a la percepción global**

| SATISFACCIÓN USUARIOS             |   | MEDIDAS ESTADISTICAS |      |      |      |      |      |
|-----------------------------------|---|----------------------|------|------|------|------|------|
|                                   |   | 2018                 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| <b>Global</b>                     | 19. Valore su nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta                            | 4,29                 | 4,56 | 4,25 | 4,33 | 4,24 | 4,29 |
| <b>Percepción sobre la mejora</b> | 20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta. | 4,25                 | 4,53 | 4,13 | 4,24 | 4,22 | 4,25 |

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

| SATISFACCIÓN USUARIOS   |   | MEDIDAS ESTADISTICAS |            |      |       |           |
|---|---|----------------------|------------|------|-------|-----------|
|   |   | grado                | post grado | PDI  | PTGAS | egresados |
| 1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.).' |   | 4,28                 | 4,33       | 4,32 | 4,59  | 3,75      |
| 2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.  |   | 4,18                 | 4,17       | 4,64 | 4,81  | 3,93      |
| 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.'         |   | 4,01                 | 4,38       | 4,36 | 4,53  | 3,75      |
| 4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).'                           |   | 4,32                 | 4,59       | 4,72 | 4,82  | 3,64      |
| 5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.  |   | 4,04                 | 4,25       | 4,52 | 4,67  | 4,38      |
| 6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.   |   | 4,25                 | 4,25       | 4,22 | 4,53  | 3,91      |
| 7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.   |   | 3,91                 | 3,88       | 4,53 | 4,61  | 3,31      |
| 8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.   |   | 4,07                 | 4,05       | 4,27 | 4,62  | 4,31      |
| 9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'   |   | 4,32                 | 4,12       | 4,62 | 4,78  | 3,94      |
| 10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'   |   | 4,14                 | 4,12       | 4,45 | 4,36  | 3,41      |
| 11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.  |   | 4,04                 | 4,30       | 4,43 | 4,61  | 3,67      |
| 12. El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.).'                                    |   | 4,19                 | 4,24       | 4,71 | 4,83  | 3,90      |
| 13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.'                               |   | 3,77                 | 3,75       | 4,57 | 4,72  | 3,09      |
| 14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.  |   | 4,08                 | 4,13       | 4,73 | 4,74  | 3,71      |
| 15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'  |   | 4,26                 | 4,30       | 4,71 | 4,75  | 3,76      |
| 16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.   |   | 4,19                 | 4,39       | 4,57 | 4,72  | 3,67      |
| 17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.  |   | 4,16                 | 4,26       | 4,62 | 4,69  | 3,63      |
| 18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).            |   | 3,98                 | 4,19       | 4,58 | 4,72  | 3,64      |
| <b>TOTAL</b>  |   | 4,12                 | 4,21       | 4,53 | 4,67  | 3,74      |
| <b>Global</b>   | 19. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.                           | 4,05                 | 4,24       | 4,53 | 4,69  | 3,82      |
| <b>Percepción sobre la mejora</b>   | 20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta. | 4,08                 | 3,96       | 4,48 | 4,65  | 3,80      |

Observaciones/Sugerencias de estudiantes de grado:

- Añadir más contenidos, más libros y ampliar las estancias.
- Busqué libros en la página web de la BUJA y no había casi ninguno en físico allí, además las instrucciones de los bibliotecarios no fueron muy claras y precisas. Otras veces he ido a estudiar y el personal alzaba demasiado la voz, sin tener en cuenta que es una biblioteca, por lo que me fue imposible estudiar.

- Como sugerencia, propongo colocar carteles a la entrada de cada planta de la biblioteca en los que se indique el intervalo de códigos que se encuentran en cada una de ellas para así poder saber a simple vista si ir a una planta u otra una vez que sepamos el código. Gracias.
- Con la nueva mejora que se hizo en la biblioteca virtual se ha empeorado el servicio, se ha perdido algunos documentos donde podías buscar información e incluso otros de los que hay, no facilitan la búsqueda es más compleja que como era anteriormente.
- Controlar más la temperatura del edificio, hace mucho calor en invierno en las plantas de la biblioteca y en primavera verano tampoco se suele estar a gusto, o estás con el aire frío o sudas continuamente
- de algunos libros no hay suficientes copias, si no hay muchas copias sería cómodo tener el pdf del libro. Límites de tiempo de préstamo del libro no me gustan.
- El personal de la copistería de la biblioteca es un 10. No puede ser más simpático y amable.
- El servicio de biblioteca debería estar más orientado a estudiantes de la propia universidad (no opositores, estudiante que no pertenecen a la universidad...etc). La atención en el servicio por parte de los bibliotecarios podría mejorarse considerablemente. Y el horario de las salas de estudio podría ampliarse a los fines de semana también el resto del curso.
- En cuanto a la biblioteca, en fechas de exámenes es imposible encontrar sitio tanto en la biblioteca como en la SAE
- En fechas de exámenes, las cuales suelen coincidir con festivos, utilizar la biblioteca se hace muy complicado por los pocos espacios disponibles.
- Establecer programas más innovadores.
- Hay que fomentar más el uso de la biblioteca a los alumnos. En mi opinión sería positivo divulgar más su utilidad.
- Implementación de búsquedas en bases de datos jurídicas
- La biblioteca es amplia y puedes encontrar todo lo que buscas, en la época de exámenes al menos podría estar abierta una planta ya que hay muchos estudiantes y en horario de fin de semana no podemos asistir todos a la SAE ya que no es lo suficientemente grande para la capacidad de alumnos que hay en la universidad. Si abriesen una planta al menos en fin de semana sería más cómodo para todos
- La calidad del material de las salas de estudio es pobre e inadecuado, más específicamente los rotuladores para pizarra blanca son de mala calidad al igual que los borradores, lo que dificulta su uso cómodo y correcto. >:( La cantidad de personal es reducida y a veces no es suficiente para cubrir las necesidades de ambos turnos.
- La temperatura de la instalación siempre es un problema, como usuaria diaria, es vergonzoso. Además, el espacio en época de exámenes es ridículo.
- La web de la biblioteca es muy poco intuitiva. En mi opinión apartados como el de "Mi cuenta" que se usa muy frecuentemente deberían ser más accesibles, más visuales en la página.
- Las instalaciones muy adecuadas, el ambiente y el trato también, quizás algunas salas más, de las pequeñitas, para el estudio
- Las necesidades como usuario siempre las tengo satisfechas.
- Los secretarios te responden todas las dudas
- Más salas de estudio individuales/grupales
- Me encanta estar en esta biblioteca. Sobre todo en cabina de reducción acústica y l@s biblioteri@s son excelentes. Me quedaría a vivir aquí jjjj.
- Me gustaría que la SAE estuviese abierta 24h más tiempo (no solo 1 mes antes de exámenes), ampliar horario de la biblioteca o que estuviese abierta los fines de semana para facilitar el estudio
- Me gustaría que la sala de estudio se mantuviera abierta 24h desde casi prácticamente al empezar el cuatrimestre, y que en las épocas de mayor influencia se abrieran otros espacios para la misma función pues muchas veces es imposible estudiar pues esta llena
- Me interesaría poder encontrar libros de economía de la escuela austriaca. Autores como Mises, Hayek, Murray Rothbard, Henry Hazlitt, Ayn Rand, etc
- Mejorar la atención al alumnado, especialmente la actitud de algunos empleados. Respecto al servicio de copistería, es adecuado pero debería mantenerse abierto a medio día también (si hay que poner a dos empleados, se debe hacer, porque las clases acaban cuando para el servicio, y hay que ir antes o después, además de que no hay ninguna información sobre los horarios de dicho servicio en ningún lado).
- No dejar pasar a los que no estudien o hayan estudiado en la universidad por lo menos en época de exámenes, tanto en la biblioteca en si como en la sala de estudio, ya que en esta época esta saturada y los estudiantes de la universidad no podemos quedarnos estudiando allí. Gracias.

- no es por ser grosero pero me parece una barbaridad que antes de pandemia hubiera un servicio de reprografía en la universidad de linaires y ya no lo haya y no lo hayan continuado de ninguna manera puesto que se les facilita fotocopiadoras a los trabajadores pero ninguna a los estudiantes que de verdad las necesitan. >:(
- Poca profesionalidad por parte de los trabajadores de la biblioteca de la Escuela Politécnica Superior de Linares, malos horarios, los fines de semana debería estar disponible también la biblioteca principal y no solo la sala de estudio, se necesita controlar el acceso a la gente ajena a la UJA con el fin de dar prioridad a los miembros de la universidad.
- Que arreglen pronto los libros electrónicos de la UJA
- Que estén todos los libros publicados en la web
- Que los bibliotecarios no hablen en voz alta durante horas cuando se encuentran en la biblioteca, y menos aún en época de exámenes. No se toman en serio su trabajo y son los que menos respetan las normas de la misma.
- Que pinten las salas de estudio q hay en la biblioteca, que lo insonoricen porque se escucha todo. Que se arreglen los enchufes que están rotos y que las personas que estan encargadas de la sala de trabajo en equipo. En la primera planta (los sofás de colores) que pongan sanciones a los estudiantes que comen y no respetan el mobiliario.
- Que sea también 24h en época de exámenes, gracias
- Se podría tener en cuenta las prácticas en la Biblioteca para Filología Hispánica, al igual que en la propia editorial de la Universidad. Serían muy buenas innovaciones.
- SIEMPRE HE ENCONTRADO LOS RECURSOS NECESARIOS PARA REALIZAR MIS TRABAJOS, CON LO CUAL ESTOY TOTALMENTE SATISFECHA DE TODO EL MATERIAL Y RECURSOS DISPONIBLES EN BIBLIOTECA
- Unas veces por la tarde , han tenido que cerrar la biblioteca porque no había nadie, debe solucionarse. NO hay para imprimir. Campus Linares

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

- Faltan muchos espacios de estudio/trabajo. Además, la disponibilidad de los que hay está muy reducida, podrían aumentar las horas de disponibilidad tanto de la Biblioteca como del CRAI, además de abrir también los fines de semana y no sólo 5 días a la semana.
- Habría que hacerla más grande, ampliar el horario los fines de semana. No hace falta que sea 24 horas siempre pero es verdad que época de exámenes es muy tedioso ver peleas y demás por los sitios. Se deberían de poner todas las mesas con enchufes más espacio para estudiantes egresados y demás grado y master y más horario ya que me parece insuficiente
- Hay libros en los pasillos y escaleras No se sabe en qué planta está cada disciplina
- Mis notas más bajas, de 3 y 4 van dirigidas al vigilante de seguridad del 13/02/25 del turno de tarde, del que ahora mismo no poseo el número de la Tarjeta de Identificación. El señor en cuestión nos regañó (dialéctica y tono inadecuado para una biblioteca) a 5 compañeros que nos encontrábamos estudiando para un examen en uno de los módulos de la planta baja de la biblioteca de la UJA, en el Campus de las Lagunillas. Nos tachó de haber estado haciendo un uso inadecuado del módulo por tener dos envases de bebida en el mismo que estaban vacíos. Nos quiso poner una amonestación y aunque le indicamos que los traíamos por inercia en la mano por estar enfocados en el estudio y aunque no estábamos bebiendo dicho líquido en la biblioteca: solamente por encontrarse este vacío y presente en la mesa, nos dijo literalmente: "creéis que no tengo yo experiencia y me vais a engañar", a lo que le indicamos que no podíamos ser amonestados si no estábamos cometiendo la supuesta infracción en el acto, y él prosiguió con su objetivo: coger nuestros DNI y anotarlos. Le pedimos su número de identificación y obviamente se resistió varias veces, hasta que cuando se estaba yendo, se la volvimos a pedir y nos la dio a voces mientras se dirigía al mostrador de la biblioteca. De verdad, que nos quedamos estupefactos ante la situación, sentimos impotencia y pena de la imagen que ha dado el señor en una biblioteca de una institución tal como es la UJA y que nos tratara como niños.
- No suelo bajar mucho, pero el espacio es bueno para el estudio, lectura e investigación. La única pega que le pongo es que el personal trabajador no respeta el silencio, charlando entre ellos y molestando en líneas generales. Entiendo que son seres humanos y tienen que relacionarse pero se puede hablar susurrando sin molestar. También se debería incidir a las personas que acuden que por favor el móvil en silencio pues a más de uno le suena muchas veces. Por el resto genial, no tengo pegos al respecto.
- Ojala abrieran las salas de estudio los fines de semana

- Quizás ampliar más los espacios para estudiar, que ya son bastante amplios pero en épocas de exámenes se quedan cortos
- Se debería promocionar los accesos y facilidades para consultar repositorios en línea

#### Observaciones/Sugerencias del PDI:

- A veces echo en falta la suscripción a algunas revistas o algunos años de suscripción.
- Echo en falta el apoyo de la biblioteca en el desempeño docente e investigador con más herramientas (herramientas de traducción, herramientas para utilizar durante la docencia...)
- El acceso a los distintos medios digitales está un poco escondido, y resulta difícil de encontrar. Debería darse más visibilidad desde la página inicial de BUJA
- El entorno web para búsqueda es farragoso. En la mayoría de los casos, el 95% de las búsquedas son "básicas" de libros o paper, y requieren cumplimentar muchas pestañas de selección para evitar unos resultados de cientos de entradas con recursos de poco interés. Al acceder online a web externas, la autenticación no es inmediata, teniendo que loguearse más de una vez, o da error el servidor, o no logra autenticar, etc. Este problema además me lo han comentado estudiantes que tienen dificultades para encontrar la bibliografía dado que no logran autenticarse y les da problemas de acceso.
- El trato con algún compañero se hace complicado (ej. Navarrete)
- En el Campus de Linares no existe servicio de reprografía y sería urgente subsanar este problema
- En la encuesta se habla de OPAC ¿qué es?
- Estoy muy contento y agradecido con el personal del préstamo interbibliotecario. Siempre que les pido un documento, lo recibo en pocos días aunque sea difícil de encontrar.
- Faltan suscripciones a más revistas de historia del arte (Arsmagazine, Burlington Magazine, Paragone...)
- Hay algunos bases de datos a las que no tenemos acceso. Pero en general tenemos un catálogo muy amplio.
- Hay muchas dispersión en la forma de acceso a las plataformas para el acceso a libros online, falla a veces el acceso, no se facilitan PDF que sería más cómodo, porque estar leyendo en la web no es práctico.
- La señalización de las secciones quizás no es la más intuitiva
- Las 2 últimas preguntas no las entiendo. Son muy confusas. Ya lo he manifestado en múltiples encuestas y no parece que estén por la labor de facilitarnos su entendimiento. Quizás el objetivo de la encuesta es tan estadístico que no se tiene en cuenta la claridad.
- Muchas gracias a los compañeros por ponerlo siempre fácil.
- Pese a la utilidad que pueda tener el limitar las renovaciones de prestamos departamentales, tener que cargar con libros del despacho al laboratorio para depositarlos e inmediatamente volverlos a solicitar es muy molesto especialmente si se dispone de muchos. Lo indico por si se considera un sistema menos molesto para el profesor. Gracias.
- Podrían ampliarse los recursos bibliográficos relativos a los Estudios de Género.
- Quiero destacar la labor del personal que trabaja en la BUJA: le pongo un 10, por su profesionalidad, disponibilidad y simpatía.
- Sería recomendable que los cursos alfin fueran también presenciales y que en cada planta/sala se indique qué material bibliográfico ofertan en la misma
- Trato muy agradable y profesional

#### Observaciones/Sugerencias del PTGAS:

- Buena atención personal y profesional
- **DAR LAS GRACIAS AL PERSONAL DE PRESTAMO DE LAS SALAS POR SU LABOR DE AYUDA Y ASESORAMIENTO EN TODO LO QUE SE LES SOLICITA, DEMOSTRANDO SU CAPACITACIÓN Y SU PROFESIONALIDAD**
- La señalización en los distintos espacios de la Biblioteca es pésima
- Se echa en falta más información de la biblioteca relacionada con el PTGAS. Por lo general la información va destinada al profesorado y al estudiantado, aunque es normal, sería conveniente tener presente a mi colectivo.

#### Observaciones/Sugerencias de egresados

- Acceso a los documentos en línea para estudiantes egresados.

- Creo que es una mala decisión no dejar reservar las salas de estudio con pizarra al antiguo alumnado. Personas como yo que estudian preparando una oposición para ser docente necesitan el uso de pizarra para la preparación de exposiciones orales con pizarra e imposibilitar la reserva de las únicas salas con pizarra a egresados es un error.
- Hacer más sencillo y accesible el servicio web
- La calefacción está súper alta, hace muchísimo calor.
- los trabajadores de la biblioteca hablan mucho y es difícil concentrarse. la mayoría de los libros están en el depósito y ponen pegas para ir a buscarlos. el personal es desagradable y no siempre son capaces de ayudarte o simplemente no quieren hacerlo.
- Me gustaría que los egresados tuviéramos la opción de consulta de recursos electrónicos desde casa.
- Permitir a los egresados acceso a los recursos online
- Servicio de digitalización de libros y posibilidad de recibir donaciones

### 3. 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 4,29 sobre 5, en 2023 fue 4,24

Los aspectos más valorados son:

|   |      |      |   |   |
|---|------|------|---|---|
| 4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.) | 4,51 | 0,91 | 5 | 5 |
| 12. El uso de "Mi cuenta" en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.):       | 4,45 | 0,96 | 5 | 5 |
| 15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.   | 4,45 | 0,98 | 5 | 5 |
| 9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación   | 4,42 | 1,01 | 5 | 5 |
| 2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.  | 4,40 | 0,92 | 5 | 5 |

Respecto a 2023 repiten cuatro 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 uso de "Mi cuenta" en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.)
- Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación

El servicio más valorado ha sido el de "acceso a los recursos" y el aspecto SERVQUAL más valorado ha sido la FIABILIDAD, la confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.

Los aspectos menos valorados son:

|   |      |      |   |   |
|---|------|------|---|---|
| La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición                                       | 4,16 | 1,15 | 5 | 5 |
| Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella | 4,05 | 1,28 | 5 | 5 |

Estos también fueron los aspectos menos valorados en las encuestas de 2022 y 2023

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

Respecto a las observaciones/sugerencias se han recibido un total de 76, y se pueden agrupar de la siguiente manera:

### Problemas con la web/catálogo/bases de datos:

1. **Dificultad para encontrar libros:** "Busqué libros en la página web de la BUJA y no había casi ninguno en físico allí".
2. **Empeoramiento del servicio online:** "Con la nueva mejora que se hizo en la biblioteca virtual se ha empeorado el servicio, se ha perdido algunos documentos donde podías buscar información e incluso otros de los que hay, no facilitan la búsqueda es más compleja que como era anteriormente".
3. **Web poco intuitiva:** "La web de la biblioteca es muy poco intuitiva. En mi opinión apartados como el de "Mi cuenta" que se usa muy frecuentemente deberían ser más accesibles, más visuales en la página".
4. **Acceso online complicado:** "Al acceder online a web externas, la autenticación no es inmediata, teniendo que loguearse más de una vez, o da error el servidor, o no logra autenticar, etc. Este problema además me lo han comentado estudiantes que tienen dificultades para encontrar la bibliografía dado que no logran autenticarse y les da problemas de acceso".
5. **Entorno web farragoso:** "El entorno web para búsqueda es farragoso. En la mayoría de los casos, el 95% de las búsquedas son "básicas" de libros o paper, y requieren cumplimentar muchas pestañas de selección para evitar unos resultados de cientos de entradas con recursos de poco interés".
6. **Hacer más sencillo y accesible el servicio web:** (Sugerencia de egresados)
7. **Acceso a medios digitales:** El acceso a los distintos medios digitales está un poco escondido, y resulta difícil de encontrar. Debería darse más visibilidad desde la página inicial de BUJA.
8. **Que estén todos los libros publicados en la web:** (Sugerencia de estudiantes de grado)
9. **Arreglar los libros electrónicos:** Que arreglen pronto los libros electrónicos de la UJA.
10. **Acceso a medios digitales:** El acceso a los distintos medios digitales está un poco escondido, y resulta difícil de encontrar. Debería darse más visibilidad desde la página inicial de BUJA.
11. **Hay mucha dispersión en la forma de acceso a las plataformas online:** Hay mucha dispersión en la forma de acceso a las plataformas para el acceso a libros online, falla a veces el acceso, no se facilitan PDF que sería más cómodo, porque estar leyendo en la web no es práctico.
12. **Promocionar los accesos a repositorios en línea:** Se debería promocionar los accesos y facilidades para consultar repositorios en línea.
13. **Implementación de búsquedas en bases de datos jurídicas:** Implementación de búsquedas en bases de datos jurídicas.
14. **Apoyo a la docencia e investigación:** Echo en falta el apoyo de la biblioteca en el desempeño docente e investigador con más herramientas (herramientas de traducción, herramientas para utilizar durante la docencia...)

### Instalaciones y horarios:

1. **Ampliar estancias:** Añadir más contenidos, más libros y ampliar las estancias.
2. **Ampliar horario de salas de estudio:** Y el horario de las salas de estudio podría ampliarse a los fines de semana también el resto del curso.
3. **Más espacios en época de exámenes:** En cuanto a la biblioteca, en fechas de exámenes es imposible encontrar sitio tanto en la biblioteca como en la SAE.
4. **Dificultad para encontrar sitio en época de exámenes:** En fechas de exámenes, las cuales suelen coincidir con festivos, utilizar la biblioteca se hace muy complicado por los pocos espacios disponibles.
5. **Que la SAE esté abierta 24h:** Me gustaría que la SAE estuviese abierta 24h más tiempo (no solo 1 mes antes de exámenes), ampliar horario de la biblioteca o que estuviese abierta los fines de semana para facilitar el estudio.
6. **Que la sala de estudio se mantenga abierta 24h:** Me gustaría que la sala de estudio se mantuviera abierta 24h desde casi prácticamente al empezar el cuatrimestre, y que en las épocas de mayor influencia se abrieran otros espacios para la misma función pues muchas veces es imposible estudiar pues está llena.
7. **Ampliar espacios para estudiar:** Quizás ampliar más los espacios para estudiar, que ya son bastante amplios, pero en épocas de exámenes se quedan cortos.
8. **Faltan espacios de estudio:** Faltan muchos espacios de estudio/trabajo. Además, la disponibilidad de los que hay está muy reducida, podrían aumentar las horas de disponibilidad tanto de la Biblioteca como del CRAI, además de abrir también los fines de semana y no sólo 5 días a la semana.

9. **Ampliar la biblioteca y el horario:** Habría que hacerla más grande, ampliar el horario los fines de semana. No hace falta que sea 24 horas siempre, pero es verdad que época de exámenes es muy tedioso ver peleas y demás por los sitios. Se deberían de poner todas las mesas con enchufes más espacio para estudiantes egresados y demás grado y master y más horario ya que me parece insuficiente.
10. **Que sea 24h en época de exámenes:** Que sea también 24h en época de exámenes, gracias.
11. **Ojalá abrieran las salas de estudio los fines de semana:** Ojalá abrieran las salas de estudio los fines de semana.
12. **Mejorar la calidad del material de las salas:** La calidad del material de las salas de estudio es pobre e inadecuado, más específicamente los rotuladores para pizarra blanca son de mala calidad al igual que los borradores, lo que dificulta su uso cómodo y correcto.
13. **Arreglar enchufes y mobiliario:** Que pinten las salas de estudio q hay en la biblioteca, que lo insonoricen porque se escucha todo. Que se arreglen los enchufes que están rotos... En la primera planta (los sofás de colores) que pongan sanciones a los estudiantes que comen y no respetan el mobiliario.
14. **Más copias de libros o versión digital:** De algunos libros no hay suficientes copias, si no hay muchas copias sería cómodo tener el pdf del libro.
15. **Controlar la temperatura:** Controlar más la temperatura del edificio, hace mucho calor en invierno en las plantas de la biblioteca y en primavera verano tampoco se suele estar a gusto.
16. **Límites de tiempo de préstamo:** Límites de tiempo de préstamo del libro no me gustan.
17. **Servicio de reprografía en Linares:** ...me parece una barbaridad que antes de pandemia hubiera un servicio de reprografía en la universidad de linares y ya no lo haya y no lo hayan continuado de ninguna manera puesto que se les facilita fotocopadoras a los trabajadores, pero ninguna a los estudiantes que de verdad las necesitan.
18. **Servicio de reprografía en Linares:** En el Campus de Linares no existe servicio de reprografía y sería urgente subsanar este problema.

**Comentarios sobre el personal:** incluyendo bibliotecarios, personal de la copistería y seguridad

#### Positivos:

1. **Personal de copistería excelente:** "El personal de la copistería de la biblioteca es un 10. No puede ser más simpático y amable."
2. **Secretarios responden dudas:** "Los secretarios te responden todas las dudas"
3. **Bibliotecarios excelentes:** "Me encanta estar en esta biblioteca. Sobre todo en la cabina de reducción acústica y l@s biblioteri@s son excelentes. Me quedaría a vivir aquí jjjj."
4. **Personal de préstamo interbibliotecario eficiente:** "Estoy muy contento y agradecido con el personal del préstamo interbibliotecario. Siempre que les pido un documento, lo recibo en pocos días, aunque sea difícil de encontrar."
5. **Personal de la BUJA profesional y amable:** "Quiero destacar la labor del personal que trabaja en la BUJA: le pongo un 10, por su profesionalidad, disponibilidad y simpatía."
6. **Buena atención del personal:** "Buena atención personal y profesional" (Sugerencia del PTGAS).
7. **Personal de préstamo capacitado y profesional:** "DAR LAS GRACIAS AL PERSONAL DE PRESTAMO DE LAS SALAS POR SU LABOR DE AYUDA Y ASESORAMIENTO EN TODO LO QUE SE LES SOLICITA, DEMOSTRANDO SU CAPACITACIÓN Y SU PROFESIONALIDAD" (Sugerencia del PTGAS).
8. **Trato agradable y profesional:** "Trato muy agradable y profesional" (Sugerencia del PDI).

#### Negativos:

1. **Instrucciones poco claras:** "...las instrucciones de los bibliotecarios no fueron muy claras y precisas."
2. **Ruido excesivo:** "Otras veces he ido a estudiar y el personal alzaba demasiado la voz, sin tener en cuenta que es una biblioteca, por lo que me fue imposible estudiar."
3. **Atención al alumnado mejorable:** "Mejorar la atención al alumnado, especialmente la actitud de algunos empleados."
4. **Quejas sobre un vigilante:** "Mis notas más bajas, de 3 y 4 van dirigidas al vigilante de seguridad del 13/02/25 del turno de tarde... El señor en cuestión nos regañó (dialéctica y tono inadecuado para una biblioteca) a 5 compañeros..."
5. **Poca profesionalidad en Linares:** "Poca profesionalidad por parte de los trabajadores de la biblioteca de la Escuela Politécnica Superior de Linares..."

6. **Bibliotecarios ruidosos:** "Que los bibliotecarios no hablen en voz alta durante horas cuando se encuentran en la biblioteca, y menos aún en época de exámenes. No se toman en serio su trabajo y son los que menos respetan las normas de la misma."
7. **Personal que habla mucho:** "...los trabajadores de la biblioteca hablan mucho y es difícil concentrarse. la mayoría de los libros están en el depósito y ponen pegas para ir a buscarlos. el personal es desagradable y no siempre son capaces de ayudarte o simplemente no quieren hacerlo."
8. **Dificultad en el trato con un compañero:** "El trato con algún compañero se hace complicado (ej. Navarrete)" (Sugerencia del PDI).

#### Acceso a la biblioteca de egresados:

1. **Orientar el servicio a estudiantes de la universidad:** El servicio de biblioteca debería estar más orientado a estudiantes de la propia universidad (no opositores, estudiante que no pertenecen a la universidad...).
2. **No dejar pasar a los que no estudian en la universidad:** No dejar pasar a los que no estudien o hayan estudiado en la universidad por lo menos en época de exámenes, tanto en la biblioteca en si como en la sala de estudio, ya que en esta época está saturada y los estudiantes de la universidad no podemos quedarnos estudiando allí. Gracias.
3. **Controlar el acceso a gente ajena a la UJA:** ...se necesita controlar el acceso a la gente ajena a la UJA con el fin de dar prioridad a los miembros de la universidad.
4. **Acceso a documentos en línea para egresados:** Acceso a los documentos en línea para estudiantes egresados.
5. **Permitir a los egresados acceso a los recursos online:** Permitir a los egresados acceso a los recursos online.

#### Problemas de señalización y ubicación:

1. **Falta de señalización de códigos:** "Como sugerencia, propongo colocar carteles a la entrada de cada planta de la biblioteca en los que se indique el intervalo de códigos que se encuentran en cada una de ellas para así poder saber a simple vista si ir a una planta u otra una vez que sepamos el código. Gracias."
2. **Libros en lugares inapropiados:** "Hay libros en los pasillos y escaleras" (Sugerencia de estudiantes de postgrado).
3. **Desconocimiento de la ubicación de las disciplinas:** "No se sabe en qué planta está cada disciplina" (Sugerencia de estudiantes de postgrado).
4. **Señalización pésima:** "La señalización en los distintos espacios de la Biblioteca es pésima" (Sugerencia del PTGAS).
5. **La señalización de las secciones no es intuitiva:** La señalización de las secciones quizás no es la más intuitiva.

#### Colección:

1. **Libros de economía de la escuela austriaca:** Me interesaría poder encontrar libros de economía de la escuela austriaca. Autores como Mises, Hayek, Murray Rothbard, Henry Hazlitt, Ayn Rand, etc.
2. **Ampliar recursos bibliográficos sobre Estudios de Género:** Podrían ampliarse los recursos bibliográficos relativos a los Estudios de Género.
3. **Faltan suscripciones a revistas de historia del arte:** Faltan suscripciones a más revistas de historia del arte (Arsmagazine, Burlington Magazine, Paragone...)
4. **Hay algunas bases de datos a las que no tenemos acceso:** Hay algunas bases de datos a las que no tenemos acceso. Pero en general tenemos un catálogo muy amplio.
5. **A veces echo en falta la suscripción a algunas revistas:** A veces echo en falta la suscripción a algunas revistas o algunos años de suscripción.

#### Otras:

1. **Establecer programas más innovadores:** Establecer programas más innovadores.
2. **Fomentar el uso de la biblioteca:** Hay que fomentar más el uso de la biblioteca a los alumnos. En mi opinión sería positivo divulgar más su utilidad.

3. **Limitar las renovaciones de préstamos departamentales:** Pese a la utilidad que pueda tener el limitar las renovaciones de préstamos departamentales, tener que cargar con libros del despacho al laboratorio para depositarlos e inmediatamente volverlos a solicitar es muy molesto especialmente si se dispone de muchos. Lo indico por si se considera un sistema menos molesto para el profesor. Gracias.
4. **Cursos presenciales:** Sería recomendable que los cursos ALFIN fueran también presenciales y que en cada planta/sala se indique qué material bibliográfico ofertan en la misma.
5. **Prácticas en la biblioteca para Filología Hispánica:** Se podría tener en cuenta las prácticas en la Biblioteca para Filología Hispánica, al igual que en la propia editorial de la Universidad. Serían muy buenas innovaciones.
6. **Servicio de digitalización de libros:** Servicio de digitalización de libros y posibilidad de recibir donaciones.
7. **Dudas sobre la encuesta:** Las 2 últimas preguntas no las entiendo. Son muy confusas. Ya lo he manifestado en múltiples encuestas y no parece que estén por la labor de facilitarnos su entendimiento. Quizás el objetivo de la encuesta es tan estadístico que no se tiene en cuenta la claridad.
8. **Dudas sobre OPAC:** En la encuesta se habla de OPAC ¿qué es?

#### 4. **ACCIONES DE MEJORA**

Tras el análisis de los resultados de la encuesta, la Junta Técnica, en reunión de 13 de marzo de 2025 decide establecer los siguientes objetivos:

- Elaborar una LibGuide relativa a BuscaenBUJA  
Coordinación: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2025
- Revisar y actualizar la información relativa a CBUA en la página web de la Biblioteca y promocionar la nueva página a través del Boletín UJA Informa  
Coordinación: Responsable de Área de Préstamo Interbibliotecario  
Secciones implicadas: Encargados de Equipo. Plazo: 31-12-2025

## ANEXO 8. ENCUESTAS POSTSERVICIO

### 1. PREGUNTA A BIBLIOTECA año 2024

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 2024 se han realizado 276 consultas a través del servicio *Pregunta al bibliotecario* y se han recibido 41 respuestas, un 14,86%.

#### VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

|                       |    |        |
|-----------------------|----|--------|
| Muy insatisfecho      | 1  | 2,44%  |
| Insatisfecho          | 1  | 2,44%  |
| Algo satisfecho       | 0  | 0,0%   |
| Bastante satisfecho   | 1  | 2,44%  |
| Muy satisfecho        | 37 | 90,24% |
| No sabe / No contesta | 1  | 2,44%  |

#### ¿LA RESPUESTA HA SIDO SATISFACTORIA?

|    |    |     |
|----|----|-----|
| Sí | 39 | 95% |
| No | 2  | 5%  |

Comentarios de interés han sido:

- Da gusto ver cómo instituciones como la Universidad de Jaén, atiende a las inquietudes culturales de personas que no están vinculadas directamente con la Universidad, facilitando el conocimiento, el acceso a fuentes y en definitiva que la cultura y la ciencia se sigan expandiendo. Muchas gracias
- De nuevo gracias por la rapidez y eficacia. Lo que dije ayer lo ratifico hoy por duplicado. Absolutamente encantado y muy gratamente sorprendido por su ayuda tan rápida y sin contraprestación alguna. GRACIAS DE TODO CORAZÓN. Un saludo Juan Cano
- Espero que controlen la incidencia y lo solucionen.
- La respuesta ha sido muy amable y atenta pero no me ha solucionado nada. Solo me han contestado que reenviarán mi email a otro servicio. Ya veremos como acaba....
- Me han respondido rápidamente y con la información clara.
- Muy rápida y concreta la respuesta. Gracias
- Ninguna propuesta de mejora. Brindan magnífica atención.
- No entiendo que haya que estar vinculado a una universidad concreta para poder ser atendido. Sólo quería una copia de tres páginas de un libro en concreto. Pero eso en el año 2024 es imposible. El servicio es de siglo XIX.
- Respuesta rápida y eficaz.
- Son encomiables las explicaciones del bibliotecario, precisas y, más que atinadas, respetuosas y escritas con afecto. No es usual encontrarse con funcionarios de este carácter. Enhorabuena a la universidad de Jaén, por este funcionario. Cuídenlo. Dr. OSCAR SÁENZ BARRIO, Catedrático jubilado de la Facultad de Educación de la Univ. de Granada.
- Todo perfecto, Gracias

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

## 2. PROGRAMA DIGCOMP año 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 |
|-------------------|--------------------|--------------------------|------------|
| <b>DIGCOMP_0</b>  | 183                | 63                       | 34,42      |
| <b>DIGCOMP_01</b> | 199                | 81                       | 40,70      |
| <b>DIGCOMP_02</b> | 175                | 68                       | 38,85      |
| <b>DIGCOMP_03</b> | 90                 | 16                       | 17,77      |
| <b>DIGCOMP_04</b> | 62                 | 10                       | 16,12      |
| <b>TOTAL</b>      | 709                | 238                      | 33,56      |

Las valoraciones han sido las siguientes:

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

| MEDIAS   |            |            |            |            |            |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
|  | Digcomp 00 | Digcomp 01 | Digcomp 02 | Digcomp 03 | Digcomp 04 |
| <b>La acción formativa recibida es útil</b>                            | 4,4        | 4,8        | 4,6        | 4,7        | 4,7        |
| <b>La acción formativa recibida merece una buena valoración global</b> | 4,4        | 4,7        | 4,6        | 4,9        | 4,8        |
| <b>Valoración del Módulo 1</b>   | 4,2        | 4,6        | 4,4        | 4,4        | 4,8        |
| <b>Valoración del Módulo 2</b>   | 4,3        | 4,6        | 4,4        | 4,6        | 4,7        |
| <b>Valoración del Módulo 3</b>   | 4,2        | 4,6        | 4,6        | 4,4        | 4,9        |
| <b>Valoración del Módulo 4</b>   | 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 manejarme 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 refworks 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 año 2024**

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 2024 se lanzaron 1.220 encuestas y se han recibido 94 respuestas, un 7,70%.

Tipo de usuario: Comunidad Universitaria 91  
Usuarios externos (bibliotecas, particulares, etc.) 3

Perfil de usuario: Alumni 7  
PDI 80  
PAS 4

Servicio solicitado: Reproducciones 23  
Préstamos 71

**VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO**

|   | Muy Insatisfecho | Insatisfecho | Algo Satisfecho | Bastante Satisfecho | Muy Satisfecho | No sabe/No contesta |
|---|------------------|--------------|-----------------|---------------------|----------------|---------------------|
| La facilidad de acceso y cumplimentación del formulario de solicitud  | 1                | 0            | 2               | 14                  | 77             | 0                   |
| La adecuación de los medios disponibles para el seguimiento de la solicitud (corre-e, RSS de la aplicación de PI, ficha de usuario) | 2                | 0            | 0               | 8                   | 81             | 3                   |
| El tiempo de entrega del documento  | 2                | 0            | 0               | 9                   | 82             | 1                   |
| Las tarifas establecidas para obtener el documento  | 2                | 1            | 6               | 10                  | 63             | 12                  |
| El plazo de devolución y renovación del préstamo (solo para préstamo)   | 0                | 0            | 1               | 7                   | 53             | 10                  |
| El conocimiento mostrado por el personal para comprender mis necesidades  | 1                | 0            | 1               | 3                   | 83             | 6                   |
| La atención recibida en la prestación del servicio  | 1                | 0            | 1               | 1                   | 91             | 0                   |
| Grado de satisfacción general con el servicio de préstamo interbibliotecario  | 2                | 0            | 1               | 6                   | 85             | 0                   |

Respecto a los comentarios, destacar los siguientes:

- El formulario de solicitud tienes campos con límite de caracteres que impiden completar el texto a veces - El costo del servicio no se informa a posteriori (o bien es que no tiene costo, pero no se puede saber porque no se informa de ello)
- ¡Gracias por tu diligencia, Lola!
- Agradecer las molestias que se ha tomado el personal de préstamo interbibliotecario, han sido rápidos y han buscado en todos sitios. Muchas gracias
- Después de una engorrosa acreditación para poder acceder a este servicio, tras la utilización de él durante más de 10 años, porque al parecer han cambiado las personas que lo gestionan, y más de 10 correos electrónicos de intercambio de información de dos peticiones: Tras de haber solicitado dos libros, la única respuesta que recibo es que me petición no puede ser atendida, sin más, porque en una Universidad parece ser han respondido que no. ¿Pero y las otras en las que están los libros solicitados? , yo he aceptado que se hagan peticiones de hasta 8 euros la consulta ¿por qué no se me informa de cómo van esas tramitaciones?. En fin, tristemente y después de haber utilizado este servicio con gran satisfacción muchas veces tengo que valorar el mismo de muy mejorable. Con ánimo de que esta sirva para una mejora de este.
- El formulario de solicitud tiene casillas muy pequeñas para algunos campos, y no caben los datos completos
- El formulario tiene campos muy pequeños para títulos largos de nombres, libros, editoriales, etc. Cobrar doble por un libro que se compone de 2 tomos, me parece injustificado (ya sé que no es una norma de la UJA).
- El personal de biblioteca es magnífico, siempre que necesito algo me ayudan, me solucionan lo que sea y me apoyan en lo que he necesitado. Felicidades.
- El servicio debería ser gratuito para la comunidad universitaria, puesto que tenemos una biblioteca Indra dotada de material bibliográfico
- El servicio funciona muy bien. Sigán haciéndolo tan bien como hasta ahora.
- Era un pedido especialmente problemático que llegó a buen puerto gracias a la disposición de la persona encargada
- Estoy muy agradecida al personal que se ocupa de este servicio, por su gran eficacia, profesionalidad y amabilidad. Somos muy afortunados de contar con profesionales con este grado de capacidad de trabajo y compromiso.
- Expreso aquí mi más sincero agradecimiento por el trabajo y la atención de Lola Rus, quien ha conseguido con extraordinaria diligencia la reproducción de fondos antiguos pertenecientes a otras bibliotecas que parecían imposibles. Con profesionales de esta categoría el crecimiento de la UJA está garantizado.
- La atención recibida y la rapidez con la que es gestionado es, en mi opinión, el mayor valor de este servicio. La persona que atiende el servicio, no solamente hace una labor increíble, sino que es una persona agradable y servicial. Da gusto encontrar personas tan competentes y tan comprometidas con su trabajo y entregadas a resolver y facilitar el trabajo a los demás. Un millón de gracias a Lola
- Las tarifas son muy elevadas. Sería necesario hacer más convenios, para que los precios fueran más económicos.
- Lola ha sido muy diligente y amable, pendiente de todos los préstamos solicitados y en un tiempo récord.
- Lola Rus ha sido muy amable, comprensiva y gentil.
- Muchas gracias al servicio de Biblioteca por su ayuda y buena labor cada vez que acudimos a ellos.
- Quiero dejar constancia de mis felicitaciones al servicio por su profesionalidad y atenciones. Es esencial para el desarrollo docente e investigador del profesorado.
- Servicio Excelente
- Un servicio magnífico y a plena satisfacción. Muchas gracias
- Un servicio sencillamente excepcional.

## **PLAN DE ACTUACIÓN**

En Junta Técnica de 12 de febrero de 2025 se acuerda no establecer objetivo alguno teniendo en cuenta esta encuesta.

## ANEXO 9. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS año 2024

### NÚMERO DE SUGERENCIAS

Durante el año 2024 se recibieron en el Servicio de Biblioteca un total de 256 sugerencias, un 6% más que durante 2023.

| Sugerencias de los usuarios                                    | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|
| Sugerencias de los usuarios que no requieren respuesta (buzón) | 38   | 34   | 10   | 7    | 13   | 33   | 38   |
| Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (buzón)    | 12   | 12   | 12   | 6    | 8    | 10   | 6    |
| Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (web)      | 24   | 31   | 7    | 39   | 35   | 42   | 45   |
| Sugerencias de los usuarios (SIGB)                             | 300  | 193  | 169  | 165  | 143  | 157  | 167  |
| Total sugerencias de los usuarios                              | 374  | 270  | 198  | 217  | 199  | 242  | 256  |

|                                 | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   | 2024   |
|---------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>      |        |        |        |        |        |        |        |
| total sugerencias recibidas     | 374    | 270    | 198    | 217    | 199    | 242    | 256    |
| total usuarios potenciales      | 17.882 | 17.445 | 16.948 | 16.864 | 16.609 | 16.637 | 16.369 |
| sugerencias / usuario potencial | 0,021  | 0,015  | 0,011  | 0,013  | 0,011  | 0,014  | 0,016  |

- El número de sugerencias recibidas ha aumentado respecto al año 2023
- El medio a través del cual nos llegan más sugerencias es el buzón electrónico de SIGB, al igual que durante los años anteriores

### TEMA DE LAS SUGERENCIAS

Del total de sugerencias recibidas en el año 2024:

- 168 eran bibliográficas, solicitaban la adquisición de una obra concreta.
- 88 eran de carácter general.

De las 88 sugerencias de carácter general, los temas más recurrentes son:

- 50 sugerencias: climatización
- 6 sugerencias: calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas
- 4 sugerencias: ruido

Estos tres temas eran también los de mayor motivo de queja en 2023

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 2024, 49 solicitaban respuesta. Las respuestas se han hecho en un plazo con media de 1,55 días.

## **ACCIONES DE MEJORA**

En Junta Técnica de 12 de febrero de 2025 se acuerda no establecer objetivo alguno teniendo en cuenta esta encuesta.

## 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.<br>Gestionamos la incorporación a la colección de nuevos recursos de información a petición de nuestros usuarios   |         |   |   | PDI |     |     | ESTUDIANTADO |     |     | PTGAS |  |  |
|   | I       | U | S | I   | U   | S   | I            | U   | S   |       |  |  |
|   | medias: |   |   | 4,6 | 4,2 | 5,0 | 5,0          | 5,0 | 3,0 |       |  |  |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio muy usado por PDI y estudiantado. Altamente valorado por PDI y de forma media por estudiantado</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>PDI: Accesibilidad, disponibilidad, relevancia y actualidad<br/>PDI: Rapidez en la resolución de la solicitud e incorporación con prontitud a la colección de los libros solicitados</p>   |         |   |   |     |     |     |              |     |     |       |  |  |
| Adquisición de publicaciones periódicas y bases de datos.<br>Gestionamos la incorporación a la colección de nuevos recursos de información a petición de nuestros usuarios  |         |   |   | PDI |     |     | ESTUDIANTADO |     |     | PTGAS |  |  |
|   | I       | U | S | I   | U   | S   | I            | U   | S   |       |  |  |
|   | medias: |   |   | 5,0 | 3,8 | 4,5 | 5,0          | 5,0 | 3,0 |       |  |  |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio muy usado por PDI y estudiantado. Altamente valorado por PDI y de forma media por estudiantado</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>PDI: Asegurar que las publicaciones periódicas y bases de datos propuestas sean pertinentes y aporten un valor académico significativo a la comunidad universitaria<br/>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)</p> |         |   |   |     |     |     |              |     |     |       |  |  |
| Bibliografía recomendada. La Biblioteca se encarga de tener disponible la totalidad de la Bibliografía recomendada por los profesores en las distintas guías docentes   |         |   |   | PDI |     |     | ESTUDIANTADO |     |     | PTGAS |  |  |
|   | I       | U | S | I   | U   | S   | I            | U   | S   |       |  |  |
|   | medias: |   |   | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0          | 5,0 | 5,0 |       |  |  |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio muy usado y altamente valorado por PDI y estudiantado</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>PDI: Comunicación con el profesorado y facilidad de acceso<br/>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</p>  |         |   |   |     |     |     |              |     |     |       |  |  |

| ACCESO A LA COLECCIÓN  |     |     |     |   |     |     |       |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
|--|-----|-----|-----|---|-----|-----|-------|---|---|--------------|--|--|-------|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|--|--|--|--|--|
| <p>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</p>   |     |     |     | <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>5,0</td> <td>4,4</td> <td>5,0</td> <td>5,0</td> <td>5,0</td> <td>4,0</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> |     |     | PDI   |   |   | ESTUDIANTADO |  |  | PTGAS |  |  | I | U | S | I | U | S | I | U | S | 5,0 | 4,4 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,0 |  |  |  |  |  |  |
|  | PDI |     |     | ESTUDIANTADO  |     |     | PTGAS |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
|  | I   | U   | S   | I   | U   | S   | I     | U | S |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
|  | 5,0 | 4,4 | 5,0 | 5,0   | 5,0 | 4,0 |       |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
| <p>medias:</p>   |     |     |     |   |     |     |       |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio muy usado y altamente valorado por PDI y estudiantado</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>                     PDI: Garantizar que el sistema "Busca en BUJA" proporcione búsquedas precisas e información actualizada.<br/>                     PDI: Búsqueda fácil. Gestión fácil de reservas/renovaciones</p>   |     |     |     |   |     |     |       |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
| <p>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</p>   |     |     |     | <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>5,0</td> <td>4,8</td> <td>4,4</td> <td>5,0</td> <td>5,0</td> <td>5,0</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> |     |     | PDI   |   |   | ESTUDIANTADO |  |  | PTGAS |  |  | I | U | S | I | U | S | I | U | S | 5,0 | 4,8 | 4,4 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  |  |  |  |  |
|  | PDI |     |     | ESTUDIANTADO  |     |     | PTGAS |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
|  | I   | U   | S   | I   | U   | S   | I     | U | S |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
|  | 5,0 | 4,8 | 4,4 | 5,0   | 5,0 | 5,0 |       |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
| <p>medias:</p>   |     |     |     |   |     |     |       |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio muy usado y altamente valorado por PDI y estudiantado.</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>                     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.<br/>                     PDI: Facilidad y rapidez en la conexión y en la descarga de documentos</p> |     |     |     |   |     |     |       |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
| <p>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</p>   |     |     |     | <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>5,0</td> <td>4,4</td> <td>5,0</td> <td>5,0</td> <td>5,0</td> <td>5,0</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> |     |     | PDI   |   |   | ESTUDIANTADO |  |  | PTGAS |  |  | I | U | S | I | U | S | I | U | S | 5,0 | 4,4 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  |  |  |  |  |
|  | PDI |     |     | ESTUDIANTADO  |     |     | PTGAS |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
|  | I   | U   | S   | I   | U   | S   | I     | U | S |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
|  | 5,0 | 4,4 | 5,0 | 5,0   | 5,0 | 5,0 |       |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
| <p>medias:</p>   |     |     |     |   |     |     |       |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio muy usado y altamente valorado por PDI y estudiantado</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>                     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.<br/>                     PDI: Facilidad en el procedimiento establecido</p>  |     |     |     |   |     |     |       |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
| <p>Préstamo entre centros Jaén-Linares. Este servicio permite la consulta y préstamo de todo tipo de materiales entre las Bibliotecas de los campus de Jaén y Linares</p>  |     |     |     | <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>4,8</td> <td>2,3</td> <td>5,0</td> <td>4,0</td> <td>1,0</td> <td>3,0</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> |     |     | PDI   |   |   | ESTUDIANTADO |  |  | PTGAS |  |  | I | U | S | I | U | S | I | U | S | 4,8 | 2,3 | 5,0 | 4,0 | 1,0 | 3,0 |  |  |  |  |  |  |
|  | PDI |     |     | ESTUDIANTADO  |     |     | PTGAS |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
|  | I   | U   | S   | I   | U   | S   | I     | U | S |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
|  | 4,8 | 2,3 | 5,0 | 4,0   | 1,0 | 3,0 |       |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
| <p>medias:</p>   |     |     |     |   |     |     |       |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio poco usado, aunque se considera importante</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>                     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</p>  |     |     |     |   |     |     |       |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
| <p>Préstamo interbibliotecario de documentos, originales o copias, que no se encuentran en la colección de la Biblioteca Universitaria de Jaén</p>   |     |     |     | <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>5,0</td> <td>3,4</td> <td>5,0</td> <td>4,0</td> <td>1,0</td> <td>3,0</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> |     |     | PDI   |   |   | ESTUDIANTADO |  |  | PTGAS |  |  | I | U | S | I | U | S | I | U | S | 5,0 | 3,4 | 5,0 | 4,0 | 1,0 | 3,0 |  |  |  |  |  |  |
|  | PDI |     |     | ESTUDIANTADO  |     |     | PTGAS |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
|  | I   | U   | S   | I   | U   | S   | I     | U | S |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
|  | 5,0 | 3,4 | 5,0 | 4,0   | 1,0 | 3,0 |       |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
| <p>medias:</p>   |     |     |     |   |     |     |       |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio usado sobre todo por PDI. La satisfacción es muy alta</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>                     PDI: Proporcionar un servicio ágil y fiable de préstamo interbibliotecario para acceder a documentos no disponibles en la colección de la biblioteca<br/>                     PDI: Rapidez en la obtención de los documentos buscados y en el préstamo</p>  |     |     |     |   |     |     |       |   |   |              |  |  |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |  |  |  |

| <p>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</p>   | <p>medias:</p> | <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>5,0</td> <td>2,0</td> <td>4,5</td> <td>5,0</td> <td>1,0</td> <td>3,0</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | PDI          |     |     | ESTUDIANTADO |   |   | PTGAS |  |  | I | U | S | I | U | S | I | U | S | 5,0 | 2,0 | 4,5 | 5,0 | 1,0 | 3,0 |  |  |  |
|--|----------------|---|--------------|-----|-----|--------------|---|---|-------|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|--|--|
| PDI  |                |   | ESTUDIANTADO |     |     | PTGAS        |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| I  | U              | S   | I            | U   | S   | I            | U | S |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| 5,0  | 2,0            | 4,5   | 5,0          | 1,0 | 3,0 |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio poco usado, aunque se considera importante y se ofrece gratuito a todo tipo de usuario</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>                 PDI: Proporcionar un servicio ágil y fiable de préstamo interbibliotecario para acceder a documentos no disponibles en la colección de la biblioteca<br/>                 PDI: Rapidez en la obtención de los documentos buscados y en el préstamo</p>   |                |   |              |     |     |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| <p>Préstamo de dispositivos electrónicos</p>   | <p>medias:</p> | <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>5,0</td> <td>2,0</td> <td>4,7</td> <td>5,0</td> <td>5,0</td> <td>5,0</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | PDI          |     |     | ESTUDIANTADO |   |   | PTGAS |  |  | I | U | S | I | U | S | I | U | S | 5,0 | 2,0 | 4,7 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  |  |
| PDI  |                |   | ESTUDIANTADO |     |     | PTGAS        |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| I  | U              | S   | I            | U   | S   | I            | U | S |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| 5,0  | 2,0            | 4,7   | 5,0          | 5,0 | 5,0 |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio usado sobre todo por el estudiantado, su nivel de satisfacción es alto</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>                 PDI: Ofrecer un servicio eficiente y confiable de préstamo de dispositivos electrónicos, garantizando su disponibilidad y correcto funcionamiento para los usuarios</p>  |                |   |              |     |     |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| <p><b>Apoyo a la investigación</b></p>   |                |   |              |     |     |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| <p>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</p>  | <p>medias:</p> | <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>4,4</td> <td>3,2</td> <td>5,0</td> <td>5,0</td> <td>1,0</td> <td>1,0</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | PDI          |     |     | ESTUDIANTADO |   |   | PTGAS |  |  | I | U | S | I | U | S | I | U | S | 4,4 | 3,2 | 5,0 | 5,0 | 1,0 | 1,0 |  |  |  |
| PDI  |                |   | ESTUDIANTADO |     |     | PTGAS        |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| I  | U              | S   | I            | U   | S   | I            | U | S |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| 4,4  | 3,2            | 5,0   | 5,0          | 1,0 | 1,0 |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio usado sobre todo por el PDI, orientado al perfil de investigador.</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>                 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<br/>                 PDI: Claridad en la información</p> |                |   |              |     |     |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| <p>Apoyo a la evaluación de la actividad investigadora</p>   | <p>medias:</p> | <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>4,5</td> <td>2,2</td> <td>5,0</td> <td>5,0</td> <td>1,0</td> <td>1,0</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | PDI          |     |     | ESTUDIANTADO |   |   | PTGAS |  |  | I | U | S | I | U | S | I | U | S | 4,5 | 2,2 | 5,0 | 5,0 | 1,0 | 1,0 |  |  |  |
| PDI  |                |   | ESTUDIANTADO |     |     | PTGAS        |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| I  | U              | S   | I            | U   | S   | I            | U | S |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| 4,5  | 2,2            | 5,0   | 5,0          | 1,0 | 1,0 |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio usado sobre todo por el PDI, orientado al perfil de investigador.</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>                 PDI: Accesibilidad, disponibilidad, seguimiento y evaluación continua</p>   |                |   |              |     |     |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| <p>Asesoramiento relativo a derechos de autor, propiedad intelectual y acceso abierto</p>  | <p>medias:</p> | <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>5,0</td> <td>2,4</td> <td>5,0</td> <td>5,0</td> <td>1,0</td> <td>1,0</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | PDI          |     |     | ESTUDIANTADO |   |   | PTGAS |  |  | I | U | S | I | U | S | I | U | S | 5,0 | 2,4 | 5,0 | 5,0 | 1,0 | 1,0 |  |  |  |
| PDI  |                |   | ESTUDIANTADO |     |     | PTGAS        |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| I  | U              | S   | I            | U   | S   | I            | U | S |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| 5,0  | 2,4            | 5,0   | 5,0          | 1,0 | 1,0 |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio usado sobre todo por el PDI, orientado al perfil de investigador</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>                 PDI: Personalización y orientación<br/>                 PDI: Información clara a través de cursos y tutoriales</p>   |                |   |              |     |     |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |

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

| Apoyo al aprendizaje  |         |     |     |     |              |     |     |       |   |   |
|---|---------|-----|-----|-----|--------------|-----|-----|-------|---|---|
| Competencias Digitales. La biblioteca gestiona un programa formativo que tiene como objetivo que los usuarios y usuarias sean competentes en información, comunicación, creación de contenidos, seguridad y resolución de problemas   | medias: | PDI |     |     | ESTUDIANTADO |     |     | PTGAS |   |   |
|   |         | I   | U   | S   | I            | U   | S   | I     | U | S |
|   |         | 5,0 | 3,4 | 4,8 | 5,0          | 5,0 | 5,0 |       |   |   |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio muy usado y altamente valorado por PDI y estudiantado</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>                     PDI: Promoción y visibilidad<br/>                     PDI: Número suficiente de cursos, con un número apropiado de horas</p>         |         |     |     |     |              |     |     |       |   |   |
| Repositorio de materiales docentes (CREA). Edición y publicación en abierto de materiales docentes a través de un repositorio   | medias: | PDI |     |     | ESTUDIANTADO |     |     | PTGAS |   |   |
|   |         | I   | U   | S   | I            | U   | S   | I     | U | S |
|   |         | 4,6 | 2,2 | 4,7 | 5,0          | 3,0 | 3,0 |       |   |   |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio poco usado por PDI y estudiantado. Altamente valorado por PDI y de forma media por estudiantado</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>                     PDI: Promoción y visibilidad</p>   |         |     |     |     |              |     |     |       |   |   |
| Herramientas de apoyo   |         |     |     |     |              |     |     |       |   |   |
| Servicio de detección de plagio (Ephorus/Turnitin)  | medias: | PDI |     |     | ESTUDIANTADO |     |     | PTGAS |   |   |
|   |         | I   | U   | S   | I            | U   | S   | I     | U | S |
|   |         | 4,6 | 5,0 | 5,0 | 5,0          | 5,0 | 5,0 |       |   |   |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio muy usado y altamente valorado por PDI y estudiantado</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>                     PDI: Accesibilidad<br/>                     PDI: Fácilmente accesible</p>  |         |     |     |     |              |     |     |       |   |   |
| Gestores bibliográficos. La Biblioteca proporciona acceso y soporte a diferentes herramientas para organizar referencias, crear bibliografías y citas   | medias: | PDI |     |     | ESTUDIANTADO |     |     | PTGAS |   |   |
|   |         | I   | U   | S   | I            | U   | S   | I     | U | S |
|   |         | 4,8 | 3,4 | 4,8 | 5,0          | 1,0 | 1,0 |       |   |   |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio no muy usado. Altamente valorado por PDI y de forma baja por estudiantado</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>                     PDI: Promoción y visibilidad<br/>                     PDI: Facilidad de uso. Existencia de una guía/tutorial</p> |         |     |     |     |              |     |     |       |   |   |
| Información   |         |     |     |     |              |     |     |       |   |   |
| Servicio de atención personalizada. Formulario WEB  | medias: | PDI |     |     | ESTUDIANTADO |     |     | PTGAS |   |   |
|   |         | I   | U   | S   | I            | U   | S   | I     | U | S |
|   |         | 4,8 | 3,2 | 4,8 | 5,0          | 1,0 | 1,0 |       |   |   |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio no muy usado. Altamente valorado por PDI y de forma baja por estudiantado</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>                     PDI: Fácilmente accesible y cumplimentable<br/>                     PDI: Claridad y tiempo de respuesta</p>      |         |     |     |     |              |     |     |       |   |   |

| <p>Página web de la BUJA. La biblioteca organiza y da a conocer sus servicios y recursos de información a través de la página web</p>  | <p>medias:</p> | <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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 |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio muy usado y altamente valorado por PDI y estudiantado</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>                 PDI: Navegación intuitiva y contenido actualizado y completo<br/>                 PDI: Página web bien estructurada, con diseño atractivo y funcional, de fácil navegación, optimizada para móviles y velocidad de carga rápida</p> |                |   |              |     |     |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| <p>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</p>   | <p>medias:</p> | <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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 |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio muy usado y altamente valorado por PDI y estudiantado</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>                 PDI: Seguimiento y satisfacción del usuario<br/>                 PDI: Facilidad a la hora de encontrar el procedimiento para la solicitud de información y rapidez en la respuesta</p>  |                |   |              |     |     |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| <p>Redes sociales. La Biblioteca ofrece diferentes servicios de información (blogs, redes sociales) sobre temas generales o relativos a las áreas temáticas específicas</p>  | <p>medias:</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">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> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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 |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio usado por PDI y estudiantado. Altamente valorado por PDI y de forma media por estudiantado</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>                 PDI: Interacción y participación</p>   |                |   |              |     |     |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| <p>Información de novedades bibliográficas. La Biblioteca facilita a través de su página web y de forma personalizada información de las novedades incorporadas a la colección</p>   | <p>medias:</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">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> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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 |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio altamente valorado por PDI y de forma baja por estudiantado</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>                 PDI: Promoción y visibilidad<br/>                 PDI: Información periódica</p>  |                |   |              |     |     |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| <p>Guías y tutoriales. La Biblioteca pone a disposición de los usuarios documentos para facilitar el uso de los recursos de información</p>  | <p>medias:</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">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> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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 |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |
| <p><b>Comentarios:</b> Servicio usado por PDI y estudiantado. Altamente valorado por PDI y de forma baja por estudiantado</p> <p><b>Requisito de calidad:</b><br/>                 PDI: Promoción y visibilidad<br/>                 PDI: Información clara y precisa, con ejemplos concretos</p>  |                |   |              |     |     |              |   |   |       |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |     |     |  |  |  |

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

**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

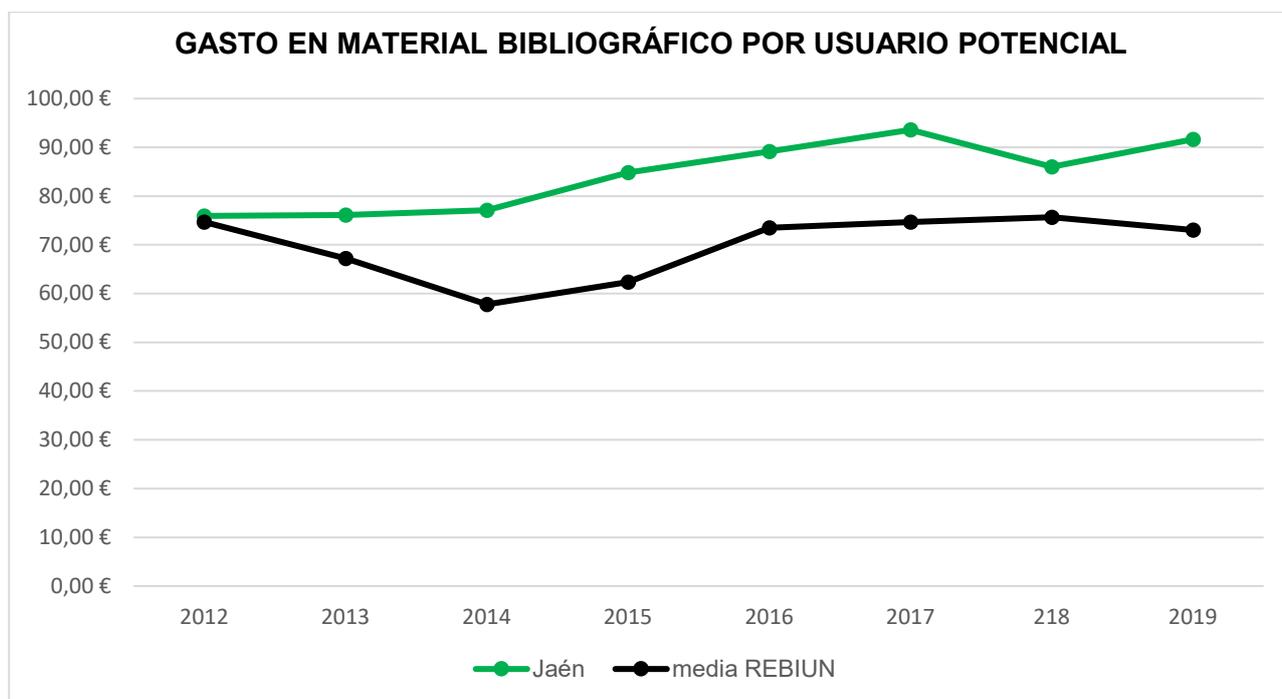
Infraestructuras:

- Estudiantes por puesto de lectura o estudio

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

|                  | 2012     | 2013     | 2014     | 2015     | 2016     | 2017     | 2018   | 2019   |
|------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------|--------|
| Almería          | 55,88 €  | 62,47 €  | 53,94 €  | 48,18 €  | 75,84 €  | 68,75 €  | 41,68  | 40,93  |
| Burgos           | 85,10 €  | 89,78 €  | 81,19 €  |          | 102,87 € | 106,99 € | 111,66 | 112,02 |
| Carlos III       | 77,53 €  | 63,19 €  |          | 50,30 €  | 49,66 €  | 53,85 €  | 54,69  | 49,13  |
| Girona           | 69,82 €  | 62,17 €  | 63,02 €  | 47,77 €  | 51,24 €  | 51,48 €  | 53,43  | 53,85  |
| Huelva           | 41,40 €  | 49,11 €  | 45,93 €  | 43,78 €  | 51,97 €  | 52,87 €  | 53,93  | 58,16  |
| Jaume I          | 67,89 €  | 57,95 €  | 46,43 €  | 62,86 €  | 55,59 €  | 64,34 €  | 67,05  | 66,15  |
| Pública Navarra  | 172,51 € | 161,00 € | 153,78 € | 131,42 € | 165,80 € | 166,93 € | 159,15 | 159,7  |
| 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 REBIUN<sup>3</sup>      74,70 €    67,19 €    57,79 €    62,39 €    73,53 €    74,65 €    75,67 €    73,02 €



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

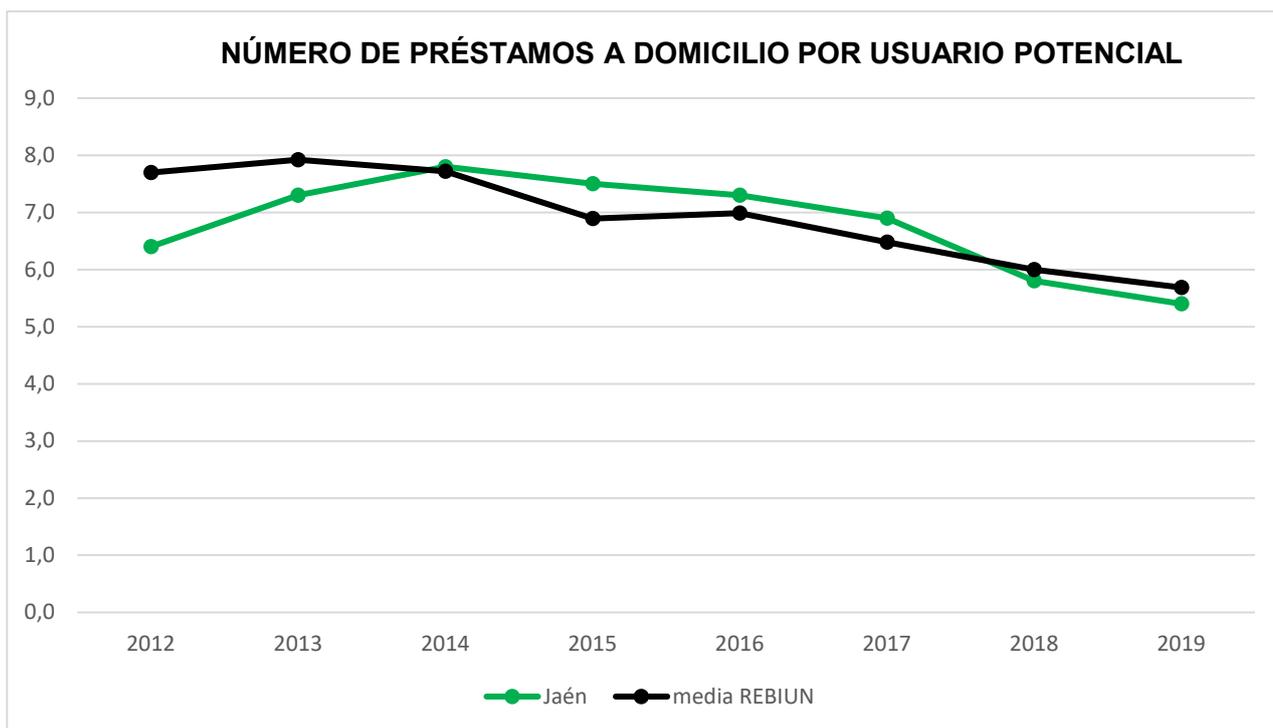
<sup>2</sup>  biblioteca de estructura centralizada  biblioteca de estructura descentralizada  biblioteca de la UJA

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

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

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

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

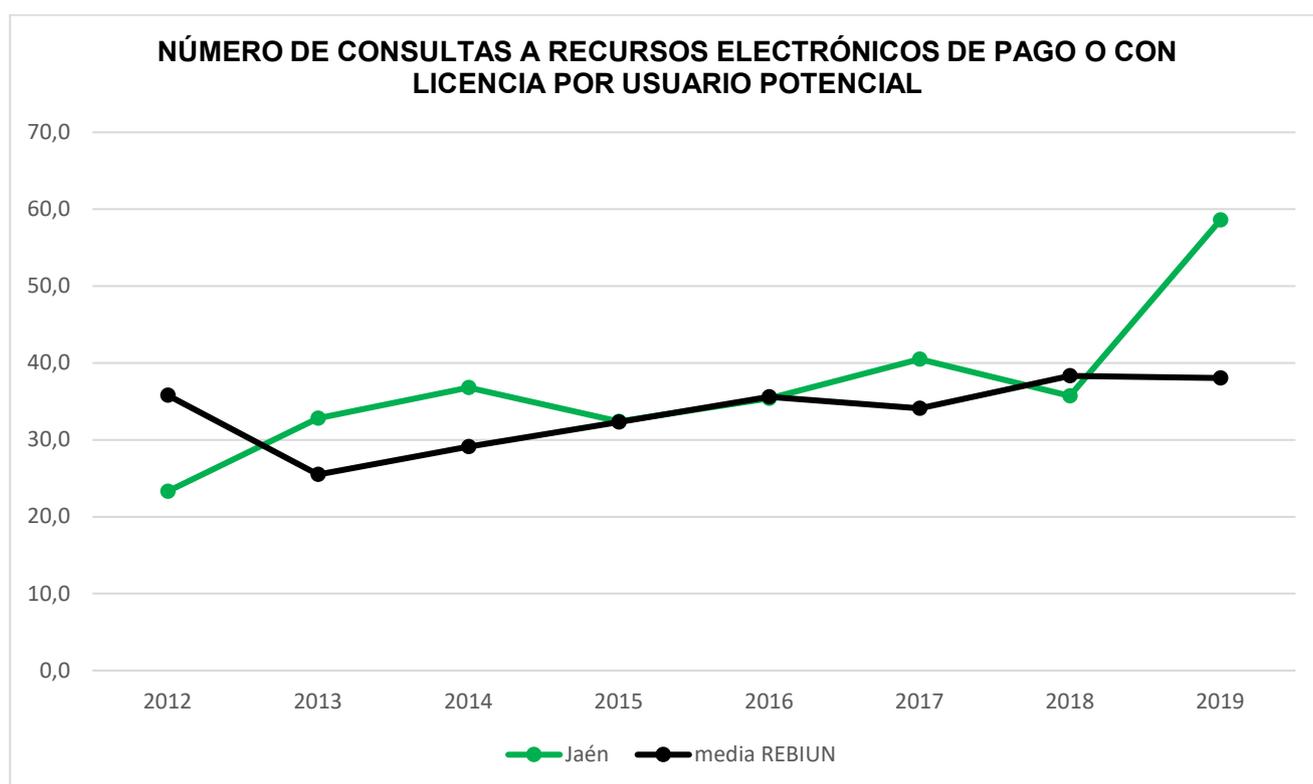


**OBSERVACIONES:** El indicador número de préstamos a domicilio por usuario potencial en la UJA tiene una tendencia a la baja desde al año 2015, tendencia generalizada en el resto de bibliotecas universitarias debido al desarrollo de las colecciones digitales. El valor está en la media respecto a las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

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

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

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

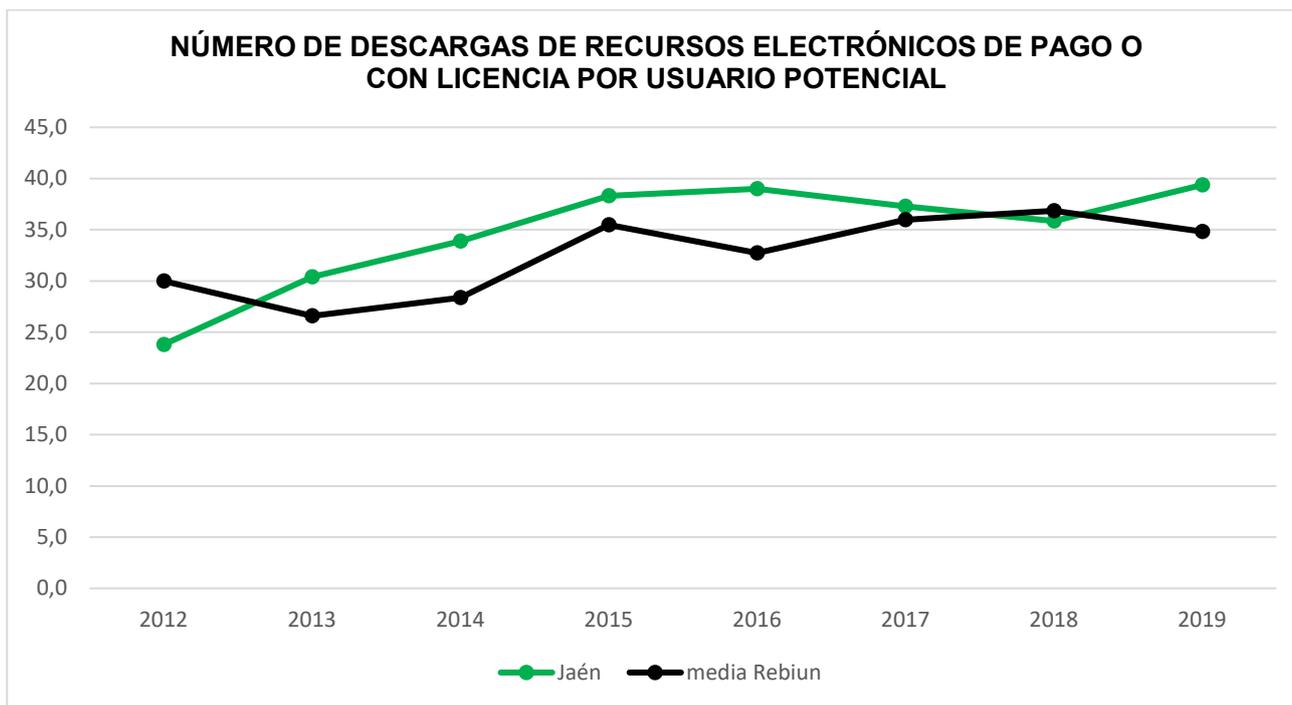


**OBSERVACIONES:** El indicador número de consultas a recursos electrónicos de pago o con licencia por usuario potencial en la UJA tiene una tendencia al alta desde 2015. El valor es muy aceptable y está muy por encima de la media respecto a las bibliotecas que incluye este informe.

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

|                  | 2012  | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019  |
|------------------|-------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 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  |
| <b>Jaén</b>      | 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**

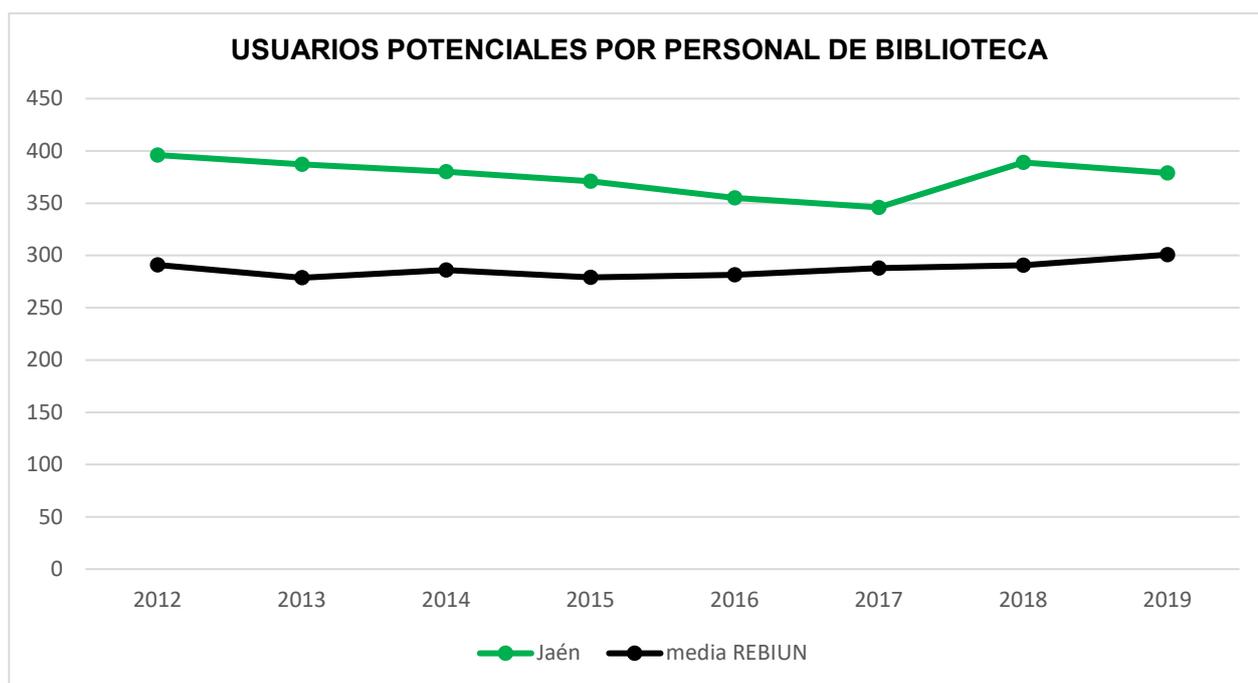


**OBSERVACIONES:** El indicador número de descargas de recursos electrónicos de pago o con licencia por usuario potencial en la UJA tiene una tendencia al alta desde 2012. El valor es muy aceptable y está por encima de la media respecto a las bibliotecas que incluye este informe.

**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  |
| <b>Jaén</b>      | 396  | 387  | 380  | 371  | 355  | 346  | 389  | 379  |
| Cantabria        | 203  | 210  | 190  | 174  | 181  | 193  | 172  | 179  |
| Illes Balears    | 337  |      |      | 255  | 262  | 260  | 285  | 292  |
| León             | 249  | 257  | 209  | 210  | 168  | 198  | 179  | 159  |
| Lleida           | 236  | 236  | 236  | 202  | 202  | 248  | 261  | 250  |
| Rey Juan Carlos  | 509  | 616  | 687  | 704  | 773  | 825  | 831  | 833  |
| Rovira i Virgili | 292  | 293  | 360  | 141  | 142  | 138  | 126  | 234  |

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

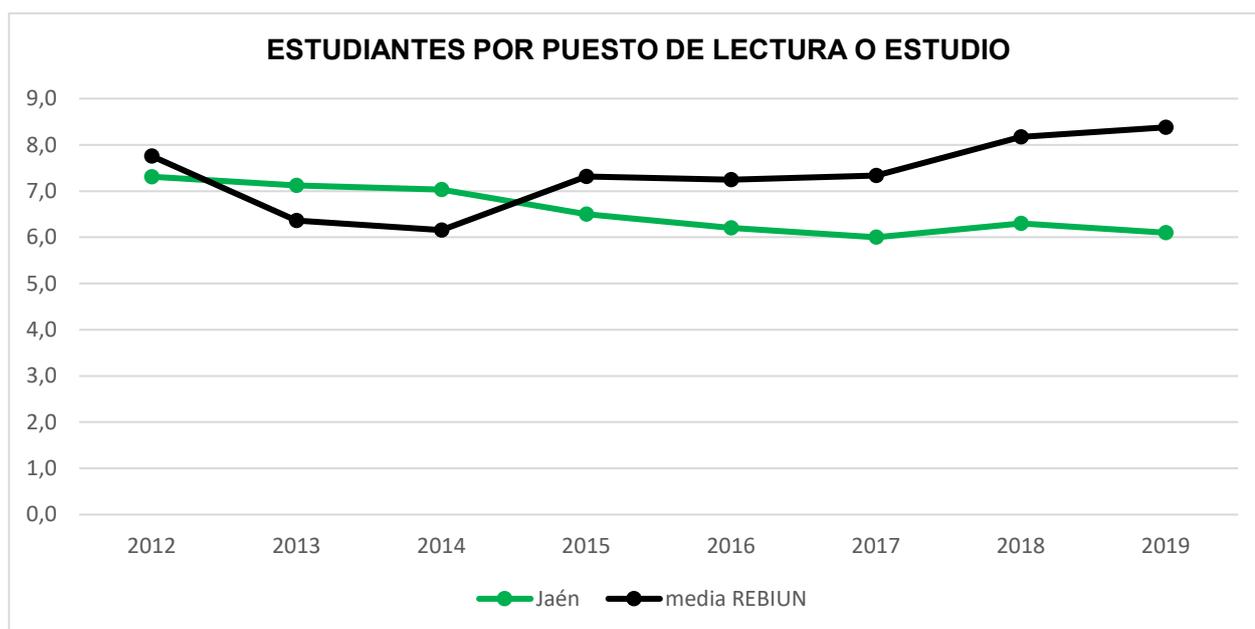


**OBSERVACIONES:** El valor del indicador usuarios potenciales por personal de biblioteca en la UJA está por encima de la media de bibliotecas que incluye este informe. Se considera importante indicar que la BUJA es la segunda biblioteca con menos personal de las que tienen estructura centralizada.

### ESTUDIANTES POR PUESTO DE LECTURA O ESTUDIO

|                  | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 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  |
| <b>Jaén</b>      | 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**

| <b>Miembros del Grupo</b>  |
|--|
| <p>Jarillo Calvarro, Sebastián<br/>Vico Montávez, Lina</p> <p>Coordinación: Sánchez-Palencia Martínez, Silvia</p>  |
| <b>Reuniones celebradas</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25-01-2023</li> <li>• 14-09-2023</li> </ul>   |
| <b>Objetivos 2023. Informe de consecución</b>  |
| <p>Ampliación del alcance del grupo de trabajo incluyendo también la comunicación con el usuario<br/>Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 30-06-2023<br/>Objetivo cumplido y fijado en reunión de 14-09-2023</p> <p>Elaboración de una Guía de buenas prácticas de comunicación interna y externa<br/>Responsable: Grupo de Trabajo de Comunicación. Plazo: 31-12-2023<br/>Objetivo no cumplido. Este objetivo pasa al año 2024</p> |
| <b>Objetivos 2024. Propuesta</b>   |
| <p>Elaboración de una Guía de buenas prácticas de comunicación interna y externa<br/>Responsable: Grupo de Trabajo de Comunicación. Plazo: 31-12-2024</p> <p>Elaboración de un informe donde se detalle la implantación de la Guía de buenas prácticas<br/>Responsable: Grupo de Trabajo de Comunicación. Plazo: 31-12-2024</p>  |
| <b>Documentos elaborados / Publicaciones</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de análisis de uso de la página de Comunicación Interna. Elaborado 7 de octubre de 2016, aprobado en Junta Técnica de 20 de enero de 2017</li> </ul>  |