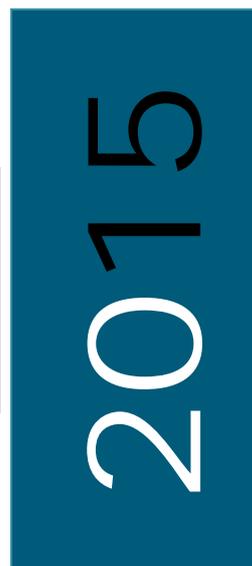


CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)



edición 2015.8

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

edición 2015.1	aprobado en Junta Técnica de 05-02-2015
edición 2015.2	aprobado en Junta Técnica de 26-02-2015
edición 2015.3	aprobado en Junta Técnica de 25-03-2015
edición 2015.4	aprobado en Junta Técnica de 23-04-2015
edición 2015.5	aprobado en Junta Técnica de 15-07-2015
edición 2015.6	aprobado en Junta Técnica de 23-09-2015
edición 2015.7	aprobado en Junta Técnica de 22-10-2015
edición 2015.8	aprobado en Junta Técnica de 10-02-2016



Universidad de Jaén
2015

**ÍNDICE**

Introducción	
1. Marco de referencia	
2. Objetivos 2015	
3. Indicadores	
3.1. Indicadores de Objetivos 2015	
3.2. Indicadores de Procesos	
3.3. Indicadores de la Carta de servicios	
Anexos	
Anexo 1. II Plan estratégico de la Universidad de Jaén. 2012-2020	
Anexo 2. Plan Estratégico de la Red de Bibliotecas Universitarias (Rebiun)	
Anexo 3. Plan de actuación de la BUJA. Consecución objetivos 2014	
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 2010-2014	
Anexo 12. Informes anuales de los Grupos de Trabajo de la UJA	
Anexo 13. Fichas de objetivos 2015	



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 2014. En este apartado se enumeran los objetivos anuales, agrupándolos en tres ejes: eje cliente-usuario, eje procesos internos y eje empleados y capacidades
3. Indicadores. En este apartado se hace un seguimiento de los indicadores de objetivos anuales, indicadores de la Carta de Servicios e indicadores de Procesos
4. Anexos. En este apartado se desarrolla y detalla el marco de referencia y los objetivos anuales



1. MARCO DE REFERENCIA

La misión¹ de la Biblioteca de la Universidad de Jaén es dar apoyo al aprendizaje, la docencia, la investigación y la gestión de la Universidad en su conjunto, facilitando el acceso y difusión de recursos de información y colaborando en los procesos de creación del conocimiento.

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

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

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

Además, el Cuadro de mando 2015 de la BUJA se encuadra en el contexto siguiente:

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

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



2. OBJETIVOS 2015

2.1. Objetivos estratégicos del Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Insitucional

1. Adquisiciones bibliográficas: tener disponible en el fondo de la Biblioteca la totalidad de bibliografía básica y complementaria recomendada por el profesorado en los programas oficiales; y adquirir la totalidad de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes previa valoración de las mismas
2. Hemeroteca: mantener la colección de publicaciones periódicas de la Universidad de Jaén

2.2. Objetivos de la BUJA

Objetivos BUJA 2015 (aprobados en Junta Técnica de 25 de noviembre de 2014) son:

Objetivos EJE CLIENTE-USUARIO

1. Elaborar un Programa de Competencias Informáticas e Informacionales (CI2) (objetivo motivado por: Rebiun, línea 2)
Objetivo no cumplido: La Jefa del Servicio de Informática con fecha 03-02-2015 informa de que no es momento para acometer este objetivo. Se informa del proyecto a la nueva Vicerrectora de Tecnologías de la Información y la Comunicación e Infraestructuras en reunión de 14-10-2015
2. Promocionar los servicios ofertados por la BUJA, para mejorar su visualización y aumentar su uso (objetivo motivado por: encuestas de satisfacción de usuarios)
Objetivo cumplido: Relación de servicios ofertados por la BUJA aprobada en Junta Técnica de 19 de mayo de 2015. Página web actualizada en junio de 2015
3. Formalizar y desarrollar un plan de mejora relativo a la biblioteca digital de la BUJA (objetivo motivado por: encuestas de satisfacción de personal)
Objetivo cumplido: Informe presentado el 8 de junio de 2015 y desarrollado en el segundo semestre del año
4. Convertir a la BUJA en institución colaboradora de Dialnet, proyecto de cooperación que integra distintos recursos y servicios documentales (objetivo motivado por: sugerencias recibidas por usuarios y por el Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación)
Objetivo cumplido: Convenio firmado UJA-Fundación Dialnet en julio de 2015

Objetivos EJE PROCESOS INTERNOS

5. Cambiar la estructura de los anexos del Reglamento de la Biblioteca dotándoles de una forma más jurídica y estructurándolos en artículos (objetivo propuesto por la Comisión de Biblioteca en reunión de 20 de junio de 2013)
Objetivo cumplido: Modificaciones de normativas aprobadas en Comisión de Biblioteca de 26 de junio de 2015

Objetivos EJE 3. EMPLEADOS Y CAPACIDADES DE LA UNIVERSIDAD

6. Mejorar las relaciones laborales entre el personal adscrito a la BUJA (objetivo motivado por: Encuestas de Satisfacción del personal)
Objetivo cumplido: Actividad formativa organizada a propósito y llevada a cabo durante octubre de 2015

2.3. Otros proyectos y acciones

2.3.1. Objetivos establecidos por los Grupos de Trabajo de la BUJA

Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional

- Revisar el proceso PC 06.22 alfabetización informacional: flujograma, registros e indicadores
Objetivo cumplido: propuesta enviada a SIGC-SUA el 16 de julio de 2015
- Revisar los compromisos de calidad relativos a alfin
Objetivo cumplido: propuesta enviada a SIGC-SUA el 16 de julio de 2015
- Montar todos los cursos alfin de los itinerarios 1 y 2
Objetivo cumplido: Cursos montados y fechas de realización 2016 fijadas en reunión de Grupo de Trabajo de 12-11-2015

Grupo de Trabajo de Pregunta al Bibliotecario

- Integrar a Pregunta al Bibliotecario el canal de información de infobib@ujaen.es, realizando las gestiones oportunas con El Servicio de Informática para su realización
Objetivo cumplido: Petición de servicio nº S0912/15, de tipo "MODIFICACIÓN DE BUZÓN/ALIAS/LISTA DE CORREO", creada con fecha 07/07/2015 09:52:37

Grupo de Trabajo de Biblioteca 2.0

- **Impulsar Twitter. Es la herramienta social que mejor funciona y la que más emplean los usuarios estudiantes. La primera actuación será una encuesta dentro del grupo sobre las propuestas que nos realizaron los profesores del curso de Twitter**
Este objetivo pasa a CMI 2016
- Establecer una segunda persona responsable de cada herramienta para que actúe en ausencias largas del responsable principal
Objetivo cumplido: acta de reunión de GT de 14 de julio de 2015
- Lista de distribución entre los miembros del grupo para compartir las noticias que subimos a cada red social
Objetivo cumplido: No se crea lista de distribución, pero se envían correos con asunto Biblioteca2.0 entre los miembros del grupo
- Decidir indicadores para Pintarest para incluirlo en el siguiente informe estadístico
Objetivo cumplido: Indicadores determinados en el informe estadístico 2014
- Trasladar formalmente al grupo de ALFIN la propuesta de incluir ejercicios en los test de los cursos ALFIN, acerca de nuestras redes sociales, incluida la búsqueda de imágenes en Flickr, para asentar el uso continuado de las mismas y no solo que se hagan "amigos" puntualmente
Objetivo cumplido: Comunicado verbalmente a miembros del GT ALFIN

2.3.2. Objetivos establecidos en el "Informe sobre el préstamo CBUA en la BUJA 2011-2013"

- Actualizar información relativa a préstamo CBUA en la web de la BUJA
Objetivo cumplido: web actualizada en noviembre de 2015
- Actualizar información relativa a préstamo CBUA en la página de comunicación interna de la BUJA
Objetivo cumplido: web actualizada en diciembre de 2015
- Revisar CBUA en Millennium: mensajes automáticos, configuración datos de carácter personal, configuración de las renovaciones
Objetivo cumplido: revisado en noviembre de 2015
- **Revisar la IT.[PC06.213]-17 préstamo CBUA**
Este objetivo pasa a CMI 2016
- Incorporación de autorización de recogida de documentos en las ITs existentes relativas a préstamo o creación de una IT específica al respecto
Objetivo cumplido: instrucciones remitidas a CI en correo con fecha 10 de octubre de 2015

2.3.3. Objetivos establecidos tras valoración de las propuestas realizadas en el Informe de Auditoría Interna anual, ciclo 2014

GESTIÓN DE LOS PROCESOS

- Revisar el flujograma del proceso PC 06.22. “Alfabetización Informativa”
Objetivo cumplido: nuevo flujograma aprobado y publicado en Manual de procesos. Anexo nº 8 con fecha 17-02-2015.

INDICADORES DE LOS PROCESOS

- I.[PC 06.21]-10 “Número de consultas a herramientas de búsqueda y recuperación de la BUJA por usuario potencial”: analizar en el próximo ciclo de gestión, los resultados obtenidos de forma que se puedan ajustar el valor objetivo y/o establecer las medidas necesarias para asegurar su cumplimiento
- I.[PC 06.213]-20” Número de consultas a metabuscador BUJA por usuario potencial”: analizar en el próximo ciclo de gestión, los resultados obtenidos de forma que se puedan ajustar el valor objetivo y/o establecer las medidas necesarias para asegurar su cumplimiento
- I.[PC 06.22]-28 “Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 01)”: analizar en el próximo ciclo de gestión, los resultados obtenidos de forma que se puedan ajustar el valor objetivo y/o establecer las medidas necesarias para asegurar su cumplimiento
- I.[PC 06.22]-29 “Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 02)”: analizar en el próximo ciclo de gestión, los resultados obtenidos de forma que se puedan ajustar el valor objetivo y/o establecer las medidas necesarias para asegurar su cumplimiento

Estos cuatro objetivos pasan a CMI 2016, ya que los datos de 2015 no se obtendrán hasta febrero de 2016.

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

- Analizar el porcentaje de usuarios que cumplimenta la encuesta postservicio de “Pregunta al Bibliotecario”
Este objetivo pasa a CMI 2016

2.3.4. Objetivos Rebiun y CBUA

- Objetivo Rebiun: Elaborar un informe relativo a perfiles profesionales basados en competencias en el entorno Rebiun
Objetivo cumplido: Informe presentado en la XXIII Asamblea Anual de Rebiun celebrada en noviembre de 2015
- Objetivos CBUA:
Elaborar documento de agrupación funcional por niveles de RPT
Objetivo cumplido: Informe presentado en reunión CBUA de 19 de noviembre de 2015
Acometer el código deontológico
Objetivo no cumplido: En reunión CBUA de 19 de noviembre de 2015 se decide no acometer el código deontológico

2.3.5. Objetivos del Plan de mejora relativo a la biblioteca digital. Objetivo 2015-3

1. Revisar y mejorar la ficha resumen de los recursos electrónicos:
 - Incluir libros sueltos
 - Repasar y mejorar campos de la ficha resumen, guías, rescritura, etc.
 - Establecer de manera inequívoca responsabilidades
 Responsable: Jefa de Sección de Adquisiciones Bibliográficas. Plazo: 31-12-2015
Objetivo cumplido: Fichas actualizadas y disponibles en ILIAS desde noviembre de 2015
2. Evaluación anual de los recursos electrónicos de la BUJA comprados con los presupuestos centralizados de Biblioteca y Hemeroteca
Responsable: Jefa de Sección de Adquisiciones Bibliográficas. Plazo: 31-12-2015
Objetivo cumplido: Informes presentados en Comisión de Biblioteca de 15 de octubre de 2015

3. Elaborar una instrucción técnica que recoja los procesos de adquisición y tratamiento de recursos electrónicos. Esta instrucción técnica deberá contemplar:

- Normalizar los pedidos en Millennium, independientemente del tipo de material adquirido
- La sección de adquisiciones se encarga a partir de ahora de pedir el alta en WAM a Automatización para los libros electrónicos individuales, e incorporarla al pedido o la ficha del producto si la hubiere
- Identificar en Summon de forma más detallada, todas las colecciones de libros electrónicos que tenemos suscritas

Responsable: Jefa de Sección de Normalización y Proceso Técnico. Plazo: 31-12-2015

Objetivo cumplido: Instrucción técnica aprobada en Junta Técnica de 20 de enero de 2016

4. Estudiar la posibilidad de NO cargar los recursos electrónicos en el catálogo:

- Estudiar la adquisición o empleo de alguna herramienta (como las tablas de carga u otras) que permita gestionar los libros electrónicos (cargas, corrección etiquetas, etc.)

Responsable: Junta Técnica. Plazo: 31-12-2015

Objetivo cumplido: Informe presentados en Junta Técnica de 20 de enero de 2016

5. Elaborar breves guías de uso de los recursos que lo requieran

Responsable: Jefa de Sección de Normalización y Proceso Técnico, Jefa de Sección de Publicaciones Periódicas, Jefa de Sección de Acceso al Documento y Producción Científica. Plazo: 31-12-2015

Objetivo cumplido: Se han elaborado ocho guías de uso: AENORMás, e-Libro, ENFERTECA, INGeBOOK, Lippincott Nursing, Safari, Springer, Thomson Reuters Proview

6. Revisar en la página web de la BUJA todo lo relativo a la biblioteca digital:

Responsable: Junta Técnica. Plazo: 31-12-2015

Objetivo cumplido: Modificaciones hechas en la web e informe oral presentado en Junta Técnica de 22-10-2015

7. Establecer mejoras para BuscaenBuja:

- Ayuda en la página principal de la página web, con una "i" de información junto al logo
- Incluir esta pequeña anotación dentro del cajón de búsqueda.
- Incluir el vídeo de uso que se ha realizado para el alfin.03

Responsable: Responsable del Área de Automatización. Plazo: 31-12-2015

Objetivo cumplido: novedades incorporadas en diciembre de 2015

8. Comprar la plataforma de préstamo de libros electrónicos Xebook

Responsable: Jefa de Sección de Adquisiciones Bibliográficas. Plazo: 31-12-2015

Objetivo cumplido: Plataforma adquirida con fecha de factura 2 de diciembre de 2015

2.3.6. Encuestas de satisfacción de personal 2015

- Campaña para fomentar la participación del personal de Biblioteca en las próximas encuestas de satisfacción.

Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: El que se establezca para la próxima encuesta
Este objetivo pasa a CMI 2016

- Elaborar un informe sobre el estado de los equipamientos informáticos del personal de Biblioteca, y remitirlo al Servicio de Informática.

Responsable: Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático. Plazo: 31-12-2015

Objetivo cumplido: informe presentado al Servicio de Informática en reunión de 14-10-2015

2.3.7. Objetivos establecidos tras valoración de las propuestas realizadas en el Informe de Auditoría Interna de seguimiento anual, ciclo 2015

- Revisión del proceso 06.22, sus registros y formatos, teniendo en cuenta los cambios de presencial a on-line.
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2015
Objetivo cumplido: Junta Técnica de 9 de diciembre de 2015 (Plan de Seguridad Documental)
- Revisión del informe de encuestas postservicio, teniendo en cuenta la tasa de participación y llevando a cabo el procesamiento estadístico de las respuestas textuales de los usuarios.
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 28-02-2016
Este objetivo pasa a CMI 2016

2.3.8. Objetivos establecidos tras valoración de las propuestas realizadas en el Informe de Auditoría Interna de seguimiento del SIGC-SUA. Auditoría del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA y operatividad de procedimientos telematizados

- Revisión de las fichas del Plan de Seguridad Documental de acuerdo al Informe de Resultados de Auditoría Interna de Seguimiento.
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 28-02-2016
Objetivo cumplido: Fichas aprobadas en Junta Técnica de 09-12-2015 y enviadas a SIGC-SUA en correo electrónico de 16 de diciembre de 2015

2.3.9. Objetivos establecidos en Grupo de discusión “Los servicios de la BUJA” 2015

- Modificar el formulario de Relación de necesidades para que en autorización aparezca también responsable de centro de gastos.
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 28-02-2016
Objetivo cumplido: Formulario modificado y actualizadas las IT PC06.211-2 y IT PC06.211-6 en Junta Técnica de 20 de enero de 2016
- Elaboración un informe detallando todo lo que tiene que ver con los documentos que se adquieren con presupuestos no centralizados.
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 28-02-2016
Objetivo cumplido: Informe enviado a Vicerrectorado de Proyección de la Cultura, Deportes y Responsabilidad Social el 03-02-2016
- Remitir informe al PDI relativo a ORCID.
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 28-02-2016
Objetivo cumplido: correo electrónico enviado a Vicerrectorado con fecha 28-10-2015
- Remitir informe al PDI relativo a evaluación de la actividad investigadora
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 28-02-2016
Este objetivo pasa a CMI 2016



3. INDICADORES

3.1. Indicadores de Objetivos de la BUJA

OBJETIVO	INDICADOR	2014	2015
Elaborar un Programa de Competencias Informáticas e Informacionales	Programa de Competencias Informáticas e Informacionales (CI2) presentado a Vicerrectorados	no	no
Promocionar los servicios ofertados por la BUJA, para mejorar su visualización y aumentar su uso	Página web actualizada con relación de servicios BUJA	no	si
Formalizar y desarrollar un plan de mejora relativo a la biblioteca digital de la BUJA	Informe consecución plan de mejora relativo a la biblioteca digital de la BUJA	no	si
Convertir a la BUJA en institución colaboradora de Dialnet, proyecto de cooperación que integra distintos recursos y servicios documentales	Implementación del proyecto	no	si
Cambiar la estructura de los anexos del Reglamento de la Biblioteca dotándoles de una forma más jurídica y estructurándolos en artículos	Borradores normativas presentados en Comisión de Biblioteca	no	si
Mejorar las relaciones laborales entre el personal adscrito a la BUJA	Nivel de satisfacción del personal en encuesta (BLOQUE relaciones internas de trabajo)	3,61	3,68

3.2. Indicadores de procesos

CÓDIGO	PROCESO	VALOR LÍMITE	VALOR OBJETIVO	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información											
I.[PC 06.21]-07	número de préstamos a domicilio / número de usuarios potenciales	≥ 3	≥ 6	5,1	5,2	7,4	7,2	6,6	6,4	7,3	7,8	7,5
I.[PC 06.21]-08	número de descargas de recursos electrónicos / número de usuarios potenciales		≥ 15	6,3	6,9	12,3	12,9	20,0	23,8	30,4	33,9	-----
I.[PC 06.21]-09	número de consultas a recursos electrónicos / número de usuarios potenciales		≥ 15	10,0	10,0	13,5	14,1	16,7	23,3	32,8	36,8	-----

CÓDIGO	PROCESO	VALOR LÍMITE	VALOR OBJETIVO	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
I.[PC 06.211]-10	número de consultas a herramientas de búsqueda y recuperación de la BUJA / número de usuarios potenciales	≥ 18	≥ 30			35,5	31,7	34,6	37,6	40,6	39,0	43,0
	PC 06.211 Entrada de Recursos de Información											
I.[PC 06.211]-11	Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días	≥ 80%	≥ 85%					85%	92%	90%	88%	91%
I.[PC 06.211]-12	Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días	≥ 80%	≥ 85%					88%	92%	93%	94%	95%
I.[PC 06.211]-13	Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca	≥ 30%	≥ 90%		84%	89%	98%	97%	99%	98%	97%	97% ²
I.[PC 06.211]-14	Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca		100%			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 06.211]-15	Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas		100%							100%	100%	100%
	PC 06.212 Tratamiento Técnico de Recursos de Información											
I.[PC 06.212]-16	porcentaje de monografías en papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 6 días	≥ 55%	≥ 65%								69,7%	80,2%
I.[PC 06.212]-17	porcentaje de monografías en las que se producen incidencias en el etiquetado o tejuelo	≤ 5%	≤ 3%				3,7%	3,1%	2,7%	3,1%	2,5%	1,2%
	PC 06.213 Acceso a la Información											
I.[PC 06.212]-18	número de consultas al catálogo / número de usuarios potenciales	≥ 18	≥ 30	27,7	31,2	33,2	29,4	31,9	34,6	37,6	35,6	28,4
I.[PC 06.212]-19	número de consultas a Serial Solution / número de usuarios	≥ 1	≥ 2	1,9	1,9	2,2	2,3	2,6	2,8	2,8	3,3	3,8

² Dato tomado de Millennium

CÓDIGO	PROCESO	VALOR LÍMITE	VALOR OBJETIVO	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	potenciales											
I.[PC 06.212]-20	número de consultas a metabuscador BUJA / número de usuarios potenciales	≥ 0,05	≥ 0,08			0,11	0,09	0,12	0,12	0,16	0,06	10,83
I.[PC 06.212]-21	número de consultas a bases de datos / número de usuarios potenciales		≥ 11	6,9	7,5	9,7	9,9	13,1	19,6	29,2	31,4	-----
I.[PC 06.212]-22	número de descargas de artículos de publicaciones periódicas electrónicas / número de usuarios potenciales		≥ 6	5,7	5,6	6,1	6,3	7,9	9,0	11,9	12,2	-----
I.[PC 06.212]-23	número de descargas de monografías electrónicas / número de usuarios potenciales		≥ 8	0,7	1,3	6,2	6,6	12,1	14,8	18,6	21,7	-----
I.[PC 06.212]-24	número de préstamos a domicilio / número de usuarios potenciales	≥ 3	≥ 6	5,1	5,2	7,4	7,2	6,6	6,4	7,3	7,8	7,5
I.[PC 06.212]-25	porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)	≥ 80%	≥ 85%		81%	86%	86%	89%	98%	93%	96%	98%
I.[PC 06.212]-26	Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles		100%							100%	100%	100%
I.[PC 06.212]-27	Porcentaje de consultas a Pregunta al bibliotecario respondidas en un plazo no superior a 48 horas		100%							100%	99%	99%
	PC 06.22 Alfabetización Informacional											
I.[PC 06.212]-28	porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN itinerario 1	≥ 4%	≥ 8%					6,7%	13,0%	9,6%	9,2%	15,6%
I.[PC 06.212]-30	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 2											-----
I.[PC 06.212]-29	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 3	≥ 4%	≥ 8%					10,2%	12,2%	10,4	5,7%	11,5%

CÓDIGO	PROCESO	VALOR LÍMITE	VALOR OBJETIVO	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	PC 06.23 Apoyo a la Producción Científica											
I.[PC 06.212]-31	número de visitas a la página web de producción científica / número de PDI UJA									8,6	14,4	20,5
I.[PC 06.212]-32	número de consultas recibidas relativas a producción científica / número de PDI UJA									0,04	0,05	0,05
I.[PC 06.212]-33	Número de consultas al repositorio institucional de la UJA									54.644	94.112	85.236
I.[PC 06.212]-34	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles		100%							100%	100%	100%
I.[PC 06.212]-35	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca		100%							100%	100%	100%

		valor límite	valor objetivo	2010	2011	2012	2013	2014	2015
PC 03	GESTIÓN DE ESPACIOS								
I.[PC 03.11]-03	número de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios			67	220	9.994	11.700	17.918	14.641
I.[PC 03.11]-06	número de incidencias comunicadas a gestión del mantenimiento			6	9	11	4	12	8

3.3. Indicadores de la Carta de Servicios

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	2013	2014	2015
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%
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%
Ofrecer la posibilidad de hacer reservas de libros prestados , avisando a través de correo electrónico de su disponibilidad	si/no	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%
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	4,4	3,3	4,2
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%	99%	99%
Ofrecer a los usuarios de la biblioteca un Programa de Alfabetización Informacional con diferentes niveles de especialización para cada tipología de usuario	si/no	si	si	si	si
Responder a las consultas recibidas en Biblioteca relativas a producción científica en un plazo máximo de siete días hábiles	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles	100%	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%
Mantener la oferta de número de puestos de lectura y estudio, no superando la relación de siete estudiantes (1 ^{er} , 2 ^o y 3 ^{er} ciclo) por cada puesto	Número de estudiantes (1 ^{er} , 2 ^o y 3 ^{er} ciclo) por puestos de lectura y estudio	≤ 7	7	7	6

ANEXO 1. II PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN. 2014-2020

Misión de la Universidad de Jaén:

La Universidad de Jaén es una institución pública de educación superior, un bien cultural, con rasgos singulares y alto grado de compromiso social que, mediante la mejora continua de la docencia, investigación, transmisión de la cultura y transferencia del conocimiento, tiene por finalidad contribuir al progreso de la sociedad y al desarrollo sostenible de su entorno.

Visión de la Universidad de Jaén:

La Universidad de Jaén aspira a convertirse en el agente que lidere el cambio social y el proceso de transformación de su entorno socioeconómico, basándose en los avances logrados en los ámbitos del conocimiento, la innovación y el emprendimiento. Para ello, pretende ser una institución que:

- Aporta una formación integral y de calidad a sus estudiantes, centrada en el aprendizaje y adquisición de competencias, para que sean bien valorados en el ámbito laboral y social y para estimular la capacidad de emprendimiento.
- Ofrece una formación permanente a lo largo de toda la vida adecuada a las demandas de la sociedad.
- Se diferencia por impartir una oferta de postgrado especializada y dinámica.
- Participa activamente en alianzas estratégicas con Universidades y otros agentes para avanzar en actividades docentes, investigadoras, de dinamización cultural y de innovación.
- Alcanza un alto grado de internacionalización en su actividad docente e investigadora.
- Logra la interdisciplinariedad en su actividad docente e investigadora.
- Destaca por la excelencia investigadora en determinados ámbitos del conocimiento.
- Desarrolla una política de atracción e incorporación de talento.
- Lidera el sistema de ciencia, tecnología y empresa de la provincia de Jaén.
- Se caracteriza por ser emprendedora.
- Consolida la cultura de la calidad como un mecanismo clave de progreso de la institución.
- Propicia el desarrollo profesional y la implicación de los miembros de la comunidad universitaria.
- Mantiene un compromiso permanente con la responsabilidad social y, en especial, con sus actuaciones en accesibilidad, igualdad de oportunidades, sostenibilidad y cooperación internacional para el desarrollo.
- Contribuye a la inquietud intelectual, a la generación de ideas y al espíritu crítico en la ciudadanía.

Valores de la Universidad de Jaén:

Además de los valores democráticos que propugna la Constitución Española, también hay que destacar aquellos valores que diferencian a nuestra Universidad y que guían las actuaciones que desarrolla para cumplir con las funciones encomendadas y que son:

- Compromiso institucional.
- Cercanía.
- Eficiencia.
- Compromiso con el desarrollo territorial.
- Reconocimiento al esfuerzo y al talento.
- Capacidad de adaptación a los cambios.
- Responsabilidad social.
- Cultura organizativa basada en la planificación, evaluación, mejora continua y rendición de cuentas interna y externa.
- Transparencia.
- Atención a la diversidad y a la igualdad de oportunidades.

Objetivos estratégicos

6.1 Objetivos estratégicos del área de Docencia

D1. Ampliar la oferta de másteres oficiales competitivos en todas las grandes ramas del conocimiento.

- D2. Promover el reconocimiento del personal docente e investigador a partir de la evaluación global de su actividad.
- D3. Aumentar la internacionalización de la actividad docente.
- D4. Fomentar la captación de estudiantes de talento.
- D5. Desarrollar actividades que fomenten la mejora continua y el desarrollo de capacidades de liderazgo, compromiso y emprendimiento entre los estudiantes dentro de un modelo de enseñanza-aprendizaje centrado en la titulación.
- D6. Diseñar una oferta de formación permanente que permita diferenciar a la Universidad de Jaén.
- D7. Orientar la movilidad internacional atendiendo a criterios de excelencia.
- D8. Implantar nuevos titulaciones de grado adaptados a la demanda.
- D9. Desarrollar programas formativos conjuntos con las empresas.

6.2 Objetivos estratégicos del área de Investigación

- I1. Implantar un modelo de refuerzo a la investigación basado en resultados y en la capacidad para lograr una posición de liderazgo nacional e internacional.
- I2. Crear polos de investigación e innovación de carácter interdisciplinar.
- I3. Apoyar la investigación orientada a las áreas prioritarias del VIII Programa Marco de la Unión Europea.
- I4. Fomentar la captación de investigadores de reconocido prestigio.
- I5. Desarrollar una estrategia institucional centrada en la consecución y consolidación de programas de doctorado con mención hacia la excelencia.
- I6. Lograr una adecuada sostenibilidad de los Servicios Técnicos de Investigación.

6.3 Objetivos estratégicos del área de Transferencia del Conocimiento

- T1. Generar una cultura de transferencia del conocimiento vinculado a la docencia y la investigación para dinamizar el desarrollo del entorno.
- T2. Desarrollar alianzas estratégicas con empresas para abordar actividades de I+D+i colaborativa.
- T3. Crear y poner en funcionamiento la Fundación Universidad-Empresa.
- T4. Aumentar el número de patentes en explotación.
- T5. Desarrollar la capacidad emprendedora basada en el conocimiento.

6.4 Objetivos estratégicos del área de Transmisión de la Cultura

- C1. Definir y desarrollar una política de transmisión de la cultura que considere las demandas de los grupos de interés.
- C2. Crear espacios permanentes en la provincia para desarrollar actividades formativas y culturales a través del mecenazgo y de alianzas estratégicas.
- C3. Potenciar la divulgación científica para conseguir sinergias con la actividad docente, investigadora y de transferencia de conocimiento de la Universidad.
- C4. Estimular el emprendimiento basado en la cultura entre los integrantes de la comunidad universitaria.
- C5. Conseguir una imagen de Universidad comprometida con los hábitos de vida saludable potenciando la organización de actividades deportivas.
- C6. Crear una editorial universitaria con señas de identidad propias.

6.5 Objetivos estratégicos del área de Responsabilidad Social

- RS1. Definir y poner en marcha una política integrada de responsabilidad social que englobe cooperación internacional al desarrollo, voluntariado, igualdad y sostenibilidad.
- RS2. Definir los ámbitos de competencia y responsabilidad social de los distintos centros de decisión de la Universidad.
- RS3. Profundizar en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas basadas en resultados.
- RS4. Enfatizar la importancia de la eficacia y la flexibilidad en la gestión del cambio en la Universidad.
- RS5. Desarrollar un plan de comunicación institucional alineado con el Plan Estratégico.
- RS6. Conseguir que la Universidad promueva el cambio de su entorno socioeconómico.
- RS7. Desarrollar nuevas iniciativas de apoyo dirigido a estudiantes con necesidades especiales.
- RS8. Avanzar en la estrategia de gestión de la calidad total en la Universidad.

La Biblioteca de la Universidad de Jaén no aparece formalmente implicada en el desarrollo de ninguno de estos objetivos, aun así, consideramos que podríamos ayudar en la consecución de los siguientes:

D2. Promover el reconocimiento del personal docente e investigador a partir de la evaluación global de su actividad. Líneas de actuación en las que podría participar Biblioteca:

D21. Establecer un sistema de reconocimiento al profesorado basado en la evaluación de resultados.

Forma de participación: Información sobre métodos de evaluación de resultados desde la Sección de Acceso al Documento y Producción Científica.

D5. Desarrollar actividades que fomenten la mejora continua y el desarrollo de capacidades de liderazgo, compromiso y emprendimiento entre los estudiantes dentro de un modelo de enseñanza-aprendizaje centrado en la titulación. Líneas de actuación en las que podría participar Biblioteca:

D51. Ofrecer actividades centradas en la titulación y que potencien el desarrollo de competencias transversales entre el alumnado.

D52. Estimular la atracción de estudiantes mediante el desarrollo de actividades orientadas a la mejora continua y al desarrollo de capacidades transversales.

Forma de participación: La Biblioteca desarrolla un Programa de Alfabetización Informacional con dos líneas destinadas a estudiantes. La alfabetización informacional puede ser considerada una competencia transversal.

I1. Implantar un modelo de refuerzo a la investigación basado en resultados y en la capacidad para lograr una posición de liderazgo nacional e internacional. Líneas de actuación en las que podría participar Biblioteca:

I11. Promover el desarrollo de líneas de investigación punteras basadas en la evaluación de resultados previos y en la proyección de futuro.

I13. Establecer un modelo objetivo de evaluación de resultados de investigación.

I15. Establecer mecanismos para reforzar la capacidad investigadora de los equipos de investigación basada en la evaluación de resultados.

Forma de participación: Información sobre métodos de evaluación de resultados desde la Sección de Acceso al Documento y Producción Científica.

RS7. Desarrollar nuevas iniciativas de apoyo dirigido a estudiantes con necesidades especiales. Líneas de actuación en las que podría participar Biblioteca:

RS71. Desarrollar una política activa que garantice la igualdad de las personas con discapacidad y otras necesidades especiales en el acceso, permanencia, progreso y desarrollo personal en la Universidad.

RS75. Desarrollar las estructuras organizativas, de coordinación y las competencias profesionales necesarias para alcanzar los objetivos sobre la igualdad de oportunidades.

Forma de participación: Acciones que ya se han tomado en Biblioteca dirigidas a la atención a estudiantes con necesidades especiales.

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

III PLAN ESTRATEGICO DE REBIUN 2020

Línea 1. Mejorar la organización, la comunicación y el liderazgo de REBIUN

Objetivos generales

1. Establecer marcos de colaboración efectiva a nivel nacional e internacional con otras asociaciones, organismos y bibliotecas académicas que faciliten el desarrollo de políticas y proyectos conjuntos.
2. Potenciar la faceta de interlocutor referente del conjunto de sus bibliotecas con organismos públicos y privados, tanto nacionales como internacionales.
3. Potenciar y garantizar la coordinación entre sus miembros mediante planes de comunicación y canales de contenidos profesionales.
4. Liderar, promover o coordinar la contratación y negociación de licencias nacionales de los recursos de información de la biblioteca digital en colaboración con los consorcios de bibliotecas y/o directamente con las bibliotecas.
5. Promover la integración de la biblioteca en los objetivos de la universidad. Fortalecer alianzas con otros servicios universitarios e implicar las bibliotecas universitarias en el ámbito de la responsabilidad social de la universidad.

Línea 2. Dar soporte a la docencia, aprendizaje e investigación y gestión

Objetivos generales

1. Integrar de forma progresiva las Competencias Informáticas e Informacionales (CI2) en los diferentes estudios de la universidad como estrategia educativa para el desarrollo de las capacidades válidas para toda la vida.
2. Potenciar la biblioteca como un agente dinamizador de la innovación docente de la universidad e incrementar el uso de los recursos de información desde las diferentes plataformas educativas virtuales de las universidades.
3. Desarrollar y mejorar el modelo de biblioteca universitaria como Centro de Recursos de Aprendizajes e Investigación analizando las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de los usuarios, creando y personalizando nuevos servicios y espacios bibliotecarios y estableciendo marcos de colaboración e integración con otros servicios universitarios.
4. Promover mandatos y políticas institucionales de acceso abierto a la producción científica de cada universidad para incrementar su visibilidad y su impacto.
5. Implementar servicios de información y asesoramiento sobre propiedad intelectual y protección de datos para el uso de la información en el desarrollo de la docencia, aprendizaje, investigación y gestión.

Línea 3 Potenciar el desarrollo y el uso de la Biblioteca Digital 2.0, Internet y las redes sociales

Objetivos generales

1. Potenciar el uso de tecnologías y estándares abiertos en la implementación de proyectos de biblioteca digital, como garantía de viabilidad, perdurabilidad y preservación.
2. Innovar, desarrollar e implementar nuevos proyectos tecnológicos y digitales para potenciar el uso y el acceso a la información científica y técnica de las bibliotecas.
3. Aprovechar las posibilidades de integración e interoperabilidad que ofrecen las tecnologías, para potenciar el desarrollo e implementación de contenidos y servicios interuniversitarios.
4. Adaptar los servicios, instalaciones y recursos de información disponibles a las nuevas necesidades de los usuarios potenciando la Biblioteca 2.0. de forma que garanticen el acceso multiplataforma a los servicios y colecciones de la biblioteca.
5. Construir y potenciar repositorios tecnológicos de contenidos de investigación y docentes institucionales, colaborativos y dinámicos, adaptados a las nuevas necesidades de investigación y metodologías docentes.

Línea 4. Construir y ofrecer un catálogo de servicios y productos colaborativos de calidad de REBIUN

Objetivos generales

1. Integrar los grupos de trabajo en las líneas estratégicas y elaborar y mantener el catálogo de productos y servicios básicos REBIUN común al conjunto de sus bibliotecas.
2. Elaborar directrices y estándares de calidad para el conjunto de sus bibliotecas.
3. Coordinar y dirigir las diferentes publicaciones de REBIUN especialmente las memorias de actuación, estadísticas e indicadores sobre bibliotecas universitarias como modelo de transparencia y herramienta de gestión de la calidad.
4. Elaborar y potenciar planes de formación y desarrollo profesional. Elaborar una agenda anual de encuentros profesionales y sesiones de trabajo formativo. Potenciar e innovar nuevos perfiles y competencias profesionales.
5. Establecer mecanismos y canales alternativos, como instrumentos de comunicación entre las universidades para compartir experiencias, proyectos y buenas prácticas.

ANEXO 3. PLAN DE ACTUACIÓN. CONSECUCCIÓN OBJETIVOS 2014

3.1. Objetivos de la BUJA

Objetivos EJE 1. CLIENTE-USUARIO

1. Implementar una herramienta de descubrimiento (objetivo motivado por: Rebiun, línea 3)
Objetivo cumplido: Presentación de Summon BUJA (busca en BUJA) en Junta Técnica de 19-11-2014
2. Revisar y actualizar, si procede, del itinerario 2 del Programa de Alfabetización Informacional (objetivo motivado por: evolución indicadores)
Objetivo cumplido: Programa de Alfabetización Informacional aprobado en Comisión de Biblioteca de 20 de junio de 2014
3. Desarrollar un proyecto de implementación de competencias informáticas e informacionales (CI2) en la UJA (objetivo motivado por: Rebiun, línea 2)
Objetivo cumplido: Proyecto presentado al Servicio de Informática y aprobado en Junta Técnica de Biblioteca de 19-11-2014
4. Determinar las necesidades informativas de los estudiantes de postgrado para ofrecer servicios más adecuados (objetivo motivado por: encuestas de satisfacción de usuarios)
Objetivo cumplido: Informe y Catálogo de servicios a estudiantes de postgrado presentados en Junta Técnica de Biblioteca de 19-11-2014
5. Implementar las opciones de autoarchivo de RUJA (objetivo motivado por: Plan de actuación de la BUJA 2013)
Objetivo cumplido: IT aprobada y documentación presentada en Junta Técnica de 4 de diciembre de 2014
6. Elaborar un informe de desarrollo documental de RUJA (objetivo motivado por: Rebiun, línea 2)
Objetivo cumplido: informe enviado a Vicerrectora el 17 de diciembre de 2014
7. Rediseñar los espacios de biblioteca para ajustarse a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de los usuarios (objetivo motivado por: Rebiun, línea 2)
Objetivo cumplido: Informe presentado en Junta Técnica de 04-12-2014

Objetivos EJE 2. PROCESOS INTERNOS

8. Elaborar una normativa relativa a fondo antiguo
Objetivo cumplido: Se aprueba el Reglamento de fondos antiguos y valiosos de la BUJA en Junta Técnica de 17-06-2014 y Comisión de Biblioteca de 05-11-2014
9. Redefinir el procedimiento de selección de títulos de publicaciones periódicas adquiridas con el presupuesto de biblioteca
Objetivo cumplido: Programa de Gestión de la Colección de la BUJA modificado en Comisión de Biblioteca de 20-06-2014

Objetivos EJE 3. EMPLEADOS Y CAPACIDADES DE LA UNIVERSIDAD

10. Elaborar un segundo estudio de cargas de trabajo del Personal Técnico Especialista de la BUJA con datos 2013 (objetivo motivado por: Plan de actuación de la BUJA 2012)
Objetivo cumplido: Estudio aprobado en Junta Técnica de 30-05-2014

La totalidad de objetivos de la BUJA están cumplidos y se cierran a 31 de diciembre de 2014.

Los indicadores de objetivos 2014 son:

		2013	2014/06
Implementar una herramienta de descubrimiento	Herramienta de descubrimiento implementada	no	si
Revisar y actualizar, si procede, del itinerario 2 del Programa de Alfabetización Informacional	Modificación del Programa de Alfabetización Informacional de la BUJA aprobada en Comisión de Biblioteca	no	si
Desarrollar un proyecto de implementación de competencias informáticas e informacionales (CI2) en la UJA	Proyecto de implementación de competencias informáticas e informacionales (CI2) presentado en Vicerrectorados	no	si
Determinar las necesidades informativas de los estudiantes de postgrado para ofrecer servicios más adecuados	Catálogo de servicios a estudiantes de postgrado	no	si
Implementar las opciones de autoarchivo de RUJA	Número de objetos incorporados a RUJA por autoarchivo	0	0
Elaborar un informe de desarrollo documental de RUJA	Informe presentado en Vicerrectorado	no	si
Rediseñar los espacios de biblioteca para ajustarse a las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de los usuarios	Rediseño y/o creación de espacios	no	si
Elaborar una normativa relativa a fondo antiguo	Normativa sobre Fondo Antiguo aprobada por la Comisión de Biblioteca	no	si
Redefinir el procedimiento de selección de títulos de publicaciones periódicas adquiridas con el presupuesto de biblioteca	Instrucción Técnica aprobada en Junta Técnica	no	si
Elaborar un segundo estudio de cargas de trabajo del Personal Técnico Especialista de la BUJA con datos 2013	Informe presentado en Junta Técnica	no	si

3.2. Otros proyectos y acciones

Resultado del Informe de Auditoría Interna de seguimiento del Plan de Seguridad Documental, ciclo 2013:

- Actualizar las fichas del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA relativas a Biblioteca
- Instalar claves de acceso a windows por Secciones. Las claves estarán custodiadas por la Dirección de Biblioteca

Objetivos cumplidos: Ambas acciones están realizadas y las propuestas enviadas a los auditores.

Resultado del Informe de Auditoría Interna anual, ciclo 2013

- Especificar en las fichas de indicadores que sea necesario las peculiaridades que se puedan encontrar respecto a su medición
- Analizar el comportamiento del indicador I.[PC 06.212]-16 durante 2014 y valorar la modificación de su valor objetivo
- Actualizar el flujograma del proceso PC 06.22. Alfabetización informacional
- Actualizar el flujograma del proceso PC 06.23. Apoyo a la producción científica

Objetivos cumplidos: Las cuatro acciones están realizadas y las propuestas enviadas a los auditores.

Resultado del análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios, año 2014:

- Mejorar la comunicación con los estudiantes de grado para informar adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.
Objetivo cumplido: Plan de Comunicación con el Usuario modificado en Junta Técnica de 04-12-2014.

En el Informe de Auditoría Externa, ciclo 2013, se sugieren las siguientes oportunidades de mejora:

- Se anima al uso de grupos focales para optimizar el proceso de análisis de los grupos de interés.(BIBL)

Objetivo cumplido: Grupo focal llevado a cabo en Comisión de Biblioteca de 20 de junio de 2014, y los resultados publicados en el CMI 2014, edición 5

- Podría ser interesante completar el análisis de las incidencias en el etiquetado o tejuelo a fin de detectar áreas de mejora. (BIBL)

Objetivo cumplido: Informe elaborado con fecha 8 de mayo de 2014

En el Informe de Cargas de Trabajo del PTE, datos 2013, aprobado en Junta Técnica de 30 de mayo de 2014, se establece el siguiente plan de actuación:

Acción 1	Revisar la normativa de uso de las salas de trabajo en grupo
Objetivo	Unificar criterios y mejorar el servicio al usuario
Responsable	Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático
Plazo	31-12-2014

Objetivo cumplido: Borrador de nueva normativa aprobado en Junta Técnica de 04-12-2014

Acción 2	Desarrollo de una instrucción técnica relativa a limpieza de iPads
Objetivo	Establecer una pauta de trabajo y mejorar el servicio al usuario
Responsable	Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático
Plazo	31-12-2014

Objetivo cumplido: Informe presentado en Junta Técnica de 04-12-2014

Acción 3	Realizar un informe donde se valore la posibilidad de reserva de los ordenadores de uso público ubicados en planta tercera
Objetivo	Conseguir que se haga un uso más racional y responsable de este recurso
Responsable	Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático
Plazo	30-06-2015

Objetivo cumplido: informe presentado en Junta Técnica de 09-09-2014

Acción 4	Realizar un informe para coordinar con los encargados de equipo la distribución y planificación de las cargas de trabajo del PTE en la Sección de Publicaciones Periódicas
Objetivo	Facilitar a los Encargados de Equipo la planificación y distribución del PTE
Responsable	Jefa de Sección de Publicaciones Periódicas
Plazo	31-12-2014

Objetivo cumplido: informe presentado en Junta Técnica de 04-12-2014

Resultado del Grupo de discusión realizado en Comisión de Biblioteca celebrada el 20 de junio de 2014 se establecen las propuestas siguientes:

- Solucionar los problemas de edición del software de elaboración de guías docentes
Objetivo cumplido: Juan Antonio López Guerrero, del Servicio de Informática, lo asume como objetivo 2015

- Estudiar la posibilidad de editar referencias bibliográficas con las formas establecidas para cada área de conocimiento
Objetivo cumplido: Se consulta con el Servicio de Informática, la respuesta es negativa, no se pueden establecer formas distintas de edición para un mismo campo
- Estudiar la posibilidad de habilitar un espacio en la página web de Biblioteca para la consulta de novedades y evitar de esta manera el envío de información personalizado
Objetivo cumplido: novedades disponibles en: http://avalos.ujaen.es/ftlist*spi/
- Indicar en los correos informativos que se envían de manera regular a los usuarios: "Si no desea recibir más mensajes con este tipo de información, por favor, comuníquelo al correo electrónico xxxxxx@ujaen.es"
Objetivo cumplido: texto enviado a la lista de distribución de comunicación interna de Biblioteca el 18-06-2014
- Incorporar en la base de datos de alfin un campo indicando la titulación que cursa cada estudiante
Objetivo cumplido: campo añadido a la base de datos que se usará en 2015
- Definir y comunicar de que forma la Biblioteca puede apoyar al PDI en la elaboración de materiales docentes
Objetivo no cumplido: Se llevará a cabo durante 2015 como parte de un objetivo más amplio: Promocionar los servicios ofertados por la BUJA, para mejorar su visualización y aumentar su uso
- Elaborar un informe relativo al equipamiento en las salas de proyección y audiovisuales y darle traslado al Servicio de Informática
Objetivo cumplido: informe presentado en Junta Técnica de 04-12-2014 y enviado al Servicio de Informática

La totalidad de otros proyectos y acciones se cierran a 31 de diciembre de 2014 a excepción de:

- Definir y comunicar de que forma la Biblioteca puede apoyar al PDI en la elaboración de materiales docentes
Objetivo no cumplido: Se llevará a cabo durante 2015 como parte de un objetivo más amplio: Promocionar los servicios ofertados por la BUJA, para mejorar su visualización y aumentar su uso

ANEXO 4. SIGC-SUA

4.1. Informe de Auditoría Interna anual, ciclo 2014. Propuestas de mejora/observaciones³

GESTIÓN DE LOS PROCESOS

PC 06. 213. "Acceso a la Información"

Propuesta: Se recomienda que la Unidad valore la necesidad de reflejar en el flujograma del proceso, aquellas instrucciones técnicas que, dada su conexión y su nivel de detalle, permiten evidenciar el desarrollo de las actividades descritas en el citado documento facilitando, por otro lado, su comprensión global y asegurando, al tiempo, la plena trazabilidad del proceso.

Valoración: La Junta Técnica considera que son tantas las instrucciones técnicas asociadas a cada proceso, que el incluirlas en los flujogramas dificultaría su comprensión.

PC 06.22. "Alfabetización Informacional"

Propuesta: Se recomienda que la Unidad analice la conveniencia de revisar el flujograma del proceso de forma que permita incorporar todos los registros y actividades que se generan como consecuencia de la preparación y desarrollo de las acciones formativas, garantizando la visualización de toda la gestión realizada por la Unidad y la trazabilidad del proceso.

Valoración: La Junta Técnica considera la propuesta, por lo que se revisará el flujograma del proceso PC 06.22. "Alfabetización Informacional"

INDICADORES DE LOS PROCESOS

I.[PC 06.21]-10 "Número de consultas a herramientas de búsqueda y recuperación de la BUJA por usuario potencial"

Propuesta: Se recomienda que la Unidad analice, en el próximo ciclo de gestión, los resultados obtenidos de forma que ante las alteraciones sufridas en su medición, permita ajustar el valor objetivo y/o establecer las medidas necesarias para asegurar su cumplimiento.

Valoración: La Junta Técnica considera la propuesta, por lo que se analizará, en el próximo ciclo de gestión, los resultados obtenidos de forma que se puedan ajustar el valor objetivo y/o establecer las medidas necesarias para asegurar su cumplimiento.

I.[PC 06.213]-27 "Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas "

Propuesta: Se recomienda que la Unidad valore si la desviación mínima del cumplimiento del objetivo hace necesario establecer las medidas que estimen adecuadas para garantizar la prestación del servicio en periodos ajenos a la jornada laboral, de forma que quede asegurado el cumplimiento del indicador.

Valoración: La Junta Técnica considera que son muy pocas las incidencias registradas en el servicio y, sin embargo, es valorado muy positivamente por los usuarios el que se conteste en períodos ajenos a la jornada laboral.

I.[PC 06.213]-20" Número de consultas a metabuscador BUJA por usuario potencial"

Propuesta: Se recomienda que la Unidad analice la evolución de los resultados obtenidos en la medición del indicador, por si, en su momento, procede la revisión del valor objetivo, una vez haya solventado los factores que inciden en su falta de cumplimiento mediante la sustitución de la herramienta metabuscador.

Valoración: La Junta Técnica considera la propuesta, por lo que se analizará, en el próximo ciclo de gestión, los resultados obtenidos de forma que se puedan ajustar el valor objetivo y/o establecer las medidas necesarias para asegurar su cumplimiento.

³ Todas las valoraciones se consensuan en Junta Técnica de 25 de marzo de 2015

I.[PC 06.22]-28 “Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 01)”

Propuesta: Se recomienda que la Unidad estudie los resultados registrados por el indicador en el próximo ciclo de gestión, de forma que, si fuera conveniente, permita el ajuste del valor objetivo a los nuevos criterios derivados de la modificación del Programa de ALFIN.

Valoración: La Junta Técnica considera la propuesta, por lo que se analizará, en el próximo ciclo de gestión, los resultados obtenidos de forma que se puedan ajustar el valor objetivo y/o establecer las medidas necesarias para asegurar su cumplimiento.

I.[PC 06.22]-29 “Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 02)”

Propuesta: Se recomienda que la Unidad estudie los resultados registrados por el indicador en el próximo ciclo de gestión, de forma que, si fuera conveniente, permita el ajuste del valor objetivo a los nuevos criterios derivados de la modificación del Programa de ALFIN.

Valoración: La Junta Técnica considera la propuesta, por lo que se analizará, en el próximo ciclo de gestión, los resultados obtenidos de forma que se puedan ajustar el valor objetivo y/o establecer las medidas necesarias para asegurar su cumplimiento.

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

EP-23-PC06 “Pregunta al Bibliotecario”

Propuesta: Se recomienda observar el comportamiento de la tasa de participación a fin de establecer, en caso de que fuera necesario, medidas encaminadas a prevenir su decremento sin deteriorar la generación de confianza en la relación con los encuestados, manteniendo y asegurando su anonimato.

Valoración: La Junta Técnica considera la propuesta, por lo que se analizará el porcentaje de usuarios que cumplimenta la encuesta postservicio de “Pregunta al Bibliotecario”.

4.2. Informe de Auditoría Interna de seguimiento anual, ciclo 2015. Propuestas de mejora/observaciones⁴

INDICADORES:

Con respecto a los indicadores con código I.[PC 06.211]-13, I.[PC 06.213]-18 y I.[PC 06.213]-24, si bien la medición de los indicadores en el primer semestre del año vuelca valores por debajo del objetivo establecido, es similar a la registrada en anteriores ciclos de gestión por lo que la Unidad prevé su cumplimiento al cierre de ejercicio.

El cambio de la herramienta metabuscador podría alterar los resultados de las mediciones del indicador “I.[PC 06.213]-18 Número de consultas al catálogo por usuario potencial” por lo que la Unidad manifiesta su intención de realizar el seguimiento de sus resultados por si, en su momento, procede la revisión del valor objetivo.

No se prevé el cumplimiento del indicador “I.[PC 06.213]-27 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas” puesto que dificultades técnicas ajenas a la responsabilidad de la Unidad, ha impedido dar respuesta en el plazo establecido.

La Unidad espera establecer el valor objetivo de los indicadores con código I.[PC 06.23]-32 y I.[PC 06.23]-33 una vez haya analizado el comportamiento de sus resultados.

COMPROMISOS DE CALIDAD:

⁴ Todas las valoraciones se consensuan en Junta Técnica de 22 de octubre de 2015

Propuesta: Se recomienda, ante el incumplimiento, en los dos últimos ciclos de gestión, del compromiso asociado al indicador "1.[PC 06.213]-27 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas", la revisión del valor objetivo de forma que permita garantizar su cumplimiento.

No obstante, la Unidad señala que la falta de su incumplimiento ha sido ocasionada por problemas técnicos ajenos a su voluntad y que el valor registrado (99%) no difiere significativamente del valor objetivo, por lo que no cree necesario proceder a su modificación.

Ante las alegaciones planteadas por la Unidad y teniendo en cuenta su compromiso de prestar el servicio incluso fuera de la jornada laboral, el equipo auditor no considera aconsejable la revisión del indicador, si bien recomienda se analice la evolución de los resultados de cara a adoptar las medidas que garanticen su cumplimiento.

Valoración: La Junta Técnica considera que son muy pocas las incidencias registradas en el servicio y, sin embargo, es valorado muy positivamente por los usuarios el que se conteste en períodos ajenos a la jornada laboral.

FORMATOS:

Propuesta: Se recomienda eliminar en la documentación del proceso el formato " F[PC 06.22]-01 ALFIN. Control de asistencia a cursos" puesto que este trámite se ha automatizado al cambiar la modalidad de la acción formativa de presencial a e-learning.

Valoración: La Junta Técnica considera la propuesta, por lo que se revisará el proceso 06.22, sus registros y formatos, teniendo en cuenta los cambios de presencial a on-line.

ENCUESTAS:

Propuesta: El cambio en la modalidad de las acciones formativas del Programa de alfabetización informacional de presencial a e-learning permite el registro automático de los formandos en la plataforma ILIAS , por lo que la Unidad espera poder obtener la tasa de participación en la encuesta EP-24-PC06 ALFIN.

Se recomienda se realice el procesamiento estadístico de las respuestas textuales de los usuarios en las encuestas permitiendo cuantificar y visualizar de forma más directa las opiniones que son prioritarias para los encuestados.

Valoración: La Junta Técnica considera la propuesta, por lo que se revisará el informe de encuestas postservicio, teniendo en cuenta la tasa de participación y llevando a cabo el procesamiento estadístico de las respuestas textuales de los usuarios.

4.3. Informe de Auditoría Interna de seguimiento del SIGC-SUA. Auditoría del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA y operatividad de procedimientos telematizados⁵

Propuesta: Se recomienda la revisión y actualización de las fichas del Plan de Seguridad Documental de acuerdo al Informe de Resultados de Auditoría Interna de Seguimiento.

Valoración: La Junta Técnica considera la propuesta, por lo que se revisarán las fichas del Plan de Seguridad Documental de acuerdo al Informe de Resultados de Auditoría Interna de Seguimiento.

A la hora de llevar a cabo esta revisión, se tendrán en cuenta el resto de propuestas incluidas en el informe:

- **Propuesta:** Se evidencia la custodia de todas las claves de acceso a los recursos por parte del Director de la Biblioteca. Se recomienda la inclusión de esta custodia en una futura actualización de las fichas del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA.
- **Propuesta:** Se observa que el recurso "Fichas de Proveedores de Material Bibliográfico", actualmente reflejado en las fichas como formato "Papel" realmente es un recurso en formato "Electrónico". Se recomienda la actualización de las fichas del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA corrigiendo esta errata.
- **Propuesta:** Durante la visita de auditoría, el director de la biblioteca indica que el recurso "Registro de solicitudes para acciones formativas de alfabetización informacional", un archivo Excel podría

⁵ Todas las valoraciones se consensuan en Junta Técnica de 22 de octubre de 2015

- desaparecer por entrar en desuso. Se recomienda que si esta circunstancia se produce, se actualicen las fichas del Plan.
- Propuesta: Se observa que no se encuentra operativo el “Repositorio Documental de RR.NN de material bibliográfico” basado en ALFRESCO. En este sentido, se recomienda la actualización de la ficha del Plan de Seguridad Documental del proceso “Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información. Entrada de Recursos de Información”.

ANEXO 5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE PERSONAL 2015

1. Resultados 2015 por bloques de Biblioteca comparándolos con los resultados globales del PAS de la Universidad: medias

media	2015 global universidad	2015 biblioteca
DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	3,71	3,88
CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	3,57	3,80
PARTICIPACIÓN	3,51	3,68
FORMACIÓN/EVALUACIÓN	3,22	3,63
RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO	3,77	3,68
COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	3,65	3,77
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA	2,77	3,01
RECOPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS	3,26	3,37
VALORACIÓN GENERAL	3,84	3,76
EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO	3,48	3,85
OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO	3,70	4,00
OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA	3,48	3,54

2. Resultados 2015 por bloques de Biblioteca comparándolos con los resultados desde 2006: medias y medianas

media	2006	2007	2008	2011	2013	2015
DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	3,17	3,35	3,21	3,99	3,94	3,88
CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO				3,72	3,71	3,80
PARTICIPACIÓN				3,87	3,53	3,68
FORMACIÓN/EVALUACIÓN	3,65	3,65	3,64	3,64	3,48	3,63
RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO				3,83	3,61	3,68
COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	3,65	3,76	3,76	3,87	3,70	3,77
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA	3,00	3,25	3,25	3,01	2,71	3,01
RECOPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS				3,50	3,13	3,37
VALORACIÓN GENERAL				4,16	3,67	3,76
EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO	3,72	3,97	3,60	3,98	3,64	3,85
OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO				4,32	4,00	4,00
OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA				3,71	3,34	3,54

mediana	2006	2007	2008	2011	2013	2015
DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	3	3	3	4	4	4
CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO				4	4	4
PARTICIPACIÓN				3	3	4
FORMACIÓN/EVALUACIÓN	4	4	4	4	4	4

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

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

3. Detalle de los resultados 2015 de Biblioteca comparándolos con 2011 y 2013: medias

		2011	2013	2015
	1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.	Media	Media	Media
1	Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	4,49	4,19	4,07
2	Asignación de los objetivos que tiene que lograr en el desempeño de su puesto de trabajo.	4,15	4,08	3,93
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).	4,15	4,17	4,30
4	Posibilidad de aplicar nuevas ideas en el desempeño de su puesto de trabajo (creatividad e innovación)	3,66	3,56	3,44
5	Posibilidad de desempeñar las funciones del puesto de trabajo con autonomía y responsabilidad propia.	4,00	3,92	3,89
6	Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo	3,98	3,97	3,78
7	Ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo	3,54	3,71	3,73
Total Bloque 1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO		3,99	3,94	3,88
	2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.	Media	Media	Media
8	Desarrollo de la prevención de riesgos laborales en relación con su puesto de trabajo (información y formación sobre los riesgos, medidas de prevención adoptadas, equipos de protección individual, medidas de emergencia, etc.	3,22	3,44	3,70
9	Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.	3,27	3,28	3,74
10	Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.)	3,98	3,94	3,93
11	Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	4,22	3,97	3,85
12	Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza	3,93	3,92	3,77
Total Bloque 2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO		3,72	3,71	3,80
	3. PARTICIPACIÓN.	Media	Media	Media
13	Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo	3,85	3,51	3,77
14	Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo	3,88	3,37	3,54
15	Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad	3,88	3,71	3,73

Total Bloque 3. PARTICIPACIÓN		3,87	3,53	3,68
4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.		Media	Media	Media
16	Posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo	3,68	3,56	3,69
17	Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas	3,93	3,72	3,77
18	Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional	3,59	3,39	3,54
19	Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo	3,56	3,44	3,69
20	Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado	3,68	3,46	3,69
21	Utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajo.	3,50	3,47	3,69
22	Los métodos aplicados para evaluar el nivel de desempeño y de competencias en el puesto de trabajo	3,44	2,94	3,31
Total Bloque 4. FORMACIÓN / EVALUACIÓN		3,62	3,43	3,63
5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO.		Media	Media	Media
23	Grado de cooperación, apoyo y desarrollo del trabajo en equipo en su Unidad.	3,90	3,47	3,62
24	Grado en el que se comparte los conocimientos entre las personas de la Unidad.	3,76	3,75	3,73
Total Bloque 5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO		3,83	3,61	3,68
6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.		Media	Media	Media
25	Adecuación de la comunicación interna a las necesidades y estructura de la Unidad	3,90	3,89	3,77
26	Eficacia de los canales, medios y métodos utilizados para la comunicación en la Unidad	3,95	3,64	3,88
27	Fluidez de la comunicación con los responsables de la Unidad	3,88	3,64	3,85
28	Fluidez de la comunicación entre las personas que trabajan en la Unidad	4,00	3,81	3,88
29	Adecuación de la información institucional que le proporciona la Universidad	3,61	3,53	3,46
Total Bloque 6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO		3,87	3,70	3,77
7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.		Media	Media	Media
30	Posibilidades que ofrece la Universidad para la promoción a un grupo de titulación o puesto de trabajo	2,72	2,09	2,68
31	Posibilidades que ofrece la Universidad para el desarrollo y mejora profesional en el puesto de trabajo que desempeña	2,03	1,78	2,81
32	Posibilidades de promoción profesional desde su incorporación a la Universidad.	3,60	3,34	3,08
33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	3,11	2,88	2,84
34	Garantías de equidad e igualdad de oportunidades en los procesos selectivos internos en los que ha participado.	3,61	3,47	3,62
Total Bloque 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA		3,01	2,71	3,01
8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		Media	Media	Media
35	Retribuciones percibidas por las funciones realizadas en su puesto de trabajo	3,62	3,09	3,69

36	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones del resto de puestos de trabajo de la Universidad.	3,54	3,23	3,42
37	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones de puestos similares de otras administraciones públicas	3,33	3,13	3,38
38	Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, otras compensaciones).	3,16	3,00	2,96
39	Reconocimientos no retributivos recibidos por la Universidad (reconocimientos de los servicios prestados, felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.).	2,73	2,50	2,52
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.).	3,23	3,09	3,24
41	Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar.	4,54	3,53	3,92
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).	3,84	3,49	3,81
Total Bloque 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		3,50	3,13	3,37
9. VALORACIÓN GENERAL		Media	Media	Media
43	Nivel general de satisfacción.	3,90	3,47	3,65
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).	3,88	3,44	3,48
45	Grado de implicación personal con la Universidad.	3,93	3,46	3,50
46	Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo.	4,40	4,09	4,12
47	Se identifica con la actual misión, misión, valores y estrategias de la Universidad			3,88
Total Bloque 9. VALORACIÓN GENERAL		4,08	3,67	3,76
10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD.		Media	Media	Media
48	Prácticas de comunicación personal de la misión, visión, valores, estrategias (Universidad/Unidad) y objetivos del Servicio/Unidad, equipos o puestos de trabajo	4,05	3,70	3,92
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	4,29	3,88	4,12
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	3,82	3,84
51	Actitudes en la comunicación (accesibilidad, escucha activa, valoración de las sugerencias propuestas, capacidad expositiva, generación de confianza persuasiva, transmisión de conocimiento).	4,18	3,79	3,84
52	Actitudes y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad en el desarrollo del trabajo	4,08	3,69	3,88
53	Actitudes y acciones para motivar y facilitar la participación en las actividades de mejora de los equipos y de las personas.	4,08	3,58	3,80
54	Actitudes y acciones para impulsar el trabajo en equipo en el Servicio/Unidad	3,82	3,56	3,92
55	Actitudes y acciones para impulsar la creatividad y la innovación en los procesos y en los servicios prestados	3,87	3,41	3,60
56	Prácticas y acciones para impulsar, apoyar y facilitar la participación de las personas en la formación	3,95	3,59	3,87
57	Acciones de reconocimiento interno por el trabajo realizado y los esfuerzos por la mejora del Servicio/Unidad	3,84	3,50	3,68
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	3,82	3,52	3,84
Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO / UNIDAD		3,98	3,64	3,85

11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.		Media	Media	Media
59	Considera que los objetivos de su Servicio/Unidad están alineados con la misión, visión, valores y Plan Estratégico de la Universidad.	4,49	4,11	4,27
60	Considera que en su Servicio/Unidad está implantada la orientación al cliente (prestar un servicio de calidad a los usuarios).	4,58	4,33	4,42
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.	4,36	3,83	3,96
62	Considera que el Gobierno y la Dirección de la Universidad impulsa la consecución de la misión, misión, valores y las estrategias.			3,92
63	Considera que en la Universidad se promueve la calidad y la excelencia como objetivo institucional.			3,88
64	Considera que en la Universidad se fomentan valores de comportamiento ético y de transparencia y se actúa conforme a estos.			3,68
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).	3,90	3,71	3,85
Total Bloque 11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO / UNIDAD		4,33	4,00	4,00
12. OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA.		Media	Media	Media
66	Considera que las preguntas de la encuesta son adecuadas para conocer la percepción de la satisfacción de las personas (respecto al apartado 1 "Cuestionario de satisfacción").	3,71	3,34	3,54

4. Detalle de los resultados 2015 de Biblioteca comparándolos con 2011 y 2013: medianas

		2011	2013	2015
1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.		Mediana	Mediana	Mediana
1	Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	5,00	4,00	4,00
2	Asignación de los objetivos que tiene que lograr en el desempeño de su puesto de trabajo.	4,00	4,00	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).	4,00	4,00	4,00
4	Posibilidad de aplicar nuevas ideas en el desempeño de su puesto de trabajo (creatividad e innovación)	4,00	4,00	3,00
5	Posibilidad de desempeñar las funciones del puesto de trabajo con autonomía y responsabilidad propia.	4,00	4,00	4,00
6	Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo	4,00	4,00	4,00
7	Ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo	4,00	4,00	4,00
Total Bloque 1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO		4,00	4,00	4,00
2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.		Mediana	Mediana	Mediana
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.	3,00	4,00	4
9	Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.	3,00	3,50	4
10	Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.)	4,00	4,00	4
11	Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	4,00	4,00	4
12	Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza	4,00	4,00	4
Total Bloque 2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO		4,00	4,00	4

3. PARTICIPACIÓN.		Mediana	Mediana	Mediana
13	Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo	4,00	4,00	4
14	Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo	4,00	4,00	4
15	Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad	4,00	4,00	4
Total Bloque 3. PARTICIPACIÓN		3,00	3,00	4
4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.		Mediana	Mediana	Mediana
16	Posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo	4,00	4,00	4
17	Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas	4,00	4,00	4
18	Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional	4,00	4,00	4
19	Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo	4,00	4,00	4
20	Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado	4,00	4,00	4
21	Utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajo.	4,00	4,00	4
22	Los métodos aplicados para evaluar el nivel de desempeño y de competencias en el puesto de trabajo	3,00	3,00	3
Total Bloque 4. FORMACIÓN / EVALUACIÓN		4,00	4,00	4
5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO.		Mediana	Mediana	Mediana
23	Grado de cooperación, apoyo y desarrollo del trabajo en equipo en su Unidad.	4,00	4,00	4,00
24	Grado en el que se comparte los conocimientos entre las personas de la Unidad.	4,00	4,00	4,00
Total Bloque 5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO		3,00	3,00	4,00
6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.		Mediana	Mediana	Mediana
25	Adecuación de la comunicación interna a las necesidades y estructura de la Unidad	4,00	4,00	4,00
26	Eficacia de los canales, medios y métodos utilizados para la comunicación en la Unidad	4,00	4,00	4,00
27	Fluidez de la comunicación con los responsables de la Unidad	4,00	4,00	4,00
28	Fluidez de la comunicación entre las personas que trabajan en la Unidad	4,00	4,00	4,00
29	Adecuación de la información institucional que le proporciona la Universidad	4,00	4,00	4,00
Total Bloque 6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO		4,00	4,00	4,00
7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.		Mediana	Mediana	Mediana
30	Posibilidades que ofrece la Universidad para la promoción a un grupo de titulación o puesto de trabajo	2,00	2,00	3
31	Posibilidades que ofrece la Universidad para el desarrollo y mejora profesional en el puesto de trabajo que desempeña	2,00	2,00	3
32	Posibilidades de promoción profesional desde su incorporación a la Universidad.	4,00	3,50	3

33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	3,00	3,00	3
34	Garantías de equidad e igualdad de oportunidades en los procesos selectivos internos en los que ha participado.	4,00	4,00	4
Total Bloque 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA		3,00	3,00	3
8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		Mediana	Mediana	Mediana
35	Retribuciones percibidas por las funciones realizadas en su puesto de trabajo	4,00	3,00	4
36	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones del resto de puestos de trabajo de la Universidad.	4,00	3,00	4
37	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones de puestos similares de otras administraciones públicas	3,00	3,00	4
38	Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, otras compensaciones).	3,00	3,00	3
39	Reconocimientos no retributivos recibidos por la Universidad (reconocimientos de los servicios prestados, felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.).	3,00	2,50	2
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.).	3,00	3,00	3
41	Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar.	5,00	4,00	4
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).	4,00	4,00	4
Total Bloque 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		3,50	3,00	4
9. VALORACIÓN GENERAL		Mediana	Mediana	Mediana
43	Nivel general de satisfacción.	4,00	4,00	4,00
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).	4,00	3,00	4,00
45	Grado de implicación personal con la Universidad.	4,00	3,00	4,00
46	Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo.	4,50	4,00	4,00
47	Se identifica con la actual misión, misión, valores y estrategias de la Universidad			4,00
Total Bloque 9. VALORACIÓN GENERAL		4,00	4,00	4,00
10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD.		Mediana	Mediana	Mediana
48	Prácticas de comunicación personal de la misión, visión, valores, estrategias (Universidad/Unidad) y objetivos del Servicio/Unidad, equipos o puestos de trabajo	4,00	4,00	4,00
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	4,00	4,00	4,00
50	Prácticas y métodos de organización y distribución del trabajo en el Servicio/Unidad para garantizar la eficacia en la prestación del servicio	4,00	4,00	4,00
51	Actitudes en la comunicación (accesibilidad, escucha activa, valoración de las sugerencias propuestas, capacidad expositiva, generación de confianza persuasiva, transmisión de conocimiento).	4,00	4,00	4,00
52	Actitudes y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad en el desarrollo del trabajo	4,00	4,00	4,00
53	Actitudes y acciones para motivar y facilitar la participación en las actividades de mejora de los equipos y de las personas.	4,00	4,00	4,00
54	Actitudes y acciones para impulsar el trabajo en equipo en el Servicio/Unidad	4,00	4,00	4,00

55	Actitudes y acciones para impulsar la creatividad y la innovación en los procesos y en los servicios prestados	4,00	4,00	4,00
56	Prácticas y acciones para impulsar, apoyar y facilitar la participación de las personas en la formación	4,00	3,50	4,00
57	Acciones de reconocimiento interno por el trabajo realizado y los esfuerzos por la mejora del Servicio/Unidad	4,00	4,00	4,00
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	4,00	4,00	4,00
Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO / UNIDAD		4,00	4,00	4,00
11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.		Mediana	Mediana	Mediana
59	Considera que los objetivos de su Servicio/Unidad están alineados con la misión, visión, valores y Plan Estratégico de la Universidad.	5,00	4,00	4
60	Considera que en su Servicio/Unidad está implantada la orientación al cliente (prestar un servicio de calidad a los usuarios).	5,00	4,00	5
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.	4,00	4,00	4
62	Considera que el Gobierno y la Dirección de la Universidad impulsa la consecución de la misión, misión, valores y las estrategias.			4
63	Considera que en la Universidad se promueve la calidad y la excelencia como objetivo institucional.			4
64	Considera que en la Universidad se fomentan valores de comportamiento ético y de transparencia y se actúa conforme a estos.			4
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).	4,00	4,00	4
Total Bloque 11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO / UNIDAD		4,50	4,00	4
12. OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA.		Mediana	Mediana	Mediana
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").	4,00	4,00	4,00

5. Comentarios literales realizados por el personal de Biblioteca

Se redactan, literalmente, los comentarios sobre condiciones a mejorar:

- Al trabajar en un Servicio con un horario de atención al público muy amplio y, por la características de mi puesto, sería posible alguna o más flexibilidad en la franja horaria obligatoria establecida actualmente
- Control de la temperatura desde otro edificio, sería más apropiado poder controlar la climatización desde la Biblioteca
- El equipo informático no responde con celeridad al trabajo que se desempeña, ralentizando en muchas ocasiones el trabajo realizado.
- Equipo informático y silla
- Necesidad urgente de renovación del equipo informático
- Ninguna. Mejor imposible

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

- Con respecto a la pregunta 45, la motivación no es causa/efecto de las acciones desarrolladas por la institución. Se puede tener un nivel personal de compromiso con tu institución sin estar nada contento con la gestión de RRHH que se hace desde la Universidad
- En las medidas de conciliación familiar hemos perdido el tiempo justo y necesario para llevar a menores al médico. Eso debería estar garantizado porque hay familias que deben afrontar otros problemas añadidos a los habituales que son para los que está pensada la bolsa de conciliación familiar

6. Conclusiones

Tras el análisis de los resultados obtenidos en 2015 cabe destacar de manera general:

- El personal de Biblioteca se encuentra razonablemente satisfecho, la opinión general sobre el servicio se encuentra en 4 sobre 5, y ningún bloque de preguntas se encuentra por debajo de 3
- Los resultados 2015 están por encima de los obtenidos en 2013
- Los resultados obtenidos en Biblioteca están por encima de los obtenidos de forma global en la Universidad, en opinión general sobre el servicio con una diferencia de 0,30 puntos
- El nivel de participación en 2015 ha sido 58,69%, muy bajo en comparación con el 80,85% de 2013 o el 83,67% de 2011

Los aspectos concretos menos valorados (por debajo de 3) son:

7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.		Media	Media	Media
30	Posibilidades que ofrece la Universidad para la promoción a un grupo de titulación o puesto de trabajo	2,72	2,09	2,68
31	Posibilidades que ofrece la Universidad para el desarrollo y mejora profesional en el puesto de trabajo que desempeña	2,03	1,78	2,81
33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	3,11	2,88	2,84

8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		Media	Media	Media
38	Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, otras compensaciones).	3,16	3,00	2,96
39	Reconocimientos no retributivos recibidos por la Universidad (reconocimientos de los servicios prestados, felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.).	2,73	2,50	2,52

De estos cinco aspectos, cuatro tienen que ver con la institución (30, 31, 33, 39) y uno con la unidad (38)

Los aspectos concretos más valorados (por encima de 4) son:

1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.		Media	Media	Media
1	Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	4,49	4,19	4,07
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).	4,15	4,17	4,30

9. VALORACIÓN GENERAL		Media	Media	Media
46	Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo.	4,40	4,09	4,12

10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD.		Media	Media	Media
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	4,29	3,88	4,12

11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.		Media	Media	Media
59	Considera que los objetivos de su Servicio/Unidad están alineados con la misión, visión, valores y Plan Estratégico de la Universidad.	4,49	4,11	4,27
60	Considera que en su Servicio/Unidad está implantada la orientación al cliente (prestar un servicio de calidad a los usuarios).	4,58	4,33	4,42

De estos seis aspectos, cinco tienen que ver con la unidad (1, 46, 49, 59, 60) y uno con la unidad/institución (3)

Respecto a las observaciones y sugerencias se han recibido un total de 8. El único tema recurrente es la petición de renovación del equipo informático, 3 de las 8 observaciones.

7. Actuaciones

- Campaña para fomentar la participación del personal de Biblioteca en las próximas encuestas de satisfacción.
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: El que se establezca para la próxima encuesta
- Elaborar un informe sobre el estado de los equipamientos informáticos del personal de Biblioteca, y remitirlo al Servicio de Informática.
Responsable: Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático. Plazo: 31-12-2015

ANEXO 6. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN LA LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA año 2014

Durante 2014 los mensajes recibidos en la lista de distribución de Comunicación Interna han sido:

asunto	nº mensajes 2012	nº mensajes 2013	nº mensajes 2014
sin asunto	24	14	14
avisos	56	100	73
comisión de biblioteca	-	1	2
estadísticas	0	4	1
formación	13	3	18
grupos de trabajo	6	10	19
informes	27	14	8
junta técnica	-	12	16
noticias	0	16	4
SIGC-SUA		-	4
otros	4	42	31
total	130	216	190

Los asuntos “comisión de biblioteca” y “junta técnica” se crearon en 2013, en ejercicios anteriores se incluían en el asunto “informes”, el asunto SIGC-SUA se crea en 2014, en ejercicios anteriores se incluía en otros.

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Número de mensajes enviados a CI	121	145	178	187	168	129	187	288	159	130	216	190

Respecto a los contenidos y procedencia:

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

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

- 16 personas han participado
- 30 personas no han participado

ANEXO 7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS año 2014

1. RESULTADOS GLOBALES

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADÍSTICAS			
		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.)	4,08	,79	4	4
2.	La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	4,00	,86	4	4
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	4,02	,89	4	4
4.	La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)	4,16	,87	4	4
5.	El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades	3,95	,95	4	4
6.	El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.	4,01	,90	4	4
7.	La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición	3,77	1,10	4	4
8.	El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades	3,75	1,13	4	5
9.	Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación	4,10	,93	4	4
10.	La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.	3,98	,95	4	4
11.	La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.	4,01	,90	4	4
12.	El uso de "Mi cuenta" en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.):	4,12	,92	4	5
13.	Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella	3,83	1,03	4	4
14.	El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan	4,09	,90	4	4
15.	La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.	4,10	,80	4	4
16.	La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,15	,86	4	5
17.	La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía	4,04	,98	4	4
18.	La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	3,97	,91	4	4
TOTAL		4,00		4	
		Media	Desvi. Típica	Mediana	Moda
Global	19. Valore su nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,03	,78	4	4
Percepción sobre la mejora	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,00	,88	4	4

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIAS				
	2009	2011	2012	2013	2014
1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.).'		4,00	4,02	4,26	4,08
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.		4,01	3,88	3,98	4,00
3. Las herramientas para la recuperación de información (catálogos, metabuscador, etc.) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca.'		3,88	3,93	4,08	4,02
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).'		4,25	4,21	4,39	4,16
5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.		3,83	3,96	4,14	3,95
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.				4,03	4,01
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.		3,70	3,75	3,90	3,77
8. El servicio de fotocopiadora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.				3,95	3,75
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'		4,05	3,96	4,11	4,10

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS				
	2009	2011	2012	2013	2014
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.				4,06	4,01

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS				
	2009	2011	2012	2013	2014
SEGURIDAD: 14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	4,05	3,94	3,95	4,18	4,09
FIABILIDAD: 15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'	4,06	4,03	4,02	4,14	4,10
CAPACIDAD DE RESPUESTA: 16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	3,94	4,02	4,02	4,20	4,15
EMPATÍA: 17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.	3,86	4,09	4,01	4,13	4,04
TANGIBILIDAD: 9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'		4,05	3,96	4,11	4,10
PARTICIPACIÓN: 18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	3,59	3,89	3,87	4,01	3,97

1.4. Preguntas relativas a objetivos

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS				
	2009	2011	2012	2013	2014
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'				4,14	3,98
12. El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.).'				4,25	4,12
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.'				3,96	3,83

1.5. Preguntas relativas a la propia encuesta

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADÍSTICAS				
		2009	2011	2012	2013	2014
Global	19. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,02	4,07	4,01	4,16	4,03
Percepción sobre la mejora	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	3,84	3,95	3,99	4,15	4,00

2. RESULTADOS POR TIPO DE USUARIO CON COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADÍSTICAS			
		grado	postgrado	PDI	PAS
1.	La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.).'	4,10	4,19	3,86	4,07
2.	La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	3,92	4,21	4,14	4,13
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.'	4,00	4,25	4,07	3,96
4.	La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).'	4,05	4,56	4,17	4,36
5.	El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.	3,84	4,42	4,20	4,07
6.	El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.	3,91	4,38	4,18	4,29
7.	La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.	3,65	4,13	4,23	3,85
8.	El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.	3,78	3,67	3,67	3,67
9.	Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,05	4,33	4,33	4,04
10.	La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'	4,00	4,13	3,86	3,85
11.	La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.	3,94	4,20	4,21	4,07
12.	El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.).'	4,01	4,43	4,44	4,25
13.	Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.'	3,80	3,67	4,60	3,83

14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.		3,96	4,06	4,54	4,39
15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'		4,00	4,25	4,29	4,36
16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.		4,10	4,27	4,38	4,21
17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.		3,93	4,31	4,23	4,25
18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).		3,88	4,07	4,00	4,24
TOTAL		3,94	4,24	4,11	4,05
Global	19. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	3,96	4,19	4,29	4,07
Percepción sobre la mejora	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,00	4,00	3,92	4,04

Observaciones/Sugerencias de estudiantes de grado:

- Algunos portátiles presentan dificultades para acceder a la red wifi y a veces no hay ordenadores y libros disponibles, lo cual me sucedió hace unos días con un libro de pedagogía... se definiría en escasez de recursos. Por lo demás a mi gusto todo en orden
- Debería permitirse sacar los libros por períodos superiores a una semana y sin límite en las renovaciones
- Deberían ampliar el número de determinados ejemplares en la biblioteca y mayor amplitud de algunos determinados temas y asignaturas
- Muchas gracias
- Todo correcto. Muy satisfecho con todo el personal que atiende.

Observaciones/Sugerencias de estudiantes de postgrado

- Deberían actualizar leyes fundamentales y comprar más volúmenes
- En las instalaciones, el uso de la calefacción es deficitario. Hace demasiado frío, sobretodo en la sala de estudio
- Señoritas en minifalda y patines sirviendo refrescos (o negros atléticos de la NBA para ellas). Que las máquinas de café sirvan carajillo de coñac

Observaciones/Sugerencias del PDI

- Excelente servicio. ¡Ojalá contara con más fondos para la adquisición de libros!

Observaciones/Sugerencias del PAS

- Debería actualizarse el inventario de material bibliográfico. Especialmente el que se debería encontrar en departamentos.

Conclusiones

Tras el análisis de los resultados obtenidos en 2014 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 4,03 sobre 5
- La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía se ha valorado con una media de 4,00 sobre 5

De las 20 preguntas de que consta la encuesta, sólo seis se han valorado con una media por debajo de 4 puntos, siendo la valoración más baja 3,75 sobre 5:

- La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada: 3,98 sobre 5
- La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.): 3,97 sobre 5
- El programa de Alfabetización Informativa de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades: 3,95 sobre 5
- Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.' 3,83 sobre 5
- La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición. 3,77 sobre 5
- El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades. 3,75 sobre 5

Los aspectos más valorados son:

- La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).' 4,16 sobre 5
- La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio. 4,15 sobre 5
- El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.).' 4,12 sobre 5

El servicio más valorado ha sido el acceso a los recursos informativos (4,16 sobre 5), y el aspecto SERVQUAL más valorado ha sido la capacidad de respuesta (4,15 sobre 5), los mismos aspectos mejor valorados en las encuestas correspondientes a 2013

Respecto a la evolución en el tiempo, casi el 100% de las cuestiones planteadas en la encuesta se han valorado por debajo que en las encuestas de satisfacción de usuarios que se llevaron a cabo en 2013, aunque la diferencia no es significativa.

Respecto a la tipología de usuarios, los estudiantes de grado son los que manifiestan una menor satisfacción, aunque la diferencia es muy poco significativa respecto al resto de tipologías de usuarios.

Acciones de mejora

En Junta Técnica de 26 de febrero de 2015 se acuerda no establecer objetivo alguno en base al análisis de la encuesta de usuarios 2014.

ANEXO 8. ENCUESTAS POSTSERVICIO año 2013

1. PREGUNTA AL BIBLIOTECARIO

Modelo de encuesta:

- Valorando el servicio recibido: Mal Regular Bueno
- La respuesta ha sido satisfactoria: Sí No
- Sí quiere hacer algún comentario

Durante el año 2014 se han recibido 202 consultas a través del servicio *Pregunta al bibliotecario*. De las 202 consultas 41, un 20%, han cumplimentado la encuesta de satisfacción postservicio, un 9% menos que en el año 2013.

En la totalidad de encuestas recibidas se ha valorado el servicio como bueno y la respuesta dada ha sido considerada satisfactoria.

Comentarios de interés han sido:

- Mi valoración al servicio recibido es de muy buena, siendo la respuesta satisfactoria, rápida y de gran utilidad
- Valoro el servicio recibido como (muy) bueno
- Le agradezco su rapidez y claridad a la hora de responder.
- Si, la respuesta ha sido muy buena. y además muy eficaces contestando en el momento, muy rápido y muy bien.
- Sí, estoy muy satisfecho con la atención recibida, tanto en la forma, rápida y correcta, como en el fondo, porque se ha dado una solución satisfactoria a mi necesidad
- Efectúo La valoración calificándola de EXCELENTE Agradecer la pronta respuesta que he recibido en la consulta realizada. Se ha respondido en menos de 3 horas

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

2. PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL

Modelo de encuesta:

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

MEDIANAS				
	A su juicio se han alcanzado los objetivos previstos	La acción formativa recibida es útil	El profesorado merece una buena valoración global	La acción formativa recibida merece una buena valoración global
01.03-02-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
01.05-02-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
01.11-02-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
01.11-02-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
01.12-02-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
01.12-02-2014	5,0	5,0	5,0	5,0

01.13-02-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
01.13-02-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
01.18-02-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
01.18-02-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
01.19-02-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
01.19-02-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
alfin01	5,0	5,0	5,0	5,0
02.11-03-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
02.11-03-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
02.12-03-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
02.13-03-2014	5,0	4,5	5,0	5,0
02.13-03-2014	4,0	5,0	5,0	4,5
02.14-03-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
02.14-03-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
02.17-03-2014	3,0	4,0	5,0	4,0
02.18-03-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
02.19-03-2014	4,0	4,5	5,0	4,5
02.20-03-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
02.21-03-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
02.02-05-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
alfin02	4,7	4,8	5,0	4,8
03.01-04-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
03.02-04-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
03.02-04-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
03.03-04-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
03.03-04-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
03.04-04-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
03.07-04-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
03.07-04-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
03.08-04-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
03.09-04-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
03.10-04-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
03.10-04-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
03.18-06-2014	4,5	5,0	5,0	5,0
alfin03	5,0	5,0	5,0	5,0
04.03-11-2014	4,0	5,0	5,0	5,0
04.07-11-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
04.10-11-2014	4,5	5,0	5,0	5,0
04.11-11-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
04.12-11-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
04.13-11-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
04.14-11-2014	4,0	4,0	5,0	5,0
04.18-11-2014	4,5	4,5	5,0	4,0
04.28-11-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
04.03-12-2014	4,0	4,0	5,0	5,0
04.12-12-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
alfin04	4,6	4,8	5,0	4,9
05.06-02-2014	4,0	4,0	4,0	5,0

05.11-02-2014	4,0	4,0	5,0	4,0
05.13-02-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
05.18-02-2014	4,0	4,0	4,0	4,0
05.20-02-2014	4,0	4,0	5,0	5,0
05.25-11-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
05.27-11-2014	5,0	5,0	4,5	5,0
05.02-12-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
05.10-12-2014	4,0	5,0	5,0	4,0
05.12-12-2014	5,0	5,0	5,0	5,0
alfin05	4,5	4,6	4,8	4,7

Respecto a las sugerencias, destacar las siguientes:

ALFIN 01

- En un futuro, sería recomendable informar más de cara a la iniciación de los cursos
- Podría tener un carácter más práctico. Aun así es muy útil para comenzar a familiarizarte con los servicios de la biblioteca
- Por favor, intentar hacer los cursos alfin 01, todos al principio del primer cuatrimestre, ya que facilitaría la labor de aprendizaje para los alumnos
- Un poco larga
- Reducir las horas de curso totales y el número de personas que puedan inscribirse
- Este curso me servirá de gran ayuda para poder manejar mejor el servicio de la biblioteca en un futuro. El profesor lo ha hecho muy ameno
- Ha sido muy amena e interesante
- Este curso me ha parecido muy ameno y he aprendido cosas que no sabía
- Ha sido muy amena e interesante
- Ha sido un curso muy agradable y ameno
- Para mejorar las habilidades aprendidas en este curso, añadiría otra práctica más
- Ha sido muy ameno y me ha servido de gran ayuda para aprender nuevos conocimientos. Profesor muy atento
- Que todos los cursos lo de Juan Domínguez Espinosa
- El curso es muy ameno y me ha servido para conocer los servicios de la biblioteca
- Totalmente satisfactorio
- Muy buen curso, muy entretenido. Estoy seguro de que me servirá en el futuro
- El curso debería de ser más práctico en vez de tan teórico para que se haga más llevadero.
- Muy interesante jajaja
- Mejorar la iluminación de la sala
- Un recorrido por las distintas zonas de la biblioteca (algunas de ellas no conocidas por el alumnado)
- Me parece muy bien tanto el contenido como la atención que se le ha prestado a los alumnos. Quizá la teoría algo extensa
- Me gustaría que se diera más información acerca de este curso, porque mucha gente desconoce su existencia y piensan que es poco útil
- A ser posible que la presentación en PowerPoint esté actualizada y coincida la versión del profesor con la del alumno.

ALFIN 02

- Hacer la mitad al menos por la tarde, para que los alumnos de mañana puedan asistir, por lo demás, está muy bien
- Hacer 2 turnos para realizar el curso, ya que hay alumnos que tienen clases por la mañana y tienen que perdérselas para asistir a este curso
- La información prevista en el curso alfin 02 ha sido muy útil para el alumnado
- El curso es muy útil para encontrar información
- Todo correcto

- Es super útil
- Muy educativa
- Muy buena exposición clarificada
- Que los cursos alfin se hagan por las tardes también
- Que se pongan cursos alfin por la tarde porque los estudiantes de mañanas tenemos que perder clases
- que sea posible realizar este curso por las tardes, para así no perder clases
- Es preferible los cursos online
- Verdaderamente es repetir una vez más lo que ya nos han repetido tantas veces
- Los de segundo curso ya habíamos dado todo lo relacionado con las búsquedas bibliográficas en una asignatura por lo que ha sido muy repetitivo todo
- Al ser este alfin 0.2 bastante aburrido, me gustaría que se centrara aún más en lo fundamental
- Muy interesante y muy útil
- Que nos avisen por correo electrónico cuando salga el próximo curso Alfin 03
- Que nos avisen cuando salga alfin 3
- Un curso muy largo.
- Avisarnos por correo del próximo alfin, en mi caso para el alfin 3
- Lo veo muy extenso
- El curso ha resultado ameno y he aprendido cosas que me eran desconocidas
- Este curso debería ser no presencial, y ser un poco más corto
- Me ha parecido tan interesante como el anterior
- En algunos tutoriales la información recibida no era muy específica
- Este curso lo considero muy útil para aprender cosas sobre el uso de nuestra biblioteca, las cuales no sabemos y nos vienen bastante bien para muchas cosas
- Debido a que el tiempo para nosotros los estudiantes es limitado, la idea de hacerlo de forma virtual nos favorece en el sentido de no tener que ir a la universidad, pero pienso que quizás fuera mejor utilizar un día y hacerlo de forma presencial que estar 3 semanas haciendo actividades
- Este segundo curso también me ha parecido muy interesante
- Me parece buena la opción de hacerlo online, pero me ha parecido que había demasiadas actividades
- Más plazo de entrega de las actividades
- De forma global el curso ha estado bastante bien

ALFIN 03

- En este curso el número de actividades ha sido acertado respecto al alfin 02 que desde mi punto de vista fue exagerado
- Muy buena exposición
- Hacer un poco más sencillo Alfin, nos resulta complicado superar
- Este Alfin ha sido muy ameno
- Ha sido ameno y fácil
- Que sea online, porque he tenido que faltar a clase para tener que realizarlo
- Debería de haber cursos alfin por la tarde ya que los alumnos de por la mañana perdemos clase
- Que los cursos sean por la tarde
- Que los cursos alfin también se impartan por la tarde
- Que avisen por correo del alfin 4
- Sería bastante útil que los cursos los hiciesen también por las tardes para quienes tienen clase por la mañana no perdieran horas de clase
- Posibilidad de hacer los cursos por la mañana.
- Sugiero que los dos cursos que nos quedan sean presenciales, para poder obtener los 3 créditos.
- Sugeriría que pusieran este tipo de cursos por la tarde, ya que siempre tenemos que perder clase
- El profesor es estupendo se hace todo muy ameno
- El profesor explica muy bien
- Ha estado muy entretenido y adecuado
- Que nos avisen cuando sea el Alfin 04 por el correo de la UJA
- Simplemente me gustaría hacer una valoración positiva hacia el profesor por su paciencia y comprensión con nosotros
- Que pongan los cursos por la tarde también

- Mejorar la adaptación de horarios para el curso siguiente
- Tutorial prezi para los siguientes. Es interesantísimo y muy útil
- Este alfin me ha parecido más interesante que los anteriores. Muy útil para trabajar con distintas aplicaciones como DropBox
- Me ha parecido un curso mucho más interesante que los anteriores y las cosas vistas me servirán mucho en mi futuro

ALFIN 04

- Los cursos deberían haber sido o presenciales para todos o virtuales, ya que este año hemos estado algunas titulaciones todo virtual y otras pues presenciales cosa que no lo veo justo del todo, por lo demás bastante bien he aprendido muchas cosas y el trato hacia nosotros por vuestra parte ha sido de 10!
- El curso me está pareciendo bastante interesante. La acción formativa recibida es uno de los puntos más destacados ya que este curso me ha servido a conocer contenidos que anteriormente no le daba gran relevancia y que ahora, después de todo lo aprendido, tengo pensamiento de utilizarlo en un futuro. El hecho de conocer numerosos buscadores me sirve para encontrar de forma más sencilla y precisa los contenidos necesarios tales como documentos científicos, revistas, etc. Recomiendo que se haga el curso y se conozca este tipo de contenidos que puede ser importante para tu formación
- Me gusta mucho porque es muy aplicable para los trabajos. Gracias
- Que den más créditos que son muchas horas y muchos cursos
- Avisar por correo cuando se abra la matrícula del alfin 5
- Está todo correcto
- MUY BIEN
- Que nos avisen por correo cuando se el alfin 05
- Se deberían hacer más cursos alfin a través de la plataforma ya que es una manera fácil de acceder sin necesidad de tener que cambiar prácticas
- No estoy muy de acuerdo con realizarlo vía on-line

ALFIN 05

- Este curso si ha sido útil
- Me hubiese facilitado mucho trabajo con bibliografía en muchos trabajos haberlo tenido antes
- La duración me parece en algunos cursos demasiado extensa
- La primera sesión es demasiado larga y pesada
- La profesora va muy rápido teniendo en cuenta que hay alumnos que nunca han visto
- No se deben meter más personas de las matriculadas en el aula ya que personas que estábamos matriculadas nos quedamos sin ordenador
- Son muchas hora, y dos días se hace muy pesado
- Me ha parecido un curso bastante interesante, sobre todo para la realización de todo tipo de búsquedas útil para llevar a cabo el trabajo de fin de grado
- Creo que deberían haber ofertado algún turno de tarde para la gente que tenemos clase por la mañana
- Considero que debería de haber más opciones para matricularse en los cursos ya sea grupos de tarde y de mañana
- Hacer el curso online
- Como sugerencia, propondría una mayor especificación por áreas en este último ALFIN
- El curso ha estado muy bien, sobre todo por la dedicación y explicación de las profesoras, pero pienso que para cursos siguientes deberían ser online
- Es mucho contenido para hacer solo dos sesiones presenciales. Se deberían de hacer más sesiones presenciales.
- Considero que los cursos que son presenciales son más efectivos que los "online" y quizás se debería de alternar horarios de mañana y tarde

ANEXO 9. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS año 2014

NÚMERO DE SUGERENCIAS

Durante el año 2014 se recibieron en el Servicio de Biblioteca un total de 336 sugerencias, un 8% menos que durante 2013.

Sugerencias de los usuarios	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Sugerencias de los usuarios que no requieren respuesta (buzón)	123	94	104	98	167	69	80	29
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (buzón)	80	61	74	49	61	94	37	16
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (web)	9	51	34	43	60	33	44	67
Sugerencias de los usuarios (Millennium)		47	86	239	172	176	203	224
Total sugerencias de los usuarios	212	253	298	429	460	372	364	336

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
ATENCIÓN AL USUARIO								
total sugerencias recibidas	212	253	298	429	460	372	364	336
total usuarios potenciales	16.063	16.891	17.348	18.428	18.696	18.233	17.810	17.516
sugerencias / usuario potencial	0,013	0,015	0,017	0,023	0,024	0,020	0,020	0,019

- El número de sugerencias recibidas ha disminuido respecto al año 2013 continuando la tendencia a la baja que comenzó en 2012
- Aunque el número de sugerencias disminuye, el indicador sugerencias/usuario potencial se mantiene ya que el número de usuarios potenciales también está disminuyendo
- El medio a través del cual nos llegan más sugerencias es el buzón electrónico de Millennium, al igual que durante el año 2012 Y 2013

TEMA DE LAS SUGERENCIAS

Del total de sugerencias recibidas en el año 2014:

- 261 eran bibliográficas, solicitaban la adquisición de una obra concreta.
- 75 eran de carácter general.

De las 75 sugerencias de carácter general, los temas más recurrentes son:

- 44 sugerencias: climatización
- 7 sugerencias: gestión de las salas de trabajo en grupo
- 4 sugerencias: normativa de préstamo
- 3 sugerencias: ruido en las salas de trabajo y estudio
- 2 sugerencias: calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas
- 2 sugerencias: encuadernación de documentos
- 2 sugerencias: sanciones
- 2 sugerencias: instalación de software en ordenadores de uso público

Tres de los temas que más preocupan en 2014 siguen siendo los mismos que más preocupaban en 2013:

- Climatización
- Ruido en las salas de trabajo y estudio
- Calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas

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

Tomamos nota de su sugerencia y le damos traslado al Vicerrectorado de Infraestructuras, Desarrollo de Campus y Sostenibilidad. No podemos hacer otra cosa, el sistema de climatización del edificio de Biblioteca es muy complicado y no nos está permitido al personal aquí destinado el manipularlo. Aún 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 gestión de las salas de trabajo en grupo se contesta lo siguiente:

Tomamos nota de su sugerencia, en este momento estamos modificando la normativa y contemplaremos el incluir su propuesta.

Respecto a las sugerencias relativas a la normativa de préstamo se contesta lo siguiente:

Tomamos nota de su sugerencia y le damos traslado a Comisión de Biblioteca, responsable de aprobar la Normativa de Préstamo de la Biblioteca.

En casos excepcionales si es posible el retirar fondos de la Biblioteca en préstamo de carácter especial, pero para poder llevar a cabo estos préstamos necesitamos conocer que documentos concretos son los de su interés.

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.

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 encuadernación de documentos, se informa que los documentos se enviarán al encuadernador cuanto antes.

Respecto a las sugerencias relativas a sanciones, se informa que se da traslado a Comisión de Biblioteca, responsable de aprobar la Normativa de Préstamo de la Biblioteca.

Respecto a las sugerencias relativas a instalación de software en ordenadores de uso público, se informa que se da traslado al Servicio de Informática de la UJA, responsable de la instalación de software en los ordenadores de la Universidad.

RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS

De las sugerencias recibidas en el 2014, 83 solicitaban respuesta. El 100% de las respuestas se ha hecho en un plazo máximo de 8 días.

ANEXO 10. GRUPO DE DISCUSIÓN (COMISIÓN DE BIBLIOTECA) año 2015

1. Objetivo y metodología

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

La metodología de trabajo ha tenido dos fases:

1. Cada miembro de la Comisión ha cumplimentado de manera individual una encuesta donde se pregunta (importancia/uso/satisfacción) por cada uno de los servicios ofrecidos por la Biblioteca
2. Reunión de la Comisión de Biblioteca, celebrada el 15 de octubre de 2015, 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 15 de octubre no ha asistido ninguno de los dos representantes de los estudiantes, por lo que su punto de vista y opinión no se han podido reflejar en este documento.

2. Resultado

Adquisición de documentos e incorporaciones a la colección										
Adquisición de nuevos documentos. Gestionamos la incorporación a la colección de nuevos recursos de información a petición de nuestros usuarios	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5	5	5	5	4,5	3,5	3	1	-
		<p>Comentarios:</p> <p>Servicio muy usado por PDI y estudiantes, altamente valorado por PDI y de manera intermedia por estudiantes. Surgen algunas dudas sobre quién debe autorizar las compras que se llevan a cabo con presupuestos que no sean centralizados, en todo caso el responsable del centro de gastos.</p> <p>Propuestas: Modificar el formulario de Relación de necesidades para que en autorización aparezca también responsable de centro de gastos.</p>								
Bibliografía recomendada. La Biblioteca se encarga de tener disponible la totalidad de la Bibliografía recomendada por los profesores en las distintas guías docentes	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5	4,8	4,5	5	4,5	4,5	5	1	-
		<p>Comentarios:</p> <p>Servicio muy usado por PDI y estudiantes, altamente valorado por ambos. Los cambios que ya se llevaron a cabo tras el Grupo de discusión 2014 se valoran favorablemente. No se hacen propuestas.</p>								

Biblioteca digital										
Acceso a los recursos electrónicos. Este servicio permite acceder desde cualquier dispositivo conectado a internet, a los recursos de información electrónicos suscritos por la Universidad de Jaén. Desde el exterior del campus el acceso requiere identificación de usuario acreditado	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5	4,8	4,8	5	5	4	5	3	4
		Comentarios: Servicio considerado muy importante por PDI, estudiantes y PAS, altamente valorado por los tres. Biblioteca informa sobre la implementación de summon como nueva herramienta de búsqueda. No se hacen propuestas.								
Préstamo										
Préstamo, renovación y reserva de los documentos de la Biblioteca. Este servicio permite a los usuarios disponer de cierto número de documentos durante un tiempo determinado	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5	3,5	5	5	4,5	3,5	5	4	4
		Comentarios: Servicio considerado muy importante por PDI, estudiantes y PAS, altamente valorado por los PDI y PAS, y de manera intermedia por estudiantes. Se plantea el problema que supone la localización y préstamo de libros ubicados en los Departamentos. Cada uno de los docentes expone el caso de su Departamento en concreto, manifestándose que los procedimientos a seguir son distintos. Propuesta: Biblioteca elaborará un informe detallando todo lo que tiene que ver con los documentos que se adquieren con presupuestos no centralizados.								
Préstamo entre centros Jaén-Linares. Este servicio permite la consulta y préstamo de todo tipo de materiales entre las Bibliotecas de los campus de Jaén y Linares	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,5	2,5	2,3	5	2,5	3	5	3	4
		Comentarios: Servicio poco usado por estudiantes y PDI. No se hacen propuestas.								
Préstamo interbibliotecario de documentos, originales o copias, que no se encuentran en la colección de la Biblioteca Universitaria de Jaén	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,8	3	5	5	1	-	5	1	-
		Comentarios: Servicio usado sólo por el PDI, su finalidad es el acceso a material muy especializado. La satisfacción es muy alta. No se hacen propuestas.								
Préstamo entre Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA). Este servicio permite a los miembros de la UJA obtener documentos en préstamo procedentes de cualquier biblioteca universitaria pública de Andalucía	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,8	3	5	4	1	-	5	1	-
		Comentarios: Servicio usado sólo por el PDI, aunque se ofrece gratuito a todo tipo de usuario. Se informa al PAS sobre su finalidad y dinámica. No se hacen propuestas.								
Préstamo de dispositivos electrónicos	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,5	1,5	3,5	5	5	2	5	-	-
		Comentarios: Servicio usado sólo por los estudiantes, su nivel de satisfacción es bajo, aunque no se pueden determinar los motivos al no contar con su presencia en la reunión. No se hacen propuestas.								

Apoyo a la investigación									
Asesoramiento relativo al perfil de investigador: ORCID, normalización de firma, unificación de producción científica y otras las actividades que mejoren la visibilidad del autor y de la institución									
	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
	I	U	S	I	U	S	I	U	S
	4,8	3	4,3	5	1	-	4	1	-
<p>medias:</p> <p>Comentarios: Servicio usado sólo por el PDI, está orientado al perfil de investigador. Servicio muy valorado por el PDI pero con un uso intermedio.</p> <p>Propuesta: Remitir informe al PDI relativo a ORCID.</p>									
Apoyo a la evaluación de la actividad investigadora									
	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
	I	U	S	I	U	S	I	U	S
	4,1	1,5	5	5	1	-	4	1	-
<p>medias:</p> <p>Comentarios: Servicio usado sólo por el PDI, está orientado al perfil de investigador. Servicio muy valorado por el PDI pero con un uso muy bajo.</p> <p>Propuesta: Remitir informe al PDI relativo a evaluación de la actividad investigadora.</p>									
Asesoramiento relativo a derechos de autor, propiedad intelectual y acceso abierto									
	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
	I	U	S	I	U	S	I	U	S
	4	2,8	4,5	5	4	4	3	1	-
<p>medias:</p> <p>Comentarios: Servicio muy valorado por el PDI y estudiantes, pero con un uso muy bajo por parte del PDI. No se hacen propuestas.</p>									
Edición y publicación en abierto a través de sus repositorios institucionales (RUJA y TAUJA)									
	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
	I	U	S	I	U	S	I	U	S
	4,3	3	4,7	4	3	3,5	3	1	-
<p>medias:</p> <p>Comentarios: Servicio considerado importante por PDI y estudiantes, altamente valorado por PDI y de manera intermedia por estudiantes. No se hacen propuestas.</p>									
Servicio de detección de plagio (Ephorus/Turnitin)									
	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
	I	U	S	I	U	S	I	U	S
	4,3	2,8	4	5	5	4,5	4	1	-
<p>medias:</p> <p>Comentarios: Servicio considerado importante por PDI y estudiantes, altamente valorado por ambos. No se hacen propuestas.</p>									
Gestores bibliográficos. La Biblioteca proporciona acceso y soporte a diferentes herramientas para organizar referencias, crear bibliografías y citas									
	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
	I	U	S	I	U	S	I	U	S
	4	1,3	3	5	3,5	4	4	1	-
<p>medias:</p> <p>Comentarios: Servicio considerado importante por PDI y estudiantes, valorado de manera intermedia por PDI. No se hacen propuestas.</p>									

Alfabetización informacional										
Alfabetización informacional. La Biblioteca cuenta con un programa formativo para que los usuarios adquieran las competencias informacionales necesarias para el desarrollo del aprendizaje, docencia e investigación	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4	2,8	4	5	3	4	5	1	-
Comentarios: Servicio considerado importante por PDI y estudiantes, altamente valorado por ambos. Biblioteca informa sobre las últimas modificaciones incorporadas al Programa ALFIN de la UJA. No se hacen propuestas.										
Información										
Pregunta al bibliotecario. La Biblioteca proporciona una respuesta rápida a sus necesidades de información. Las preguntas se pueden plantear a través de la página web de biblioteca	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		3,7	2,3	5	5	4,5	4	5	1	-
Comentarios: Servicio considerado importante sobre todo por estudiantes, altamente valorado por éstos y PDI. No se hacen propuestas.										
Mantente informado. La Biblioteca ofrece diferentes servicios de información (blogs, redes sociales) sobre temas generales o relativos a las áreas temáticas específicas	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		3,7	2	4,3	4,5	4,5	4	3	1	-
Comentarios: Servicio considerado importante sobre todo por estudiantes, altamente valorado por éstos y PDI. No se hacen propuestas.										
Información de novedades bibliográficas. La Biblioteca facilita a través de su página web y de forma personalizada información de las novedades incorporadas a la colección	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		3,7	3,3	4,3	5	3,5	3,5	5	1	-
Comentarios: Servicio considerado importante sobre todo por estudiantes, aunque su valoración es intermedia. No se hacen propuestas.										
Guías y tutoriales. La Biblioteca pone a disposición de los usuarios documentos para facilitar el uso de los recursos de información	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		3,7	2	3,3	5	4,5	4,5	5	1	-
Comentarios: Servicio considerado importante sobre todo por estudiantes, con una valoración alta por su parte. No se hacen propuestas.										
Reproducción de documentos										
Reproducción de documentos. La Biblioteca facilita la reproducción de documentos existentes en la colección, con las restricciones que disponga la legislación vigente	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,3	2,3	3	5	4,5	4,5	4	1	-
Comentarios: Servicio considerado muy importante por todos los usuarios y altamente valorado por estudiantes y de manera intermedia por PDI. No se hacen propuestas.										

Espacios									
Salas para la consulta y trabajo con libre acceso a los fondos									
	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
	I	U	S	I	U	S	I	U	S
	5	4	4,3	5	2,5	4	5	1	-
<p>medias:</p> <p>Comentarios: Servicio considerado muy importante por todos los usuarios y altamente valorado por estudiantes y por PDI. El uso por parte de estudiantes es bajo. No se hacen propuestas.</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			ESTUDIANTE			PAS		
	I	U	S	I	U	S	I	U	S
	4,3	2	4	5	5	3	5	1	-
<p>medias:</p> <p>Comentarios: Servicio considerado importante por todos los usuarios y altamente valorado por PDI y de manera intermedia por estudiantes. No se hacen propuestas.</p>									
Aulas de formación									
	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
	I	U	S	I	U	S	I	U	S
	4,5	3,7	4	5	4	4,5	5	3	4
<p>medias:</p> <p>Comentarios: Servicio considerado importante y muy valorado por todos los usuarios. No se hacen propuestas.</p>									
Salas de estudio 24 horas. La Biblioteca ofrece dos salas de estudio que abren 24 horas en determinados períodos									
	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
	I	U	S	I	U	S	I	U	S
	4	1,3	4	5	5	2	5	1	-
<p>medias:</p> <p>Comentarios: Servicio considerado importante por todos los usuarios, con una muy baja valoración por parte de los estudiantes, aunque no se pueden determinar los motivos al no contar con su presencia en la reunión. Biblioteca informa la gestión de estas salas ya no depende de Infraestructuras, sino de la propia Biblioteca. No se hacen propuestas.</p>									
Actividades de extensión									
Exposiciones. La Biblioteca colabora en la preparación de materiales para exposiciones, facilitando los materiales, realizando la descripción bibliográfica apropiada y proporcionando la tasación de los ejemplares									
	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
	I	U	S	I	U	S	I	U	S
	4	1,3	3	4	3,5	3,5	3	1	-
<p>medias:</p> <p>Comentarios: Servicio considerado importante y valorado de manera intermedia por estudiantes y PDI. No se hacen propuestas.</p>									

ANEXO 11. INFORME COMPARATIVO BASADO EN INDICADORES REBIUN. AÑOS 2010-2014

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

2. Universidades con biblioteca de estructura descentralizada:

Universidad de Cantabria
Universidad de León
Universidad Rey Juan Carlos
Universitat de les Illes Balears
Universitat de Lleida
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:

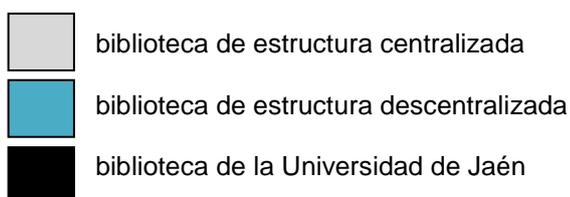
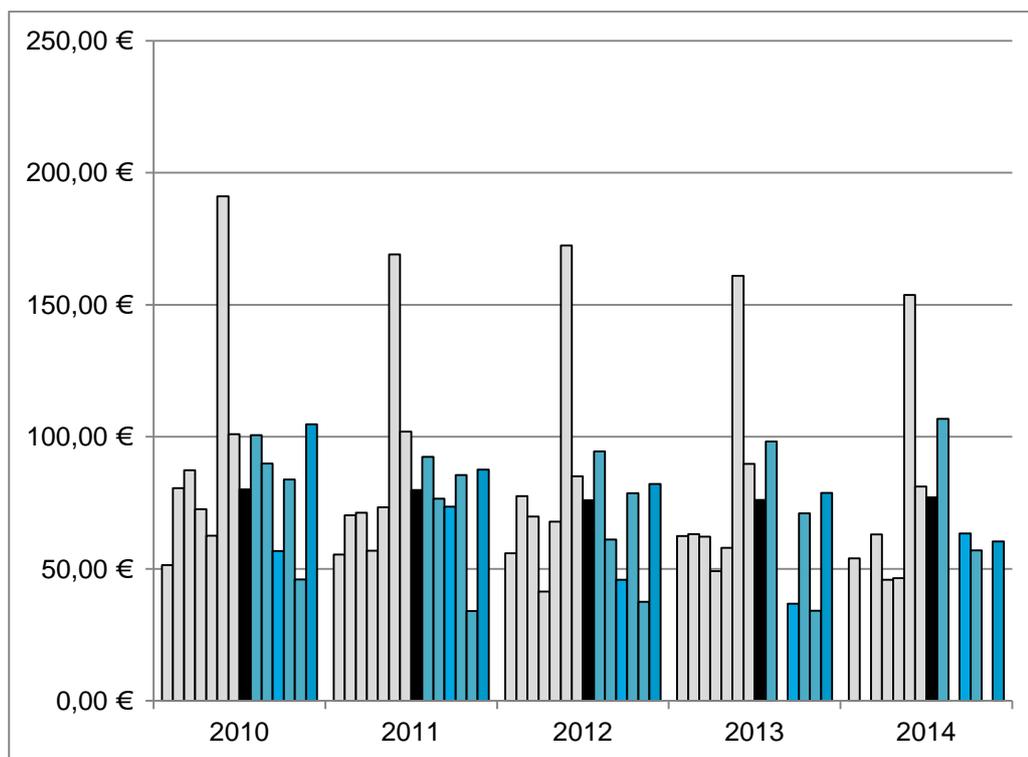
- Usuarios potenciales por personal de biblioteca

Infraestructuras:

- Estudiantes por puesto de lectura o estudio

GASTO EN MATERIAL BIBLIOGRÁFICO POR USUARIO POTENCIAL

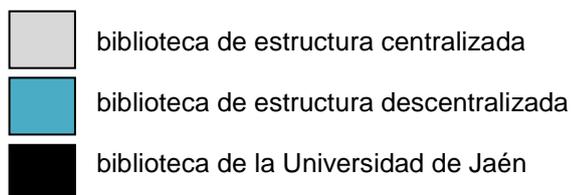
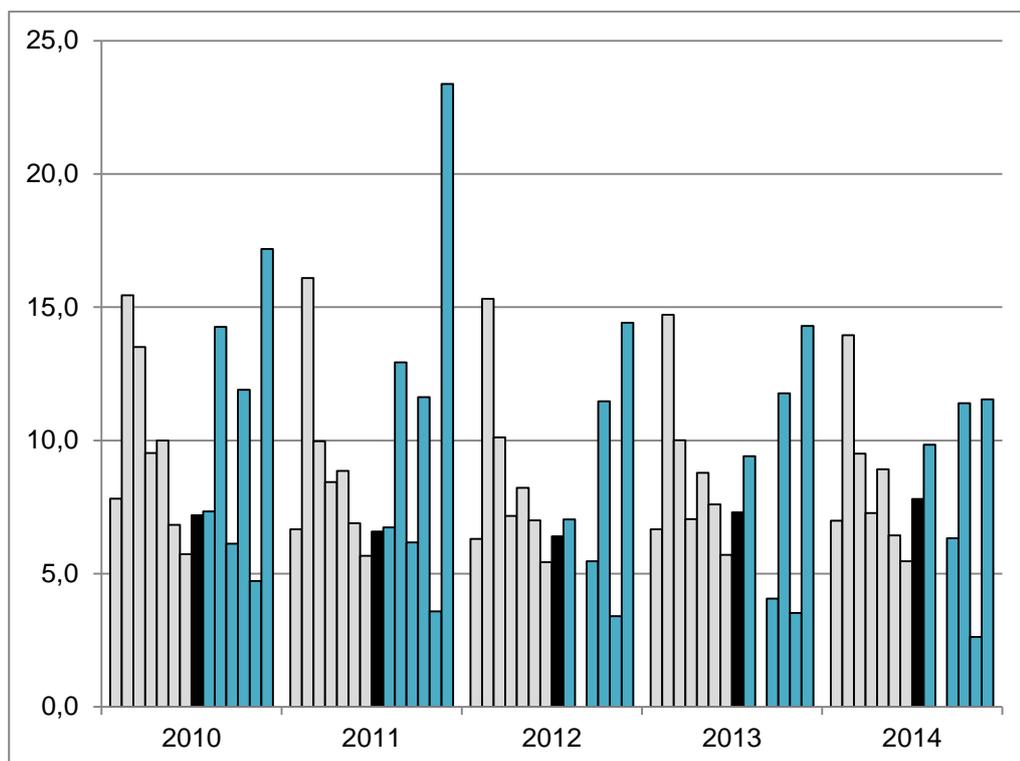
	2010	2011	2012	2013	2014
Almería	51,48 €	55,43 €	55,88 €	62,47 €	53,94 €
Carlos III	80,56 €	70,29 €	77,53 €	63,19 €	
Girona	87,31 €	71,30 €	69,82 €	62,17 €	63,02 €
Huelva	72,59 €	56,91 €	41,40 €	49,11 €	45,93 €
Jaume I	62,57 €	73,34 €	67,89 €	57,95 €	46,43 €
Pública Navarra	191,08 €	169,02 €	172,51 €	161,00 €	153,78 €
Univ. Burgos	100,99 €	102,03 €	85,10 €	89,78 €	81,19 €
Jaén	80,09 €	79,85 €	75,94 €	76,11 €	77,11 €
Cantabria	100,67 €	92,38 €	94,48 €	98,18 €	106,81 €
Illes Balears	89,93 €	76,53 €	61,09 €		
León	56,72 €	73,56 €	45,93 €	36,81 €	63,47 €
Lleida	83,87 €	85,55 €	78,62 €	70,97 €	57,04 €
Rey Juan Carlos	46,00 €	33,98 €	37,50 €	34,10 €	
Rovira i Virgili	104,70 €	87,54 €	82,17 €	78,82 €	60,35 €



OBSERVACIONES: Aunque el indicador de gasto en material bibliográfico por usuario de la UJA ha tenido una tendencia a la baja desde el punto de partida en 2010, el valor es muy aceptable y está por encima de la media de bibliotecas que incluye este informe.

NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO POR USUARIO POTENCIAL

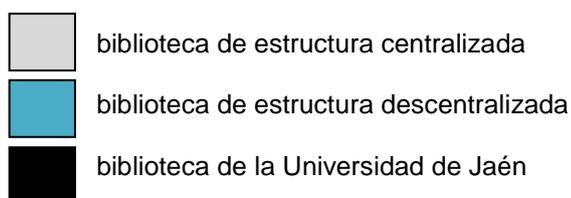
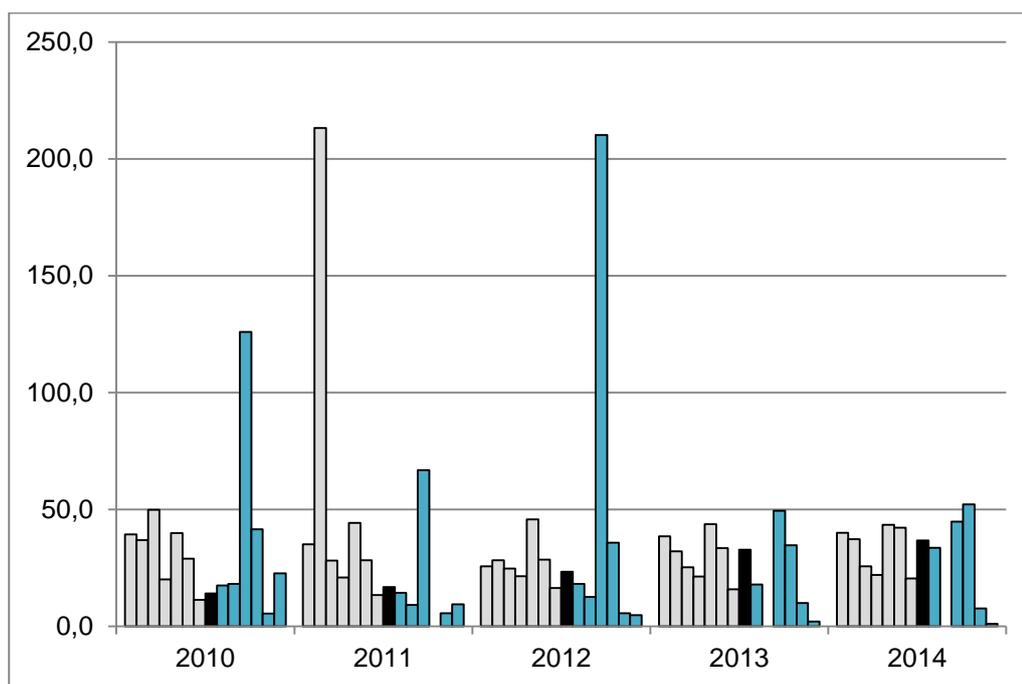
	2010	2011	2012	2013	2014
Almería	7,8	6,7	6,3	6,7	7,0
Carlos III	15,5	16,1	15,3	14,7	14,0
Girona	13,5	10,0	10,1	10,0	9,5
Huelva	9,5	8,4	7,2	7,1	7,3
Jaume I	10,0	8,9	8,2	8,8	8,9
Pública Navarra	6,8	6,9	7,0	7,6	6,4
Univ. Burgos	5,7	5,7	5,4	5,7	5,5
Jaén	7,2	6,6	6,4	7,3	7,8
Cantabria	7,3	6,7	7,0	9,4	9,8
Illes Balears	14,3	12,9			
León	6,1	6,2	5,5	4,1	6,3
Lleida	11,9	11,6	11,5	11,8	11,4
Rey Juan Carlos	4,7	3,6	3,4	3,5	2,6
Rovira i Virgili	17,2	23,4	14,4	14,3	11,5



OBSERVACIONES: El indicador número de préstamos a domicilio por usuario potencial se ha mantenido e incluso ha crecido gracias al préstamo de dispositivos electrónicos y salas de trabajo en grupo. 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

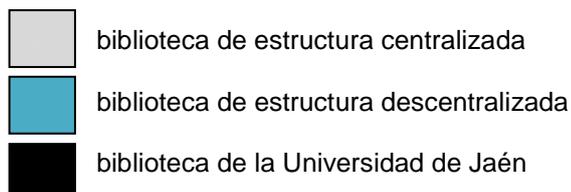
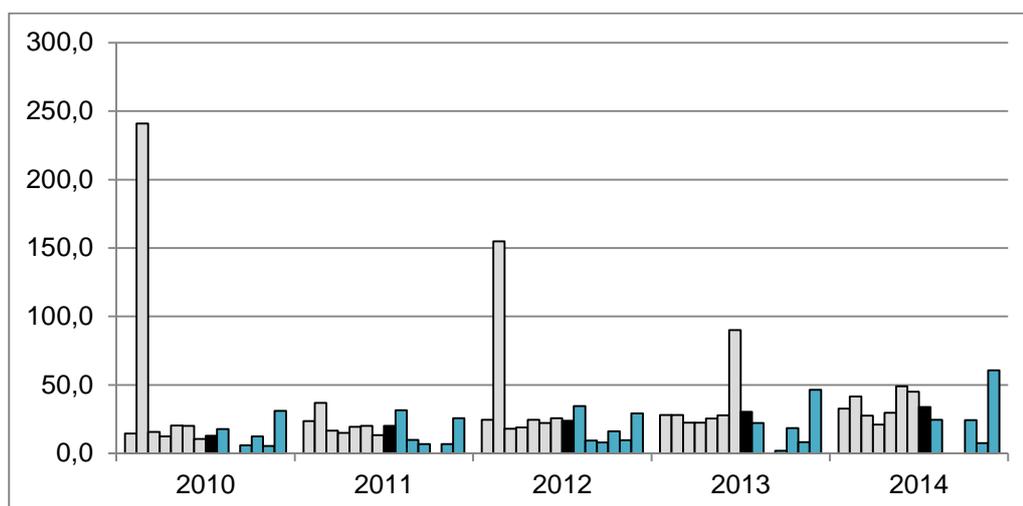
	2010	2011	2012	2013	2014
Almería	39,4	35,0	25,6	38,5	40,0
Carlos III	36,9	213,2	28,3	32,1	37,3
Girona	49,8	28,2	24,7	25,3	25,7
Huelva	20,1	20,9	21,4	21,3	22,0
Jaume I	39,8	44,3	45,8	43,7	43,4
Pública Navarra	29,0	28,3	28,6	33,4	42,2
Univ. Burgos	11,3	13,4	16,4	15,8	20,5
Jaén	14,1	16,7	23,3	32,8	36,8
Cantabria	17,5	14,3	18,1	17,9	33,6
Illes Balears	18,1	9,2	12,6		
León	125,9	66,8	210,2	49,5	44,8
Lleida	41,5		35,7	34,7	52,2
Rey Juan Carlos	5,4	5,6	5,6	9,9	7,7
Rovira i Virgili	22,6	9,4	4,8	2,0	1,1



OBSERVACIONES: El indicador número de consultas a recursos electrónicos de pago o con licencia por usuario potencial ha tenido una evolución al alza de 2010 a 2014. El valor está en la media respecto a las bibliotecas que incluye este informe.

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

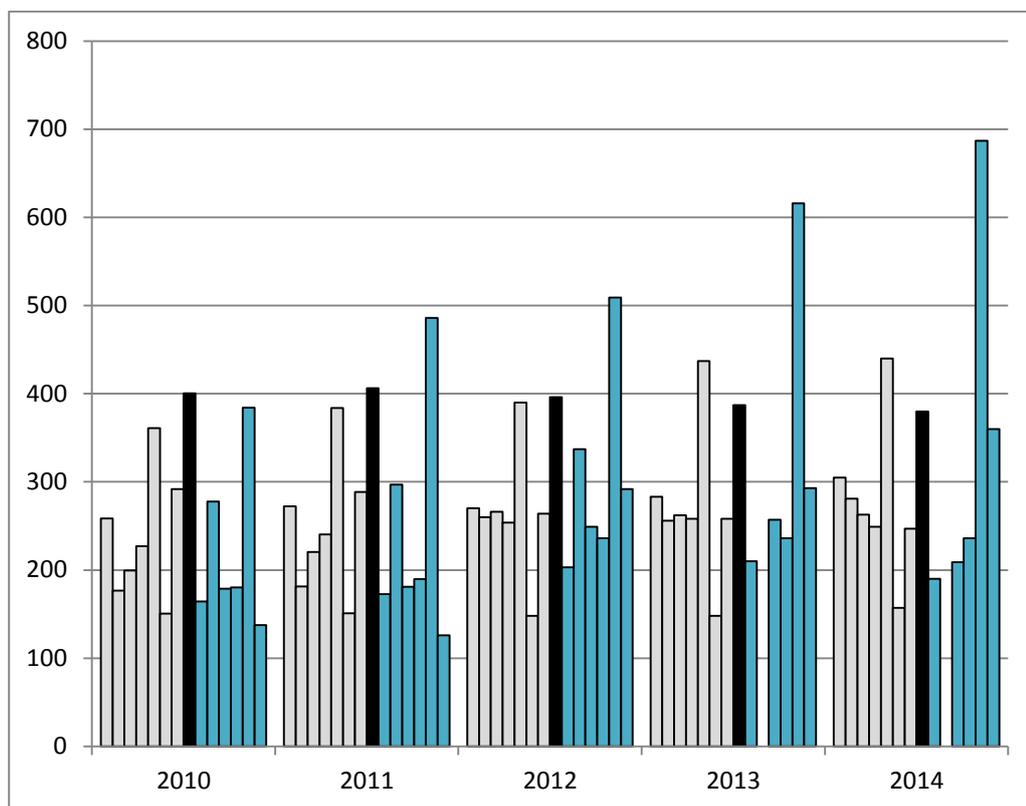
	2010	2011	2012	2013	2014
Almería	14,4	23,7	24,5	28,0	32,7
Carlos III	240,8	37,0	154,9	28,0	41,7
Girona	15,8	16,6	18,0	22,5	27,5
Huelva	12,5	14,9	18,9	22,5	21,1
Jaume I	20,4	19,5	24,7	25,5	29,7
Pública Navarra	20,1	20,1	22,3	27,9	48,9
Univ. Burgos	10,6	13,3	25,7	90,1	45,1
Jaén	12,9	20,0	23,8	30,4	33,9
Cantabria	17,8	31,5	34,6	22,2	24,4
Illes Balears	0,0	10,0	9,5		
León	5,9	6,8	8,0	1,9	
Lleida	12,4		16,2	18,5	24,3
Rey Juan Carlos	5,5	6,8	9,6	8,3	7,5
Rovira i Virgili	31,1	25,7	29,1	46,6	60,6



OBSERVACIONES: El indicador número de descargas de recursos electrónicos de pago o con licencia por usuario potencial ha tenido una evolución al alza de 2010 a 2014. El valor está en la media respecto a las bibliotecas que incluye este informe.

USUARIOS POTENCIALES POR PERSONAL DE BIBLIOTECA

	2010	2011	2012	2013	2014
Almería	259	272	270	283	305
Carlos III	177	181	260	256	281
Girona	199	220	266	262	263
Huelva	227	240	254	258	249
Jaume I	361	384	390	437	440
Pública Navarra	151	151	148	148	157
Univ. Burgos	292	289	264	258	247
Jaén	401	406	396	387	380
Cantabria	164	173	203	210	190
Illes Balears	278	297	337		
León	179	181	249	257	209
Lleida	180	190	236	236	236
Rey Juan Carlos	384	486	509	616	687
Rovira i Virgili	138	126	292	293	360

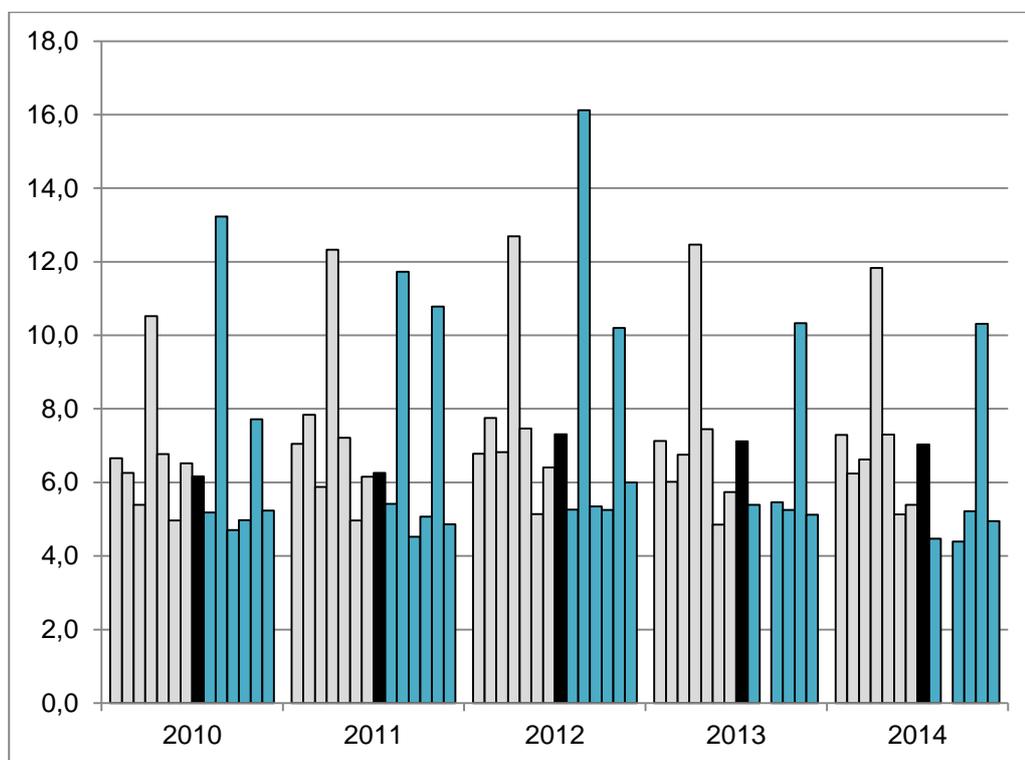


- biblioteca de estructura centralizada
- biblioteca de estructura descentralizada
- biblioteca de la Universidad de Jaén

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

	2010	2011	2012	2013	2014
Almería	6,7	7,0	6,8	7,1	7,3
Carlos III	6,3	7,8	7,8	6,0	6,2
Girona	5,4	5,9	6,8	6,8	6,6
Huelva	10,5	12,3	12,7	12,5	11,8
Jaume I	6,8	7,2	7,5	7,5	7,3
Pública Navarra	5,0	5,0	5,1	4,9	5,1
Univ. Burgos	6,5	6,2	6,4	5,7	5,4
Jaén	6,2	6,3	7,3	7,1	7,0
Cantabria	5,2	5,4	5,3	5,4	4,5
Illes Balears	13,2	11,7	16,1		
León	4,7	4,5	5,4	5,5	4,4
Lleida	5,0	5,1	5,3	5,3	5,2
Rey Juan Carlos	7,7	10,8	10,2	10,3	10,3
Rovira i Virgili	5,2	4,9	6,0	5,1	5,0



- biblioteca de estructura centralizada
- biblioteca de estructura descentralizada
- biblioteca de la Universidad de Jaén

OBSERVACIONES: El valor del indicador estudiantes por puesto de lectura o estudio en la UJA está en la media de bibliotecas que incluye este informe.

ANEXO 12. INFORMES ANUALES DE LOS GRUPOS DE TRABAJO DE LA UJA. 2014**12.1. GRUPO DE TRABAJO DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL**

Fecha de constitución	Reunión de 11 de febrero de 2009
Fecha del informe	18 de febrero de 2015

Miembros del Grupo
Ana Baltar Gómez Sonia Bellver Moreira María Grocín Gabas Juan Herrera Herrera M. Carmen Pérez Arco Isabel Porras Álvarez Rosario Rodríguez Treitero Juan Valenzuela Chica Miguel Valero Catalina Vico Montávez Coordinación: Sebastián Jarillo Calvarro

Reuniones celebradas
2014-01-29 2014-04-22 2014-09-10

Objetivos 2014. Informe de consecución
<ul style="list-style-type: none"> Adaptar el itinerario 2 del Programa de Alfabetización Informacional de la BUJA a las nuevas necesidades de PDI y postgrados Programa de Alfabetización Informacional aprobado en Comisión de Biblioteca de 20 de junio de 2014 Desarrollar un proyecto de implementación de competencias informáticas e informacionales (CI2) en la UJA como desarrollo del Programa de Alfabetización Informacional en cooperación con el Servicio de Informática Informe realizado con fecha 15 de octubre de 2014 Reunión de Biblioteca con Servicio de Informática para presentarles el proyecto el 29 de octubre de 2014 Proyecto CI2 aprobado en Junta Técnica de 19 de noviembre de 2014 Se considera cumplido el enunciado del objetivo, Aunque el indicador no se ha cumplido, el objetivo si se puede considerar cumplido, ya que el proyecto está formalizado con el visto bueno de Biblioteca y del Servicio de Informática Como continuación de este proyecto se establece un objetivo 2015: "Elaborar un Programa de Competencias Informáticas e Informacionales (CI2)" Estudiar la posibilidad de organizar los cursos 100% on-line manteniendo el reconocimiento de créditos Programa de Alfabetización Informacional aprobado en Comisión de Biblioteca de 20 de junio de 2014

Objetivos 2015. Propuesta
<ul style="list-style-type: none"> Revisar el proceso PC 06.22 alfabetización informacional: flujograma, registros e indicadores Revisar los compromisos de calidad relativos a alfin Montar todos los cursos alfin de los itinerarios 1 y 2

Actividad

Durante el año 2014 se llevado a cabo un total de 60 cursos distribuidos de la forma siguiente:

	2010	2011	2012	2013	2014
Número de cursos itinerario 01				105	54
Número de cursos itinerario 02				11	6
TOTAL Número de cursos	31	33	75	116	60
Número de asistentes estudiantes (estudiantes de nuevo ingreso)	443	485	361	443	204
Número de asistentes estudiantes (cursos especializados)	696	571	1.688	1.017	1.183
Número de asistentes a cursos itinerario 02		157	202	193	90
TOTAL ASISTENTES	1.139	1.213	2.251	1.653	1.477

En el itinerario 01 han participado 1358 estudiantes, distribuidos de la forma siguiente:

	nº de estudiantes		
	2012	2013	2014
Alfin 01	361	443	204
Alfin 02	424	328	348
Alfin 03	440	300	321
Alfin 04	406	231	282
Alfin 05	390	158	232

FACULTAD	nº de estudiantes		
	2012	2013	2014
Humanidades y Ciencias de la Educación	839	361	272
Ciencias de la Salud	247	172	173
Ciencias Experimentales	134	12	49
Ciencias Sociales y Jurídicas	458	277	276
Trabajo Social	262	579	588
EPS Jaén	74	46	15
EPS Linares	2	13	14

Indicadores de proceso:

				2011	2012	2013	2014
I.[PC 06.22]-28	porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN itinerario 1	≥ 4%	≥ 8%	6,7%	13,0%	9,6%	9,2%
I.[PC 06.22]-29	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 2	≥ 4%	≥ 8%	10,2%	12,2%	10,4%	5,7%
I.[PC 06.22]-30	Número de plazas ofertadas al curso alfin01 por curso académico		≥ 500		575	550	600

Indicadores de la carta de servicios:

			2015	2014
Ofrecer a los usuarios de la biblioteca un Programa de Alfabetización Informativa con diferentes niveles de especialización para cada tipología de usuario	si/no	si	si	si
Ofertar cada curso un mínimo de 500 plazas a alfin01 del itinerario de alfabetización informativa 1 de estudiantes	Número de plazas ofertadas al curso alfin01 por curso académico	≥ 500	550	600

Documentos elaborados / Publicaciones

- Programa de Alfabetización Informativa aprobado en Comisión de Biblioteca de 20 de junio de 2014

12.2. GRUPO DE TRABAJO DE BIBLIOTECA 2.0

Fecha de constitución	31 de enero de 2008, como grupo de trabajo web temática. En Junta Técnica de 2 de febrero de 2009 pasa a llamarse Biblioteca 2.0
Fecha del informe	15 de julio de 2015

Miembros del Grupo
<p>Alonso Moya, M^a Trinidad Baltar Gómez, Ana Isabel Bellver Moreira, Sonia Dominguez Espinosa, Juan Gómez Padilla, Laura Herrera Herrera, Juan Porras Álvarez, Isabel Valenzuela Chica, Juan Valero Fernández, Miguel</p> <p>Coordinación: Alonso Moya, M^a Trinidad</p>

Reuniones celebradas
<ul style="list-style-type: none"> • 08-05-2015 • 14-07-2015

Objetivos 2014. Informe de consecución
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborado el segundo informe estadístico de redes sociales en la Biblioteca 2. Estabilización y uso regular de los dos nuevos tabloneros de Pinterest: <ul style="list-style-type: none"> Fondo antiguo Recomendaciones de lectura de la sección Fahrenheit 95.6 en Uniradio 3. Las redes sociales dan seguimiento a las noticias que deben cubrir de acuerdo al Plan de Comunicación con el usuario, excepto a las estadísticas y la memoria anual de la Biblioteca

Objetivos 2015. Propuesta
<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar Twitter. Es la herramienta social que mejor funciona y la que más emplean los usuarios estudiantes. La primera actuación será una encuesta dentro del grupo sobre las propuestas que nos realizaron los profesores del curso de Twitter • Establecer una segunda persona responsable de cada herramienta para que actúe en ausencias largas del responsable principal • Lista de distribución entre los miembros del grupo para compartir las noticias que subimos a cada red social • Decidir indicadores para Pintarest para incluirlo en el siguiente informe estadístico • Trasladar formalmente al grupo de ALFIN la propuesta de incluir ejercicios en los test de los cursos ALFIN, acerca de nuestras redes sociales, incluida la búsqueda de imágenes en Flickr, para asentar el uso continuado de las mismas y no solo que se hagan “amigos” puntualmente

Actividad
<p>El grupo de trabajo Biblioteca 2.0, refleja su actividad a través de:</p> <ul style="list-style-type: none">• El Informe Estadístico Biblioteca 2.0 de 2014, este informe puede consultarse en el área restringida de la Web de la Biblioteca.• El acta de las reuniones
Documentos elaborados / Publicaciones
<ul style="list-style-type: none">• Informe estadístico 2013• Informe estadístico 2014

12.3. GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Fecha de constitución	Reunión de 14 de junio de 2002
Fecha del informe	24 de febrero de 2015

Miembros del Grupo
Jarillo Calvarro, Sebastián Vico Montávez, Catalina Coordinación: Sánchez-Palencia Martínez, Silvia

Reuniones celebradas
2014-01-27 2014-03-28

Objetivos 2014. Informe de consecución
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y actualizar, si procede, la página de Comunicación Interna en la intranet de la BUJA: Objetivo cumplido con fecha 31-12-2014 • Revisar y actualizar, si procede, el Plan de Comunicación Interna de la BUJA, aprobado de 2002: Plan modificado en Junta técnica de 28 de marzo de 2014

Objetivos 2015. Propuesta
<ul style="list-style-type: none"> • El Grupo de Trabajo no propone un objetivo nuevo para el ejercicio 2015, en el cual se mantendrá la forma de participación establecida

Documentos elaborados / Publicaciones

Actividad

Durante 2014 los mensajes recibidos en la lista de distribución de Comunicación Interna han sido:

asunto	nº mensajes 2012	nº mensajes 2013	nº mensajes 2014
sin asunto	24	14	14
avisos	56	100	73
comisión de biblioteca	-	1	2
estadísticas	0	4	1
formación	13	3	18
grupos de trabajo	6	10	19
informes	27	14	8
junta técnica	-	12	16
noticias	0	16	4
SIGC-SUA		-	4
otros	4	42	31
total	130	216	190

Los asuntos “comisión de biblioteca” y “junta técnica” se crearon en 2013, en ejercicios anteriores se incluían en el asunto “informes”, el asunto SIGC-SUA se crea en 2014, en ejercicios anteriores se incluía en otros.

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Número de mensajes enviados a CI	121	145	178	187	168	129	187	288	159	130	216	190

Respecto a los contenidos y procedencia:

12. Sin asunto: aglutina mensajes de muy distinto carácter, sobre todo enviados por el PTE
13. Avisos: aglutina mensajes de distinta procedencia, sobre todo Normalización y Proceso Técnico, Encargados de Equipo y Administración del Sistema
14. Comisión de Biblioteca: remisión a comunicación interna de actas de las reuniones de la Comisión
15. Estadísticas: remisión por parte de Dirección de datos estadísticos
16. Formación: sobre todo se refieren a información sobre cursos, distribución del personal en las distintas ediciones, la procedencia ha sido Subdirección
17. Grupos de trabajo: sobre todo se refieren a convocatorias de reunión y actas
18. Informes: remisión de informes, sobre todo por parte de las Jefaturas de Sección
19. Junta Técnica: remisión a comunicación interna de actas de las reuniones e informes de la Junta
20. Noticias: remisión por parte de Dirección de las noticias relacionadas con Biblioteca y registradas por el Gabinete de Prensa de la UJA
21. SIGC-SUA: remisión a comunicación interna de toda la información que tenga que ver con el SIGC-SUA
22. Otros: aglutina mensajes de muy distinto carácter y procedencia

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

- 16 personas han participado
- 30 personas no han participado

12.4. GRUPO DE TRABAJO DE PREGUNTA AL BIBLIOTECARIO

Fecha de constitución	Reunión de 14 de febrero de 2008
Fecha del informe	11 de febrero de 2015

Miembros del Grupo
<p>Bellver Moreira, Sonia Herrera Herrera, Juan Jarillo Calvarro, Sebastián Rodríguez Álvarez, Clara Valenzuela Chica, Juan</p> <p>Coordinación: Rodríguez Treitero, Rosario</p>

Reuniones celebradas
<ul style="list-style-type: none"> • 27 de enero 2014 • 4 de diciembre 2014

Objetivos 2014. Informe de consecución
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dar la posibilidad a los usuarios de contestar la encuesta postservicio de forma anónima (Propuesta de mejora del Informe de Auditoría Interna de seguimiento anual, ciclo 2013) 2. Compartir con el resto de la plantilla las preguntas y respuestas que se consideren de interés general a través de la lista de distribución de Comunicación Interna <p>Consecución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El primer objetivo está pendiente de que el Servicio de Planificación y Evaluación monte la encuesta en su sistema • El segundo objetivo se ha cumplido, los miembros del grupo reenvían a todo el grupo la respuesta al usuario

Objetivos 2015. Propuesta
<ul style="list-style-type: none"> • Integrar a Pregunta al Bibliotecario el canal de información de infobib@ujaen.es, realizando las gestiones oportunas con El Servicio de Informática para su realización

Actividad

El servicio al usuario Pregunta al Bibliotecario en 2014 ha estado operativo todo el año de lunes a domingo, salvo en el periodo de vacaciones estivales (del 4 al 24 de agosto) y el cierre institucional de Navidad (del 23 al 31 de diciembre)

El número total de preguntas recibidas ha sido de 202, un 4.9% menos que el año anterior.

	2012	2013	2014
nº preguntas recibidas "Pregunta al bibliotecario"	155	212	202

De todas ellas, salvo 3, han sido contestadas dentro de las 48 horas posteriores a su formulación, plazo máximo que tiene Pregunta al Bibliotecario para dar respuesta. Este hecho nos imposibilita a cumplir el indicador **I.[PC 06.212]-27** Porcentaje de consultas a Pregunta al Bibliotecario respondidas en un plazo no superior a 48 horas

Las preguntas no contestadas en plazo son las siguientes:

Blanca M. Taranchel Cespedes	sábado/01/03/14/ 13:22	lunes/03/03/14/ 14:37	49 h
rosa gema carrero navarro	viernes/07/03/14/ 18:07	lunes/10/03/14/ 15:44	69 h
emerson magnus de aráujo	viernes/23/05/14/ 10:38	lunes/26/05/14/ 08:22	69 h

Se han recibido 41 respuesta a la encuesta de valoración de Pregunta al Bibliotecario por parte de los usuarios, 28 respuestas menos que el año pasado, todas ellas satisfactorias, de la cuales 29 han sido acompañadas de comentarios sobre el servicio recibido, de entre ellas hacemos mención a los siguientes:

- Mi valoración al servicio recibido es de muy buena, siendo la respuesta satisfactoria, rápida y de gran utilidad
- Valoro el servicio recibido como (muy) bueno
- Le agradezco su rapidez y claridad a la hora de responder.
- Sí, la respuesta ha sido muy buena. y además muy eficaces contestando en el momento, muy rápido y muy bien.
- Sí, estoy muy satisfecho con la atención recibida, tanto en la forma, rápida y correcta, como en el fondo, porque se ha dado una solución satisfactoria a mi necesidad
- Efectúo La valoración calificándola de EXCELENTE Agradecer la pronta respuesta que he recibido en la consulta realizada. Se ha respondido en menos de 3 horas

Documentos elaborados / Publicaciones

ANEXO 12. FICHAS DE OBJETIVOS

OBJETIVO 2015-1

Denominación del objetivo:	Elaborar un Programa de Competencias Informáticas e Informacionales (CI2) en la UJA
-----------------------------------	---

Descripción:	Elaborar un Programa de Competencias Informáticas e Informacionales (CI2) en la UJA como desarrollo del Programa de Alfabetización Informacional en cooperación con el Servicio de Informática
---------------------	--

Objetivo estratégico al que se vincula:
<ul style="list-style-type: none"> • Rebiun, línea 2

Responsable funcional:
Director de la Biblioteca

Responsable operativo:
Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional

Inicio: 2015

Terminación: 2015

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado
Aprobar en Junta Técnica borrador de Programa de Competencias Informáticas e Informacionales (CI2)	Junta Técnica	31-10-2015	Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional	SI/NO
Presentar borrador de Programa de Competencias Informáticas e Informacionales (CI2) a Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Institucional y Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y Comunicación	Reunión con Vicerrectorados	31-12-2015	Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional	SI/NO

Personal implicado:
Baltar Gómez, Ana Bellver Moreira, Sonia Herrera Herrera, Juan Jarillo Calvarro, Sebastián Pérez Arco, M. Carmen Porras Álvarez, Isabel Rodríguez Treitero, Rosario Segura Peñas, Luis Valenzuela Chica, Juan Valero Fernández, Miguel Vico Montávez, Catalina

Proceso vinculado:
PC 06.22

Unidades relacionadas:
Servicio de Informática

Prioridad:
Media

Recursos:
Personal de la BUJA

Indicadores:
<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Competencias Informáticas e Informacionales (CI2) presentado a Vicerrectorados

Períodos de medición:
<ul style="list-style-type: none"> • año 2014: no • año 2015: no

Observaciones:
<ul style="list-style-type: none"> • Correo de Jefa del Servicio de Informática con fecha 03-02-2015: "He planteado este tema en el Servicio y en el Vicerrectorado TIC y creemos que es línea de trabajo aún muy indefinida para nosotros y debemos analizar detenidamente la carga de trabajo y los efectos que pueda tener. No obstante estamos en disposición de intentar avanzar en ella y poder diseñar un programa de competencias informáticas e informacionales." • Se presenta el proyecto a la Vicerrectora de Tecnologías de la Información y la Comunicación e Infraestructuras en reunión de 14 de octubre de 2015

OBJETIVO 2015-2

Denominación del objetivo:	Promocionar los servicios ofertados por la BUJA, para mejorar su visualización y aumentar su uso
-----------------------------------	--

Descripción:	Promocionar los servicios ofertados por la BUJA, definiéndolos y relacionándolos al detalle, para mejorar su visualización y aumentar su uso
---------------------	--

Objetivo estratégico al que se vincula:
<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción de usuarios

Responsable funcional:
Director de la Biblioteca

Responsable operativo:
Junta Técnica

Inicio: 2015

Terminación: 2015

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado
Relacionar al detalle los servicios ofertados por la BUJA	Informe	30-06-2015	Junta Técnica	SI
Actualizar la página web de Biblioteca	Nueva web	31-12-2015	Automatización	SI/NO

Personal implicado:	
Alonso Moya, Trinidad Baltar Gómez, Ana Bellver Moreira, Sonia García Almagro, María Teresa Higuera Aranda, Begoña Jarillo Calvarro, Sebastián Pérez Arco, M. Carmen	Rodríguez Treitero, Rosario Sánchez-Palencia Martínez, Silvia Segura Peñas, Luis Valenzuela Chica, Juan Vallejo Martos, Pilar Vico Montávez, Catalina

Proceso vinculado:
PC 06.21

Unidades relacionadas:

Prioridad:	Recursos:
Alta	Personal de la BUJA

Indicadores:	Períodos de medición:
<ul style="list-style-type: none"> Página web actualizada con relación de servicios BUJA 	<ul style="list-style-type: none"> año 2014: no año 2015: si

Observaciones:
<ul style="list-style-type: none"> Informe <i>Relación de servicios ofertados por la BUJA</i>, aprobado en Junta Técnica de 19 de mayo de 2015 Página web de la Biblioteca actualizada en julio de 2015

OBJETIVO 2015-3

Denominación del objetivo:	Formalizar y desarrollar un plan de mejora relativo a la biblioteca digital de la BUJA
-----------------------------------	--

Descripción:	Formalizar y desarrollar un plan de mejora relativo a la biblioteca digital de la BUJA que contemple la adquisición, tratamiento y acceso a los documentos electrónicos
---------------------	---

Objetivo estratégico al que se vincula:
<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción de personal y Sugerencias por parte del personal

Responsable funcional:
Director de la Biblioteca

Responsable operativo:
Junta Técnica

Inicio: 2015

Terminación: 2015

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado
Formalizar un plan de mejora relativo a la biblioteca digital de la BUJA	Junta Técnica	30-06-2015	Junta Técnica	SI
Desarrollar un plan de mejora relativo a la biblioteca digital de la BUJA	Junta Técnica	31-12-2015	Junta Técnica	SI/NO

Personal implicado:												
<table> <tr> <td>Alonso Moya, Trinidad</td> <td>Rodríguez Treitero, Rosario</td> </tr> <tr> <td>Baltar Gómez, Ana</td> <td>Sánchez-Palencia Martínez, Silvia</td> </tr> <tr> <td>García Almagro, María Teresa</td> <td>Segura Peñas, Luis</td> </tr> <tr> <td>Higueras Aranda, Begoña</td> <td>Valenzuela Chica, Juan</td> </tr> <tr> <td>Jarillo Calvarro, Sebastián</td> <td>Vallejo Martos, Pilar</td> </tr> <tr> <td>Pérez Arco, M. Carmen</td> <td>Vico Montávez, Catalina</td> </tr> </table>	Alonso Moya, Trinidad	Rodríguez Treitero, Rosario	Baltar Gómez, Ana	Sánchez-Palencia Martínez, Silvia	García Almagro, María Teresa	Segura Peñas, Luis	Higueras Aranda, Begoña	Valenzuela Chica, Juan	Jarillo Calvarro, Sebastián	Vallejo Martos, Pilar	Pérez Arco, M. Carmen	Vico Montávez, Catalina
Alonso Moya, Trinidad	Rodríguez Treitero, Rosario											
Baltar Gómez, Ana	Sánchez-Palencia Martínez, Silvia											
García Almagro, María Teresa	Segura Peñas, Luis											
Higueras Aranda, Begoña	Valenzuela Chica, Juan											
Jarillo Calvarro, Sebastián	Vallejo Martos, Pilar											
Pérez Arco, M. Carmen	Vico Montávez, Catalina											

Proceso vinculado:

Unidades relacionadas:

PC 06.21	
----------	--

Prioridad:	Recursos:
Alta	Personal de la BUJA

Indicadores:	Períodos de medición:
<ul style="list-style-type: none"> Informe consecución plan de mejora relativo a la biblioteca digital de la BUJA 	<ul style="list-style-type: none"> año 2014: no año 2015: si

Observaciones:
<ul style="list-style-type: none"> En Junta Técnica de 8 de junio de 2015 se aprueban cuatro informes: <ul style="list-style-type: none"> Informe 01. Adquisición de recursos electrónicos Informe 02. Tratamiento de recursos electrónicos Informe 03. Acceso a los recursos electrónicos Informe 04. Préstamo de monografías digitales En Junta Técnica de 19 de junio de 2015 se aprueba el <i>Plan de mejora Biblioteca Digital</i> Plan desarrollado en el segundo semestre del año

OBJETIVO 2015-4

Denominación del objetivo	Convertir a la BUJA en institución colaboradora de Dialnet
----------------------------------	--

Descripción	Convertir a la BUJA en institución colaboradora de Dialnet, proyecto de cooperación que integra distintos recursos y servicios documentales
--------------------	---

Objetivo estratégico al que se vincula:
<ul style="list-style-type: none"> Sugerencias recibidas por usuarios y por el Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación

Responsable funcional:
Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas

Responsable operativo:
Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas

Inicio: 2015

Terminación: 2015

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado
Elaborar un estudio donde se valoren las distintas opciones de colaboración con Dialnet, donde se proponga una en concreto	Informe a Junta Técnica	31-03-2015	Jefa de la sección de Publicaciones Periódicas	SI
Formalizar el convenio de colaboración o contrato	Firma de la UJA	31-05-2015	Director de la Biblioteca	SI

Puesta en marcha (implementación del proyecto, formación y difusión)	Dialnet operativo en la UJA	31-07-2015	Jefa de Sección de Publicaciones Periódicas	SI
--	-----------------------------	------------	---	----

Personal implicado:	
Baltar Gómez, Ana García Almagro, María Teresa Grocín Gabás, María	Jarillo Calvarro, Sebastián Pérez Arco, M. Carmen

Proceso vinculado:	Unidades relacionadas:
PC 06.21	Sección de Proceso Técnico y Normalización Sección de Acceso al Documento y Producción Científica

Prioridad:	Recursos:
Alta	Personal de la BUJA

Indicadores:	Períodos de medición:
<ul style="list-style-type: none"> Implementación del proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> año 2014: no año 2015: si

Observaciones:
<ul style="list-style-type: none"> En Junta Técnica de 19 de mayo de 2015 se da visto bueno al informe relativo a Dialnet Convenio firmado UJA-Fundación Dialnet en julio de 2015

OBJETIVO 2015-5

Denominación del objetivo:	Cambiar la estructura de los anexos del Reglamento de la Biblioteca dotándoles de una forma más jurídica y estructurándolos en artículos
-----------------------------------	--

Descripción:	Cambiar la estructura de los anexos del Reglamento de la Biblioteca dotándoles de una forma más jurídica y estructurándolos en artículos
---------------------	--

Objetivo estratégico al que se vincula:
<ul style="list-style-type: none"> Objetivo propuesto por la Comisión de Biblioteca en reunión de 20 de junio de 2013

Responsable funcional:	Responsable operativo:
Director de la Biblioteca	Junta Técnica

Inicio: 2015	Terminación: 2015
---------------------	--------------------------

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado
Elaborar borradores de normativas con nueva estructura	Junta Técnica	31-05-2015	Junta Técnica	SI

Presentar los borradores en Comisión de Biblioteca	Comisión de Biblioteca	30-06-2015	Junta Técnica	SI
--	------------------------	------------	---------------	----

Personal implicado:	
Alonso Moya, Trinidad Baltar Gómez, Ana García Almagro, María Teresa Higueras Aranda, Begoña Jarillo Calvarro, Sebastián Pérez Arco, M. Carmen	Rodríguez Treitero, Rosario Sánchez-Palencia Martínez, Silvia Segura Peñas, Luis Valenzuela Chica, Juan Vallejo Martos, Pilar Vico Montávez, Catalina

Proceso vinculado:	Unidades relacionadas:
PC 06.21, 06.22, 06.23	

Prioridad:	Recursos:
Alta	Personal de la BUJA

Indicadores:	Períodos de medición:
<ul style="list-style-type: none"> Borradores normativas presentados en Comisión de Biblioteca 	<ul style="list-style-type: none"> año 2014: no año 2015: si

Observaciones:
<ul style="list-style-type: none"> En Junta Técnica de 19 de junio de 2015 se aprueban las modificaciones en: <ul style="list-style-type: none"> Normativa del Servicio de Préstamo. Borrador Normativa del Servicio de Préstamo Interbibliotecario. Borrador Normativa de los Espacios de Trabajo. Borrador Normativa de Préstamo de Dispositivos Electrónicos. Borrador Borradores aprobados en Comisión de Biblioteca de 26 de junio de 2015

OBJETIVO 2015-6

Denominación del objetivo:	Mejorar las relaciones laborales entre el personal adscrito a la BUJA
-----------------------------------	---

Descripción:	Mejorar las relaciones laborales entre el personal adscrito a la BUJA, a través de acciones enmarcadas en el plan de formación del PAS
---------------------	--

Objetivo estratégico al que se vincula:
<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de Satisfacción del personal

Responsable funcional:	Responsable operativo:
-------------------------------	-------------------------------

Director de la Biblioteca	Junta Técnica
---------------------------	---------------

Inicio: 2015	Terminación: 2015
---------------------	--------------------------

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado
Diseño de algún tipo de actividad para incluir en el plan de formación del PAS	Junta Técnica	30-06-2015	Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático	SI
Realización de las actividades diseñadas	Actividades realizadas	31-12-2015	Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático	SI

Personal implicado:	
Alonso Moya, Trinidad Baltar Gómez, Ana García Almagro, María Teresa Higueras Aranda, Begoña Jarillo Calvarro, Sebastián Pérez Arco, M. Carmen	Rodríguez Treitero, Rosario Sánchez-Palencia Martínez, Silvia Segura Peñas, Luis Valenzuela Chica, Juan Vallejo Martos, Pilar Vico Montávez, Catalina

Proceso vinculado:	Unidades relacionadas:

Prioridad:	Recursos:
Alta	Personal de la BUJA

Indicadores:	Períodos de medición:
<ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción del personal en encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> año 2014: 3,61 año 2015: 3,68

Observaciones:
<ul style="list-style-type: none"> Actividades formativas realizadas en octubre de 2015