

# CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)



Universidad  
de Jaén



edición 2026.2

**BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN**

edición 2026.1	aprobado en Junta Técnica de 18-02-2026
edición 2026.2	aprobado en Junta Técnica de 04-03-2026



## ÍNDICE

### Introducción

#### 1. Marco de referencia

#### 2. Líneas estratégicas y Objetivos 2026

#### 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 2025

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 DpO Universidad de Jaén

- **Análisis de Riesgos y Oportunidades.** Teniendo en cuenta los procesos que desarrolla el Servicio de Biblioteca, realizar el análisis de riesgos y oportunidades correspondiente según la metodología que se detalla en el apartado de actividades.  
Hito 1: Análisis del contexto interno y externo. may-26  
Hito 2: Identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y su especificación en requisitos de calidad. jul-26  
Hito 3: Gestión de riesgos y oportunidades. nov-26  
Coordinación: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2026
- **Experiencia de Usuario (UX) en la UJA.** Implementar en la Biblioteca de la Universidad de Jaén un sistema de medición de experiencia de las personas usuarias y establecer la Experiencia de Usuario (UX) como el eje central de la gestión de la BUJA, creando una cultura de servicio a la comunidad universitaria  
Hito 1: Formación y Diagnóstico Interno. abr-26  
Hito 2: Selección y Preparación de Servicios Críticos. jun-26  
Hito 3: Ejecución del Acompañamiento. oct-26  
Hito 4: Plan de Intervención y Mejora Continua. dic-26  
Coordinación: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2026

## 3. Objetivos BUJA 2026 (aprobados en Junta Técnica de 18-02-2026)

### 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  
OBJETIVO EN CURSO: En la actualidad se han cargado las fuentes en NotebookLM y se ha comenzado un proceso de prueba
- **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  
OBJETIVO EN CURSO: En la actualidad se han cargado las fuentes en NotebookLM y se ha comenzado un proceso de prueba
- **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  
OBJETIVO EN CURSO: En la actualidad se han cargado las fuentes en NotebookLM y se ha comenzado un proceso de prueba
- **Puesta en marcha de las Libguides de la BUJA**  
Hito 1: Elaborar un informe de imagen de las guías y el material de ayuda para la elaboración. feb-26  
Hito 2: Elaboración de las guías: 5 guías relacionadas con el Apoyo a la Investigación y la Ciencia Abierta y 4 relacionadas con recursos para las distintas áreas. dic-26  
Hito 3: Difusión de cada una de las guías tras su publicación. dic-26  
Coordinación: Jefa de Sección de Automatización  
Secciones implicadas: Sección de Normalización y Proceso Técnico, Sección de Adquisiciones Bibliográficas, Sección de Apoyo a la Investigación, Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos y Sección de Apoyo al Aprendizaje
- **Normalizar el tratamiento técnico del Fondo histórico monográfico de la BUJA para mejorar y ampliar sus vías de acceso**  
Hito 1: Elaboración de una Instrucción técnica que regule el tratamiento técnico que han de recibir estos materiales y las directrices de circulación y de acceso a aplicar. mar-26  
Hito 2: Elaboración de un fichero de revisión que agrupe todo el fondo histórico de la BUJA. abril-26

- Hito 3: Clasificación del fondo histórico en prestable y no prestable, siguiendo los criterios establecidos en la instrucción técnica. jul-26  
 Hito 4: Realización de los cambios, que procedan, en la codificación de los ejemplares del fondo histórico, previamente clasificado.. oct-26  
 Hito 5: Realización de cambios en el tratamiento físico del fondo histórico retrospectivo, que lo requiera. nov-26  
 Hito 6: Reorganización del material en el espacio, si procede. dic-26  
 Coordinación: Jefa de la Sección de Normalización y Proceso Técnico  
 Secciones implicadas: Responsables de Áreas y Encargados de Equipo
- Evaluar la posible integración en la comunidad internacional RSCVD para fortalecer la cooperación global y garantizar el acceso gratuito y equitativo a recursos digitales.  
 Hito 1: Diagnóstico y viabilidad operativa. jun-2026  
 Hito 2: Registro y Alta en TALARIA. sept-2026  
 Hito 3: Fase Piloto y Evaluación: Ejecutar un periodo de prueba de tres meses para medir el volumen de peticiones, los tiempos de respuesta y la tasa de éxito en el suministro de documentos. nov-2026  
 Hito 4: Tras la evaluación, decidir si se debe solicitar el cambio definitivo a perfil de Biblioteca Voluntaria para contribuir activamente a la sostenibilidad de la red global. dic-2026  
 Coordinación: Jefa de la Sección de Adquisiciones Bibliográficas
  - Implementar y configurar el módulo de licencias dentro del flujo de trabajo de adquisiciones de Alma para centralizar la gestión de términos contractuales y asegurar el cumplimiento normativo en el uso de recursos electrónicos (libros electrónicos)  
 Hito 1: Recopilación y Normalización de Datos. dic-2026  
 Hito 2: Plan de Implementación: Módulo de Licencias en Alma. jun-2027  
 Hito 3: Carga y Vinculación. dic-2027  
 Coordinación: Jefa de la Sección de Adquisiciones Bibliográficas  
 Secciones implicadas: Sección de Automatización, Sección de Normalización y Proceso Técnico, Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos

## 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  
 OBJETIVO EN CURSO
- 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  
 OBJETIVO EN CURSO
- 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  
 OBJETIVO EN CURSO: La FECYT informa que durante 2026 no habrá convocatoria de evaluación, por lo que el plazo de consecución pasa a 31-12-2027

## 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  
 OBJETIVO NO CUMPLIDO: Reunión con Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones en julio de 2025. Reunión con Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones en septiembre de 2025. Este objetivo pasa al ejercicio 2026
- Plan de ejecución de mejoras del edificio de Biblioteca Jaén y Linares. Llevar a cabo las actuaciones necesarias para ejecutar y dar cumplimiento a las mejoras recogidas en el informe de Infraestructuras 2025/26  
 Hito 1: Abrir los partes y hacer el seguimiento de al menos la mitad de las actuaciones contempladas en el Informe. jun-2026

Hito 2: Abrir los partes, hacer el seguimiento de la segunda mitad de las actuaciones contempladas en el Informe. nov-2026  
Coordinación: Subdirección y Proyectos  
Secciones implicadas: Administración de Biblioteca

#### 4. Objetivos Rebiun y CBUA

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

- Elaborar un documento de perfiles profesionales acorde a las nuevas competencias establecidas en Rebiun  
Hito 1: Presentación de un borrador al Grupo de trabajo Rebiun. abr-26  
Hito 2: Redacción del documento final y presentación en Conferencia Anual Rebiun. may-26  
Coordinación: Subdirectora de Biblioteca y Proyectos. Plazo: 31-05-2026

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

Grupo de Trabajo de Ciencia Abierta

- Creación de un espacio dedicado a ciencia abierta en la web de la Biblioteca de la Universidad de Jaén.  
Coordinación: Grupo de Trabajo de Ciencia Abierta. Plazo: 31-12-2025  
Secciones Implicadas: Sección de Automatización  
OBJETIVO NO CUMPLIDO: Este objetivo pasa al ejercicio 2026

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

- Elaborar un informe de la situación actual de la señalización de la Biblioteca que contenga un plan de mejora  
Hito 1: Diagnóstico. Primera visión de cuál es la señalización, determinando carteles erróneos y ciertas carencias. jul-26  
Hito 2: Diagnóstico. Participación del personal de la Biblioteca, mediante correos electrónicos, señalando lo percibido y detectado en este sentido. jul-26  
Hito 3: Diagnóstico. Tomar nota de las preguntas e inquietudes más frecuentes entre usuarios y usuarias. jul-26  
Hito 4: Redacción del informe. dic-26  
Coordinación: Jefa de la Sección de Adquisiciones Bibliográficas y Subdirección y Proyectos

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

- Realizar la terea expurgo en la Biblioteca EPS de Linares  
Coordinación: Jefe de la Sección EPS Linares. Plazo: 31-12-2025  
OBJETIVO NO CUMPLIDO: Este objetivo pasa al ejercicio 2026

#### 7. Objetivos establecidos tras análisis de Informe de Auditoría Interna. Ciclo 2024

- Incluir en la Planificación de las mejoras hitos de las actividades a desarrollar junto a una temporalización con fechas (semanas, meses etc..) para cada hito, así como la identificación del responsable/s o del equipo de trabajo asignado  
Coordinación: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2025  
OBJETIVO CUMPLIDO: Hitos incluidos en los objetivos definidos en CMI 2026.

#### 8. Objetivos establecidos tras análisis de las Encuestas de Satisfacción de Usuarios 2025

- Actualizar las preguntas que forman parte de la encuesta de satisfacción de usuarios.  
Hito 1: Elaboración de una propuesta en Junta Técnica de Biblioteca. oct-26  
Hito 2: Envío de la propuesta al Servicio de Planificación y Evaluación. nov-26  
Coordinación: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2026



**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	1,6
I.[PC 06.21]-02	número de descargas de recursos electrónicos / número de usuarios potenciales		≥ 25	28,0	28,7	27,9	34,3	33,6	
I.[PC 06.21]-03	número de consultas a recursos electrónicos / número de usuarios potenciales		≥ 25	54,0	54,2	42,3	41,2	39,4	
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	14,0
	<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%	90%
I.[PC 06.211]-02	Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días	≥ 80%	≥ 85%	91%	85%	88%	91%	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%	99%
I.[PC 06.211]-04	Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 06.211]-05	Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	<b>PC 06.212 Tratamiento Técnico de Recursos de Información</b>								
I.[PC 06.212]-01	número total de ítems informatizados en SIGB			384.611	386.484	391.603	398.463	346.625	377.974
	Portafolios informatizados en el SIGB							933.686	924.509
	<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%	85%



### 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%	100%
Adquirir la totalidad de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes previa valoración de las mismas	Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ofrecer la posibilidad de hacer reservas de libros prestados , avisando a través de correo electrónico de su disponibilidad	si/no	si	si	si	si	si	si	si
Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de cuatro días hábiles	Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ofrecer información sobre los servicios y recursos de la Biblioteca a través de la actualización semanal de la web	Número de actualizaciones realizadas en la página web de la Biblioteca semanalmente	1	6,1	6,7	4,1	5,3	3,4	3,4
Responder a las consultas recibidas a través del servicio Pregunta al Bibliotecario en un plazo no superior a 48 horas	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ofrecer a la comunidad universitaria un programa de formación en Competencias Digitales (DigComp)	si/no	si	si	si	si	si	si	si
Iniciar el trámite de incorporación al Repositorio CREA de Los materiales docentes en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca	Porcentaje de materiales docentes incorporados a CREA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca	100%					100%	100%
Responder a las consultas recibida en Biblioteca relativas a apoyo a la investigación en un plazo máximo de siete días hábiles	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Iniciar el trámite de incorporación al Repositorio de la UJA de las tesis doctorales en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Responder a las peticiones de incorporación de referencias realizadas a través del Portal de la Investigación en un plazo máximo de cinco días hábiles	Porcentaje de peticiones de incorporación al Portal respondidas en un plazo no superior a cinco días hábiles	100%				100%	100%	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	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. CONSECUCCIÓN OBJETIVOS 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  
OBJETIVO EN CURSO: En la actualidad se han cargado las fuentes en NotebookLM y se ha comenzado un proceso de prueba
- 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  
OBJETIVO EN CURSO: En la actualidad se han cargado las fuentes en NotebookLM y se ha comenzado un proceso de prueba
- 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  
OBJETIVO EN CURSO: En la actualidad se han cargado las fuentes en NotebookLM y se ha comenzado un proceso de prueba

#### 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  
OBJETIVO EN CURSO
- 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  
OBJETIVO EN CURSO
- 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  
OBJETIVO CUMPLIDO: Procedimiento establecido con Dialnet en diciembre de 2025
- 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  
OBJETIVO CUMPLIDO: Presentación a la primera edición del proceso de evaluación de calidad de repositorios de acceso abierto (FECYT). RUJA no ha superado la evaluación, por lo que se volverá a presentar al próximo proceso de evaluación en 2027
- 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  
OBJETIVO EN CURSO: La FECYT informa que durante 2026 no habrá convocatoria de evaluación, por lo que el plazo de consecución pasa a 31-12-2027

#### 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  
OBJETIVO NO CUMPLIDO: Reunión con Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones en julio de 2025. Reunión con Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones en septiembre de 2026. Este objetivo pasa al ejercicio 2026

### 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  
OBJETIVO CUMPLIDO: Documento presentado en XXXII conferencia anual REBIUN. Universitat de Girona. 28 de mayo de 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  
OBJETIVO CUMPLIDO: Infografía enviada a Rebiun en noviembre de 2025, depositada en repositorio institucional y difusión en redes

#### 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  
OBJETIVO CUMPLIDO: Reunión de constitución del grupo de trabajo realizada el 09-09-2025

Grupo de Trabajo de Comunicación con las Personas Usuarias 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  
OBJETIVO CUMPLIDO: Calendario operativo y presentado en junio de 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  
OBJETIVO CUMPLIDO: Informes enviados a lista de distribución desde febrero de 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  
OBJETIVO CUMPLIDO: Proyecto puesto en marcha en mayo de 2025

Grupo de Trabajo de Ciencia Abierta

- Elaboración y presentación en Junta Técnica de un borrador de Documento de Política de Ciencia Abierta de la Universidad de Jaén.  
Coordinación: Grupo de Trabajo de Ciencia Abierta. Plazo: 30-11-2025  
OBJETIVO CUMPLIDO: Documento aprobado en Comisión de Biblioteca de 26-11-2025
- Actualización de la web: La ciencia abierta en las instituciones Rebiun.  
Coordinación: Grupo de Trabajo de Ciencia Abierta. Plazo: 30-11-2025  
OBJETIVO CUMPLIDO: Web actualizada en septiembre de 2025 <https://www.rebiun.org/ciencia-abierta/instituciones>
- Creación de un espacio dedicado a ciencia abierta en la web de la Biblioteca de la Universidad de Jaén.  
Coordinación: Grupo de Trabajo de Ciencia Abierta. Plazo: 31-12-2025  
Secciones Implicadas: Sección de Automatización  
OBJETIVO NO CUMPLIDO: Este objetivo pasa al ejercicio 2026

#### 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

OBJETIVO CUMPLIDO: Modificación de la Normativa del Servicio de Préstamo aprobada en Comisión de Biblioteca de 10-07-2025

- 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  
OBJETIVO CUMPLIDO: Se establecen nuevas tareas con la Sección de Adquisiciones Bibliográficas, la Sección de Apoyo al Aprendizaje y la Sección de Automatización
- Realizar la terea expurgo en la Biblioteca EPS de Linares  
Coordinación: Jefe de la Sección EPS Linares. Plazo: 31-12-2025  
OBJETIVO NO CUMPLIDO: Este objetivo pasa al ejercicio 2026

#### **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  
OBJETIVO CUMPLIDO: Procedimiento establecido con Dialnet en diciembre de 2025

#### **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  
OBJETIVO CUMPLIDO: Informe elaborado en junio de 2025 y presentado en Comisión de Biblioteca de 26-11-2025

#### **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  
OBJETIVO CUMPLIDO: LibGuide presentada en reunión de 27-01-2026
- 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  
OBJETIVO CUMPLIDO: Información revisada y actualizada en enero de 2026 por los Encargados de Equipo. Se decide no promocionar porque los cambios propuestos no han supuesto un cambio considerable

#### **9. Objetivos establecidos tras análisis de Informe de Auditoría Interna. Ciclo 2024**

- Incluir en la Planificación de las mejoras hitos de las actividades a desarrollar junto a una temporalización con fechas (semanas, meses etc..) para cada hito, así como la identificación del responsable/s o del equipo de trabajo asignado  
Coordinación: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2025  
OBJETIVO EN CURSO: este objetivo se cumplimentará al definir los objetivos 2026.

#### **10. Objetivos establecidos tras análisis de Informe de Auditoría Externa. Ciclo 2024**

- Medir el plazo real de tiempo de respuesta en los siguientes indicadores:  
I.[PC 06.211]-01 Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días  
I.[PC 06.211]-02 Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días  
I.[PC 06.213]-05 Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles

I.[PC 06.213]-06 Porcentaje de consultas a Pregunta a biblioteca respondidas en un plazo no superior a 48 horas

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

I.[PC 06.23]-04 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles

I.[PC 06.23]-05 Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca

Coordinación: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2025

Secciones implicadas: Sección de Adquisiciones Bibliográficas, Sección de Apoyo al Aprendizaje, Sección de Apoyo a la Investigación

OBJETIVO CUMPLIDO: Correo informativo enviado a los responsables de cada indicador el día 25-09-2025. Datos recogidos en enero de 2026

#### **11. Objetivos establecidos tras análisis de la Encuesta de Satisfacción del personal 2025**

- Informar al Servicio de Prevención del problema de ruido constante sufrido en las dependencias de la Unidad de Administración y planta tercera de Biblioteca en Lagunillas y presentar informe en Junta Técnica

Coordinación: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2025

Secciones implicadas: Unidad de Administración, Sección de Apoyo al Aprendizaje, Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos

OBJETIVO CUMPLIDO: Correo enviado al servicio de Prevención el 27-01-2026

## ANEXO 5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE PERSONAL 2025

### 1. Resultados 2025 por bloques de Biblioteca comparándolos con los resultados globales del PAS de la Universidad: medias

media	2025 global universidad	2025 biblioteca
DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	3,92	4,11
CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	3,90	3,86
PARTICIPACIÓN	3,85	3,59
FORMACIÓN/EVALUACIÓN	3,43	3,53
RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO	4,08	3,71
COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	3,93	3,71
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA	3,09	3,08
RECOPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS	3,55	3,65
VALORACIÓN GENERAL	4,13	3,98
EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO	3,79	3,59
OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO	3,78	3,74
OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA	3,57	3,40

### 2. Resultados 2025 por bloques de Biblioteca comparándolos con los resultados desde 2011: medias y medianas

media	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025
DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	3,99	3,94	3,88	3,84	4,02	3,70	3,81	4,11
CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	3,72	3,71	3,80	3,85	3,96	3,85	3,80	3,86
PARTICIPACIÓN	3,87	3,53	3,68	3,33	3,69	3,26	3,23	3,59
FORMACIÓN/EVALUACIÓN	3,64	3,48	3,63	3,45	3,56	3,49	3,41	3,53
RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO	3,83	3,61	3,68	3,61	3,76	3,59	3,36	3,71
COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	3,87	3,70	3,77	3,64	3,68	3,69	3,68	3,71
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA	3,01	2,71	3,01	2,64	2,64	3,15	2,66	3,08
RECOPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS	3,50	3,13	3,37	3,44	3,55	3,54	3,59	3,65
VALORACIÓN GENERAL	4,16	3,67	3,76	3,63	3,43	3,87	3,77	3,98
EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO	3,98	3,64	3,85	3,56	3,48	3,64	3,37	3,59
OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO	4,32	4,00	4,00	3,90	3,86	3,99	3,90	3,74
OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA	3,71	3,34	3,54	3,70	3,52	3,44	3,48	3,40

mediana	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025
DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	4	4	4	4	4	4	4	4
CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	4	4	4	4	4	4	4	4
PARTICIPACIÓN	3	3	4	3	4	3	3	4
FORMACIÓN/EVALUACIÓN	4	4	4	4	4	3	4	4
RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO	3	3	4	4	4	4	4	4

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

**3. Detalle de los resultados 2025 de Biblioteca comparándolos con los resultados desde 2015: medias**

		2015	2017	2019	2021	2023	2025
	<b>1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>	<b>Media</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	4,15
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	4,00
3	Disponibilidad de documentos y métodos para realizar su trabajo con eficacia (mecanismos de búsqueda de información, manuales y guías de procesos de su Unidad).	4,30	4,32	4,28	4,00	4,09	4,38
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	3,80
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	4,19
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	4,23
7	Ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo	3,73	3,79	3,88	3,62	3,82	4,00
<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>4,11</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>	<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	3,20
9	Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.	3,74	3,48	3,28	3,59	3,23	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	4,23
11	Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	3,85	3,96	4,40	4,21	4,18	4,31
12	Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza	3,77	4,14	4,24	3,89	4,14	4,35
<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>3,86</b>
	<b>3. PARTICIPACIÓN.</b>	<b>Media</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	3,62
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	3,54
15	Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad	3,73	3,36	3,92	3,25	3,27	3,62
<b>Total Bloque 3. PARTICIPACIÓN</b>		<b>3,68</b>	<b>3,33</b>	<b>3,69</b>	<b>3,26</b>	<b>3,23</b>	<b>3,59</b>

		2015	2017	2019	2021	2023	2025
	<b>4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.</b>	<b>Media</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	3,56
17	Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas	3,77	3,82	3,70	3,74	3,76	3,60
18	Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional	3,54	3,22	3,30	3,33	3,25	3,44
19	Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo	3,69	3,39	3,46	3,37	3,40	3,68
20	Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado	3,69	3,61	3,79	3,93	3,65	3,64
21	Utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajo.	3,69	3,61	3,67	3,78	3,38	3,54
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	3,27
<b>Total Bloque 4. FORMACIÓN / EVALUACIÓN</b>		3,63	3,45	3,56	3,49	3,41	3,53
	<b>5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO.</b>	<b>Media</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	3,65
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	3,77
<b>Total Bloque 5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO</b>		3,68	3,61	3,76	3,59	3,36	3,71
	<b>6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.</b>	<b>Media</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	3,69
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	3,81
27	Fluidez de la comunicación con los responsables de la Unidad	3,85	3,68	3,76	3,76	3,64	3,65
28	Fluidez de la comunicación entre las personas que trabajan en la Unidad	3,88	3,68	3,72	3,61	3,62	3,73
29	Adecuación de la información institucional que le proporciona la Universidad	3,46	3,44	3,50	3,85	3,67	3,69
<b>Total Bloque 6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO</b>		3,77	3,64	3,68	3,69	3,68	3,71
	<b>7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.</b>	<b>Media</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	2,80
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	2,96
32	Posibilidades de promoción profesional desde su incorporación a la Universidad.	3,08	2,71	2,71	3,04	2,73	3,20
33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	2,84	2,35	2,38	2,96	2,38	2,88
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	3,54
<b>Total Bloque 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA</b>		3,01	2,64	2,64	3,15	2,66	3,08
	<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>	<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	3,88
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	3,55
37	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones de puestos similares de otras administraciones	3,38	3,52	3,63	3,32	3,47	3,52

		2015	2017	2019	2021	2023	2025
	públicas						
38	Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, otras compensaciones).	2,96	2,86	3,10	2,92	3,05	2,96
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	2,68
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	3,72
41	Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar.	3,92	4,33	4,21	4,30	4,57	4,54
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	4,38
<b>Total Bloque 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS</b>		3,37	3,44	3,55	3,54	3,59	3,65
<b>9. VALORACIÓN GENERAL</b>		<b>Media</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	3,85
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	3,65
45	Grado de implicación personal con la Universidad.	3,50	3,68	3,44	3,79	3,73	3,85
46	Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo.	4,12	4,00	3,32	4,17	3,91	4,23
47	Se identifica con la actual misión, misión, valores y estrategias de la Universidad	3,88	3,68	3,84	3,90	3,67	3,77
<b>Total Bloque 9. VALORACIÓN GENERAL</b>		3,76	3,63	3,43	3,87	3,77	3,98
<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>	<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	3,52
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	3,68
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	3,54
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	3,62
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	3,69
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	3,50
54	Actitudes y acciones para impulsar el trabajo en equipo en el Servicio/Unidad	3,92	3,61	3,50	3,74	3,36	3,54
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	3,46
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	3,77
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	3,48
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	3,73

		2015	2017	2019	2021	2023	2025
<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	3,59
	<b>11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.</b>	<b>Media</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	4,08
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	4,31
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	4,04
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	3,35
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	3,46
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	3,46
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	3,50
<b>Total Bloque 11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO / UNIDAD</b>		4,00	3,90	3,86	3,99	3,90	3,74
	<b>12. OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA.</b>	<b>Media</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	3,40

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

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

- El puesto de trabajo es diferente según turno y según personal. Las tareas están asentadas de forma diferente y pocas veces se pueden improvisar cambios o aplicar novedades y cambios con las rutinas adquiridas de tantos años.
- Tengo posibilidad de desarrollar tareas más allá de las particulares del puesto

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

- Climatización
- Es mejorable la gestión que se hace desde la unidad técnica de las condiciones ambientales del edificio, en especial en lo que tiene que ver con la temperatura. Aparte de la nefasta gestión se echa en falta información y transparencia en cuánto a las decisiones que se toman. En la biblioteca es el principal motivo de queja por parte de los estudiantes y los trabajadores.
- Hemos tenido algunos problemas de ruido de las máquinas de aire que pusieron en el invernadero y que hacen tanto ruido que no se pueden tener las ventanas abiertas. Informamos a riesgos laborales para ver si se podía solucionar de alguna manera y después de venir y medir el ruido la solución era cerrar las ventanas y poner el aire acondicionado o ponernos tapones en los oídos. Por tanto riesgos laborales no sirven de mucho por lo menos en nuestro caso.
- Importante regular bien la climatización. Que sea más adecuada a las condiciones del momento.
- Las temperaturas de las salas de libre acceso de la biblioteca siempre son incómodas para usuarios y trabajadores, muy frías o muy calientes. Los puestos de trabajo del CRAI.Lab están fatalmente diseñados.
- Los puestos de los nuevos servicios en biblioteca como el CRAI son altamente incómodos. El mostrador es incompatible con el desempeño del trabajo. El CRAI no cumple con la ergonomía ni con la prevención. Hay tableros apoyados en escuadras como mesas, no caben los brazos en los puestos, los cables están por todas partes, las cajoneras no caben en las esquinas, no hay luz suficiente en el techo, no hay espacio alrededor de las sillas para moverse. Es un círculo sin sentido en mitad de una sala inmensa que lo único que hace es quitar espacio. Para estos diseños, las

únicas personas que podían dar ideas serían los trabajadores y no los arquitectos, ni demás diseñadores...han pensado sólo en la estética y no en la funcionalidad.

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

- Existe un órgano técnico en el que se debaten y se toman decisiones en cuanto al funcionamiento de la biblioteca
- Las propuestas de los trabajadores no se tienen nunca en cuenta, siempre vienen de arriba y es muy difícil poder aportar algo.

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

- No hay un método normalizado para evaluar el nivel y desempeño del puesto de trabajo

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

- En ocasiones las diferentes secciones funcionan de forma independiente y son poco colaborativos.

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

- Sería necesario conocer y tener un canal institucional de comunicación más eficiente con el resto de la comunidad universitaria

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

- Estamos a la espera de ver como se desarrolla la reciente acordada "carrera horizontal"
- Garantías de equidad e igualdad de oportunidades en los procesos selectivos internos...desde que llevo en la Universidad los procesos selectivos han sido por promoción interna y nunca oposición libre. Han entrado conserjes a ocupar puestos de bibliotecarios. Cuando se extinguen las bolsas, sí se hace selección del SAE en la que participan bibliotecarios titulados; pero para ocupar plazas fijas, se pasan conserjes que no tienen la formación específica del puesto. Es una sinrazón que en una biblioteca universitaria no haya ni un sólo titulado en Biblioteconomía cara al público. Esta biblioteca es un coladero de conserjes y cajón desastre al que todo el que quiera puede llegar. En cambio, nadie puede ir a otros servicios sin tener la formación. Es una práctica que ya debería dejar de hacerse por muchos años que lleve "Institucionalizada"

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

- Falta establecer un sistema claro de qué hacer en caso de alertas meteorológicas, especialmente para el personal que no se reside en Jaén capital
- La jornada laboral en cuanto a permisos y flexibilidad es difícilmente mejorable
- Tenemos muchísimos permisos, vacaciones, pagas y demás beneficios en el puesto de trabajo. Dar gracias a Dios es lo que cada día deberíamos hacer al levantarnos por poder disfrutar de estos privilegios. A veces es incompatible hasta con el desempeño de las funciones. No entiendo cómo un encargado de equipo puede ser encargado y tener horas sindicales a la vez. Es un puesto que debe tener presencia y no ausencia. Los turnos de tarde están olvidados siempre y no somos conscientes que la UNIVERSIDAD tb existe por la tarde y también tiene trabajadores y alumnos con muchas necesidades

Se redactan, literalmente, los comentarios generales:

- Me parece muy, muy mal, que no estemos teletrabajando, hace años que se hace en la administración. Es totalmente indignante
- Se echa en falta por parte de la Universidad un plan de objetivos que vinculen la gestión de los servicios con aspectos como estrategias, misión objetivos institucionales...

## 5. Conclusiones

Tras el análisis de los resultados obtenidos en 2025 cabe destacar de manera general:

- El personal de Biblioteca se encuentra razonablemente satisfecho, el nivel general de satisfacción se encuentra en 3,85 sobre 5, en 2023 se encontraba en 3,68.
- Los resultados obtenidos en Biblioteca son muy similares a los obtenidos de forma global en la Universidad
- El nivel de participación en 2025 ha sido 56,52%, algo superior al obtenido en 2023, que fue 47,83%

Los aspectos concretos menos valorados (por debajo de 3) son cinco. Tres de ellos tienen relación con la promoción y desarrollo de la carrera y dos con recompensas, reconocimientos y atención a las personas:

		2015	2017	2019	2021	2023	2025
	<b>7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.</b>	<b>Media</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	2,80
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	2,96
33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	2,84	2,35	2,38	2,96	2,38	2,88
	<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>	<b>Media</b>
38	Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, otras compensaciones).	2,96	2,86	3,10	2,92	3,05	2,96
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	2,68

Cuatro de ellos (30, 31, 33, 39) coinciden con los aspectos menos valorados en 2023.

Los aspectos concretos más valorados (por encima de 4) son 15, 5 más que en 2023:

		2015	2017	2019	2021	2023	2025
	<b>1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>	<b>Media</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	4,15
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	4,00
3	Disponibilidad de documentos y métodos para realizar su trabajo con eficacia (mecanismos de búsqueda de información, manuales y guías de procesos de su Unidad).	4,30	4,32	4,28	4,00	4,09	4,38
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	4,19
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	4,23
7	Ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo	3,73	3,79	3,88	3,62	3,82	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>	<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	4,23
11	Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	3,85	3,96	4,40	4,21	4,18	4,31
12	Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza	3,77	4,14	4,24	3,89	4,14	4,35
	<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>	<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	4,54

		2015	2017	2019	2021	2023	2025
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	4,38
<b>9. VALORACIÓN GENERAL</b>		<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
46	Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo.	4,12	4,00	3,32	4,17	3,91	4,23
<b>11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.</b>		<b>Media</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	4,08
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	4,31
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	4,04

Respecto a las observaciones y sugerencias se han recibido un total de 20, 11 más que en 2023.

## 6. Plan de actuación

En Junta Técnica de 5 de septiembre de 2025 se decide establecer el siguiente objetivo:

- Informar al Servicio de Prevención del problema de ruido constante sufrido en las dependencias de la Unidad de Administración y planta tercera de Biblioteca en Lagunillas y presentar informe en Junta Técnica  
Coordinación: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2025  
Secciones implicadas: Unidad de Administración, Sección de Apoyo al Aprendizaje, Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos

## ANEXO 6. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN LA LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA año 2025

Durante 2025 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	nº mensajes 2025
sin asunto	24	10	8	2	7	5	6	2
avisos	40	69	45	70	64	65	37	49
comisión de biblioteca	0	2	1	3	2	1	2	1
estadísticas	1	1	1	1	1	1	1	1
formación	4	9	8	2	13	11	10	10
grupos de trabajo	9	10	15	4	9	3	3	5
informes	7	5	5	7	1	0	3	11
junta técnica	7	8	18	8	31	17	16	28
noticias	0	0	10	8	3	4	6	0
SIGC-SUA	30	8	6	5	3	2	3	2
otros	5	16	47	15	37	20	52	40
<b>total</b>	<b>127</b>	<b>138</b>	<b>164</b>	<b>125</b>	<b>171</b>	<b>129</b>	<b>139</b>	<b>149</b>

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Número de mensajes enviados a CI</b>	190	173	179	132	127	138	164	125	171	129	139	149

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 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 47 que constituyen la plantilla de Biblioteca:

- 17 personas han participado, 6 más que durante el ejercicio 2024
- 30 personas no han participado

Analizados el número de mensajes recibidos en 2025, teniendo en cuenta que la cantidad permanece estable con respecto a años anteriores, no se considera necesario llevar a cabo acción alguna.

## ANEXO 7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS año 2025

### 1. RESULTADOS GLOBALES

		MEDIDAS ESTADISTICAS			
		Media	Desvi. Típica	Mediana	Moda
1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.)		4,44	0,79	5	5
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.		4,59	0,71	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		4,39	0,91	5	5
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)		4,60	0,80	5	5
5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades		4,52	0,85	5	5
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.		4,40	1,02	5	5
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición		4,37	0,98	5	5
8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades		4,36	1,16	5	5
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación		4,51	0,88	5	5
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.		4,25	0,97	5	5
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.		4,44	0,84	5	5
12. El uso de "Mi cuenta" en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.):		4,60	0,72	5	5
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella		4,25	1,10	5	5
14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan		4,55	0,88	5	5
15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.		4,57	0,81	5	5
16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.		4,48	0,84	5	5
17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía		4,49	0,86	5	5
18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).		4,43	0,93	5	5
<b>TOTAL</b>					
<b>Global</b>	19. Valore su nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,44	0,78	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.	4,38	0,90	5	5

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIAS					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.):	4,11	4,33	4,38	4,41	4,30	4,44
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	4,57	4,35	4,42	4,32	4,40	4,59
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.'	4,27	4,15	4,25	4,22	4,20	4,39

4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto)	4,72	4,43	4,48	4,42	4,51	4,60
5. El programa de Alfabetización Informativa de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.	4,32	4,22	4,46	4,32	4,28	4,52
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.	4,35	4,19	4,31	4,22	4,24	4,40
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.	4,53	4,02	4,10	3,94	4,16	4,37
8. El servicio de fotocopiadora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.	4,41	4,33	4,21	4,47	4,18	4,36
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.	4,52	4,32	4,33	4,43	4,42	4,51

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.	4,47	4,19	4,29	4,22	4,25	4,44

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
SEGURIDAD: 14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	4,70	4,16	4,43	4,14	4,36	4,55
FIABILIDAD: 15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'	4,80	4,30	4,46	4,22	4,45	4,57
CAPACIDAD DE RESPUESTA: 16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,63	4,31	4,49	4,29	4,37	4,48
EMPATÍA: 17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.	4,61	4,20	4,40	4,27	4,36	4,49
TANGIBILIDAD: 9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,52	4,32	4,33	4,43	4,42	4,51
PARTICIPACIÓN: 18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).'	4,54	4,09	4,35	4,15	4,28	4,43

## 1.4. Preguntas relativas a la percepción global

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS ESTADÍSTICAS					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Global	4,25	4,33	4,24	4,29	4,24	4,44
Percepción sobre la mejora	4,13	4,24	4,22	4,25	4,22	4,38

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS ESTADÍSTICAS				
	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.).'	4,44	4,55	4,35	4,62	4,55

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADISTICAS				
		grado	post grado	PDI	PTGAS	egresados
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.		4,38	4,68	4,70	4,81	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.'		4,20	4,66	4,44	4,59	4,36
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).'		4,46	4,81	4,63	4,81	4,55
5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.		4,32	4,70	4,66	4,69	4,20
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.		4,40	4,70	4,27	4,70	4,14
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.		4,11	4,74	4,48	4,59	4,20
8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.		4,32	4,74	4,26	4,50	4,11
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'		4,39	4,65	4,57	4,72	4,18
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'		4,30	4,56	4,28	3,91	3,91
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.		4,25	4,81	4,45	4,66	4,60
12. El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.).'		4,49	4,70	4,62	4,77	4,60
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.'		4,07	4,37	4,32	4,56	4,57
14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.		4,33	4,61	4,70	4,85	4,00
15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'		4,37	4,84	4,67	4,79	4,09
16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.		4,34	4,69	4,53	4,67	4,18
17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.		4,31	4,70	4,54	4,77	4,27
18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).		4,20	4,52	4,60	4,65	4,25
<b>TOTAL</b>						
<b>Global</b>	19. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,23	4,75	4,51	4,63	4,55
<b>Percepción sobre la mejora</b>	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,13	4,74	4,49	4,61	4,30

## Observaciones/Sugerencias de estudiantes de grado:

- Apertura de biblioteca durante la navidad para el estudio de exámenes de enero
- Buenas tardes a quien concierna, Estudiante de grado que acude a la universidad a diario ya sea para acudir a mis horarios lectivos y a su vez para estudiar en la biblioteca/sala de estudio. Bajo mi punto de vista y humilde opinión los aparcamientos de la biblioteca, que constan de 4 plazas para minusválidos (2 abajo y 2 arriba) y 0, 0 plazas habilitadas para motos. Y las personas que conducen dicho automóvil se ven en la obligación de aparcar en otros parking, pudiendo reemplazar 2 plazas de aparcamiento habitual por 8 de moto en su lugar. Gracias de antemano, David Soria Becerra.
- Compren más libros clásicos
- Creo que el catálogo de libros de mi grado, y también de otros, está algo desactualizado. En muchas ocasiones resulta difícil encontrar los títulos que se necesitan, ya sea porque no están disponibles o porque la oferta es limitada. Por eso, pienso que sería muy útil revisar y renovar el

catálogo, incorporando libros más recientes y ampliando la variedad de obras, para que la biblioteca pueda responder mejor a las necesidades del alumnado.

- Dentro de la biblioteca hay gente que no se comporta (me refiero no a hablar bajito sino a molestar intencionadamente) y cuando pedimos que por favor los echen, los trabajadores nos dicen que es una biblioteca y que la gente puede hacer lo que quiera. Una vergüenza en mi opinión
- El personal que trabaja y atiende en las salas de lecturas es muy amable. Pero en la mayoría de ocasiones en las que estoy estudiando, molestan. No paran de hablar entre ellos y la gran mayoría de veces en voz alta como si no estuviéramos en una biblioteca. En varias ocasiones he tenido que ponerme los auriculares con música alta para poder estudiar, saturándome mucho con la música alta. Incluso en varias ocasiones he tenido que levantarme y pedirles educadamente que bajasen el tono; algo que solo duró unos minutos. No es la primera vez que lo comento con compañeros, es indignante que en un sitio donde se nos exige a los usuarios silencio casi sepulcral puesto que es la función principal del espacio, sean los trabajadores los que no respeten esas normas.
- El tema de los horarios de la biblioteca, podrían poner un horario más adecuado por ejemplo algún fin de semana, para poder estudiar. Ya que algunos no tienen ningún lugar para estudiar los fines de semana y podrían facilitar uno
- En invierno la calefacción está demasiado alta
- En la EPS de Linares nos atienden con mucho agrado, amabilidad y profesionalidad, pero necesitan mejorar las instalaciones en comparación con Jaén
- En mi opinión debería haber mas ejemplares de manuales ya que cuando un profesor recomienda uno acaba sin suficientes unidades para los demás estudiantes.
- Es demasiado frecuente que los/as bibliotecarios/as hablen en voz alta en la biblioteca, lo que interrumpe el estudio y provoca que nos desconcentremos. Además, hay algunos enchufes de las mesas que no funcionan, la temperatura de la biblioteca a veces es demasiado alta o demasiado baja, algunas sillas están rotas, etc.
- L@s bibliotecari@s hablan mucho y de manera ruidosa y dificulta el estudio y la concentración
- L@s bibliotecari@s podrían tratar de hablar menos, puesto que molestan a las personas que estamos estudiando o leyendo.
- LA CALEFACCIÓN ES EXCESIVA
- 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 conexión de wifi
- las bibliotecarias podrían hablar más bajo, molesta un poco, sobre todo cuando van por medio de las mesas
- Las necesidades como usuario siempre las tengo satisfechas.
- Lo mejor el trato, ¡inigualable!
- Los bibliotecarios se pasan todo el día hablando alto, aunque es su trabajo parece que no saben que es una biblioteca. El resto de servicios está bien, pero es muy molesto tener a un trabajador justo detrás tuyo hablando como si no estuviera en la biblioteca. Llevo 4 años aquí y nunca ha cambiado, ya pronto me iré de esta universidad pero espero que esto cambie para los futuros estudiantes.
- Los secretarios te responden todas las dudas
- Más enchufes, solo hay en la parte izquierda de la biblioteca, no hay en las mesas inclinadas.
- muy buen funcionamiento
- no es por ser grosero pero 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. >:(
- Plazas en las instalaciones de biblioteca exclusivas para estudiantes de la Universidad de Jaén. Falta de puestos de biblioteca para los estudiantes debido a gente de fuera de la universidad (opositores, estudiantes de FP o bachillerato, etc.) que ocupan más de la mitad de los sitios en época de exámenes.
- Por favor más limpieza en el crai. Es horrible y asqueroso la suciedad que hay en los sillones.
- Que en época de exámenes dejen abierta la biblioteca aparte de la sala de estudio ya que somos muchos estudiantes los que estudiamos allí y no hay hueco esos días
- Sin comentarios
- Todo esta bien.

- 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:

- Considero que el servicio prestado es importante y valioso. No obstante, creo que sería conveniente indicar al personal de la biblioteca que modere el tono de voz cuando conversan entre ellos, ya que en ocasiones puede resultar elevado y generar desconcentración en los usuarios.
- Conviene con el tiempo escanear en PDF o similar fondos sobre todo antiguos
- Después de hacer mi grado en la universidad de Málaga, puedo decir con total seguridad que esta biblioteca es de 10. Las salas de grupo son ideales y muy necesarias, lo cual es de agradecer que aquí se puedan disfrutar de ellas. La única queja que tengo, es que en época de exámenes debería estar abierta los fines de semana ya que somos muchos los estudiantes que no tenemos otro lugar para poder estudiar concentrados. Es necesario que este abierta sábados y domingos pues además en la sala de estudio no cogemos todos. Gracias.
- El personal es muy amable y siempre ofrecen una muy buena atención
- Estaría que permitiesen poder llevar los ordenadores aunque sea solo para fines de semana, en situaciones especiales, sería de mucha ayuda para algunos estudiantes.
- Fotocopiadoras en la biblioteca a servicio del estudiantado, porque hay libros que son pesados y gordos , y que hacen peso en la mochila para los alumnos que viven lejos de la universidad y se desplazan pie. Hago mención de las fotocopiadoras porque..... seguramente de un libro pues solo necesitan 23 paginas para estudiar de las cuales 10 paginas son para hacer ejercicios. Entonces no haría falta que se llevaran ese libro en específico. Tal vez otro alumno también necesite ese libro y hay veces que cuando vas a preguntar te dicen que ese libro esta pillado y que tendrá que esperar a que se devuelva. Espero haberme explicado correctamente. Gracias por su atención, espero que mi comentario lo tengan en cuenta. Saludos.
- Gracias!
- La única pega que pongo es que la sala de abajo del todo, las zonas de trabajo grupal no están muy limpias y a veces he ido y habían mochilas sin personas
- Mejoras en señalización sobre la manera en que se organizan los libros. Muchas veces las etiquetas (letras y números asociados a los libros) no se terminan de entender y hacen que busquemos en la planta equivocada.
- Nos podrían enviar un correo de confirmación sobre los libros de préstamo que lo hemos prestado, un recordatorio o algo...

#### Observaciones/Sugerencias del PDI:

- ¡Muchas gracias!
- Creo que deben mejorarse los acuerdos para poder consultar artículos de revistas por suscripción
- Deberían permitir al profesorado de Máster (externo) poder acceder a los recursos de la Biblioteca. Es imprescindible para completar y mejorar los contenidos y estrategias que impartimos en clase.
- El servicio de biblioteca es muy profesional, tenemos un muy buen servicio de biblioteca
- El servicio de biblioteca funciona de forma excelente, tanto en la adquisición de bibliografía como en la actualización y gestión del portal de investigación. Sin duda, es uno de los servicios más eficientes con los que he trabajado.
- El sistema de renovación tiene errores que determinan una exasperante pérdida de tiempo. He detectado una incidencia recurrente en el sistema de gestión de préstamos a través de la sección 'Mi Biblioteca', donde libros que deberían permitir la renovación automática siguiendo el procedimiento establecido aparecen catalogados incorrectamente como 'no renovables'. Esta situación impide realizar la gestión telemática y obliga a trasladar físicamente todos los volúmenes a la biblioteca para que el personal pueda actualizar su estado y asignar una nueva fecha de devolución. Les agradecería que, si se trata de un error técnico de la plataforma o si responde a un nuevo procedimiento que exige la presencialidad para estas renovaciones, PROCEDIERAN A SU CORRECCIÓN,
- Excelente servicio de su personal y una correcta atención a las competencias digitales de cada usuario. Muy satisfecha del servicio de la biblioteca UJA. Un apoyo vital al profesorado y a los investigadores en general, pero sobre todo, al PDI novel
- Gracias al personal de la biblioteca por la facilidad y amabilidad a la hora de renovar préstamos.
- Habría que revisar qué libros están disponibles en libre acceso y cuáles en depósito, ya que muchos de referencia hay que pedirlos al depósito. Las materias con las que están catalogados los libros de

historia y arte deberían de depurarse, ya que muchas veces no permiten encontrar los ejemplares.

- La nueva herramienta anti-plagio es muy lenta en el análisis de los trabajos. ¿Habría alguna forma de mejorar eso?
- Mejora en el proceso de adquisición de revistas y libros para el ámbito de las humanidades.
- Mejorar la suscripción a revistas especializadas , por ejemplo JStor para música... y la posibilidad de acceso a redes suscritas como YouTube, ya que es una herramienta muy usada en la docencia en el aula de música.
- Nivel de satisfacción elevado.
- No es un comentario de mejora, es un comentario de reconocimiento. El personal es muy amable, siempre ayudan y explican todo lo necesario.
- No estoy de acuerdo con la política que se ha establecido de que los libros que se adquieren para docencia por parte del profesorado del departamento con cargo a las áreas de conocimiento, tenga que estar en préstamo. Son libros necesarios para preparar las clases. Tener que estar renovando periódicamente esos libros no tiene sentido. Además, en caso de devolución, ¿Qué pasa con el cargo realizado a las Áreas de Conocimiento? En mi caso, mi área es totalmente deficitaria presupuestariamente y es necesario realizar una inversión importante en bibliografía especializada. Creo que esto crea un perjuicio grave y se debería revisar. No son los mismo áreas de conocimiento que llevan un tiempo considerable creadas que otras de reciente creación que necesitan de inversión en material bibliográfica que, encima, si se devuelven a biblioteca, no se sabe lo que ocurre con el cargo que han recibido.
- Quisiera agradecer no sólo la eficiencia del personal de biblioteca, sino también la amabilidad en el trato.
- Servicio siempre eficaz y comunicación de novedades que nos permiten mantenernos al día de las novedades ofrecidas por este servicio
- Soy usuria de la biblioteca de Humanidades que tiene un personal de lo más profesional y atento. Recursos en constante mejora y una adaptación en tiempo real o casi a nuestras necesidades, tanto docentes como de investigación.
- Trabajo en el Campus de Linares y, desde hace ya unos años, no hay servicio de reprografía ni posibilidad de realizar fotocopias, de ahí la calificación mínima en la pregunta relacionada con este aspecto.
- trato muy agradable y profesional

Observaciones/Sugerencias del PTGAS:

- Buena atención personal y profesional
- DESTACAR LA CUALIFICACIÓN Y MAGNIFICA ATENCIÓN QUE DESARROYA EL PERSONAL DE PRÉSTAMO DEL SERVIVIO DE BIBLIOTECA. -
- Haría falta un plano general, de la distribución de la colección de Libros y Revistas, en las distintas plantas de la biblioteca, ubicado en el Hall de acceso a la biblioteca, para que los usuarios supiesen el contenido de cada planta.
- Hay algunos ejemplares que estando en bibliografía recomendada sólo disponen de un ejemplar y lo tiene en préstamo el profesor de esa asignatura por lo que de poco sirve, ya que no se le puede prestar al alumno hasta que el profesor lo devuelva. Sería recomendable adquirir más ejemplares.
- Nada en particular, destacar que es un servicio que presta sus servicios de forma transparente
- Se necesitaría mas salas de trabajo en grupo, no solo para alumnos

Observaciones/Sugerencias de egresados

- No hay observaciones/sugerencias realizadas por egresados

### **3. CONCLUSIONES**

Tras el análisis de los resultados obtenidos en 2025 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 4,44 sobre 5, en 2024 fue 4,29

Los aspectos más valorados son:

4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)	4,60	0,80	5	5
12. El uso de "Mi cuenta" en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.):	4,60	0,72	5	5
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	4,59	0,71	5	5

Es importante indicar que en 2024 estos tres aspectos fueron también lo más valorados.

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:

10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.	4,25	0,97	5	5
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella	4,25	1,10	5	5

Las redes sociales de la Biblioteca también fueron los aspectos menos valorados en las encuestas de 2022, 2023 y 2024.

Respecto a la tipología de las personas usuarias, el estudiantado de grado es el que manifiestan una menor satisfacción y el estudiantado de postgrado es el que manifiestan una mayor satisfacción.

Respecto a las observaciones/sugerencias se pueden agrupar de la siguiente manera:

#### HORARIOS Y APERTURA DE LA BIBLIOTECA

1. Apertura de biblioteca durante la navidad para el estudio de exámenes de enero
2. El tema de los horarios de la biblioteca, podrían poner un horario más adecuado por ejemplo algún fin de semana, para poder estudiar. Ya que algunos no tienen ningún lugar para estudiar los fines de semana y podrían facilitar uno
3. Que en época de exámenes dejen abierta la biblioteca aparte de la sala de estudio ya que somos muchos estudiantes los que estudiamos allí y no hay hueco esos días
4. Después de hacer mi grado en la universidad de Málaga, puedo decir con total seguridad que esta biblioteca es de 10. Las salas de grupo son ideales y muy necesarias, lo cual es de agradecer que aquí se puedan disfrutar de ellas. La única queja que tengo, es que en época de exámenes debería estar abierta los fines de semana ya que somos muchos los estudiantes que no tenemos otro lugar para poder estudiar concentrados. Es necesario que este abierta sábados y domingos pues además en la sala de estudio no cogemos todos. Gracias.
5. Unas veces por la tarde, han tenido que cerrar la biblioteca porque no había nadie, debe solucionarse. NO hay para imprimir. Campus Linares

#### RUIDO, SILENCIO Y COMPORTAMIENTO

1. Dentro de la biblioteca hay gente que no se comporta (me refiero no a hablar bajito sino a molestar intencionadamente) y cuando pedimos que por favor los echen, los trabajadores nos dicen que es una biblioteca y que la gente puede hacer lo que quiera. Una vergüenza en mi opinión
2. El personal que trabaja y atiende en las salas de lecturas es muy amable. Pero en la mayoría de ocasiones en las que estoy estudiando, molestan. No paran de hablar entre ellos y la gran mayoría de veces en voz alta como si no estuviéramos en una biblioteca. En varias ocasiones he tenido que ponerme los auriculares con música alta para poder estudiar, saturándome mucho con la música alta. Incluso en varias ocasiones he tenido que levantarme y pedirles educadamente que bajasen el tono; algo que solo duró unos minutos. No es la primera vez que lo comento con compañeros, es indignante que en un sitio donde se nos exige a los usuarios silencio casi sepulcral puesto que es la función principal del espacio, sean los trabajadores los que no respeten esas normas.
3. Es demasiado frecuente que los/as bibliotecarios/as hablen en voz alta en la biblioteca, lo que interrumpe el estudio y provoca que nos desconcentremos.
4. L@s bibliotecari@s hablan mucho y de manera ruidosa y dificulta el estudio y la concentración

5. L@s bibliotecari@s podrían tratar de hablar menos, puesto que molestan a las personas que estamos estudiando o leyendo.
6. las bibliotecarias podrían hablar más bajo, molesta un poco, sobre todo cuando van por medio de las mesas
7. Los bibliotecarios se pasan todo el día hablando alto, aunque es su trabajo parece que no saben que es una biblioteca. El resto de servicios está bien, pero es muy molesto tener a un trabajador justo detrás tuyo hablando como si no estuviera en la biblioteca. Llevo 4 años aquí y nunca ha cambiado, ya pronto me iré de esta universidad pero espero que esto cambie para los futuros estudiantes.
8. Considero que el servicio prestado es importante y valioso. No obstante, creo que sería conveniente indicar al personal de la biblioteca que modere el tono de voz cuando conversan entre ellos, ya que en ocasiones puede resultar elevado y generar desconcentración en los usuarios.

#### COLECCIÓN DE LIBROS (ACTUALIZACIÓN, CANTIDAD, TIPO)

1. Compren más libros clásicos
2. Creo que el catálogo de libros de mi grado, y también de otros, está algo desactualizado. En muchas ocasiones resulta difícil encontrar los títulos que se necesitan, ya sea porque no están disponibles o porque la oferta es limitada. Por eso, pienso que sería muy útil revisar y renovar el catálogo, incorporando libros más recientes y ampliando la variedad de obras, para que la biblioteca pueda responder mejor a las necesidades del alumnado.
3. En mi opinión debería haber mas ejemplares de manuales ya que cuando un profesor recomienda uno acaba sin suficientes unidades para los demás estudiantes.
4. Conviene con el tiempo escanear en PDF o similar fondos sobre todo antiguos
5. Habría que revisar qué libros están disponibles en libre acceso y cuáles en depósito, ya que muchos de referencia hay que pedirlos al depósito. Las materias con las que están catalogados los libros de historia y arte deberían de depurarse, ya que muchas veces no permiten encontrar los ejemplares.
6. Mejora en el proceso de adquisición de revistas y libros para el ámbito de las humanidades.
7. Hay algunos ejemplares que estando en bibliografía recomendada sólo disponen de un ejemplar y lo tiene en préstamo el profesor de esa asignatura por lo que de poco sirve, ya que no se le puede prestar al alumno hasta que el profesor lo devuelva. Sería recomendable adquirir más ejemplares.

#### RECURSOS ELECTRÓNICOS, REVISTAS Y HERRAMIENTAS DIGITALES

1. Creo que deben mejorarse los acuerdos para poder consultar artículos de revistas por suscripción
2. Deberían permitir al profesorado de Máster (externo) poder acceder a los recursos de la Biblioteca. Es imprescindible para completar y mejorar los contenidos y estrategias que impartimos en clase.
3. La nueva herramienta anti-plagio es muy lenta en el análisis de los trabajos. ¿Habría alguna forma de mejorar eso?
4. Mejorar la suscripción a revistas especializadas , por ejemplo JStor para música... y la posibilidad de acceso a redes suscritas como YouTube, ya que es una herramienta muy usada en la docencia en el aula de música.

#### PRÉSTAMOS Y GESTIÓN BIBLIOTECARIA

1. Nos podrían enviar un correo de confirmación sobre los libros de préstamo que lo hemos prestado, un recordatorio o algo...
2. El sistema de renovación tiene errores que determinan una exasperante pérdida de tiempo. He detectado una incidencia recurrente en el sistema de gestión de préstamos a través de la sección 'Mi Biblioteca', donde libros que deberían permitir la renovación automática siguiendo el procedimiento establecido aparecen catalogados incorrectamente como 'no renovables'. Esta situación impide realizar la gestión telemática y obliga a trasladar físicamente todos los volúmenes a la biblioteca para que el personal pueda actualizar su estado y asignar una nueva fecha de devolución. Les agradecería que, si se trata de un error técnico de la plataforma o si responde a un nuevo procedimiento que exige la presencialidad para estas renovaciones, PROCEDIERAN A SU CORRECCIÓN,
3. No estoy de acuerdo con la política que se ha establecido de que los libros que se adquieren para docencia por parte del profesorado del departamento con cargo a las áreas de conocimiento, tenga que estar en préstamo. Son libros necesarios para preparar las clases. Tener que estar renovando periódicamente esos libros no tiene sentido. Además, en caso de devolución, ¿Qué

pasa con el cargo realizado a las Áreas de Conocimiento? En mi caso, mi área es totalmente deficitaria presupuestariamente y es necesario realizar una inversión importante en bibliografía especializada. Creo que esto crea un perjuicio grave y se debería revisar. No son los mismo áreas de conocimiento que llevan un tiempo considerable creadas que otras de reciente creación que necesitan de inversión en material bibliográfica que, encima, si se devuelven a biblioteca, no se sabe lo que ocurre con el cargo que han recibido.

#### INSTALACIONES, MOBILIARIO Y CLIMATIZACIÓN

1. En invierno la calefacción está demasiado alta
2. En la EPS de Linares nos atienden con mucho agrado, amabilidad y profesionalidad, pero necesitan mejorar las instalaciones en comparación con Jaén
3. Es demasiado frecuente que los/as bibliotecarios/as hablen en voz alta en la biblioteca, lo que interrumpe el estudio y provoca que nos desconcentremos. Además, hay algunos enchufes de las mesas que no funcionan, la temperatura de la biblioteca a veces es demasiado alta o demasiado baja, algunas sillas están rotas, etc.
4. LA CALEFACCIÓN ES EXCESIVA
5. 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.
6. Más enchufes, solo hay en la parte izquierda de la biblioteca, no hay en las mesas inclinadas.

#### LIMPIEZA

1. Por favor más limpieza en el crai. Es horrible y asqueroso la suciedad que hay en los sillones.
2. La única pega que pongo es que la sala de abajo del todo, las zonas de trabajo grupal no están muy limpias y a veces he ido y habían mochilas sin personas.

#### ESPACIOS Y PUESTOS DE ESTUDIO

1. Plazas en las instalaciones de biblioteca exclusivas para estudiantes de la Universidad de Jaén. Falta de puestos de biblioteca para los estudiantes debido a gente de fuera de la universidad (opositores, estudiantes de FP o bachillerato, etc.) que ocupan más de la mitad de los sitios en época de exámenes.
2. Se necesitaría mas salas de trabajo en grupo, no solo para alumnos.

#### SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (REPROGRAFÍA, WIFI, ORDENADORES)

1. La conexión de wifi
2. no es por ser grosero pero 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 fotocopiadoras a los trabajadores pero ninguna a los estudiantes que de verdad las necesitan. >:(
3. Fotocopiadoras en la biblioteca a servicio del estudiantado, porque hay libros que son pesados y gordos , y que hacen peso en la mochila para los alumnos que viven lejos de la universidad y se desplazan pie.
4. Estaría que permitiesen poder llevar los ordenadores aunque sea solo para fines de semana, en situaciones especiales, sería de mucha ayuda para algunos estudiantes.
5. Trabajo en el Campus de Linares y, desde hace ya unos años, no hay servicio de reprografía ni posibilidad de realizar fotocopias, de ahí la calificación mínima en la pregunta relacionada con este aspecto.

#### SEÑALIZACIÓN Y ORIENTACIÓN

1. Mejoras en señalización sobre la manera en que se organizan los libros. Muchas veces las etiquetas (letras y números asociados a los libros) no se terminan de entender y hacen que busquemos en la planta equivocada.
2. Haría falta un plano general, de la distribución de la colección de Libros y Revistas, en las distintas plantas de la biblioteca, ubicado en el Hall de acceso a la biblioteca, para que los usuarios supiesen el contenido de cada planta.

## APARCAMIENTO

1. Buenas tardes a quien concierna, Estudiante de grado que acude a la universidad a diario ya sea para acudir a mis horarios lectivos y a su vez para estudiar en la biblioteca/sala de estudio. Bajo mi punto de vista y humilde opinión los aparcamientos de la biblioteca, que constan de 4 plazas para minusválidos (2 abajo y 2 arriba) y 0, 0 plazas habilitadas para motos. Y las personas que conducen dicho automóvil se ven en la obligación de aparcar en otros parking, pudiendo reemplazar 2 plazas de aparcamiento habitual por 8 de moto en su lugar. Gracias de antemano, David Soria Becerra.

## VALORACIONES POSITIVAS / SIN QUEJAS

1. Las necesidades como usuario siempre las tengo satisfechas.
2. Lo mejor el trato, ¡inigualable!
3. Los secretarios te responden todas las dudas
4. muy buen funcionamiento
5. Sin comentarios
6. Todo esta bien.
7. El personal es muy amable y siempre ofrecen una muy buena atención
8. Gracias!
9. ¡Muchas gracias!
10. El servicio de biblioteca es muy profesional, tenemos un muy buen servicio de biblioteca
11. El servicio de biblioteca funciona de forma excelente, tanto en la adquisición de bibliografía como en la actualización y gestión del portal de investigación. Sin duda, es uno de los servicios más eficientes con los que he trabajado.
12. Excelente servicio de su personal y una correcta atención a las competencias digitales de cada usuario. Muy satisfecha del servicio de la biblioteca UJA.
13. Gracias al personal de la biblioteca por la facilidad y amabilidad a la hora de renovar préstamos.
14. Nivel de satisfacción elevado.
15. No es un comentario de mejora, es un comentario de reconocimiento. El personal es muy amable, siempre ayudan y explican todo lo necesario.
16. Quisiera agradecer no sólo la eficiencia del personal de biblioteca, sino también la amabilidad.
17. Servicio siempre eficaz y comunicación de novedades que nos permiten mantenernos al día de las novedades ofrecidas por este servicio
18. Soy usuria de la biblioteca de Humanidades que tiene un personal de lo más profesional y atento. Recursos en constante mejora y una adaptación en tiempo real o casi a nuestras necesidades, tanto docentes como de investigación.
19. trato muy agradable y profesional
20. Buena atención personal y profesional
21. DESTACAR LA CUALIFICACIÓN Y MAGNIFICA ATENCIÓN QUE DESARROYA EL PERSONAL DE PRÉSTAMO DEL SERVIVIO DE BIBLIOTECA. -
22. Nada en particular, destacar que es un servicio que presta sus servicios de forma transparente
23. No hay observaciones/sugerencias realizadas por egresados

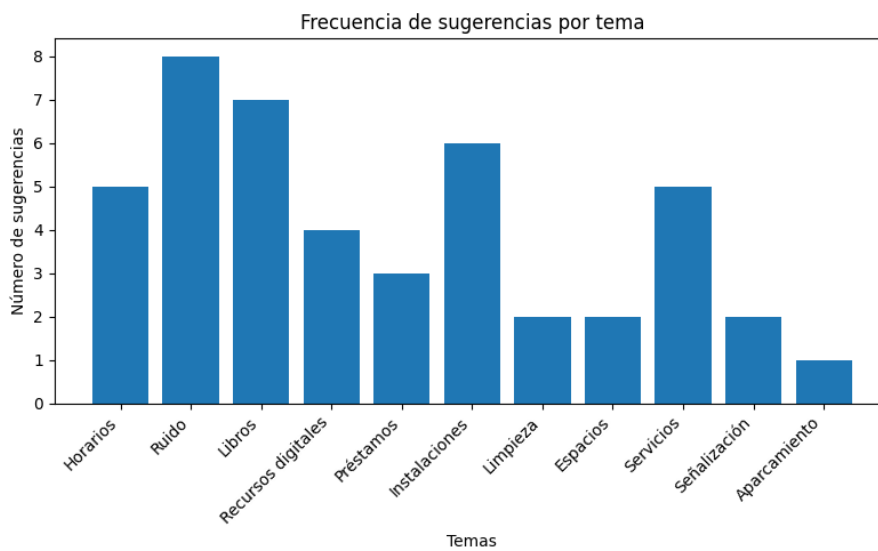
## FRECUENCIA POR TEMA

Tema	Nº de sugerencias
Horarios y apertura	5
Ruido, silencio y comportamiento	8
Colección de libros (actualización, cantidad, tipo)	7
Recursos electrónicos y revistas	4
Préstamos y gestión bibliotecaria	3
Instalaciones, mobiliario y climatización	6
Limpieza	2
Espacios y puestos de estudio	2
Servicios complementarios (wifi, reprografía, ordenadores)	5
Señalización y orientación	2
Aparcamiento	1
Valoraciones positivas / sin quejas	23

## IMPACTO

Los temas con más quejas reales (excluyendo valoraciones positivas) son:

1. Ruido y comportamiento (8)
2. Colección de libros (7)
3. Instalaciones y climatización (6)
4. Horarios y apertura (5)
5. Servicios complementarios (wifi, reprografía, ordenadores) (5)



## 4. ACCIONES DE MEJORA

Tras el análisis de los resultados de la encuesta, la Junta Técnica, en reunión de 4 de marzo de 2026 decide establecer el siguiente objetivo:

- Actualizar las preguntas que forman parte de la encuesta de satisfacción de usuarios.  
Coordinación: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2026

## ANEXO 8. ENCUESTAS POSTSERVICIO 2025

### 1. PREGUNTA A BIBLIOTECA

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 2025 se han realizado 265 consultas a través del servicio *Pregunta a biblioteca* y se han recibido 32 respuestas, un 12,08%.

#### VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

Muy insatisfecho	1	3,13%
Insatisfecho	0	0,00%
Algo satisfecho	0	0,0%
Bastante satisfecho	1	3,13%
Muy satisfecho	30	93,75%
No sabe / No contesta	0	0,00%

#### ¿LA RESPUESTA HA SIDO SATISFACTORIA?

Sí	31	97%
No	1	3%

Comentarios de interés han sido:

- ¡Respuesta muy rápida!
- Excelente atención y profesionalidad
- La respuesta ha sido rápida y ha resuelto mi duda de forma clara.
- Mi consulta doy todos los detalles explicando que no está habilitado el acceso a un recurso disponible en línea. La respuesta ha sido tan rápida como inútil, me contestan que me identifique
- Muchas gracias, solo que al inicio no me salían los artículos y por eso he pedido ayuda
- Muy resolutivos y rápida respuesta. Muchas gracias.
- Nosotros, los estudiantes extranjeros, quisiéramos pedir prestados diccionarios para aprender español, ya que encontramos dificultades para adaptarnos al idioma en los estudios y gracias.
- Siempre pendientes y dispuestos a ayudar.
- Solo dar las gracias por su atención e información.
- The service was so quick and satisfactory.

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

### 2. PROGRAMA DIGCOMP

Modelo de encuesta DIGCOMP

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

El porcentaje de respuesta ha sido el siguiente:

Intermedio	encuestas lanzadas	encuestas cumplimentadas	porcentaje
DIGCOMP_0	79	30	37,94
DIGCOMP_01	84	18	21,42
DIGCOMP_02	152	27	24,32
DIGCOMP_03	97	12	12,37
DIGCOMP_04	65	17	26,15
<b>TOTAL</b>	<b>477</b>	<b>104</b>	<b>21,80</b>

Las valoraciones han sido las siguientes:

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

MEDIAS					
	Digcomp 00	Digcomp 01	Digcomp 02	Digcomp 03	Digcomp 04
La acción formativa recibida es útil	4,2	4,9	4,6	4,3	4,7
La acción formativa recibida merece una buena valoración global	4,2	4,8	4,7	4,1	4,8
Valoración del Módulo 1	4,1	4,6	4,5	4,3	4,8
Valoración del Módulo 2	4,2	4,8	4,7	4,2	4,7
Valoración del Módulo 3	4,2	4,8	4,6	4,3	4,9
Valoración del Módulo 4	4,2	4,9	4,6	4,2	4,8

Respecto a los comentarios, destacar los siguientes:

### DIGCOMP\_0

- El módulo 1 fue muy motivador, tanto por la explicación de la misión del DigComp a nivel europeo como por el test de autoevaluación. El módulo 2 fue un pelín abrumador porque entra en amplio detalle sobre el manejo de la plataforma de docencia, que no está mal que sea así. El módulo 3 está bien en cantidad de contenidos y complejidad, pero no me gustó que estuviese en una web externa porque contradice lo aprendido en el módulo 2 sobre la organización de los recursos de aprendizaje. El módulo 4 es el más útil de todos, porque se aportan muchos detalles desconocidos sobre el funcionamiento de la biblioteca, aunque es el menos relacionado con las competencias digitales; además, me gustó el powerpoint de resumen al final.
- Demasiado general, tenía expectativas de que este curso iba a ser más específico y práctico. A su vez entiendo que es una iniciación a la vez que invitación a hacer los cursos más avanzados y específicos posteriores a este mismo.
- Indagar más sobre herramientas de Google.

### DIGCOMP\_INTERMEDIO\_01

- Bien hecho y útil, especialmente Módulo 4, que ayuda a unir todos los módulos.
- Nada que añadir.
- Gracias por los conocimientos
- El curso me pareció muy interesante y de mucha ayuda a la hora de realizar nuestros trabajos
- Como recomendación, en las versiones imprimibles los vídeos aparecen como fotos, y no existe la posibilidad de poder acceder directamente a las urls, lo que dificulta el poder desarrollar los cursos offline y minimizar el consumo de datos móviles.

### DIGCOMP\_INTERMEDIO\_02

- Sugiero que queden los temas en abierto una vez realizado el curso para poder acceder a ellos en el futuro (que seguro que hará falta). Gracias
- El módulo mejor elaborado ha sido el 2: considero que los contenidos están perfectamente redactados y estructurados, es un módulo práctico desde un enfoque teórico en la utilización de bases de datos académicas. Por otro lado, los módulos 1 y 3 tienen dos problemas: algunas partes no tienen una redacción a texto a pesar de tener las diapositivas (es decir, necesitas ver los vídeos) y luego los subapartados están diseminados en muchos enlaces que, en ocasiones, hasta pasan desapercibidos. El módulo 4 es eminentemente práctico, los contenidos son bastante básicos y ahí es donde yo le veo el fallo (de todas formas, quizás para otros compañeros sí les sirva).
- El módulo 4 fue el que más me gustó, fue el más interactivo y creativo.
- Curso bastante útil, aunque a la hora de hacer el cuestionario del Módulo. 3, me costó entender algunas cosas.
- Me ha parecido esencial como base para investigación. Gracias
- Siempre es un placer aprender conceptos nuevos, muchas gracias
- El curso es indispensable y bastante completo, para iniciarse en la investigación y la realización de numerosos trabajos académico.

### DIGCOMP\_INTERMEDIO\_03

- He encontrado alguna dificultad en la elaboración del video, espero haberla afrontado adecuadamente.
- Debería existir mayor compromiso de los estudiantes, al tener trabajos en grupo no se esfuerzan todos por igual.
- Me hubiese gustado que el curso hubiese sido más denso pero como introductorio está muy bien.
- No me parece un contenido útil para la mayoría de los estudiantes de grado, al contrario que el resto de - DIGCOMP, que ayudan a conocer recursos universitarios y digitales

### DIGCOMP\_INTERMEDIO\_04

- Se debería dar un plazo ulterior para la entrega a los doctorandos que no finalicen los primeros dos módulos para finalizar el curso cuando las actividades de investigación se solapan y sólo temporalmente no resulta posible entregar los primeros dos módulos pero si los módulos siguientes como el III y IV.
- El primer módulo era más intuitivo que formativo
- La mayoría de información que se daba está muy anticuada. Sería conveniente actualizar y modernizar la materia.

## 3. PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

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

- La facilidad de acceso y cumplimentación del formulario de solicitud
- La adecuación de los medios disponibles para el seguimiento de la solicitud (corre-e, RSS de la aplicación de PI, ficha de usuario)
- El tiempo de entrega del documento
- Las tarifas establecidas para obtener el documento
- El plazo de devolución y renovación del préstamo (solo para préstamo)

- El conocimiento mostrado por el personal para comprender mis necesidades
- La atención recibida en la prestación del servicio
- Grado de satisfacción general con el servicio de préstamo interbibliotecario

Durante el año 2025 se lanzaron 233 encuestas y se han recibido 103 respuestas, un 44,21%.

Tipo de usuario: Comunidad Universitaria 103  
Usuarios externos (bibliotecas, particulares, etc.) 0

Perfil de usuario: Alumni 15  
PDI 86  
PAS 2

Servicio solicitado: Reproducciones 31  
Préstamos 72

#### VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Algo Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho	No sabe/No contesta
La facilidad de acceso y cumplimentación del formulario de solicitud	0	1	3	10	89	0
La adecuación de los medios disponibles para el seguimiento de la solicitud (corre-e, RSS de la aplicación de PI, ficha de usuario)	0	0	4	11	84	4
El tiempo de entrega del documento	0	0	0	8	95	0
Las tarifas establecidas para obtener el documento	0	1	4	9	80	9
El plazo de devolución y renovación del préstamo (solo para préstamo)	0	0	6	5	54	7
El conocimiento mostrado por el personal para comprender mis necesidades	0	0	0	3	99	1
La atención recibida en la prestación del servicio	0	0	0	0	102	1
Grado de satisfacción general con el servicio de préstamo interbibliotecario	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>46</b>	<b>603</b>	<b>22</b>

Respecto a los comentarios, destacar los siguientes:

- ¡Es un placer que tengamos en el servicio de préstamo a alguien tan atenta y diligente como Lola! Muchas gracias por la labor que realiza. Saludos.
- ¡Muchas gracias por todo el trabajo! Saludos, David
- Aumentaría el tiempo del préstamo. No obstante, he solicitado la ampliación y me ha sido concedida de manera rápida y eficiente. Estoy muy satisfecho con la gestión
- El formulario para rellenar los datos del libro tiene limitaciones de número de caracteres o tipo de letras que a veces dificultan la inserción de los datos (títulos o nombres largos, etc.)
- El servicio es estupendo. Grandes profesionales que siempre ayudan. Imprescindible.
- Especialmente reseñable la atención de el personal de Biblioteca dedicado a Préstamo interbibliotecario, es excelente.
- Inmejorable!
- Los campos del formulario deben ser más extensos y flexibles. La interfaz es rígida y anticuada
- Los profesionales que se encargan de este servicio son magníficos: profesionales, amables y eficaces al 100%. Muchas gracias
- Me gustaría agradecer la labor de gestión realizada por el personal de la biblioteca en este proceso.
- Muy buen servicio.

- Nada que añadir. El servicio ha sido extraordinario
- Personal amable y muy cualificado
- Por ahora siento que no hay nada que mejorar, solo que agradecer. Lola es muy diligente y siempre servicial. Muchas gracias por los servicios prestados, David.
- Quiero destacar la excelente labor de la técnico de biblioteca Lola, cuya profesionalidad, eficacia y compromiso han sido evidentes en todo momento. Ha gestionado trámites bibliotecarios no solo con instituciones españolas y europeas, sino también con bibliotecas de otros países, demostrando una gran capacidad de coordinación y un profundo conocimiento del sistema interbibliotecario a nivel internacional. Gracias a su trabajo, he podido obtener la información que necesitaba de manera clara y eficiente. GRACIAS.
- Se trataba de un préstamo interbibliotecario.
- Sería bueno hacer convenios con más instituciones, para que los precios fueran más bajos. El personal que se ocupa de este servicio es excelente, tanto por su profesionalidad como por su magnifico trato. Muchas gracias
- Todo ha estado muy bien: Eficacia, profesionalidad, rapidez, amabilidad, compromiso.
- Un servicio que funciona extraordinariamente bien
- Un trabajo excepcional por parte de Lola Rus, por su amabilidad, diligencia y eficacia.

#### 4. **ATENCIÓN PERSONALIZADA**

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

- La adecuación y agilidad de respuesta para obtener cita a la fecha y hora propuestas
- El asesoramiento recibido ha cumplido con mis necesidades
- Grado de satisfacción con el servicio recibido

Durante el año 2025 se lanzaron 51 encuestas y se han recibido 20 respuestas, un 39,22%.

	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta
La adecuación y agilidad de respuesta para obtener cita a la fecha y hora propuestas	0	0	0	1	17	2
El asesoramiento recibido ha cumplido con mis necesidades	0	0	0	2	17	1
Grado de satisfacción con el servicio recibido	0	0	0	2	17	1

Respecto a los comentarios, destacar los siguientes:

- Muchas gracias!!
- Se han aclarado todas mis dudas.

#### **PLAN DE ACTUACIÓN**

En Junta Técnica de 3 de febrero de 2026 se acuerda no establecer objetivo alguno teniendo en cuenta esta encuesta.

## ANEXO 9. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS año 2025

### NÚMERO DE SUGERENCIAS

Durante el año 2025 se recibieron en el Servicio de Biblioteca un total de 148 sugerencias, un 73% menos que durante 2024.

Sugerencias de los usuarios	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Sugerencias de los usuarios que no requieren respuesta (buzón)	34	10	7	13	33	38	29
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (buzón)	12	12	6	8	10	6	1
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (web)	31	7	39	35	42	45	2
Sugerencias de los usuarios (SIGB)	193	169	165	143	157	167	116
<b>Total sugerencias de los usuarios</b>	<b>270</b>	<b>198</b>	<b>217</b>	<b>199</b>	<b>242</b>	<b>256</b>	<b>148</b>

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>							
total sugerencias recibidas	270	198	217	199	242	256	148
total usuarios potenciales	17.445	16.948	16.864	16.609	16.637	16.369	16.951
sugerencias / usuario potencial	0,015	0,011	0,013	0,011	0,014	0,016	0,008

- El número de sugerencias recibidas ha disminuido considerablemente respecto al año 2024
- 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:

- 116 eran bibliográficas, solicitaban la adquisición de una obra concreta.
- 32 eran de carácter general.

De las 32 sugerencias de carácter general, los temas más recurrentes son:

- 23 sugerencias: climatización
- 2 sugerencias: calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas
- 2 sugerencias: ruido

Estos tres temas eran también los de mayor motivo de queja en 2024

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 2025, 3 solicitaban respuesta. Las respuestas se han hecho en un plazo con media de 1,66 días.

## **ACCIONES DE MEJORA**

En Junta Técnica de 3 de febrero de 2026 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. 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> PDI: Accesibilidad, disponibilidad, relevancia y actualidad PDI: Rapidez en la resolución de la solicitud e incorporación con prontitud a la colección de los libros solicitados</p>												
Adquisición de publicaciones periódicas y bases de datos. 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> PDI: Asegurar que las publicaciones periódicas y bases de datos propuestas sean pertinentes y aporten un valor académico significativo a la comunidad universitaria PDI: La incorporación con prontitud a la colección de las publicaciones periódicas/bases de datos solicitadas, su mantenimiento en el tiempo y su grado de diversidad (editoriales diferentes)</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> PDI: Comunicación con el profesorado y facilidad de acceso PDI: La incorporación con prontitud a la colección de los libros recomendados para la labor docente y existencia de un número apropiado de ejemplares para préstamo /consulta</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>                      PDI: Garantizar que el sistema "Busca en BUJA" proporcione búsquedas precisas e información actualizada.                      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>                      PDI: Asegurar que el acceso a los recursos electrónicos suscritos por la Universidad de Jaén sea posible desde cualquier dispositivo con conexión a internet, garantizando una disponibilidad continua y sin interrupciones.                      PDI: Facilidad y rapidez en la conexión y en la descarga de documentos</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>                      PDI: Garantizar un sistema eficiente y accesible para el préstamo, renovación y reserva de documentos de la biblioteca, asegurando una gestión ágil y sin contratiempos para los usuarios.                      PDI: Facilidad en el procedimiento establecido</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>                      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>                      PDI: Proporcionar un servicio ágil y fiable de préstamo interbibliotecario para acceder a documentos no disponibles en la colección de la biblioteca                      PDI: Rapidez en la obtención de los documentos buscados y en el préstamo</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>                  PDI: Proporcionar un servicio ágil y fiable de préstamo interbibliotecario para acceder a documentos no disponibles en la colección de la biblioteca                  PDI: Rapidez en la obtención de los documentos buscados y en el préstamo</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>                  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>                  PDI: Asesoramiento integral para el perfil investigador, incluyendo la gestión de ORCID, la normalización de firmas, la unificación de la producción científica y otras actividades destinadas a mejorar la visibilidad tanto del autor como de la institución                  PDI: Claridad en la información</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>                  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>                  PDI: Personalización y orientación                  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> 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> PDI: Promoción y visibilidad 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> PDI: Promoción y visibilidad PDI: Información actualizada</p> <p><b>Propuesta de mejora:</b> 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> PDI: Promoción y visibilidad 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> 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>                      PDI: Promoción y visibilidad                      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>                      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>                      PDI: Accesibilidad                      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>                      PDI: Promoción y visibilidad                      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>                      PDI: Fácilmente accesible y cumplimentable                      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>                  PDI: Navegación intuitiva y contenido actualizado y completo                  PDI: Página web bien estructurada, con diseño atractivo y funcional, de fácil navegación, optimizada para móviles y velocidad de carga rápida</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>                  PDI: Seguimiento y satisfacción del usuario                  PDI: Facilidad a la hora de encontrar el procedimiento para la solicitud de información y rapidez en la respuesta</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>                  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>                  PDI: Promoción y visibilidad                  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>                  PDI: Promoción y visibilidad                  PDI: Información clara y precisa, con ejemplos concretos</p>																											

Espacios												
Salas para la consulta y trabajo con libre acceso a los fondos				PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS		
				I	U	S	I	U	S	I	U	S
	medias:			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>                      PDI: Ambiente adecuado y equipamiento tecnológico                      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				PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS		
				I	U	S	I	U	S	I	U	S
	medias:			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>                      PDI: Ambiente adecuado y equipamiento tecnológico                      PDI: Entorno apropiado para el trabajo en cuanto al grado de aislamiento y disposición del mobiliario</p> <p><b>Propuesta de mejora:</b>                      Dotar a la sala polivalente del CRAI.lab con la tecnología necesaria para la realización de videoconferencias</p>											
Aulas de formación				PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS		
				I	U	S	I	U	S	I	U	S
	medias:			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>                      PDI: Ambiente adecuado y equipamiento tecnológico                      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				PDI			ESTUDIANTADO			PTGAS		
				I	U	S	I	U	S	I	U	S
	medias:			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>                      PDI: Ambiente adecuado, equipamiento tecnológico y disponibilidad de espacio                      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

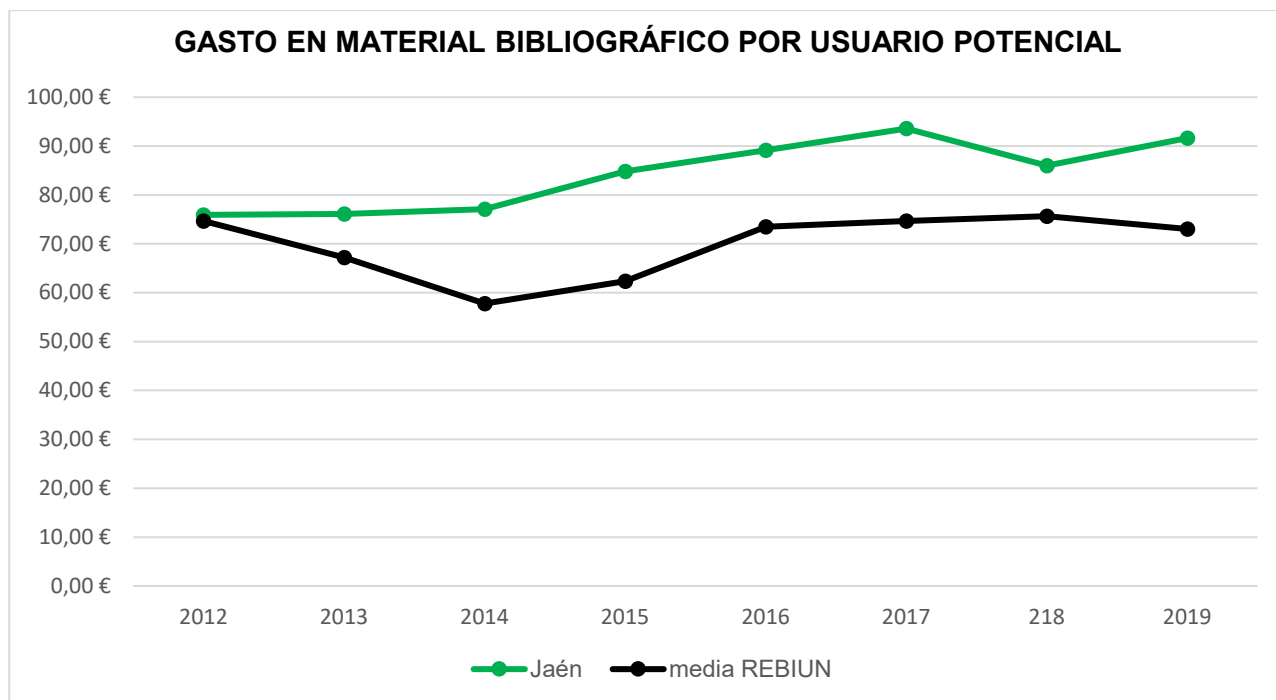
Infraestructuras:

- 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.

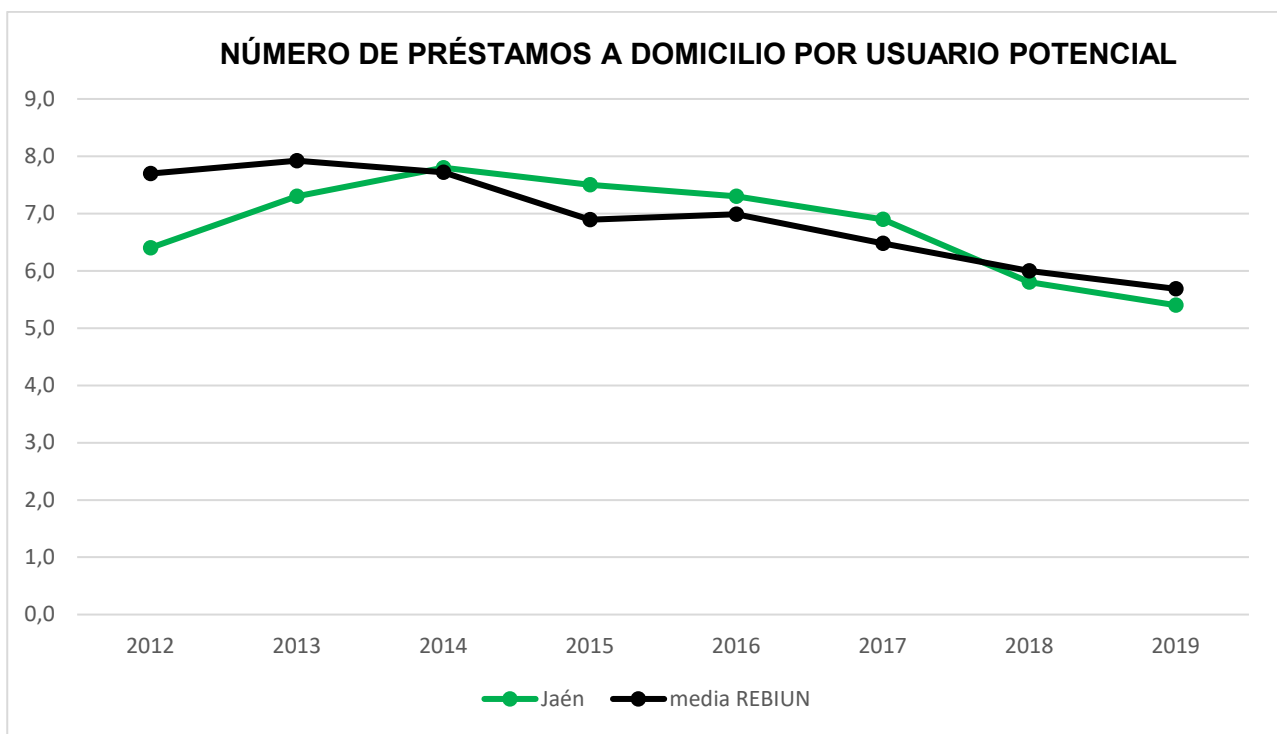
<sup>2</sup>  biblioteca de estructura centralizada  biblioteca de estructura descentralizada  biblioteca de la UJA

<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

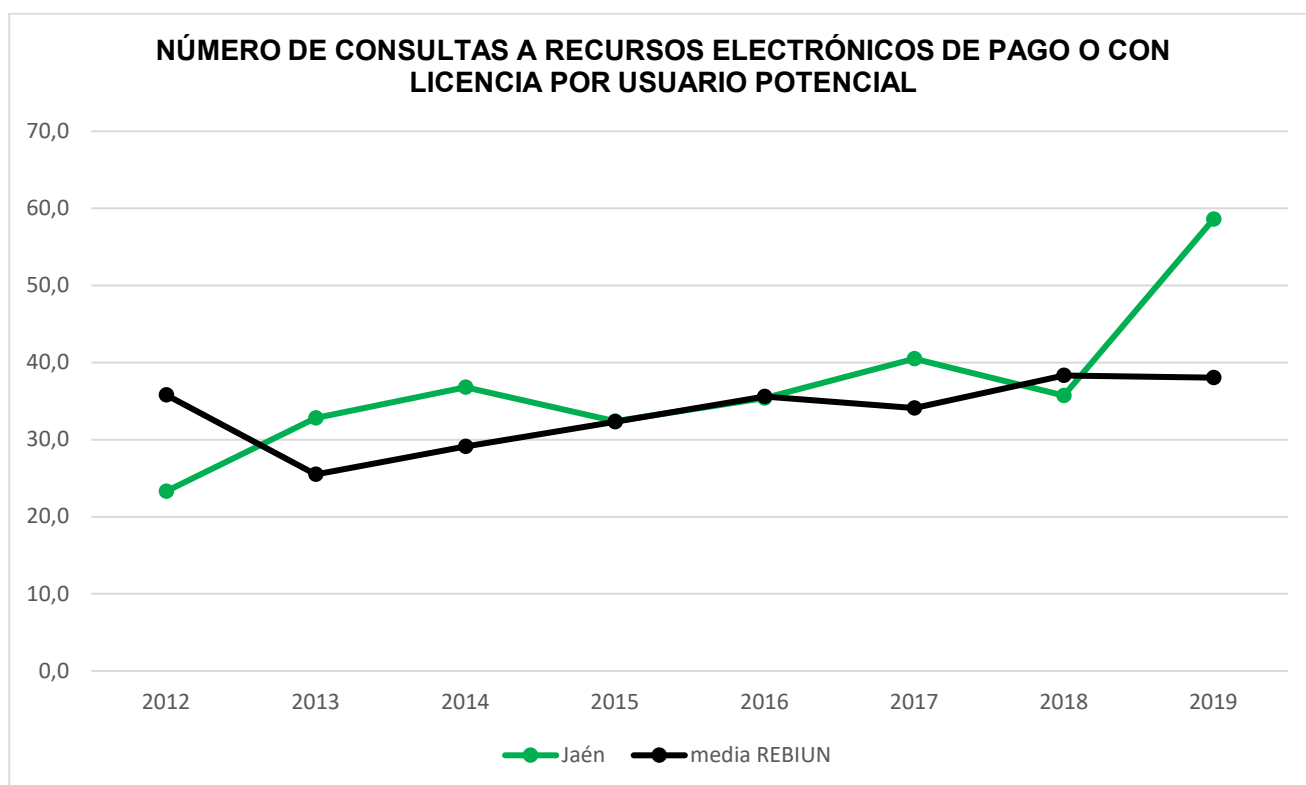


**OBSERVACIONES:** El indicador número de préstamos a domicilio por usuario potencial en la UJA tiene una tendencia a la baja desde al año 2015, tendencia generalizada en el resto de bibliotecas universitarias debido al desarrollo de las colecciones digitales. El valor está en la media respecto a las 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
Almería	25,6	38,5	40,0	41,3	35,5	42,1	51,1	48,0
Burgos	16,4	15,8	20,5	19,7	16,8	17,9	25,1	49,3
Carlos III	28,3	32,1	37,3	38,1	30,7	17,8	11,9	45,5
Girona	24,7	25,3	25,7	20,4	19,3	16,2	15,8	18,2
Huelva	21,4	21,3	22,0	21,3	18,8	16,6	16,1	17,3
Jaume I	45,8	43,7	43,4	42,8	40,6	48,4	50,1	50,5
Pública Navarra	28,6	33,4	42,2	44,0	51,1	53,7	49,1	37,4
<b>Jaén</b>	23,3	32,8	36,8	32,4	35,4	40,5	35,7	58,6
Cantabria	18,1	17,9	33,6	51,3	53,2	51,9	78,8	57,3
Illes Balears	12,6			93,4	151,8	123,3	129,1	18,8
León	210,2	49,5	44,8			5,8	26,2	50,5
Lleida	35,7	34,7	52,2	36,5	25,5	21,2	15,5	35,8
Rey Juan Carlos	5,6	9,9	7,7	10,0	11,5	7,7	6,6	8,4
Rovira i Virgili	4,8	2,0	1,1	0,9	8,2	14,2	25,3	37,1

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

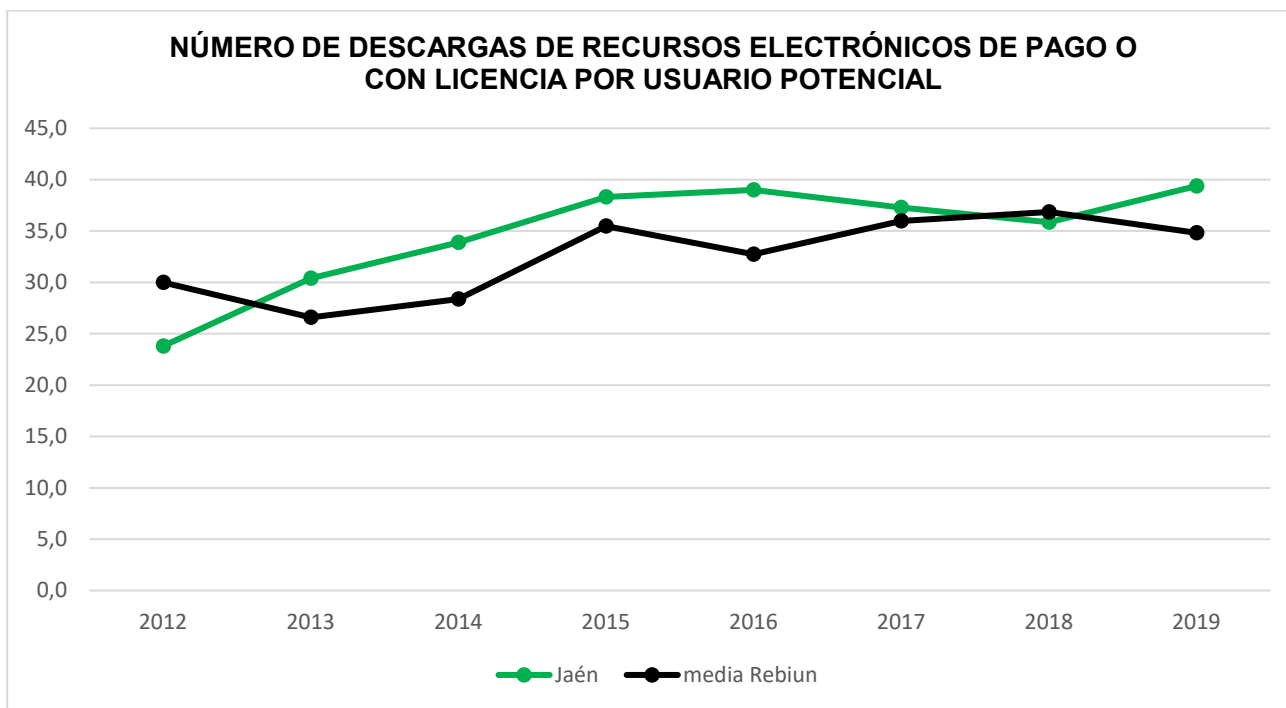


**OBSERVACIONES:** El indicador número de consultas a recursos electrónicos de pago o con licencia por usuario potencial en la UJA tiene una tendencia al alta desde 2015. El valor es muy aceptable y está muy por encima de la media respecto a las bibliotecas que incluye este informe.

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Almería	24,5	28,0	32,7	47,8	47,4	55,1	56,0	56,9
Burgos	25,7	90,1	45,1	89,7	65,1	60,4	67,0	107,3
Carlos III	154,9	28,0	41,7	49,1	53,1	43,5	44,7	33,0
Girona	18,0	22,5	27,5	19,7	20,2	19,2	17,7	19,2
Huelva	18,9	22,5	21,1	21,2	23,0	23,7	25,8	16,1
Jaume I	24,7	25,5	29,7	31,2	32,6	37,2	43,2	12,2
Pública Navarra	22,3	27,9	48,9	59,8	64,3	78,6	63,5	64,2
<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**

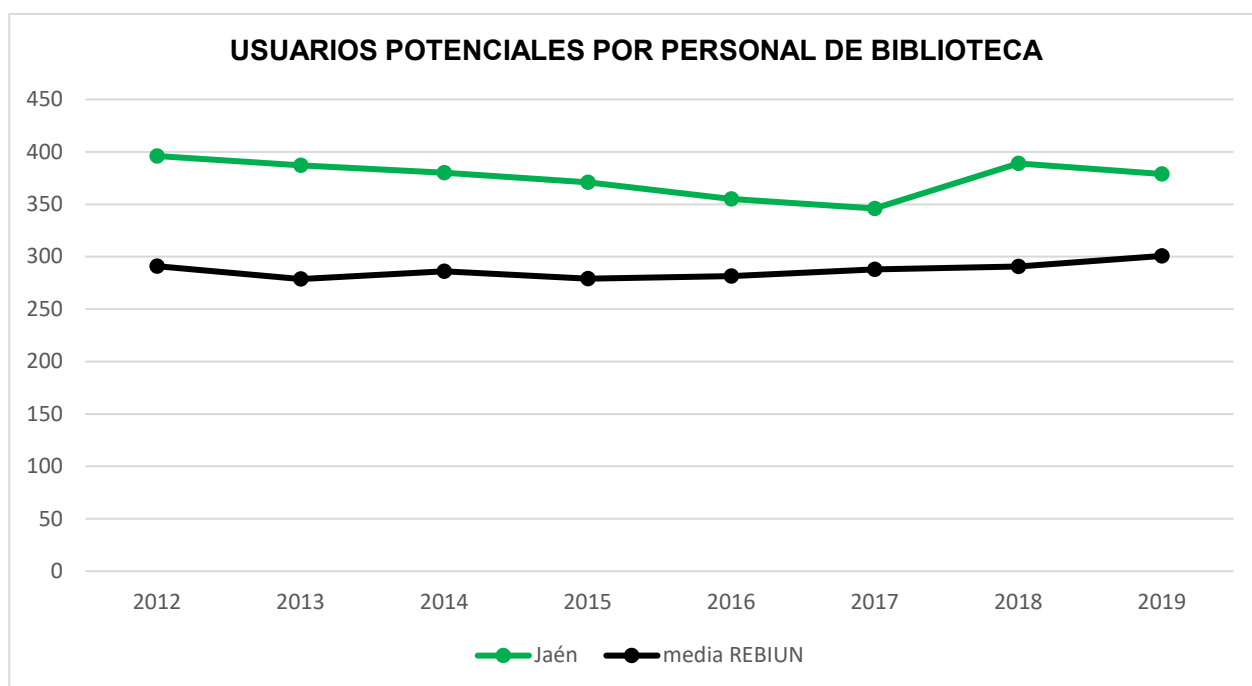


**OBSERVACIONES:** El indicador número de descargas de recursos electrónicos de pago o con licencia por usuario potencial en la UJA tiene una tendencia al alta desde 2012. El valor es muy aceptable y está por encima de la media respecto a las bibliotecas que incluye este informe.

**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**

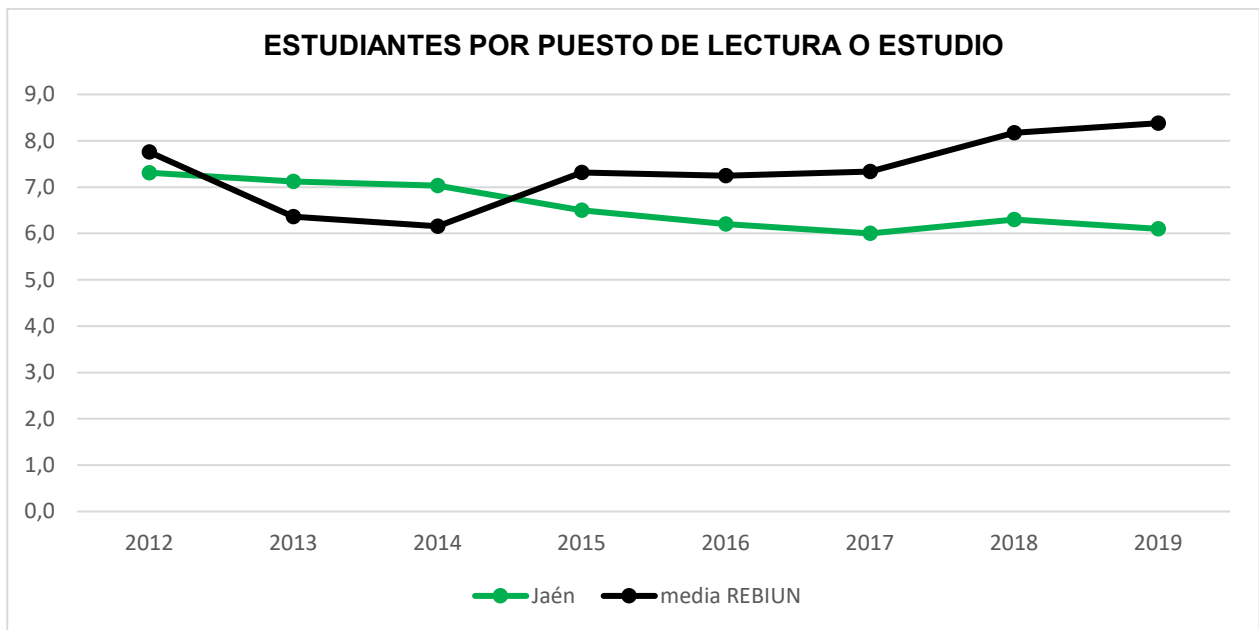


**OBSERVACIONES:** El valor del indicador usuarios potenciales por personal de biblioteca en la UJA está por encima de la media de bibliotecas que incluye este informe. Se considera importante indicar que la BUJA es la segunda biblioteca con menos personal de las que tienen estructura centralizada.

**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. 2025****12.1. GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS Y COMUNICACIÓN INTERNA**

<b>Miembros del Grupo</b>
<p>Bellver Moreira, Sonia            Caniego Martínez, María Teresa            Jarillo Calvarro, Sebastián</p> <p>Coordinación: Sánchez-Palencia Martínez, Silvia</p>
<b>Reuniones celebradas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 28 de enero de 2025</li> </ul>
<b>Objetivos 2025. Informe de consecución</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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            OBJETIVO CUMPLIDO: Calendario operativo y presentado en junio de 2025</li> <li>• 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            OBJETIVO CUMPLIDO: Informes enviados a lista de distribución desde febrero de 2025</li> <li>• 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            OBJETIVO CUMPLIDO: Proyecto puesto en marcha en mayo de 2025</li> </ul>
<b>Objetivos 2026. Propuesta</b>
<p>Elaborar un informe de la situación actual de la señalización de la Biblioteca que contenga un plan de mejora            Hito 1: Diagnóstico. Primera visión de cuál es la señalización, determinando carteles erróneos y ciertas carencias. jul-26            Hito 2: Diagnóstico. Participación del personal de la Biblioteca, mediante correos electrónicos, señalando lo percibido y detectado en este sentido. jul-26            Hito 3: Diagnóstico. Tomar nota de las preguntas e inquietudes más frecuentes entre usuarios y usuarias. jul-26            Hito 4: Redacción del informe. dic-26            Coordinación: Jefa de la Sección de Adquisiciones Bibliográficas y Subdirección y Proyectos</p>
<b>Documentos elaborados / Publicaciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario de Biblioteca especificando horarios de atención al público y préstamos especiales</li> </ul>