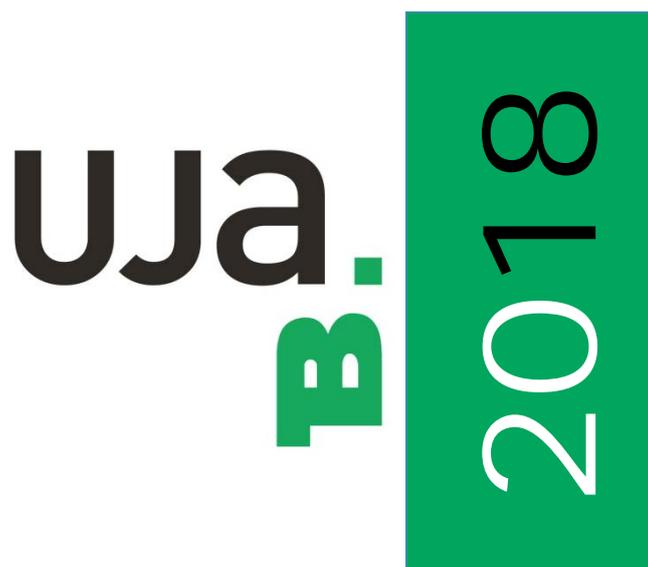


CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)



edición 2018.4

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

edición 2018.1	aprobado en Junta Técnica de 06-03-2018
edición 2018.2	aprobado en Junta Técnica de 12-07-2018
edición 2018.3	aprobado en Junta Técnica de 07-11-2018
edición 2018.4	aprobado en Junta Técnica de 11-01-2019



Universidad de Jaén



ÍNDICE

Introducción

1. Marco de referencia

2. Objetivos 2018

3. Indicadores

3.1. Indicadores de Objetivos 2018

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 2017

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



INTRODUCCIÓN

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

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

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

Estructura del documento

Este documento se estructura en cuatro apartados:

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



1. MARCO DE REFERENCIA

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

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

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

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

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

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

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



2. OBJETIVOS 2018

2.1. Objetivos BUJA 2018 (aprobados en Junta Técnica de 29 de enero de 2018)

Objetivos EJE CLIENTE-USUARIO

1. Elaboración de Plan de Actuación que desarrolle los objetivos del informe relativo a la conversión de la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación:
 - Informe adecuación de espacios en las instalaciones de Biblioteca
 - Informe detallado relativo a nuevas colecciones
 - Informe detallado y valoración económica del Portal Olivo
 (objetivo motivado por: Programa electoral de Juan Gómez Ortega 2015-2019)
 Responsable: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2018
 Objetivo cumplido: Informes presentados al Rector en reunión de 20 de noviembre de 2018
2. Optimizar el procedimiento de autorización por parte de los responsables de centros de gasto a hacer uso del servicio de préstamo interbibliotecario
 Responsable: Jefe de Sección de Acceso al Documento y Producción Científica. Plazo: 31-12-2018
 Objetivo cumplido: Correo informativo enviado a los Directores de Departamento el 30-11-2018
3. Incorporar tesis y otro tipo de documentos a Dialnet a petición de sus propios autores
 Responsable: Jefa de Sección de Publicaciones Periódicas y Jefa de Sección de Normalización y Proceso Técnico. Plazo: 31-12-2018
 Objetivo cumplido: Tesis y documentos solicitados por autores de la UJA incorporadas a Dialnet de octubre a diciembre de 2018
4. Implementar una nueva herramienta para el acceso remoto a los recursos electrónicos de la BUJA
 Responsable: Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático. Plazo: 31-12-2018
 Objetivo no cumplido: Estamos esperando a que el proveedor nos devuelva firmado el contrato de protección de datos, imprescindible para poder continuar con la implementación

2.2. Objetivos y líneas estratégicas del II Plan Estratégico de la Universidad de Jaén 2014-2020 / Cuadro de Mando Institucional

C63. Convertir la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación

2.3. Otros proyectos y acciones

2.3.1. Objetivos establecidos tras valoración de las encuestas de satisfacción de usuarios 2017

- Analizar las observaciones relativas a atención al usuario en el próximo informe de Cargas de Trabajo del PTE
 Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2018
 Objetivo no cumplido: Este objetivo pasa al ejercicio 2019
- Revisar los espacios de Biblioteca dedicados a trabajo en grupo, incorporando pizarras
 Responsable: Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático. Plazo: 31-12-2018
 Objetivo cumplido: Pizarras instaladas en noviembre de 2018

2.3.2. Objetivos establecidos tras valoración de las encuestas postservicio 2017

- Crear un espacio en la web de Biblioteca donde se ubique de manera permanente los materiales de los cursos afín de los itinerarios 1 y 2
 Responsable: GT Alfabetización Informacional. Plazo: 31-12-2017
 Objetivo cumplido: espacio presentado en reunión de GT Alfabetización Informacional de 21-09-2018

- Se decide suprimir el cronograma de los cursos de los itinerarios 1 y 2, sólo se indicará inicio y fin, exceptuando el curso alfin05 donde se establecen dos módulos que tendrán cada uno fechas establecidas de inicio y fin.
Responsable: GT Alfabetización Informacional. Plazo: 31-12-2017
Objetivo cumplido: cambio establecido en reunión de GT Alfabetización Informacional de 13-04-2018

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

- Actualización del Programa de Alfabetización Informacional de la UJA para adaptarlo a las necesidades de los usuarios y de la propia Biblioteca
Responsable: GT Alfabetización Informacional. Plazo: 31-12-2018
Objetivo cumplido: borrador aprobado en reunión de GT Alfabetización Informacional de 21-09-2018
- Establecer fechas de cursos del itinerario 1 y 2 del curso 2018-2019 en cuanto se apruebe calendario del curso oficial adelantando alfin 01 y 06 respecto a las fechas del curso 2017-2018
Responsable: GT Alfabetización Informacional. Plazo: 31-12-2018
Objetivo cumplido: fechas establecidas en reunión de GT Alfabetización Informacional de 21-09-2018
- Crear una plantilla para Guía de los cursos alfin de los itinerarios 1 y 2
Responsable: GT Alfabetización Informacional. Plazo: 31-12-2018
Objetivo cumplido: plantilla presentada en reunión de GT Alfabetización Informacional de 21-09-2018
- Abrir un debate en la lista de distribución de comunicación interna con el objetivo de dinamizar la propia lista y valorar si la información que se remite es pertinente y suficiente.
Responsable: GT Comunicación interna. Plazo: 31-12-2018
Objetivo cumplido: Debate abierto el 29-10-2018

2.3.4. Objetivos Rebiun y CBUA

Objetivos Rebiun (establecidos en reunión de 14 de febrero de 2018 del Grupo de Trabajo Línea 4 del Plan estratégico de Rebiun)

- Elaboración de informe Análisis de la implementación y desarrollo de la gestión por competencias en las bibliotecas universitarias españolas 2012-2018
Responsable: Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático. Plazo: 30-09-2018
Objetivo cumplido: Informe enviado a coordinación de línea 4 en noviembre de 2018

2.3.5. Objetivos establecidos tras valoración de las Encuestas de satisfacción de personal 2017

- Elaboración de un informe, en base a una encuesta que se realizará al personal de Biblioteca, relativo a reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad.
Responsable: Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático. Plazo: 31-12-2018
Objetivo cumplido: Informe presentado en Junta Técnica de 11-01-2019

2.3.6. Objetivos establecidos tras valoración de las propuestas realizadas en el Informe de Auditoría Externa, ejercicio 2016

- Elaboración de un Reglamento sobre el depósito de documentos en los repositorios de la UJA
Responsable: Jefe de la Sección de Acceso al Documento y Producción Científica. Plazo: 31-12-2018
Objetivo parcialmente cumplido: Este objetivo se ha estructurado en cinco fases, de las cuales la primera y segunda están finalizadas, la fase tercera está previsto finalice en febrero de 2019 y las fases cuarta y quinta no dependen de Biblioteca

2.3.7. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018

- Revisión general de Indicadores de Procesos
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2018
Objetivo cumplido: Indicadores actualizados en Junta Técnica de 24-04-2018

2.3.8. Acciones resultado del ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DE LOS PROCESOS

- Campaña de promoción de los cursos de Alfabetización Informacional
Responsable: GT Alfabetización Informacional. Plazo: 31-12-2018
Objetivo cumplido: Campaña realizada las dos primeras semanas de enero de 2019. Promoción a través de FoCo y difusión a través de carteles en Biblioteca, lista de correo de estudiantes, listas de correo de PDI, página web de Biblioteca y redes sociales de Biblioteca (Blog, Facebook, Twitter, Instagram)
- Solicitar la incorporación del Programa de Alfabetización Informacional en FoCo.
Responsable: GT Alfabetización Informacional. Plazo: 31-12-2018
Objetivo cumplido: Solicitud formalizada al Vicerrector de Enseñanzas de Grado, Postgrado y Formación Permanente con fecha 13-06-2018 y aprobada en julio de 2018
- Sistematizar la gestión del proceso PC 06.23 Apoyo a la producción científica
Responsable: Jefe de la Sección de Acceso al Documento y Producción Científica. Plazo: 31-12-2018
Objetivo cumplido: Informe presentado a Dirección de Biblioteca el 11-10-2018
- Planificar sesiones formativas para informar al PDI sobre nuevas convocatorias de acreditación
Responsable: Jefe de la Sección de Acceso al Documento y Producción Científica. Plazo: 31-12-2018
Objetivo cumplido: Informe presentado a Dirección de Biblioteca el 11-10-2018

2.3.9. Informe de Auditoría Externa anual, ciclo 2017. Propuestas de mejora/observaciones

- Elaborar un documento donde se definan los requisitos de calidad de los servicios ofertados por la Biblioteca teniendo en cuenta los Grupos de interés. Este documento se incorporará al CMI
Responsable: Junta Técnica. Plazo: 31-12-2018
Objetivo cumplido: Grupo de discusión realizado en Comisión de Biblioteca de 22 de octubre de 2018

2.3.10. Grupo de discusión realizado en Comisión de Biblioteca de 22 de octubre de 2018

- Revisar el trámite automatizado de ADB - Adquisiciones bibliográficas, estudiando la posibilidad de incorporar la firma de coordinadores de área en el proceso de solicitud de adquisición.
Responsable: Jefa de la Sección de Adquisiciones Bibliográficas y Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos. Plazo: 31-12-2019
- Estudiar la posibilidad de abrir un nuevo canal de comunicación con el usuario online, chat o whatsapp web.
Responsable: Grupo de Trabajo de Pregunta al Bibliotecario. Plazo: 31-12-2019
- Estudiar la posibilidad de facilitar un researchedID a la totalidad del PDI de la Universidad de Jaén.
Responsable: Jefe de Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 31-12-2019
- Implementar una herramienta helpdesk para formalizar y facilitar el proceso de consulta en la Sección de Apoyo a la Investigación.
Responsable: Jefe de Sección de Apoyo a la Investigación y Subdirección de Biblioteca y Proyectos. Plazo: 31-12-2019

CÓDIGO	PROCESO	VALOR LÍMITE	VALOR OBJETIVO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	PC 06.22 Alfabetización Informativa										
I.[PC 06.22]-28	porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN itinerario 1	≥ 5%	≥ 10%	6,7%	13,0%	9,6%	9,2%	15,6%	16,6%	13,5%	14,0%
I.[PC 06.22]-30	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 2	≥ 5%	≥ 10%						39,3%	23,7%	2,1%
I.[PC 06.22]-29	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 3	≥ 4%	≥ 8%	10,2%	12,2%	10,4	5,7%	11,5%	11,5%	8,7%	7,2%
	PC 06.23 Apoyo a la Producción Científica										
I.[PC 06.23]-31	número de visitas a la página web de producción científica / número de PDI UJA	≥ 8	≥ 15			8,6	14,4	20,5	26,2	18,3	27,5
I.[PC 06.23]-32	número de consultas recibidas relativas a producción científica / número de PDI UJA	≥ 0,02	≥ 0,04			0,04	0,05	0,05	0,05	0,30	0,68
I.[PC 06.23]-33	Número de consultas al repositorio institucional de la UJA	-	-			54.644	94.112	85.236	sin datos	2.506	2.622
I.[PC 06.23]-34	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles		100%			100%	100%	100%	100%	98%	96%
I.[PC 06.23]-35	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca		100%			100%	100%	100%	91%	-	91%

		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
PC 03	GESTIÓN DE ESPACIOS								
I.[PC 03.11]-03	número de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios	220	9.994	11.700	17.918	14.641	16.044	22.955	16.161
I.[PC 03.11]-06	número de incidencias comunicadas a gestión del mantenimiento	9	11	4	12	8	8	18	6

3.3. Indicadores de la Carta de Servicios

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	2014	2015	2016	2017	2018
Tener disponible en el fondo de la Biblioteca la totalidad de bibliografía básica y complementaria recomendada por el profesorado en los programas oficiales	Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Adquirir la totalidad de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes previa valoración de las mismas	Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ofrecer la posibilidad de hacer reservas de libros prestados , avisando a través de correo electrónico de su disponibilidad	si/no	si	si	si	si	si	si
Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de cuatro días hábiles	Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ofrecer información sobre los servicios y recursos de la Biblioteca a través de la actualización semanal de la web	Número de actualizaciones realizadas en la página web de la Biblioteca semanalmente	1	3,3	4,2	3,7	3,6	5,5
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%	99%	99%	100%	100%	100%
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	si	si
Responder a las consultas recibida 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%	98%	96%
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%	91%	-	91%
Mantener la oferta de número de puestos de lectura y estudio, no superando la relación de siete estudiantes (1 ^{er} , 2 ^o y 3 ^{er} ciclo) por cada puesto	Número de estudiantes (1er, 2º y 3er ciclo) por puestos de lectura y estudio	≤ 7	7	6	6	6	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 capacidad 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.

L13. Establecer un modelo objetivo de evaluación de resultados de investigación.

L15. 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.

En Consejo de Gobierno de 19 de diciembre de 2016 se revisa el II Plan Estratégico de la Universidad de Jaén. 2014-2020.

En lo que respecta a Biblioteca se incorpora el objetivo/línea de actuación C63. Convertir la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, dentro del objetivo C6 Fortalecer los recursos para el aprendizaje y la investigación a través de la editorial universitaria, la biblioteca y el archivo.

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 2017

3.1. Objetivos BUJA 2017 (aprobados en Junta Técnica de 27 de enero de 2017)

Objetivos EJE CLIENTE-USUARIO

1. Elaboración de Plan de Actuación que desarrolle los objetivos del informe relativo a la conversión de la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación a los que el Equipo de Dirección de la UJA de su visto bueno (objetivo motivado por: Programa electoral de Juan Gómez Ortega 2015-2019)
Objetivo no cumplido: este objetivo pasa a CMI 2018
2. Campaña promoción Biblioteca (objetivo motivado por: Objetivo general. Dar a conocer la Biblioteca y sus servicios) (objetivo 2016)
Objetivo cumplido: Informe presentado en Junta Técnica de 16-01-2018

3.2. Objetivos y líneas estratégicas del II Plan Estratégico de la Universidad de Jaén 2014-2020 / Cuadro de Mando Institucional

C63. Convertir la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación

3.3. Otros proyectos y acciones

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

Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional

- Crear plantillas para vídeos y presentaciones adaptadas al Manual de Identidad de la UJA
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2017
Objetivo cumplido: Plantillas enviadas a todos los miembros del Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional en correo electrónico de 12-06-2017
- Actualización del Programa de Alfabetización Informacional de la UJA para adaptarlo a las necesidades de los usuarios y de la propia Biblioteca
Responsable: GT Alfabetización Informacional. Plazo: 31-12-2017
Objetivo no cumplido: este objetivo pasa a CMI 2018 (reunión de GT Alfabetización Informacional de 22-01-2018)

Grupo de Trabajo de Biblioteca 2.0

- Potenciar el uso de los recursos electrónicos a través de la actuación "El recurso del mes"
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2017
Objetivo cumplido: A fecha 20 de octubre de 2017 se han publicado cinco vídeos "El recurso del mes"
- Potenciar la interacción con los usuarios en las redes sociales: Concurso para elegir la portada del Facebook de la Biblioteca
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2017
Objetivo cumplido: Bases del concurso presentadas en Junta Técnica de 29-01-2018
- Elaborar un plan de actuación desde los mostradores de atención al usuario para apoyar la información que enviamos desde redes sociales
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2017
Objetivo cumplido: Informe presentado en Junta Técnica de 16-01-2018

3.3.2. Objetivos Rebiun y CBUA

- Objetivos CBUA:

Elaborar un documento recopilatorio de todo lo realizado por el Grupo de Competencias que se difunda ampliamente (objetivo 2016)
Responsable: Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático
Objetivo cumplido: Documento presentado en Comisión Técnica CBUA de 20 de junio de 2017

3.3.3. Objetivos establecidos tras valoración de las Encuestas de satisfacción de personal 2015

- Campaña para fomentar la participación del personal de Biblioteca en las próximas encuestas de satisfacción (objetivo 2016)
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: El que se establezca para la próxima encuesta
Objetivo cumplido: En las encuestas 2015 contestó el 56% de la plantilla de Biblioteca y en las encuestas 2017 contestó el 59,6%

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

- Revisar la documentación de la gestión de proceso de apoyo a la producción científica, para dotarle de una visión más transversal del proceso de publicación/difusión, en los supuestos en los que el resultado de disponibilidad abierta en la plataforma de los recursos de producción científica y académica intervenga otras unidades y ámbitos de gestión (objetivo 2016)
Responsable: Jefe de la Sección de Acceso al Documento y Producción Científica. Plazo: 31-12-2017
Objetivo cumplido: IT.[PC06.23]-01 v. 01 - 2018-01-16 – repositorio aprobada en Junta Técnica de 16-01-2018

3.3.5. Objetivos establecidos tras valoración de las propuestas realizadas en el Informe de Auditoría Externa, ejercicio 2015

- Campaña para fomentar la participación del personal de Biblioteca en las próximas encuestas de satisfacción (objetivo 2016)
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: El que se establezca para la próxima encuesta
Objetivo cumplido: En las encuestas 2015 contestó el 56% de la plantilla de Biblioteca y en las encuestas 2017 contestó el 59,6%

3.3.6. Objetivos establecidos tras revisión de indicadores en Junta Técnica de 20 de enero de 2017

- Revisar los valores límite y objetivo de la totalidad de indicadores de Biblioteca
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2017
Objetivo cumplido: Nuevos valores límite y objetivo establecidos en Junta Técnica de 10 de mayo de 2017

3.3.7. Objetivos establecidos tras valoración de las encuestas postservicio 2016

- Estudiar e informar sobre los problemas de visualización de los vídeos tutoriales a través de la plataforma Ilias
Responsable: GT Alfabetización Informacional. Plazo: 31-12-2017
Objetivo cumplido: reunión de GT Alfabetización Informacional de 22-01-2018

3.3.8. Objetivos establecidos en el Informe de Cargas de Trabajo del PTE 2016

- Estudiar la posibilidad de cambiar las etiquetas donde se imprimen los tejuelos, por unas que no necesiten cinta adhesiva
Responsable: Encargados de Equipo. Plazo: 31-12-2017
Objetivo cumplido: Informe presentado en Junta Técnica de 16-01-2018
- Revisar el procedimiento de préstamo de proyectos fin de carrera de Lagunillas a EPS Linares
Responsable: Encargados de Equipo. Plazo: 31-12-2017
Objetivo cumplido: Informe presentado en Junta Técnica de 16-01-2018
- Revisar la ubicación de los materiales especiales
Responsable: Encargados de Equipo. Plazo: 31-12-2017
Objetivo cumplido: Informe presentado en Junta Técnica de 29-01-2018
- Estudiar la posibilidad de llevar a cabo préstamos nocturnos de libros de fin de semana y obras de referencia
Responsable: Encargados de Equipo. Plazo: 31-12-2017
Objetivo cumplido: Informe presentado en Junta Técnica de 16-01-2018

- Estudiar la posibilidad de gestionar con Sierra los préstamos de Speak Up y de British Archaeological Reports
Responsable: Encargados de Equipo. Plazo: 31-12-2017
Objetivo cumplido: Informe presentado en Junta Técnica de 16-01-2018

3.3.9. Objetivos establecidos tras valoración de las Encuestas de satisfacción de personal 2017

- Elaboración de un informe, en base a una encuesta que se realizará al personal de Biblioteca, relativo a reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad.
Responsable: Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático. Plazo: 31-12-2018

3.3.10. Objetivos establecidos tras valoración de las propuestas realizadas en el Informe de Auditoría Externa, ejercicio 2016

- Elaboración un informe relativo a los actuales canales de retroalimentación que la Biblioteca tiene establecidos para recibir información y detectar áreas de mejora
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2017
Objetivo cumplido: informe presentado en Junta Técnica de 16-01-2016
- Elaboración un informe relativo a la participación del personal de Biblioteca en los canales de comunicación interna
Responsable: Grupo de Trabajo de Comunicación Interna. Plazo: 31-12-2017
Objetivo cumplido: Acciones determinadas en reunión de Grupo de Trabajo de Comunicación Interna llevada a cabo el 20 de diciembre de 2017
- Elaboración de un Reglamento sobre el depósito de documentos en los repositorios de la UJA
Responsable: Jefe de la Sección de Acceso al Documento y Producción Científica. Plazo: 31-12-2018

3.3.11. Informe ejecutivo de Auditoría Continua ciclo 2017

- Elaborar una propuesta de actividades formativas destinadas al PAS, itinerario 4 del Programa de Alfabetización Informacional de la UJA
Responsable: Grupo de Trabajo ALFIN. Plazo: 31-01-2018
Objetivo cumplido: Correo electrónico enviado al Servicio de Personal y Organización Docente con fecha 30-01-2018
- Estudiar la posibilidad de incorporar la firma electrónica en la elaboración de los certificados, de esta forma todo el proceso estaría automatizado, sin necesidad de desplazamientos por parte de los estudiantes
Responsable: Grupo de Trabajo ALFIN. Plazo: 31-01-2018
Objetivo cumplido: Correo electrónico enviado al Servicio de Informática con fecha 30-01-2018
- Incorporación de los cursos on-line de los itinerarios 1 y 2 a la documentación del proceso, como procedimiento telematizado
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-01-2018
Objetivo cumplido: Correo electrónico enviado al Servicio de Planificación y Evaluación con fecha 30-01-2018
- Incorporación del nuevo procedimiento telematizado de adquisiciones bibliográficas a la documentación del proceso
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-01-2018
Objetivo cumplido: Correo electrónico enviado al Servicio de Planificación y Evaluación con fecha 30-01-2018

ANEXO 4. SIGC-SUA

4.1. Informe de Auditoría Externa anual, ciclo 2016. Propuestas de mejora/observaciones

PC06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.

Puntos fuertes o buenas prácticas

La propuesta concreta realizada para convertir la Biblioteca en CRAI, en particular considerando nuevos servicios como Olivo. No obstante, se considera que el avance en este objetivo es lento. (BBL)

Oportunidades de mejora

- Dada la poca información que se está recibiendo de los actuales canales de retroalimentación, se anima a buscar alternativas o implementar actuaciones complementarias que permitan la detección de áreas de mejora. (BBL)
- Se anima a potenciar la participación en la comunicación interna. (BBL)
- En relación a RUJA, podría ser oportuno avanzar en un reglamento sobre el depósito de documentos, de manera que se dirija y facilite el uso del mismo. En este sentido, se anima a seguir trabajando en la implementación de la nueva versión del entorno DSpace. (BBL)

4.2. Informe ejecutivo de Auditoría Anual ciclo 2017

INDICADORES. Observaciones/recomendaciones:

- Incumplimiento del indicador "I.[PC 06.213]-20 Número de consultas a metabuscador BUJA por usuario potencial" debido a un cambio de versión en la herramienta por parte del proveedor. No obstante, se señala que se trata de una situación ocasional y que se prevén tendencias positivas, en los siguientes ciclos de gestión, provocados por un incremento en el uso por parte de los clientes.
- Se produce un descenso muy significativo en las mediciones del indicador "I.[PC 06.23]-33 Número de consultas al repositorio institucional de la UJA" lo que ha provocado su incumplimiento. La Unidad alega que ello es debido a un nuevo planteamiento del concepto de consulta, antes por motor y ahora por número de personas y que la conveniencia de esta modificación ya ha sido analizada por la Junta Técnica, señalando la intención de modificar el valor objetivo del indicador para ajustarlo a los nuevos criterios de cálculo.
- La baja laboral del responsable de medición del indicador ha ocasionado un periodo de adaptación y transición que ha provocado el incumplimiento del indicador "I.[PC 06.23]-34 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles". No obstante, la Unidad señala que se ha tratado de una situación puntual por lo que espera alcanzar los objetivos fijados en el próximo ciclo de gestión.
- Se apunta la revisión y replanteamiento del indicador "I.[PC 06.23]-35 Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca", debido a una modificación en el procedimiento asociado, por lo que la Unidad no ha realizado mediciones en este ciclo de gestión.
- Se recomienda la utilización de los canales formales que el sistema tiene establecido para la comunicación de los cambios que la Unidad pretende implementar en algunos de los indicadores, a efectos de garantizar la inclusión y actualización en el sistema.

ENCUESTAS. Observaciones/recomendaciones:

- Se recomienda analizar las posibles causas que han provocado el descenso en la tasa de respuestas de las encuestas post-servicio, así como del sector PAS en la encuesta general, de cara a adoptar medidas que estimulen la participación de los encuestados.

Plan de ACCIÓN:

En Junta Técnica de 12 de julio de 2018 se decide no establecer ninguna acción como resultado del análisis de estas observaciones.

Respecto al análisis de encuestas:

- Encuesta postservicio Pregunta al Bibliotecario: en 2016 cumplimentó la encuesta un 44,80%, en 2017 un 14,98%. Este descenso puede ser debido a que en 2017 se cambió el modo de encuesta para garantizar el anonimato de los usuario
- Encuesta postservicio ALFIN: en 2016 cumplimentó la encuesta un 46,5%, en 2017 un 41,6%. Encuesta postservicio Préstamo Interbibliotecario: en 2016 cumplimentó la encuesta un 98,97%, en 2017 un 32,77%. Este descenso puede ser debido a que en 2017 se cambió el modo de encuesta para garantizar el anonimato de los usuario
- Encuesta satisfacción sector PAS: en 2016 cumplimentaron la encuesta un 69 PAS, en 2017 21 PAS. Este descenso no es preocupante teniendo en cuenta que los servicios de Biblioteca son usados por un porcentaje de PAS muy reducido, realmente porque no son servicios que necesite

4.3. Informe de Auditoría Externa anual, ciclo 2017. Propuestas de mejora/observaciones

PC06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.

Puntos fuertes o buenas prácticas

- Se ha definido un DAFO, identificado Grupos de Interés y Riesgos/Oportunidades de forma específica para cada uno de los procesos con los que se interrelaciona, así como grupos de interés. BIBL.
- Se destaca el planteamiento de objetivos de mejora y el análisis de datos de actividad, estableciendo como posible mejora gran cantidad de aspectos. BIBL.
- La elaboración de “grupos de discusión” como herramienta para la mejora de servicios. BIBL.

Oportunidades de mejora

- Se recomienda definir con más profundidad los requisitos de actividad con cada Grupo de Interés. En su planteamiento actual están muy enfocados a los requisitos de la calidad de la carta de servicios, pudiendo tener cabida otros requisitos de actividad (reglamentos internos, contractuales, legales, plazos internos establecidos, etc). BIBL.

Plan de ACCIÓN:

- Elaborar un documento donde se definan los requisitos de calidad de los servicios ofertados por la Biblioteca teniendo en cuenta los Grupos de interés. Este documento se incorporará al CMI

ANEXO 5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE PERSONAL 2017 (vistas en Junta Técnica de 23 de octubre de 2017)

1. Resultados 2017 por bloques de Biblioteca comparándolos con los resultados globales del PAS de la Universidad: medias

media	2017 global universidad	2017 biblioteca
DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	3,62	3,84
CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	3,72	3,85
PARTICIPACIÓN	3,44	3,33
FORMACIÓN/EVALUACIÓN	3,26	3,45
RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO	3,72	3,61
COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	3,65	3,64
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA	2,66	2,64
RECOPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS	3,36	3,44
VALORACIÓN GENERAL	3,87	3,63
EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO	3,45	3,56
EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DE LA COORDINACIÓN DE LA CALIDAD EN SU UNIDAD	3,64	
OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO	3,75	3,90
OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA	3,43	3,70

2. Resultados 2017 por bloques de Biblioteca comparándolos con los resultados desde 2006: medias y medianas

media	2006	2007	2008	2011	2013	2015	2017
DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	3,17	3,35	3,21	3,99	3,94	3,88	3,84
CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO				3,72	3,71	3,80	3,85
PARTICIPACIÓN				3,87	3,53	3,68	3,33
FORMACIÓN/EVALUACIÓN	3,65	3,65	3,64	3,64	3,48	3,63	3,45
RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO				3,83	3,61	3,68	3,61
COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	3,65	3,76	3,76	3,87	3,70	3,77	3,64
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA	3,00	3,25	3,25	3,01	2,71	3,01	2,64
RECOPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS				3,50	3,13	3,37	3,44
VALORACIÓN GENERAL				4,16	3,67	3,76	3,63
EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO	3,72	3,97	3,60	3,98	3,64	3,85	3,56
OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO				4,32	4,00	4,00	3,90
OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA				3,71	3,34	3,54	3,70

mediana	2006	2007	2008	2011	2013	2015	2017
DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	3	3	3	4	4	4	4
CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO				4	4	4	4

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

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

3. Detalle de los resultados 2017 de Biblioteca comparándolos con 2011, 2013 y 2015: medias

		2011	2013	2015	2017
	1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.	Media	Media	Media	Media
1	Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	4,49	4,19	4,07	4,04
2	Asignación de los objetivos que tiene que lograr en el desempeño de su puesto de trabajo.	4,15	4,08	3,93	3,71
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	4,32
4	Posibilidad de aplicar nuevas ideas en el desempeño de su puesto de trabajo (creatividad e innovación)	3,66	3,56	3,44	3,29
5	Posibilidad de desempeñar las funciones del puesto de trabajo con autonomía y responsabilidad propia.	4,00	3,92	3,89	3,86
6	Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo	3,98	3,97	3,78	3,86
7	Ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo	3,54	3,71	3,73	3,79
	Total Bloque 1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	3,99	3,94	3,88	3,84
	2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.	Media	Media	Media	Media
8	Desarrollo de la prevención de riesgos laborales en relación con su puesto de trabajo (información y formación sobre los riesgos, medidas de prevención adoptadas, equipos de protección individual, medidas de emergencia, etc.	3,22	3,44	3,70	3,57
9	Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.	3,27	3,28	3,74	3,48
10	Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.)	3,98	3,94	3,93	4,11
11	Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	4,22	3,97	3,85	3,96
12	Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza	3,93	3,92	3,77	4,14
	Total Bloque 2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	3,72	3,71	3,80	3,85
	3. PARTICIPACIÓN.	Media	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	3,50

14	Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo	3,88	3,37	3,54	3,14
15	Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad	3,88	3,71	3,73	3,36
Total Bloque 3. PARTICIPACIÓN		3,87	3,53	3,68	3,33
4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.		Media	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	3,71
17	Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas	3,93	3,72	3,77	3,82
18	Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional	3,59	3,39	3,54	3,22
19	Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo	3,56	3,44	3,69	3,39
20	Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado	3,68	3,46	3,69	3,61
21	Utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajo.	3,50	3,47	3,69	3,61
22	Los métodos aplicados para evaluar el nivel de desempeño y de competencias en el puesto de trabajo	3,44	2,94	3,31	2,81
Total Bloque 4. FORMACIÓN / EVALUACIÓN		3,62	3,43	3,63	3,45
5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO.		Media	Media	Media	Media
23	Grado de cooperación, apoyo y desarrollo del trabajo en equipo en su Unidad.	3,90	3,47	3,62	3,57
24	Grado en el que se comparte los conocimientos entre las personas de la Unidad.	3,76	3,75	3,73	3,64
Total Bloque 5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO		3,83	3,61	3,68	3,61
6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.		Media	Media	Media	Media
25	Adecuación de la comunicación interna a las necesidades y estructura de la Unidad	3,90	3,89	3,77	3,67
26	Eficacia de los canales, medios y métodos utilizados para la comunicación en la Unidad	3,95	3,64	3,88	3,75
27	Fluidez de la comunicación con los responsables de la Unidad	3,88	3,64	3,85	3,68
28	Fluidez de la comunicación entre las personas que trabajan en la Unidad	4,00	3,81	3,88	3,68
29	Adecuación de la información institucional que le proporciona la Universidad	3,61	3,53	3,46	3,44
Total Bloque 6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO		3,87	3,70	3,77	3,64
7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.		Media	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	2,11
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	2,57
32	Posibilidades de promoción profesional desde su incorporación a la Universidad.	3,60	3,34	3,08	2,71
33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	3,11	2,88	2,84	2,35
34	Garantías de equidad e igualdad de oportunidades en los procesos selectivos internos en los que ha participado.	3,61	3,47	3,62	3,48
Total Bloque 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA		3,01	2,71	3,01	2,64

8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		Media	Media	Media	Media
35	Retribuciones percibidas por las funciones realizadas en su puesto de trabajo	3,62	3,09	3,69	3,61
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	3,13
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	3,52
38	Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, otras compensaciones).	3,16	3,00	2,96	2,86
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	2,85
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	3,07
41	Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar.	4,54	3,53	3,92	4,33
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	4,18
Total Bloque 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		3,50	3,13	3,37	3,44
9. VALORACIÓN GENERAL		Media	Media	Media	Media
43	Nivel general de satisfacción.	3,90	3,47	3,65	3,20
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	3,11
45	Grado de implicación personal con la Universidad.	3,93	3,46	3,50	3,68
46	Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo.	4,40	4,09	4,12	4,00
47	Se identifica con la actual misión, misión, valores y estrategias de la Universidad			3,88	3,68
Total Bloque 9. VALORACIÓN GENERAL		4,08	3,67	3,76	3,63
10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD.		Media	Media	Media	Media
3,5 648	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	3,61
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	3,79
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	3,39
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	3,61
52	Actitudes y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad en el desarrollo del trabajo	4,08	3,69	3,88	3,75
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	3,61
54	Actitudes y acciones para impulsar el trabajo en equipo en el Servicio/Unidad	3,82	3,56	3,92	3,61
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	3,39
56	Prácticas y acciones para impulsar, apoyar y facilitar la participación de las personas en la formación	3,95	3,59	3,87	3,75
57	Acciones de reconocimiento interno por el trabajo realizado y los esfuerzos por la mejora del Servicio/Unidad	3,84	3,50	3,68	3,22
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	3,46

Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO / UNIDAD		3,98	3,64	3,85	3,56
	11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.	Media	Media	Media	Media
59	Considera que los objetivos de su Servicio/Unidad están alineados con la misión, visión, valores y Plan Estratégico de la Universidad.	4,49	4,11	4,27	4,04
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	4,39
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	3,96
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	3,61
Total Bloque 11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO / UNIDAD		4,33	4,00	4,00	3,90
	12. OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA.	Media	Media	Media	Media
66	Considera que las preguntas de la encuesta son adecuadas para conocer la percepción de la satisfacción de las personas (respecto al apartado 1 "Cuestionario de satisfacción").	3,71	3,34	3,54	3,70

4. Comentarios literales realizados por el personal de Biblioteca

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

- Las quejas sobre la ventilación en biblioteca son abundantes
- Los caprichos de diseño no hacen funcionales las instalaciones de la universidad en algunos casos
- Pésima ventilación y mala temperatura en la biblioteca (todo el año)

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

- Poco trabajo, ninguna posibilidad de asumir nuevas responsabilidades a pesar de que hay trabajos que quedan sin hacer debido a la rigidez de la estructura que imposibilita la movilidad
- Se requieren conocimientos de informática y de inglés para atención al público
- Todo está reglado y tasado en mi puesto y tareas a desarrollar, lo que para mí no es malo
- En biblioteca atención al usuario no se puede elegir la planta donde desempeñar el puesto, turno de mañana y turno de tarde lo hacen bien fijos, bien por rotación
- Se realizan encuestas que nunca se han tenido en cuenta
- La propuesta de gerencia de RPT para el servicio de Biblioteca es demoledora. anula el desarrollo y la carrera profesional
- Muchas veces los puestos vienen diseñados para un perfil pre existente

5. Conclusiones

Tras el análisis de los resultados obtenidos en 2017 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 sólo un bloque de preguntas se encuentra por debajo de 3, Promoción y desarrollo de la carrera
- Los resultados obtenidos en Biblioteca en su mayoría están por encima de los obtenidos de forma global en la Universidad, en opinión general sobre el servicio con una diferencia de 0,15 puntos
- El nivel de participación en 2017 ha sido 58,33%, similar al de 2015

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

7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.		Media	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	2,11
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	2,57
32	Posibilidades de promoción profesional desde su incorporación a la Universidad.	3,60	3,34	3,08	2,71
33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	3,11	2,88	2,84	2,35

8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		Media	Media	Media	Media
38	Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, otras compensaciones).	3,16	3,00	2,96	2,86
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	2,85

De estos cinco aspectos, cuatro tienen que ver con la institución (30, 31, 32, 33, 39) y uno con la unidad (38)

Respecto a los bloques las bajadas más significativas respecto a las encuestas realizadas en 2015 son:

- BLOQUE PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA: bajada de 0,55 PUNTOS
- BLOQUE PARTICIPACIÓN: bajada de 0,35 PUNTOS
- BLOQUE EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO : bajada de 0,29 PUNTOS

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

1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.		Media	Media	Media	Media
1	Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	4,49	4,19	4,07	4,04
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	4,32

2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.		Media	Media	Media	Media
10	Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.)	3,98	3,94	3,93	4,11
12	Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza	3,93	3,92	3,77	4,14

8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		Media	Media	Media	Media
41	Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar.	4,54	3,53	3,92	4,33
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	4,18

11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.		Media	Media	Media	Media
59	Considera que los objetivos de su Servicio/Unidad están alineados con la misión, visión, valores y Plan Estratégico de la Universidad.	4,49	4,11	4,27	4,04
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	4,39

De estos ocho aspectos, cinco tienen que ver con la unidad (1, 3, 10, 59, 60) y tres con la unidad/institución (12, 41, 42)

Respecto a las observaciones y sugerencias se han recibido un total de 10. El único tema recurrente es la climatización en Lagunillas, 2 de las 10 observaciones.

6. Actuaciones

- Elaboración de un informe, en base a una encuesta que se realizará al personal de Biblioteca, relativo a reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad.
Responsable: Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático. Plazo: 31-12-2018.

ANEXO 6. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN LA LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA año 2017

Durante 2017 los mensajes recibidos en la lista de distribución de Comunicación Interna han sido:

asunto	nº mensajes 2012	nº mensajes 2013	nº mensajes 2014	nº mensajes 2015	nº mensajes 2016	nº mensajes 2017
sin asunto	24	14	14	5	7	14
avisos	56	100	73	81	78	54
comisión de biblioteca	-	1	2	1	1	2
estadísticas	0	4	1	2	1	1
formación	13	3	18	14	12	7
grupos de trabajo	6	10	19	11	14	6
informes	27	14	8	6	9	8
junta técnica	-	12	16	14	10	14
noticias	0	16	4	6	10	5
SIGC-SUA		-	4	12	6	4
otros	4	42	31	21	31	17
total	130	216	190	173	179	132

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Número de mensajes enviados a CI	145	178	187	168	129	187	288	159	130	216	190	173	179	132

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:

- 15 personas han participado
- 31 personas no han participado

ANEXO 7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS año 2017

1. RESULTADOS GLOBALES

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADISTICAS			
		Media	Desvi. Típica	Mediana	Moda
1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.)		4,20	,83	4	4
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.		4,26	,89	4	5
3. Las herramientas para la recuperación de información (catálogos, metabuscador, etc.) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca		4,20	,89	4	5
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)		4,42	,80	5	5
5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades		4,31	,85	4	5
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.		4,17	,95	4	5
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición		4,12	1,02	4	5
8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades		3,99	1,11	4	5
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación		4,26	,92	4	5
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.		4,16	,92	4	5
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.		4,23	,87	4	5
12. El uso de "Mi cuenta" en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.):		4,31	,85	5	5
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella		4,09	1,03	4	5
14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan		4,26	,93	5	5
15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.		4,29	,91	5	5
16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.		4,31	,86	5	5
17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía		4,23	,92	4	5
18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).		4,17	,94	4	5
TOTAL		4,22		4	
Global	19. Valore su nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,23	,79	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.	4,15	,87	4	4

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIAS						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
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	4,15	4,10	4,20

2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	4,01	3,88	3,98	4,00	4,15	4,06	4,26
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	4,05	4,03	4,20
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	4,36	4,29	4,42
5. El programa de Alfabetización Informativa de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.	3,83	3,96	4,14	3,95	4,25	4,14	4,31
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.			4,03	4,01	4,14	4,03	4,17
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.	3,70	3,75	3,90	3,77	3,98	3,98	4,12
8. El servicio de fotocopiadora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.			3,95	3,75	4,01	3,91	3,99
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,05	3,96	4,11	4,10	4,15	4,24	4,26

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.			4,06	4,01	4,14	4,13	4,23

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
SEGURIDAD: 14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	3,94	3,95	4,18	4,09	4,21	4,12	4,26
FIABILIDAD: 15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'	4,03	4,02	4,14	4,10	4,26	4,19	4,29
CAPACIDAD DE RESPUESTA: 16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,02	4,02	4,20	4,15	4,21	4,22	4,31
EMPATÍA: 17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.	4,09	4,01	4,13	4,04	4,21	4,20	4,23
TANGIBILIDAD: 9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,05	3,96	4,11	4,10	4,15	4,24	4,26
PARTICIPACIÓN: 18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	3,89	3,87	4,01	3,97	4,09	4,12	4,17

1.4. Preguntas relativas a objetivos

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'			4,14	3,98	4,10	4,12	4,16
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	4,27	4,19	4,23
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.'			3,96	3,83	4,00	3,89	4,09

1.5. Preguntas relativas a la propia encuesta

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADÍSTICAS						
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Global	19. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,07	4,01	4,16	4,03	4,20	4,16	4,23
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.	3,95	3,99	4,15	4,00	4,16	4,12	4,15

2. RESULTADOS POR TIPO DE USUARIO CON COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADÍSTICAS			
		grado	post grado	PDI	PAS
	1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.).'	4,18	4,07	4,22	4,60
	2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	4,01	3,92	4,55	4,53
	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.'	4,07	4,26	4,30	4,35
	4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).'	4,25	4,24	4,64	4,60
	5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.	4,28	4,07	4,40	4,47
	6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.	4,07	3,91	4,33	4,22
	7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.	3,89	3,78	4,43	4,45
	8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.	3,90	3,88	4,19	4,05
	9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,13	4,22	4,43	4,38
	10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'	4,11	4,15	4,20	4,30
	11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.	4,14	3,95	4,40	4,38
	12. El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.).'	4,19	4,14	4,44	4,68
	13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.'	4,02	3,63	4,29	4,44
	14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	4,03	3,98	4,58	4,48
	15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'	4,03	4,10	4,60	4,62
	16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,07	4,29	4,54	4,57
	17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.	3,95	4,10	4,55	4,52
	18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	3,91	3,97	4,48	4,47
TOTAL		4,07	4,04	4,42	4,45
Global	19. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,07	4,10	4,42	4,48
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	3,78	4,40	4,45

Observaciones/Sugerencias de estudiantes de grado:

- Algunos bibliotecarios hablan muy alto y mientras intentas estudiar te enteras de toda su vida
- Cómo sugerencia pediría que en el período de Navidades no se cerrará ya que el cierre nos prohíbe el poder usar las herramientas de las que dispone en la biblioteca y que en el período de exámenes de junio no se acorte el horario de apertura ya que los alumnos necesitamos sitio donde estudiar y la SAE se queda pequeña para la demanda que existe
- Creo que debería de abrir algunos días más durante el periodo de vacaciones pues la sala de estudio es insuficiente para toda la demanda que hay y aulas adicionales del edificio C3 se abren eventualmente, no siempre. Es un poco frustrante bajar a la Universidad para estudiar y no poder hacerlo. Por lo demás todo en orden. Gracias por la encuesta.
- Creo que las sugerencias ya han llegado de sobra por muchos sitios. Más catalogo virtual, una SAE para los estudiantes que estudiamos todos y si no podemos disponer de ella que nos den otra opción que no sea que los trabajadores pueden hablar al volumen que quieran.
- El espacio físico se está quedando pequeño, pero por lo demás es una buena biblioteca. Sus empleados son agradables y siempre aportan toda la información que necesitamos.
- El personal empleado en los mostradores de la sala de libre acceso, por lo general es agradable y simpático y te soluciona rápidamente las cuestiones, exceptuando una empleada que en las últimas semanas ha estado en la planta baja de la biblioteca, la cual en los cinco años que llevo en la universidad siempre está de mal humor, responde de mala gana a todo y trata a los estudiantes despectivamente.
- En caso de que la sala de estudios dependa de la biblioteca, me gustaría comentar que, en ocasiones, cuando llegan periodos de exámenes, etc., el uso de la misma se vuelve imposible por: el uso de los "sitios fantasma", que, aunque últimamente, con los carteles de los 15 minutos, se ha dado potestad para quitar estos sitios, su uso no se ha visto reducido; pero, principalmente, por la gente que no mantiene una adecuada actitud de estudio y respeto, y cuyo único propósito parece que sea molestar a los que quieren dar un uso adecuado a la sala. Estaría bien algún tipo de control efectivo sobre los dos puntos que he comentado.
- Está muy bien habilitada, gracias por su servicio
- Falta información sobre préstamos, reservas y recursos. Las salas de trabajo en equipo mejorarían con la incorporación de pizarras Algunos empleados, especialmente en Linares, hablan a voces molestando a los estudiantes.
- La biblioteca necesita tener taquillas: Si tengo mi portátil y quiero ir al baño, puedo guardarlo ahí sin la preocupación de que me lo roben. Además, poder guardar nuestros objetos personales en caso de estar estudiando, salir para almorzar y volver sin tener que cargar con ellos a todos lados.
- La climatización deja mucho que desear
- Las penalizaciones por los libros que entregas más tarde me parecen excesivas. Muchos de los empleados hablan como si estuvieran en el parque (no todos) y por ello dificulta la concentración.
- Las veces que necesitado de dichos servicios, me he sentido satisfecha, tanto en trato como en información.
- Los empleados deberían hablar en voz baja, ya que parece ser que no les importa hablar interrumpiendo la concentración del estudiante.
- los móviles de las trabajadoras de la planta baja suenan muy fuerte
- los prestamos deberían ser por periodos más amplios
- Más espacio para el estudio.
- Más facilidad a la hora de acceder a la wifi por primera vez.
- Más libros y más copias de los que hay, ya que hay algunos ejemplares que son súper difícil de conseguir.
- me ha gustado mucho el curso Alfin 01 que acabo de terminar. Creo que es muy útil para todos los estudiantes de la Universidad. Creo que se debería anunciar más, hay compañeros que no conocen el curso y nada de la biblioteca.
- Mesas con más enchufes
- Que por favor las personas que atiendan (préstamo de libros, portátiles...) estén atentas de lo que tienen que estar y no contando sus problemas a otro/a compañero/a o hablando por teléfono, porque luego se equivocan a decirte la hora que tienes para los portátiles y la culpa es del usuario, cuando han sido ellos los que no han estado atendiéndote correctamente.
- Se requiere un mayor número de ejemplares a disposición del alumnado sobre la bibliografía recomendada, sobre todo en relación con la última edición.
- Sugiero que la calefacción sea más adecuada ya que el aire que desprende en muchas ocasiones es frío en épocas de invierno y otoño. No son adecuadas las condiciones para el desarrollo del estudio

Observaciones/Sugerencias de estudiantes de postgrado

- Abrir la SAE durante el período de exámenes de máster, que es después del de grado. Están cerradas completamente y eso, realmente me parece una vergüenza y una incompetencia por parte de los responsables, después de pagar una matrícula mayor que la de los estudiantes de grado.
- Aunque hay algunas cosas que son manifiestamente mejorables, mi valoración general del Servicio de Biblioteca es muy positivo. Les animo a seguir trabajando en esta dirección. Un abrazo.
- Considero que para los estudiantes de la rama de Derecho puede resultar complicado realizar un trabajo de investigación con el material que dispone la Universidad según el tema, pues muchos manuales se encuentran ya derogados. Entiendo que es una cuestión económica y de presupuestos de la biblioteca, pero la escasez de manuales actualizados nos plantea algunas dificultades. Pese a ello los servicios de la Biblioteca son muy útiles. Gracias.
- Después de los cuatro años de grado y ahora durante el postgrado el servicio de biblioteca siempre ha sido muy útil y bueno en la cantidad de material. Sin embargo el servicio prestado por algunos trabajadores de la sala siempre ha dejado mucho que desear, no siempre se le da un buen trato al estudiante, no siempre saben que tienen que hacer y no siempre se informa de buenas formas al preguntar. La biblioteca de UJA pierde calidad con personas sin ganas de trabajar y sin buenas formas al trato de los estudiantes.
- Estar suscrita a una colección más amplia de revistas electrónicas.
- hace falta un servicio de copistería
- Hacen falta más mesas de trabajo fuera de la sala de lectura (sobre todo en la segunda planta) y falta espacio para el alumnado a veces en la biblioteca.
- Implantación de horario de biblioteca de 24h, a lo largo de todo el año o como mínimo en la época de exámenes, ya que los estudiantes de máster al tener los exámenes de febrero más tarde no disponen de la sala de estudio, y creo que tenemos derecho como cualquier otro estudiante de grado
- Las bibliotecarias de la 1º planta (ciencias) hablan de sus cosas y atienden llamadas particulares sin moderar la voz, con un desprecio absoluto hacia el clima de silencio que debería imperar. Nos tenemos que enterar de sus asuntos, cosa que resulta molesta, algo desagradable. Las limpiadoras a veces se reúnen en grupos numerosos sin que estén realizando trabajo alguno y hablan prácticamente gritando durante mucho rato, con risotadas y mucho jaleo en una actitud que nadie les afea y que resulta molestísima a los que están dentro de las salas y a los que están en las mesas de esas zonas de escalera previa a las salas. La mesas están sucias, con restos de gomas de borrar, con papelitos, con gotas secas de bebidas, con restregones, con algunas cosas dibujadas/escritas a lápiz... desconozco la frecuencia con que se limpian pero da un poco de vergüenza algunos días.
- Los libros y recursos que aparecen como disponibles en catálogo pero luego no se encuentran es algo que causa muchas confusiones.
- Me gustaría que hubiera libros dirigidos a opositores, puesto que somos muchos los que hacemos uso de esta biblioteca.
- Por las mañanas hay bibliotecarios que no sirven para trabajar de cara al público ya que responden mal a los alumnos cuando no hay ningún motivo. Si no les gusta su trabajo que dejen la plaza a otras personas que seguro que estarán encantadas de reemplazarles.
- Sala de estudio abierta todos los fines de semana o al menos durante exámenes de Máster
- Salvador y Toñi son los mejores bibliotecarios con los que he tenido ocasión de estudiar

Observaciones/Sugerencias del PDI

- Es necesario más personal y mejor servicio de apoyo para la solicitud de sexenios y acreditaciones Aneca, como en otras universidades españolas. -Más medios económicos para completar colecciones bibliográficas y para la adquisición de revistas en la heme
- Debería haber bibliotecarios en el servicio de préstamo que supieran ayudar a los alumnos y resto de usuarios en las búsquedas y no solo despacharan los libros.
- El buscador de las revistas indexadas se podía mejorar.
- El nuevo sistema de préstamo por un sólo año de libros solicitados con cargos a los presupuestos de los departamentos me parece muy inadecuado.
- El sistema informático de adquisición de obras, en ciertos casos ha dado problemas, ya que se debiera avisar no incluir más de 2 o 3 adquisiciones en cada petición. en el caso de que se produzca un problema, se pierde toda la información

- Enhorabuena al personal de la biblioteca por su trabajo y calidad humanista, como alumno de doctorado muy satisfecho.
- La pregunta sobre las "mejoras percibidas" deberíais retirarla porque no tiene mucho sentido.
- Los manuales comprados por el departamento deberían estar en el departamento y no ser necesaria su renovación
- Me gustaría destacar la amabilidad y eficacia del personal que trabaja en el servicio de Biblioteca.
- Muchas gracias a todo el personal de la Biblioteca por su atención. En especial, destaco la gran utilidad de todos los cursos de formación (particularmente el programa ALFIN me parece todo un acierto). Igualmente, agradezco la buena atención recibida por la mayoría de personas cuando lo he necesitado.
- No me parece adecuado que el profesorado tenga por tiempo limitado préstamos de libros.
- Sería interesante que los libros estuvieran a la vista de los usuarios, porque tengo la impresión que muchos están 'escondidos', permítaseme la expresión. Otra cuestión está relacionada con el hecho de que una biblioteca no puede enajenar volúmenes, porque la biblioteca universitaria todavía esta escasa de materiales. Que estoy satisfecha con el servicio que da el personal, por supuesto; quizá más en desacuerdo con la política general de la dirección de la biblioteca.
- Sigán así.
- Sobre la base de datos de AENOR, el acceso no permite consultar algunas publicaciones, y no se pueden descargar las consultas, lo cual hace dificultoso la lectura y trabajo con los textos.

Observaciones/Sugerencias del PAS

- Buen servicio!!!
- En ocasiones los alumnos han comentado que en el buscador le salen libros que pueden necesitar pero al encontrarse en Departamentos le es imposible su uso.
- la encuesta es demasiado larga.

Conclusiones

Tras el análisis de los resultados obtenidos en 2017 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 4,23 sobre 5, en 2016 fue 4,16
- La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía se ha valorado con una media de 4,23 sobre 5, en 2016 fue 4,20

De las 20 preguntas de que consta la encuesta, sólo tres se han valorado con una media por debajo de 4 puntos:

El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades	3,99
---	------

Los aspectos más valorados son:

La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)	4,42
El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades	4,31
La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,31
El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.)	4,31

El aspecto más valorado en 2016 también fue La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)

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

Respecto a la tipología de usuarios, los estudiantes son los que manifiestan una menor satisfacción, igual que en 2016, aunque la diferencia es muy poco significativa respecto al resto de tipologías de usuarios.

ACCIONES DE MEJORA

En Junta Técnica de 6 de marzo de 2018 se acuerda:

- Analizar las observaciones relativas a atención al usuario en el próximo informe de Cargas de Trabajo del PTE
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2018
- Revisar los espacios de Biblioteca dedicados a trabajo en grupo, incorporando pizarras
Responsable: Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático. Plazo: 31-12-2018

ANEXO 8. ENCUESTAS POSTSERVICIO año 2017

1. PREGUNTA AL BIBLIOTECARIO

Modelo de encuesta:

- Valorando el servicio recibido: Muy insatisfecho Insatisfecho Algo satisfecho Bastante satisfecho Muy satisfecho No sabe / No contesta
- La respuesta ha sido satisfactoria: Sí No
- Sí quiere hacer algún comentario

Durante el año 2017 se han recibido 227 consultas a través del servicio *Pregunta al bibliotecario*. De las 227 consultas 34, un 14,98%, han cumplimentado la encuesta de satisfacción postservicio.

VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

Muy insatisfecho	1	2,94%
Insatisfecho	1	2,94%
Algo satisfecho	1	2,94%
Bastante satisfecho	6	17,65%
Muy satisfecho	25	73,53%
No sabe / No contesta	0	0%

¿LA RESPUESTA HA SIDO SATISFACTORIA?

Sí	32	94%
No	2	6%

Comentarios de interés han sido:

- Gracias por la rápida respuesta y la fiabilidad de la misma
- Habéis sido muy rápido en la contestación
- La respuesta ha sido muy rápida y eficaz
- Me atendieron muy rápido y muy eficazmente. Todo resuelto en poco tiempo, y aunque no hice mi petición al servicio que correspondía me reenviaron al servicio pertinente y pasaron mi solicitud para que me la pudieran tramitar desde donde correspondía. Muy bien
- Me ha parecido fantástica la rapidez y eficacia con la que me han atendido
- Podrían abrir el Lunes, Martes y Miércoles en Semana Santa porque también son días laborables
- Quedé muy contento; por la inmediatez
- Respuesta rápida y aceptación de sugerencia
- Valoro positivamente la rapidez en la respuesta recibida Gracias

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

El porcentaje de respuesta ha sido el siguiente:

	encuestas lanzadas	encuestas cumplimentadas	porcentaje
alfin01	503	255	50,7
alfin02	392	159	40,6
alfin03	342	48	14,0
alfin04	287	52	18,1
alfin05	216	177	81,9
alfin06	95	60	63,2
alfin07	59	31	52,5
alfin08	75	22	29,3
alfin09	62	30	48,4
alfin10	69	39	56,5
TOTAL	2100	873	41,6

Las valoraciones han sido las siguientes:

MEDIANAS				
	A su juicio se han alcanzado los objetivos previstos	La acción formativa recibida es útil	El profesorado merece una buena valoración global	La acción formativa recibida merece una buena valoración global
alfin01	5,0	5,0	5,0	5,0
alfin02	5,0	5,0	5,0	5,0
alfin03	5,0	4,0	5,0	5,0
alfin04	5,0	5,0	5,0	5,0
alfin05	4,0	5,0	5,0	4,0
alfin06	5,0	5,0	5,0	5,0
alfin07	5,0	5,0	5,0	5,0
alfin08	5,0	5,0	5,0	5,0
alfin09	5,0	5,0	5,0	5,0
alfin10	5,0	5,0	5,0	5,0

Respecto a los comentarios, destacar los siguientes:

alfin01

- Curso de gran utilidad, destaco los vídeo tutoriales y en general toda la información proporcionada. Quizá el curso debería comenzar en el prime
- Muy bueno.
- Podría ser un poco más visual y lúdico para que se hiciera más ameno, por lo demás genial y muy útil.

- Estoy agradecida por la información dada, muy detallada y completa, me gusta muchos, Gracias por la ayuda aportada.
- Más información sobre, donde recoger y cuando tu título y cuando se te adjuntaran tus créditos correspondientes
- Los vídeos están muy bien explicados
- El curso me ha parecido muy completo
- Muy buena organización. Video tutoriales muy buenos. habría que organizarlo antes de navidad.
- Los vídeos más cortos siempre son más interesantes y pedagógicos que los vídeos más largos. No deberían de sobrepasar los 5 min, creo que serí
- No tengo ninguna sugerencia,,el curso me ha parecido muy bueno y estupendo. Gracias.
- Hacer más dinámicos los videos
- Realizar este curso es una maravilla. Ya que estoy aprendiendo algunas cosas que desconocía hasta el momento, como por ejemplo, que muchos de los lib
- Creo que este curso debería ser obligatorio para todos aquellos alumnos que entren por primera vez a la Universidad de Jaén, para saber toda la info
- Creo que esta todo perfectamente organizado.
- Como sugerencia recomendaría ampliar el material para preparar cada módulo con más imágenes.
- Los vídeos tutoriales podrían ser más cortos y amenos.
- En general el curso funciona correctamente, pero a la hora de visualizar los vídeos estos se paran continuamente
- Muchas gracias por su dedicación y atención :) Buenas noches.
- Muy útil, muchos alumnos desconocen las herramientas de trabajo que la universidad les ofrece.
- Sería recomendable una mayor difusión ya que es una magnífica herramienta para los estudiantes
- Acceder desde un primer momento a la información en PDF
- Me parece un curso muy interesante y práctico para luego poder utilizar correctamente todos los servicios de la biblioteca de la Universidad de Jaén
- Me parece un buen curso de aprendizaje sobre cómo usar eficazmente las opciones que ofrece la biblioteca. Creo que me parece correcta la organización
- los materiales para la ejecución correcta del curso me han parecido correctos, bien organizados y de fácil entendimiento. Lo único que me agobió u
- Me parece una buena estrategia de formación para que los estudiantes extranjeros, como es mi caso, podamos tener una visión general de los servicios
- Deberían reducir un poco la duración de los videos tutoriales pero, en general, es un curso muy sencillo y práctico.

La mayoría de comentarios relativos a alfin01 aluden al interés y utilidad del curso.

alfin02

- Este curso me parece muy útil, lo recomiendo
- Me parece muy adecuado el formato de la presentación con un vídeo explicando el contenido, a mí me ha servido mientras escuchaba el vídeo mirar los pdfs a la vez.
- Sugiero que el curso se abra al completo en vez de por semanas, puesto que algunas personas podemos tener inconvenientes en alguna semana y al tenerlo abierto completo desde el principio, podemos hacer el curso entero en una semana y así tener el resto de semanas para realizar otras cosas.
- Los vídeos del módulo 3 quizá me han parecido pesados, en el sentido de que había mucho texto en las diapositivas.
- "Sobre la actualización del curso me ha gustado su metodología, y el hecho de que tengamos el tiempo organizado de esta forma también me parece el más adecuado. En caso de modificar algo, sería en el hecho de colocar las bolas de aprendizaje en cada módulo, para que cuando superemos un módulo aparezca la bola verde.
- Algunos vídeos se hacían un poco pesados debido a su extensión.
- Muy bien explicado
- La forma de explicar en los vídeos me parece genial, mucho mejor de lo que me imaginaba.
- Además, Ana, en mi opinión, se implica muchísimo en la comprensión del contenido y en resolver nuestras dudas, explica estupendamente y hace que sea muy ameno."
- "ME parece un cierto dejar los fechas abiertas para poder organizarnos el proceso de aprendizaje los que compaginamos trabajo y estudios.

- La formación es excelente y, con esta ayuda, seguro que nuestros trabajos y el TFG/TFM van salir mejor aún de lo que teníamos planteado.
- Mil gracias a todo el equipo"
- Me aporta mucha información, a la vez que aprendo
- Me parecería interesante que el último bloque de los cursos alfin se pudiera realizar en el mismo curso en vez de tener que esperar al siguiente
- Que se deje la nformación colgada hasta mayo,gracias
- El curso me parece una gran idea.
- Creo que los distintos cursos de Alfin deberían estar indefinidamente abiertos, por si en un futuro alguno de los estudiantes matriculados necesitara volver a una pequeña memorización de los conceptos arraigados durante los mismos (en caso de que ya no sea así y cada uno de los cursos se cierren en un rango de tiempo determinado). Todo lo demás está genial. Muchas gracias.

La mayoría de comentarios relativos a alfin02 aluden al interés y utilidad del curso.

alfin03

- Sería una buena idea tener un resumen del curso y un enlace o pdf que podamos guardar para poder usar esta información en futuras búsquedas.
- Me parece muy adecuada la explicación mediante vídeos, por ejemplo, porque hay algunas acciones que no te dejan claro cómo se procede. Pero con el vídeo y apoyándote en los pdf se entiende perfectamente
- Que dejen colgados los archivos en la plataforma hasta final de julio para poder sacarle más partido ,ya que los vídeos los veo muy a la carrera .Saludos
- El no limitar la elaboración de los test a una semana cada uno me ha sido tremendamente favorable. Ha sido todo un acierto hacerlo, mis más sinceros agradecimientos

alfin04

- Conforme al curso, no tengo ninguna sugerencia, solamente me gustaría agradecer al equipo de profesores del buen trabajo realizado, ya que en mi caso me ha servido de gran ayuda. Un saludo

alfin05

- Para mi gusto el curso debería de durar menos tiempo.
- A causa de que un profesor no pudo comenzar el ALFIN 05 se retrasó el curso, y con ello no he podido conseguir a tiempo los 3 créditos por los que comencé el curso. Muy mala planificación y solución de problemas
- Me hubiera gustado que desde el principio se hubieran abierto todos los módulos a la vez para que cada uno lo hiciera cuando le viniera mejor. Todo lo demás perfecto.
- "Que dejen abiertos los cursos hasta julio para poder guardar los pdf y ver de nuevo los vídeos más detenidamente. gracias"
- El curso se ha alargado demasiado. Quizás por el parón para el inicio del Alfin 4/5. Deberían de haber puesto remedio e haberlo iniciado antes.
- Sería bueno dar a conocer más este curso, por lo demás es un curso fácil y muy útil.
- Me hubiera gustado más módulos como el que hemos realizado en este último y trabajar con más programas aparte del reworks , como por ejemplo ; mendeley que también salía como opción en la base de datos de la universidad . He aprendido aunque sea la base de este programa pero también me hubiera gustado profundizar más en él, creo que puede resultar muy útil para realizar la búsqueda de artículos en el TFG .Por este motivo, le doy muy buena valoración al curso porque aunque sea conocimientos básicos estoy segura que me servirán
- El curso dispone de vídeos que amenizan el aprendizaje de formación, mi sugerencia es que estos vídeos sean más extensos. (las locutoras explican todo muy bien, felicidades)
- Considero que es un buen curso y de bastante información, en general para la gente que no tenga mucho contacto con las búsquedas bibliográficas. Enhorabuena por el curso. Un saludo
- QUE SE REPITA TODOS LOS AÑOS, PARA QUE TODOS LOS ESTUDIANTES TENGAN LA OPORTUNIDAD DE BENEFICIARSE DE ESTA FORMACIÓN TAN ÚTIL.
- Deberían aclararlo todo desde un principio mejor, porque el Alfin 0.5 ha ido un poco lioso.
- Un curso el cual merece la pena hacer y que le recomendaría a todo el mundo.

- Realmente útil e interesante. Ojalá dispusiera de más tiempo para darle la dedicación que se merece.

La mayoría de comentarios relativos a alfin05 aluden al interés y utilidad del curso.

alfin06

- Muy buenos los contenidos. Felicitaciones
- Más tiempo para realizar tareas y test
- Se podían abrir todos los temas y exámenes en el mismo día así podríamos hacerlos cuando mejor nos venga y no esperar cierto tiempo para hacer un examen. Por lo demás, totalmente satisfecha con los contenidos impartidos.
- El curso está bien estructurado pero creo que sería importante resaltar todos los contenidos importantes en los videos/pdf de las presentaciones, ya que además de estos hay muchos más documentos y creo que estos documentos deberían servir para profundizar en los temas que más nos interesen o aclarar dudas, no como material principal de estudio debido a la limitación de tiempo que algunos tenemos.
- Felicitaciones ! Un buen trabajo !
- Me ha enriquecido mucho
- Me ha resultado poco clara la estructura del curso, que es un poco por intuición ir pinchando los enlaces para ver la siguiente información
- Considero el material facilitado de gran utilidad. Agradezco los enlaces que se ha dado para obtener el texto completo así como el tiempo para poder realizar las diferentes actividades.
- Todo genial
- Las presentaciones grabadas son muy útiles, pero si la profesora explicara un poco las cosas, en vez de leer sólo la diapositiva, sería genial, porque la profesora se nota que sabe un rato de todo esto y te quedas con muchas ganas de escuchar la explicación y no la lectura. Aún así, muchas gracias, aprendí cosas muy útiles
- Me ha parecido muy bueno, se lo recomendaría a toda persona que quiera iniciarse en tareas de investigación. En principio me he sentido desbordada por la abundancia de documentación complementaria facilitada. Después he ido eligiendo para completar el curso y me he quedado con lo básico, pero he guardado las referencias de documentos que seguro me van a ser útiles. Por tanto, agradezco que nos hayan facilitado dicha información.
- Tal vez haya demasiada información, cosa que aunque siempre es buena y útil, a veces es un poco apabullante
- Profundiza a través de bastantes enlaces sobre lo que resulta el trabajo de investigación. Ofrece una amplia gama de bibliografía para continuar aprendiendo.
- Podría ser de gran utilidad indicar enlaces a información más detallada sobre los contenidos del curso específicos de cada área de conocimiento, me refiero a ciencias de la salud, ciencias sociales, etc, para ampliar información. Gracias.
- Quizás más profundidad de contenido. Lo demás genial
- Es un curso muy útil y que suple muchas carencias que habían en la universidad.

La mayoría de comentarios relativos a alfin06 aluden al interés y utilidad del curso.

alfin07

- Este alfin ha sido muy útil, para los que tenemos que hacer ahora el TFM como para el futuro.
- El curso en sí me ha gustado mucho
- Actualizar alguna documentación, puesto que indicaban opciones que no se podían hacer con Mendely que en versiones recientes sí se puede.
- Muy buena opción para insertar citas y bibliografías
- Mendeley es un gestor bibliográfico muy fácil de utilizar y eficaz.
- Me hubiera gustado aprender a utilizar EndNote ya que lo considero un gestor bibliográfico importante y que me podría ayudar en mi investigación.
- Estos cursos son muy útiles, deberían promocionarse aún más.
- Me ha parecido muy interesante aprender a utilizar estos gestores bibliográficos, porque son de gran utilidad para realizar mi trabajo final. Gracias
- En este curso me ha parecido que los contenidos en Pdf estaban un poco liosos en relación con lo que se exponían en los videos. Por ejemplo, yo a la vez que oigo el video voy leyendo el contenido

en pdf y a veces no coincidían con lo que se decía en video, aparecía dos o tres hojas más adelante que nada tenía que ver con lo que se estaba diciendo en ese momento.

- Las instrucciones me han resultado un poco complicadas seguirlas porque creo que no salía las cosas como ponía pero por lo demás me ha resultado muy gratificante y he aprendido mucho, os doy la enhorabuena por la buena labor que estáis haciendo.
- Muy recomendable
- "¡Muy útil! Muy satisfecha con lo aprendido."
- El contenido del curso me parece muy interesante y necesario para mi formación. Pero la forma de impartirlo me parece lenta. Quizá estaría mejor enfocarse en los supuestos prácticos y que los vídeos fueran para aprender a hacer ese supuesto, más que una explicación de cada una de las partes de los gestores que al fin y al cabo son webs o programas con los que simplemente hay que familiarizarse utilizándolos. Una breve introducción y un supuesto muy completo paso por paso, a mi parecer sería una buena fórmula.

La mayoría de comentarios relativos a alfin07 aluden al interés y utilidad del curso.

alfin08

- Me parecen más adecuados estos vídeos ya que han sido predominantemente cortos, al contrario que los de los anteriores cursos alfin.
- Muy bien detallada la información
- El curso ofrece una gran cantidad de información de utilidad. Espero que los contenidos estén disponibles una vez que finalice el curso.
- Me ha gustado más la forma de estructurar este curso, en comparación con los dos anteriores. Queda más claro el contenido al venir escrito y no solo con los vídeos y las presentaciones. Así se resalta más la información importante y para mí ha sido más cómodo. Además te viene resumen del módulo para descargar y poder guardar la información más importante.
- Muchas gracias por tomarse un tiempo y enseñar datos muy relevantes para la realización del TFM.

La mayoría de comentarios relativos a alfin08 aluden al interés y utilidad del curso.

alfin09

- Felicidades, muy trabajados los contenidos. Me ha gustado mucho.
- Son muy productivos los cursos. Seguid así de bien.
- Por favor, podríais abrir todos los módulos el mismo día de comienzo del curso para que podamos hacer todos los módulos a la vez sin tener que esperar.
- Con respecto a los anteriores Alfin, este me ha parecido más complicado. El test del módulo 1 me pareció extenso y con preguntas difíciles de responder, sin embargo, el test del módulo 2 lo consideraré más asequible.
- "Estos cursos me parecen un total acierto, tanto en el grado como en el postgrado. Lo que si echo en falta en ocasiones es profundizar un poco más en algunos aspectos. Aun así me parecen cursos muy apropiados y muy bien impartidos por los bibliotecarios de nuestra universidad."
- Me ha gustado como se estructuran en este curso los módulos, resaltando primero los contenidos importantes y después dejando un apartado para los contenidos para profundizar en los temas que te interesen o queden dudas. El único problema que he tenido es que no me funcionaban algunos links en el primero módulo.

La mayoría de comentarios relativos a alfin09 aluden al interés y utilidad del curso.

alfin10

- Muy buenos los contenidos. He hecho todos los cursos y me han parecido muy útiles. Agradeceros el esfuerzo.
- Me ha gustado como se ha estructurado este curso ALFIN, creo que vais mejorando con el tiempo. Los contenidos importantes quedaban bien remarcados en los vídeos y luego se mostraban otros complementarios, por lo que me ha parecido que la estructura del curso estaba muy bien. Lo único que he encontrado es que algunos enlaces de las presentaciones fallaban. Finalmente, me gustaría

agradecer a todos los profesores de los cursos y especialmente a Ana Baltar que nos ha acompañado durante todos los cursos, resolviendo siempre lo antes posible nues

- El último test se ha hecho demasiado pesado.

La mayoría de comentarios relativos a alfin10 aluden al interés y utilidad del curso.

Como comentario general al itinerario completo, en varias ocasiones se plantean las sugerencias siguientes:

- Abrir en cada curso todos los módulos a la vez, para que el estudiante pueda planificar con más libertad su desarrollo
- Mantener el acceso a los materiales para que el estudiante pueda consultarlos de manera permanente

3. PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

Modelo de encuesta:

1. El trato recibido ha sido: (valoración de 1 a 5)
2. El servicio que le hemos prestado ha sido: (valoración de 1 a 5)
3. Sugerencias

Durante el año 2017 se han enviado 357 encuestas, de las cuales han sido cumplimentadas 117, un 32,77%.

Las valoraciones han sido las siguientes:

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS. USUARIO DE LA UJA

	Muy malo (1)	Malo (2)	Normal (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)	Total
1. El trato recibido ha sido:				0 (0,00%)	105 (100,00%)	105
2. El servicio que le hemos prestado ha sido:				1 (0,95%)	103 (98,10%)	105

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS. USUARIO OTRA BIBLIOTECA

	Muy malo (1)	Malo (2)	Normal (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)	Total
1. El trato recibido ha sido:				5 (41,67%)	7 (58,33%)	12
2. El servicio que le hemos prestado ha sido:				5 (41,67%)	7 (58,33%)	12

Respecto a los comentarios, destacar los siguientes:

Usuarios de la UJA:

- Además de excelente servicio, el personal tiene una gran cualificación.
- Agradecer el trabajo que hacéis
- como siempre perfecto
- Como suele ser habitual, el servicio ha sido extraordinariamente eficaz. Muchas gracias.
- Efectividad y máxima rapidez
- El servicio de la biblioteca es magnífico. Muchas gracias por vuestro trabajo.
- Enhorabuena por el trabajo realizado
- Es magnífico el poder disponer con eficiencia y rapidez de los documentos pedidos. Uno de los servicios que muestra como la Biblioteca de la UJA está al día en las funciones que las nuevas tecnologías posibilitan hoy día y que marcaran el rumbo de lo que una biblioteca universitaria ha de ser. Estoy encantado con el servicio.

- Estupendo servicio, como siempre. Incluso cuando no he sabido localizarlo
- Estupendo servicio, como siempre. Incluso cuando yo me equivoco
- Excelente servicio como siempre. Muchas gracias
- Excelente servicio, como siempre. Incluso en el envío a través de FATfile de los documentos en formato electrónico muy extensos. Muchas gracias
- Excelente servicio, como siempre. Muchas gracias
- Excelente, rápido y eficaz. Muy agradecido.
- Fue rapidísimo. En menos de 2 horas tenía el documento que necesitaba en mi ordenador. Magnífico
- Funciona excelentemente
- Gracias por la rapidez en encontrar el documento
- Llevo años utilizando este servicio y la diligencia, amabilidad y profesionalidad ha sido siempre máxima. Por esta clase de trabajos es un orgullo pertenecer a la Universidad de Jaén.
- Magnífico servicio de préstamo interbibliotecario. Enhorabuena.
- Magnífico servicio. Muchas gracias.
- María del Mar es una profesional excepcional además del equipo que la apoya. Gracias por vuestra eficacia, delicadeza y atención
- Me encanta sin perjuicio de otras áreas, eficiente y rápido funcionamiento del Servicio de Préstamo Interbibliotecario y del CBUA.
- Me han ayudado muchísimo con la búsqueda de un artículo antiguo. Muy satisfecho.
- Muchas gracias
- Muchas gracias, como siempre
- Muy rápido y eficiente. Siempre muy amables. Muchas gracias.
- Quiero agradecer además un nuevo envío de un documento porque el primero no se veía bien, a iniciativa de la persona que lo remite, porque yo no había reclamado nada. Servicio excelente, como siempre. Muchas gracias
- Rápido y efectivo como siempre. Gratuito como el 99% de los casos. Mil gracias.
- Respuesta extraordinariamente rápida ante cualquier petición bibliográfica que hayamos realizado. Muy satisfecho. Agradezco al personal del servicio el enorme interés en el desarrollo de sus funciones.
- Servicio excelente, como siempre. Muchas gracias
- Servicio muy rápido y de gran calidad
- Servicio muy rápido y eficiente
- Servicio muy rápido, eficiente y gratuito. Simplemente perfecto. Gracias
- Servicio rapidísimo. Perfecto. Muchas gracias, como siempre
- Servicio rápido y eficaz. Gracias
- Servicio rápido y eficiente
- Servicio rápido y eficiente. Gracias
- Servicio rápido y eficiente. Muchas gracias
- Servicio rápido y muy eficiente. Gracias
- Servicio rápido, eficiente, y ¡sin coste alguno!
- Servicio rápido y eficiente. Gracias

Usuarios otras bibliotecas

- María del Mar es una profesional excepcional además del equipo que la apoya. Gracias por vuestra eficacia, delicadeza y atención

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

PLAN DE ACTUACIÓN

En Junta Técnica de 6 de marzo de 2018 se acuerda:

- Se establecen objetivos 2018:

- Crear un espacio en la web de Biblioteca donde se ubique de manera permanente los materiales de los cursos al fin de los itinerarios 1 y 2
- Se decide suprimir el cronograma de los cursos de los itinerarios 1 y 2, sólo se indicará inicio y fin, exceptuando el curso alfin05 donde se establecen dos módulos que tendrán cada uno fechas establecidas de inicio y fin:
 1. La ciencia se mide. Principales indicadores
 2. Los gestores bibliográficos: RefWorks y RefShare
- Se recomienda de manera general editar vídeos lo más cortos posibles, es una demanda reiterada de los propios usuarios.

ANEXO 9. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS año 2017

NÚMERO DE SUGERENCIAS

Durante el año 2017 se recibieron en el Servicio de Biblioteca un total de 416 sugerencias, un 22% más que durante 2016.

Sugerencias de los usuarios	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Sugerencias de los usuarios que no requieren respuesta (buzón)	104	98	167	69	80	29	33	68	67
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (buzón)	74	49	61	94	37	16	21	37	21
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (web)	34	43	60	33	44	67	36	46	64
Sugerencias de los usuarios (Millennium)	86	239	172	176	203	224	148	189	264
Total sugerencias de los usuarios	298	429	460	372	364	336	238	340	416

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
ATENCIÓN AL USUARIO									
total sugerencias recibidas	298	429	460	372	364	336	238	340	416
total usuarios potenciales	17.348	18.428	18.696	18.233	17.810	17.516	17.086	16.349	15.938
sugerencias / usuario potencial	0,017	0,023	0,024	0,020	0,020	0,019	0,014	0,020	0,026

- El número de sugerencias recibidas ha aumentado respecto al año 2016, la tendencia al alta se consolida después de dos años aumentando
- El medio a través del cual nos llegan más sugerencias es el buzón electrónico de Millennium, al igual que durante los cinco últimos años

TEMA DE LAS SUGERENCIAS

Del total de sugerencias recibidas en el año 2017:

- 298 eran bibliográficas, solicitaban la adquisición de una obra concreta.
- 118 eran de carácter general.

De las 119 sugerencias de carácter general, los temas más recurrentes son:

- 57 sugerencias: climatización
- 23 sugerencias: calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas
- 8 sugerencias: horario
- 7 sugerencias: mal funcionamiento de los ordenadores de uso público
- 5 sugerencias: más puestos de estudio disponibles en salas de estudio 24 horas
- 5 sugerencias: aseos

Dos de los temas que más preocupan en 2016 siguen siendo los mismos que más preocupaban en 2013, 2014, 2015 y 2016:

- Climatización
- Calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas

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

Tomamos nota de su sugerencia y le damos traslado al Vicerrectorado de Infraestructuras, Desarrollo de Campus y Sostenibilidad. No podemos hacer otra cosa, el sistema de climatización del edificio de Biblioteca es muy complicado y no nos está permitido al personal aquí destinado el manipularlo. Aun así los equipos de mantenimiento de la Universidad atenderán su sugerencia cuanto antes. Lamentamos no poder responder de otra manera, hacemos todo lo que está en nuestra mano.

Respecto a las sugerencias relativas a calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas se contesta lo siguiente:

Le informamos de que el calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas se acuerda cada curso académico con el Consejo de Estudiantes. Por lo que le rogamos se ponga en contacto con sus representantes para este tipo de sugerencias.

Respecto a las sugerencias relativas al horario se contesta lo siguiente:

Le informamos de que éste es el horario más amplio de atención al público que se puede garantizar teniendo en cuenta la flexibilidad horaria del personal y los períodos de vacaciones.

Respecto a las sugerencias relativas al mal funcionamiento de los ordenadores de uso público, durante 2017 se ha reemplazado parte de los ordenadores de uso público por otros nuevos y más modernos.

Respecto a las sugerencias relativas al aumento de estudio disponibles en salas de estudio 24 horas se informa que la Universidad de Jaén habilita aularios como salas de estudio cuando se detecta que éstas están ocupadas en su totalidad.

Respecto a las sugerencias relativas a los aseos, éstas se trasladan a la Unidad Técnica para que las comunique al servicio de limpieza.

RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS

De las sugerencias recibidas en el 2017, 84 solicitaban respuesta. El 100% de las respuestas se ha hecho en un plazo máximo de 7 días, uno menos que durante el ejercicio 2016.

ACCIONES DE MEJORA

En Junta Técnica de 6 de marzo de 2018 se acuerda no establecer nuevos objetivos a base a los resultados del análisis de las sugerencias.

ANEXO 10. GRUPO DE DISCUSIÓN (COMISIÓN DE BIBLIOTECA) año 2018

1. Objetivo y metodología

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

La metodología de trabajo ha tenido dos fases:

1. Cada miembro de la Comisión ha cumplimentado de manera individual una encuesta donde se pregunta (importancia/uso/satisfacción) por cada uno de los servicios ofrecidos por la Biblioteca
2. Reunión de la Comisión de Biblioteca, celebrada el 22 de octubre de 2018, donde se exponen los resultados de la encuesta y se discute sobre las distintas percepciones

Es importante señalar que a la reunión de Comisión de Biblioteca de 22 de 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
		4,8	4,3	4,8	4	4	4	4	1	3
<p>Comentarios: Servicio muy usado y altamente valorado por PDI y estudiantes.</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Rapidez y atender el 90% de las peticiones Estudiantes: Conservación del fondo</p> <p>Propuestas: Estudiar la posibilidad de incorporar la firma de coordinadores de área en el proceso telematizado de solicitud de adquisición</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
		4,8	4,8	4,8	4	4	4	5	3	4
<p>Comentarios: Servicio muy usado por PDI, PAS y estudiantes, altamente valorado por los tres colectivos.</p> <p>Requisito de calidad: PDI: disponibilidad de la totalidad y rapidez. En número suficiente dependiendo del número de estudiantes</p>										
Biblioteca digital										
Acceso a los recursos electrónicos. Este servicio permite acceder desde cualquier dispositivo conectado a internet, a los recursos de información electrónicos suscritos por la Universidad de Jaén. Desde el exterior del campus el acceso requiere identificación de usuario acreditado	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	4,0	4,6	5	5	5	5	4	5
<p>Comentarios: Servicio considerado muy importante por PDI, estudiantes y PAS, altamente valorado por los tres.</p> <p>Requisito de calidad: PDI: potencia de la red, que no dependa de la configuración del pc del usuario, número suficiente de puertos de acceso Estudiantes: información y comunicación con el usuario (p.ej. a través un de foro)</p>										

Préstamo										
Préstamo, renovación y reserva de los documentos de la Biblioteca. Este servicio permite a los usuarios disponer de cierto número de documentos durante un tiempo determinado	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	4,8	5,0	4	4	5	5	4	5
<p>Comentarios: Servicio considerado muy importante por PDI, estudiantes y PAS, altamente valorado</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Rapidez, control exhaustivo, oferta suficiente de ejemplares muy solicitados Estudiantes: reducir días de sanción o buscar alternativa</p>										
Préstamo entre centros Jaén-Linares. Este servicio permite la consulta y préstamo de todo tipo de materiales entre las Bibliotecas de los campus de Jaén y Linares	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,8	2,8	4,7	3	3	3	5	1	3
<p>Comentarios: Servicio poco usado</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Rapidez, renovación online, tiempo de respuesta, 2 días máximo</p>										
Préstamo interbibliotecario de documentos, originales o copias, que no se encuentran en la colección de la Biblioteca Universitaria de Jaén	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	4,5	5,0	4	4	4	5	1	3
<p>Comentarios: Servicio usado por PDI y estudiantes, su finalidad es el acceso a material muy especializado. La satisfacción es muy alta</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Rapidez</p>										
Préstamo entre Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA). Este servicio permite a los miembros de la UJA obtener documentos en préstamo procedentes de cualquier biblioteca universitaria pública de Andalucía	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	4,8	5,0	3	3	3	5	1	3
<p>Comentarios: Servicio usado sobre todo por el PDI, aunque se ofrece gratuito a todo tipo de usuario</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Rapidez</p>										
Préstamo de dispositivos electrónicos	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		3,8	2,5	4,0	3	4	4	5	3	4
<p>Comentarios: Servicio usado sobre todo por los estudiantes, su nivel de satisfacción es alto</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Calidad de los dispositivos a prestar Estudiantes: reducir la sanción</p>										
Apoyo a la investigación										
Asesoramiento relativo al perfil de investigador: ORCID, normalización de firma, unificación de producción científica y otras las actividades que mejoren la visibilidad del autor y de la institución	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,6	3,8	4,6	3	3	3	5	1	3
<p>Comentarios: Servicio usado sobre todo por el PDI, está orientado al perfil de investigador.</p> <p>Requisito de calidad: PDI: totalidad de PDI con ORCID, atención personalizada, más información</p> <p>Propuestas: Promover el que la totalidad de PDI cuente con un researcherID</p>										

<p>Apoyo a la evaluación de la actividad investigadora</p>	<table border="1" data-bbox="884 230 1447 349"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4,6</td> <td>4,0</td> <td>4,2</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>medias:</p> <p>Comentarios: Servicio usado sobre todo por el PDI, está orientado al perfil de investigador.</p> <p>Requisito de calidad: PDI: atención personalizada, más información</p> <p>Propuestas: Formalizar un plan de comunicación y formación respecto al servicio</p>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	4,6	4,0	4,2	3	3	3	5	1	3
PDI			ESTUDIANTE			PAS																						
I	U	S	I	U	S	I	U	S																				
4,6	4,0	4,2	3	3	3	5	1	3																				
<p>Asesoramiento relativo a derechos de autor, propiedad intelectual y acceso abierto</p>	<table border="1" data-bbox="874 611 1447 730"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4,6</td> <td>3,3</td> <td>4,8</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>medias:</p> <p>Comentarios: Servicio valorado por el PDI y estudiantes, pero con un uso muy bajo por parte del PDI</p> <p>Requisito de calidad: PDI: atención personalizada, más información, formación</p> <p>Propuestas: Formalizar un plan de comunicación y formación respecto al servicio</p>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	4,6	3,3	4,8	4	4	4	4	1	3
PDI			ESTUDIANTE			PAS																						
I	U	S	I	U	S	I	U	S																				
4,6	3,3	4,8	4	4	4	4	1	3																				
<p>Edición y publicación en abierto a través de sus repositorios institucionales (RUJA y TAUJA)</p>	<table border="1" data-bbox="884 987 1447 1106"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4,6</td> <td>3,5</td> <td>4,4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>medias:</p> <p>Comentarios: Servicio considerado importante por PDI y estudiantes, valorado por PDI y estudiantes</p> <p>Requisito de calidad: PDI: formación</p> <p>Propuestas: Formalizar un plan de comunicación y formación respecto al servicio</p>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	4,6	3,5	4,4	4	4	4	5	1	3
PDI			ESTUDIANTE			PAS																						
I	U	S	I	U	S	I	U	S																				
4,6	3,5	4,4	4	4	4	5	1	3																				
<p>Servicio de detección de plagio (Ephorus/Turnitin)</p>	<table border="1" data-bbox="884 1384 1447 1503"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5,0</td> <td>4,5</td> <td>4,8</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>medias:</p> <p>Comentarios: Servicio considerado importante por PDI y estudiantes, altamente valorado por ambos</p> <p>Requisito de calidad: PDI: porcentaje de TFG y TFM aplicados, formación, actualidad del software</p> <p>Propuestas: Analizar el porcentaje de TFG y TFM aplicados respecto al número total de presentados</p>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	5,0	4,5	4,8	4	4	4	5	1	3
PDI			ESTUDIANTE			PAS																						
I	U	S	I	U	S	I	U	S																				
5,0	4,5	4,8	4	4	4	5	1	3																				
<p>Gestores bibliográficos. La Biblioteca proporciona acceso y soporte a diferentes herramientas para organizar referencias, crear bibliografías y citas</p>	<table border="1" data-bbox="884 1780 1447 1899"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4,4</td> <td>3,0</td> <td>3,8</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>3</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>medias:</p> <p>Comentarios: Servicio considerado importante por PDI valorado de manera intermedia</p> <p>Requisito de calidad: PDI: formación e información</p>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	4,4	3,0	3,8				3	1	3
PDI			ESTUDIANTE			PAS																						
I	U	S	I	U	S	I	U	S																				
4,4	3,0	3,8				3	1	3																				

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
		4,6	3,5	4,3	5	5	5	5	1	5
<p>Comentarios: Servicio considerado importante por PDI, PAS y estudiantes, altamente valorado</p> <p>Requisito de calidad: PDI: porcentaje de estudiantes de nuevo ingreso que lo reciben, flexibilidad del aprendizaje, promoción desde las Facultades</p>										
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
		4,8	4,3	4,3	3	3	3	5	5	5
<p>Comentarios: Servicio considerado importante y valorado, en menos medida por los estudiantes</p> <p>Requisito de calidad: PDI: atender las preguntas hasta su respuesta definitiva sin eludirlas</p>										
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
		4,6	3,6	4,0	3	3	3	4	4	5
<p>Comentarios: Servicio considerado importante y valorado, en menos medida por los estudiante</p> <p>Requisito de calidad: PDI: información pertinente y organizada</p>										
Información de novedades bibliográficas. La Biblioteca facilita a través de su página web y de forma personalizada información de las novedades incorporadas a la colección	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		3,6	3,3	3,8	3	3	3	3	1	3
<p>Comentarios: Servicio considerado y valorado de manera intermedia</p> <p>Requisito de calidad: Propuestas: Estudiar la posibilidad de comunicar las novedades bibliográficas en un sitio que pueda ser consultado por el PDI, no a través de correo electrónico</p>										
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
		5,0	4,0	4,0	4	4	3	5	5	5
<p>Comentarios: Servicio considerado importante, con una valoración media</p> <p>Requisito de calidad: PDI: claros, actuales y concretos</p>										

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
		4,8	4,0	4,3	3	3	3	4	1	3
<p>Comentarios: Servicio considerado importante y altamente valorado de manera intermedia</p> <p>Requisito de calidad: PDI: rapidez</p>										
Espacios										
Salas para la consulta y trabajo con libre acceso a los fondos	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,6	3,8	4,5	4	4	4	4	1	3
<p>Comentarios: Servicio considerado muy importante por todos los usuarios y altamente valorado por estudiantes y por PDI</p> <p>Requisito de calidad: PDI: número suficiente de salas y puestos, diferentes tamaños</p>										
Salas para el trabajo en grupo. La Biblioteca ofrece espacios destinados a grupos que se reúnen con distintas finalidades para trabajar en equipo	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,6	3,3	4,0	3	3	3	5	1	5
<p>Comentarios: Servicio considerado importante por PDI y PAS y altamente valorado por PDI y PAS y de manera intermedia por estudiantes</p> <p>Requisito de calidad: PDI: número suficiente de salas y puestos, diferentes tamaños</p>										
Aulas de formación	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,6	3,3	4,3	0	0	0	5	4	5
<p>Comentarios: Servicio considerado importante y muy valorado por PDI y PAS</p> <p>Requisito de calidad: PDI: número suficiente de salas y puestos, diferentes tamaños</p>										
Salas de estudio 24 horas. La Biblioteca ofrece dos salas de estudio que abren 24 horas en determinados períodos	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,6	2,0	3,3	4	5	5	5	1	5
<p>Comentarios: Servicio considerado importante por todos los usuarios, con una satisfacción elevada de estudiantes y PAS</p> <p>Requisito de calidad: PDI: número suficiente de salas y puestos, diferentes tamaños, posibilidad de reserva, registro de quejas</p>										

Actividades de extensión												
Exposiciones. La Biblioteca colabora en la preparación de materiales para exposiciones, facilitando los materiales, realizando la descripción bibliográfica apropiada y proporcionando la tasación de los ejemplares	medias:			PDI			ESTUDIANTE			PAS		
				I	U	S	I	U	S	I	U	S
				3,8	3,0	4,3	4	4	4	3	1	4
<p>Comentarios: Servicio considerado de importancia media</p> <p>Requisito de calidad:</p>												

3. Plan de actuación

Valoradas en Junta Técnica de 9 de noviembre de 2018 las propuestas de este grupo de discusión, se aprueba el siguiente plan de actuación:

- Revisar el trámite automatizado de ADB - Adquisiciones bibliográficas, estudiando la posibilidad de incorporar la firma de coordinadores de área en el proceso de solicitud de adquisición.
Responsable: Jefa de la Sección de Adquisiciones Bibliográficas y Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos. Plazo: 31-12-2019
- Estudiar la posibilidad de abrir un nuevo canal de comunicación con el usuario online, chat o whatsapp web.
Responsable: Grupo de Trabajo de Pregunta al Bibliotecario. Plazo: 31-12-2019
- Estudiar la posibilidad de facilitar un researchedID a la totalidad del PDI de la Universidad de Jaén.
Responsable: Jefe de Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 31-12-2019
- Implementar una herramienta helpdesk para formalizar y facilitar el proceso de consulta en la Sección de Apoyo a la Investigación.
Responsable: Jefe de Sección de Apoyo a la Investigación y Subdirección de Biblioteca y Proyectos. Plazo: 31-12-2019

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:

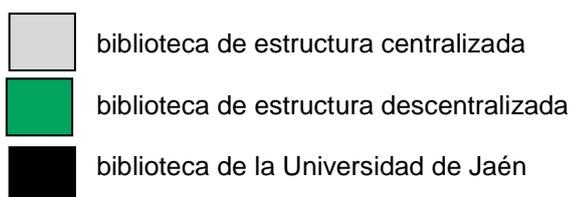
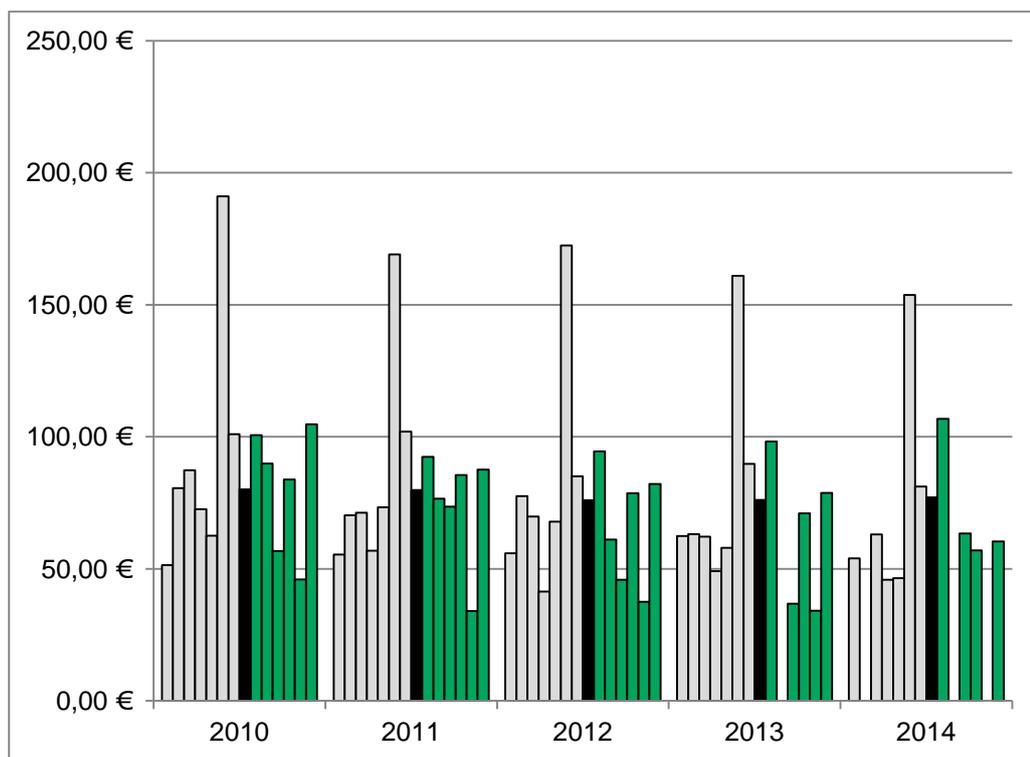
- Usuarios potenciales por personal de biblioteca

Infraestructuras:

- Estudiantes por puesto de lectura o estudio

GASTO EN MATERIAL BIBLIOGRÁFICO POR USUARIO POTENCIAL

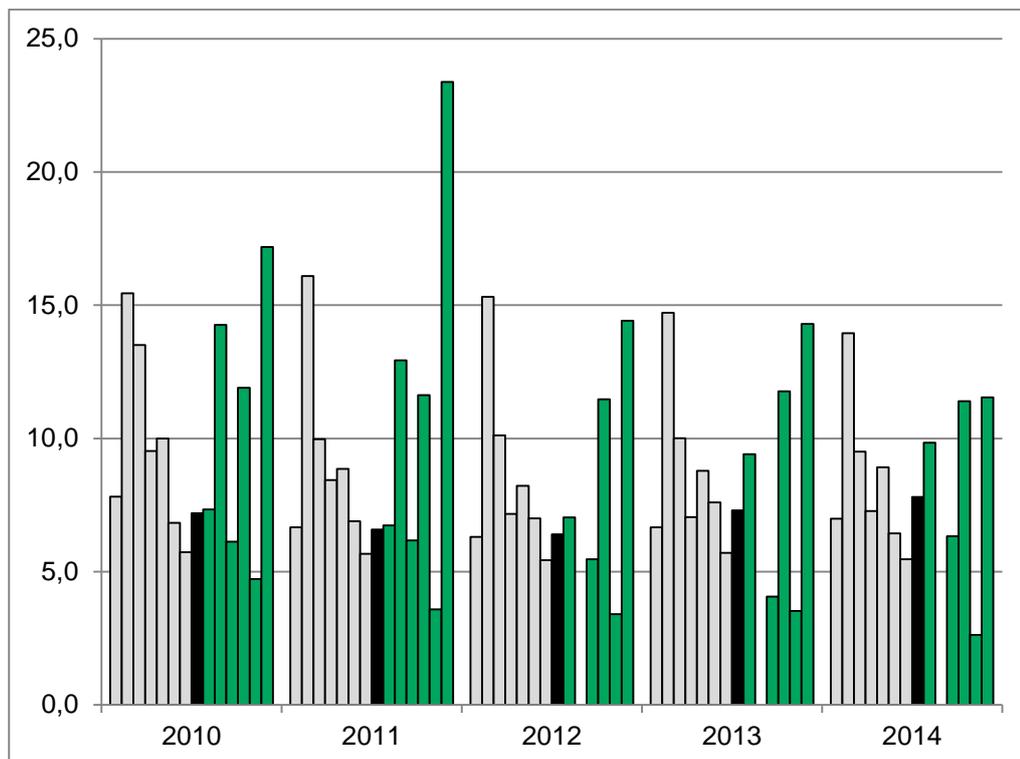
	2010	2011	2012	2013	2014
Almería	51,48 €	55,43 €	55,88 €	62,47 €	53,94 €
Carlos III	80,56 €	70,29 €	77,53 €	63,19 €	
Girona	87,31 €	71,30 €	69,82 €	62,17 €	63,02 €
Huelva	72,59 €	56,91 €	41,40 €	49,11 €	45,93 €
Jaume I	62,57 €	73,34 €	67,89 €	57,95 €	46,43 €
Pública Navarra	191,08 €	169,02 €	172,51 €	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

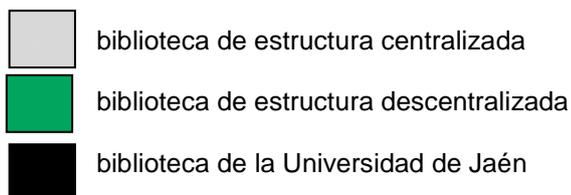
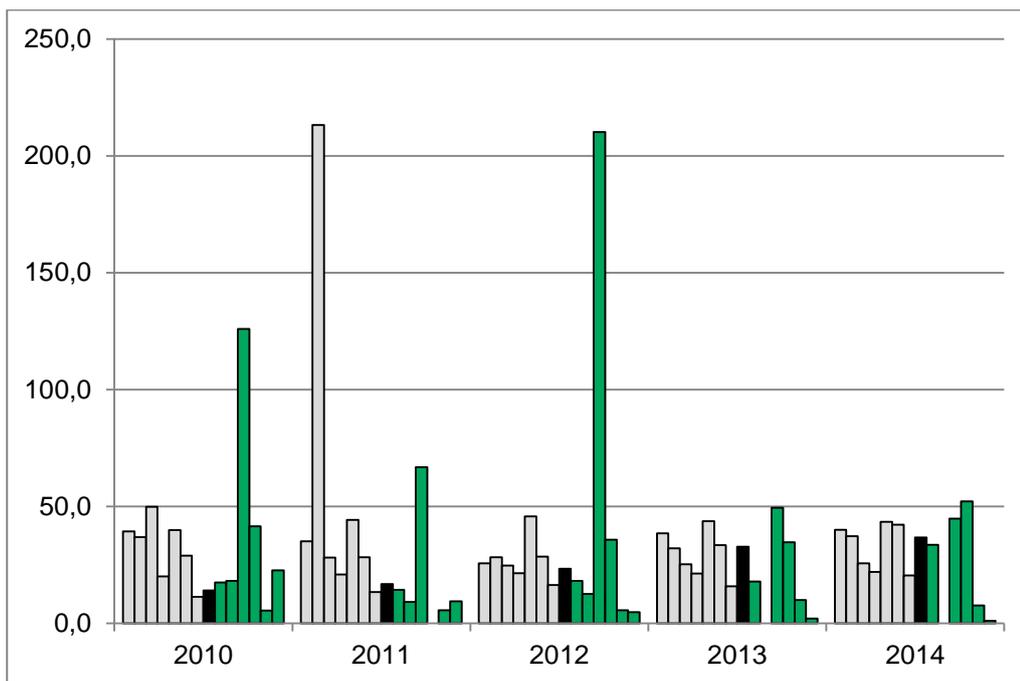


- biblioteca de estructura centralizada
- biblioteca de estructura descentralizada
- biblioteca de la Universidad de Jaén

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

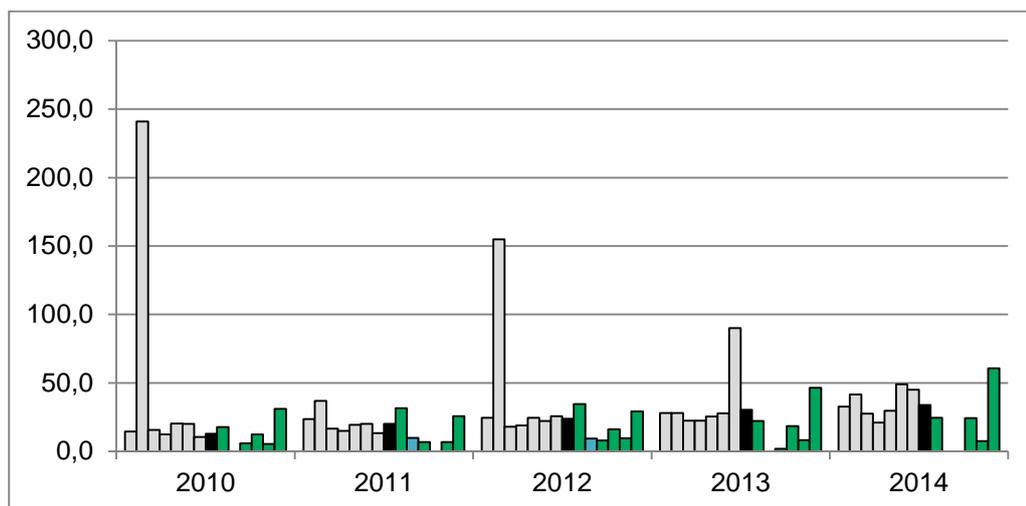
	2010	2011	2012	2013	2014
Almería	39,4	35,0	25,6	38,5	40,0
Carlos III	36,9	213,2	28,3	32,1	37,3
Girona	49,8	28,2	24,7	25,3	25,7
Huelva	20,1	20,9	21,4	21,3	22,0
Jaume I	39,8	44,3	45,8	43,7	43,4
Pública Navarra	29,0	28,3	28,6	33,4	42,2
Univ. Burgos	11,3	13,4	16,4	15,8	20,5
Jaén	14,1	16,7	23,3	32,8	36,8
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

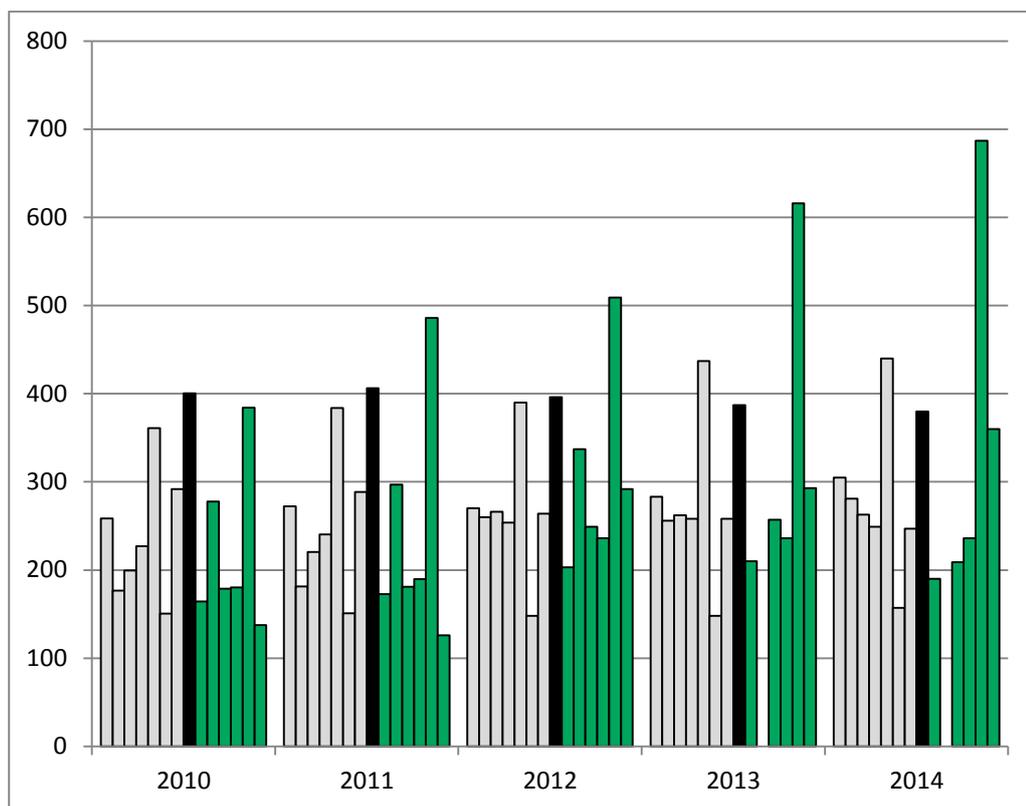


- biblioteca de estructura centralizada
- biblioteca de estructura descentralizada
- biblioteca de la Universidad de Jaén

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

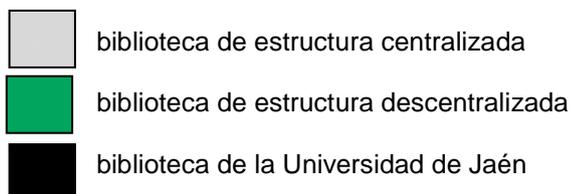
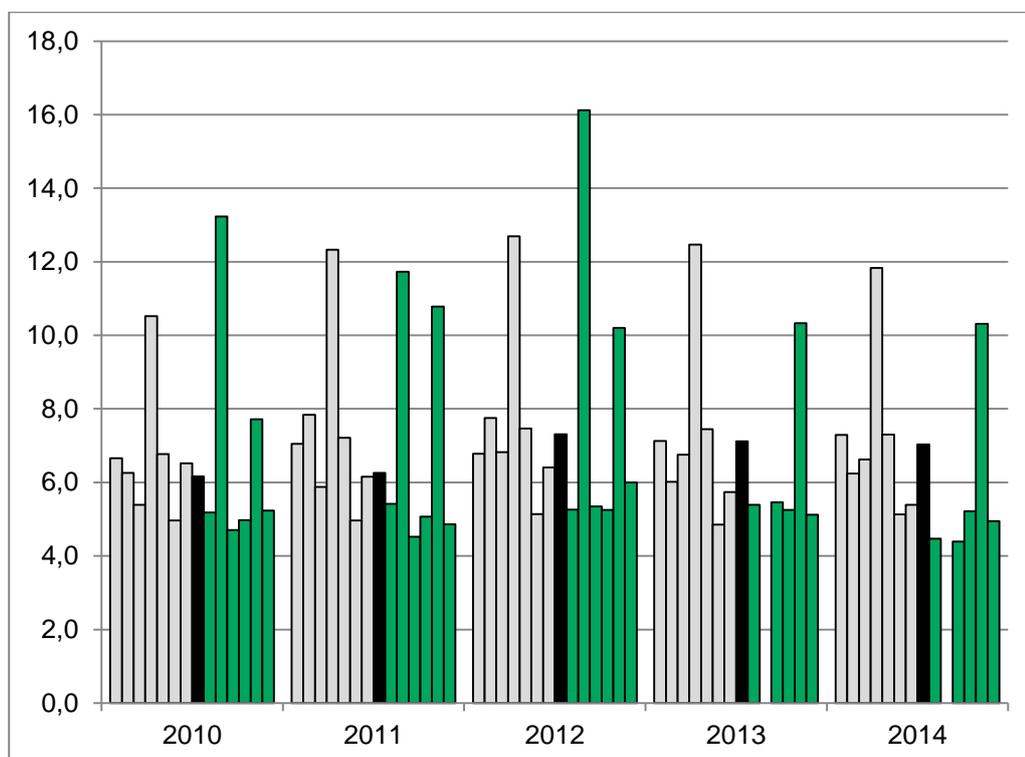


- biblioteca de estructura centralizada
- biblioteca de estructura descentralizada
- biblioteca de la Universidad de Jaén

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



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. 2017**12.1. GRUPO DE TRABAJO DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL**

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

Reuniones celebradas
 2017-03-13 reunión GT alfabetización informacional.docx  2018-01-22 reunión GT alfabetización informacional.docx

Objetivos 2017. Informe de consecución
<ul style="list-style-type: none"> Estudiar e informar sobre los problemas de visualización de los vídeos tutoriales a través de la plataforma Ilias Objetivo cumplido: reunión de GT Alfabetización Informacional de 22-01-2018 Crear plantillas para vídeos y presentaciones adaptadas al Manual de Identidad de la UJA Objetivo cumplido: Plantillas enviadas a todos los miembros del Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional en correo electrónico de 12-06-2017 Actualización del Programa de Alfabetización Informacional de la UJA para adaptarlo a las necesidades de los usuarios y de la propia Biblioteca Objetivo no cumplido: este objetivo pasa a CMI 2018 (reunión de GT Alfabetización Informacional de 22-01-2018)

Objetivos 2018. Propuesta
<ul style="list-style-type: none"> Actualización del Programa de Alfabetización Informacional de la UJA para adaptarlo a las necesidades de los usuarios y de la propia Biblioteca Establecer fechas de cursos del itinerario 1 y 2 del curso 2018-2019 en cuanto se apruebe calendario del curso oficial adelantando al fin 01 y 06 respecto a las fechas del curso 2017-2018 Crear un espacio en la web de Biblioteca donde se ubique de manera permanente los materiales de los cursos al fin de los itinerarios 1 y 2 Crear una plantilla para Guía de los cursos al fin de los itinerarios 1 y 2

Actividad

Durante el año 2017 los asistentes a cursos al fin fueron:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Número de asistentes a cursos itinerario 01	1.139	1.056	2.049	1.460	1.387	2.209	2.181	1.756
Número de asistentes a cursos itinerario 02						0	246	337
Número de asistentes a cursos itinerario 03		157	202	193	90	105	99	84
TOTAL ASISTENTES	1.139	1.213	2.251	1.653	1.477	2.314	2.526	2.177

En el itinerario 01 han participado 1.759 estudiantes, distribuidos de la forma siguiente:

	nº de estudiantes					
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Alfin 01	361	443	204	552	595	503
Alfin 02	424	328	348	508	530	392
Alfin 03	440	300	321	455	464	342
Alfin 04	406	231	282	370	336	288
Alfin 05	390	158	232	324	256	222

FACULTAD	nº de estudiantes					
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Humanidades y Ciencias de la Educación	839	361	272	571	485	589
Ciencias de la Salud	247	172	173	171	147	262
Ciencias Experimentales	134	12	49	154	187	134
Ciencias Sociales y Jurídicas	458	277	276	596	494	400
Trabajo Social	262	579	588	484	504	233
EPS Jaén	74	46	15	172	132	103
EPS Linares	2	13	14	49	72	14
Centro de Profesorado "Sagrada Familia"					141	8

En el itinerario 02 han participado 337 estudiantes, distribuidos de la forma siguiente:

	nº de estudiantes	
	2016	2017
Alfin 06	99	95
Alfin 07	46	59
Alfin 08	40	75
Alfin 09	32	63
Alfin 10	29	44

Indicadores de proceso:

				2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
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%	15,6%	16,6%	13,5%
I.[PC 06.22]-30	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 2								39,3%	23,7%
I.[PC 06.22]-29	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 3	≥ 4%	≥ 8%	10,2%	12,2%	10,4%	5,7%	11,5%	11,5%	8,7%

Indicadores de la carta de servicios:

			2014	2015	2016	2017
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	si

Documentos elaborados / Publicaciones

Programa de Alfabetización Informacional aprobado en Comisión de Biblioteca de 22 de diciembre de 2009 y modificado en Comisión de Biblioteca de 22 de octubre de 2018

12.2. GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN INTERNA

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

Reuniones celebradas
<ul style="list-style-type: none"> • 23 de febrero de 2017 • 20 de diciembre de 2017

Objetivos 2017. Informe de consecución
En 2017 no se consideró necesario fijar objetivos.

Objetivos 2018. Propuesta
Abrir un debate en la lista de distribución de comunicación interna con el objetivo de dinamizar la propia lista y valorar si la información que se remite es pertinente y suficiente. Responsable: GT Comunicación interna. Plazo: 31-12-2018

Documentos elaborados / Publicaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Informe de análisis de uso de la página de Comunicación Interna. Elaborado 7 de octubre de 2016, aprobado en Junta Técnica de 20 de enero de 2017

Actividad						
Durante 2017 los mensajes recibidos en la lista de distribución de Comunicación Interna han sido:						
asunto	nº mensajes 2012	nº mensajes 2013	nº mensajes 2014	nº mensajes 2015	nº mensajes 2016	nº mensajes 2017
sin asunto	24	14	14	5	7	14
avisos	56	100	73	81	78	54
comisión de biblioteca	-	1	2	1	1	2
estadísticas	0	4	1	2	1	1
formación	13	3	18	14	12	7
grupos de trabajo	6	10	19	11	14	6
informes	27	14	8	6	9	8
junta técnica	-	12	16	14	10	14
noticias	0	16	4	6	10	5
SIGC-SUA		-	4	12	6	4
otros	4	42	31	21	31	17
total	130	216	190	173	179	132

	2004	2005	206	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Número de mensajes enviados a CI	145	178	187	168	129	187	288	159	130	216	190	173	179	132

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:

- 15 personas han participado
- 31 personas no han participado

En reunión mantenida el 24 de febrero de 2015, se acordó enviar dos veces al año un recordatorio de las posibilidades que nos ofrece la lista de distribución y los distintos asuntos de los mensajes. Dichos mensajes se han enviado el 17 de julio de 2017 y 12 de enero de 2018.

12.3. GRUPO DE TRABAJO DE PREGUNTA AL BIBLIOTECARIO

Miembros del Grupo
Bellver Moreira, Sonia Domínguez Espinosa, Juan Fajardo Alonso, Anselmo Herrera Herrera, Juan Francisco Jarillo Calvarro, Sebastián Valenzuela Chica, Juan Coordinación: Rodríguez Treitero, Rosario

Reuniones celebradas
Reunión de 15 de febrero de 2017

Objetivos 2017. Informe de consecución
En 2017 no se consideró necesario fijar objetivos.

Objetivos 2018. Propuesta
En 2017 no se consideró necesario fijar objetivos.

Actividad 2017						
<p>El servicio al usuario Pregunta al Bibliotecario en 2017 ha estado operativo todo el año de lunes a domingo, salvo en los periodos de vacaciones oficiales en Semana Santa, verano y Navidad, las preguntas que se formularon en estos periodos de cierre se contestaron en los días siguiente de comenzar su actividad. El número total de preguntas recibidas ha sido de 227, 6 preguntas más que el año anterior, siguiendo una tendencia al alza.</p>						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
nº preguntas recibidas "Pregunta al bibliotecario"	155	212	202	208	221	227
<p>De las 227 preguntas contestadas 1 ha sido formulada a través de Facebook.</p> <p>Todas ellas han sido contestadas dentro de las 48 horas posteriores a su formulación, plazo máximo que tiene Pregunta al Bibliotecario para dar respuesta.</p> <p>Pregunta al Bibliotecario ha cumplido con el indicador I.[PC 06.212]-27 debido a que el porcentaje de respuesta ha sido del 100%</p>						
Encuestas de satisfacción postservicio						
<p>Durante el año 2017 el número de encuestas enviadas ha sido de 227, el número de encuestas recibidas ha sido de 34, la tasa de respuesta es del 14,98. El número de respuesta a la encuesta ha descendido con respecto a años anteriores</p>						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
nº preguntas recibidas "Pregunta al bibliotecario"	155	212	202	208	221	227
nº de encuesta contestadas		62	41	45	99	34

A la primera pregunta: A fin de mejorar, le agradeceríamos que nos reenvíe este correo valorando el servicio recibido. Los resultados son:

- | | | |
|-------------------------|----|--------|
| • Muy insatisfecho | 1 | 2,94% |
| • Insatisfecho | 1 | 2,94% |
| • Algo satisfecho | 1 | 2,94% |
| • Bastante satisfecho | 6 | 17,65% |
| • Muy satisfecho | 25 | 73,53% |
| • No sabe / No contesta | 0 | 0% |

A la segunda pregunta: ¿La respuesta ha sido satisfactoria?

- | | | |
|------|----|-----|
| • Sí | 32 | 94% |
| • No | 2 | 6% |

En líneas generales la satisfacción de los usuarios ha sido favorable a la actividad de Pregunta al Bibliotecario

Comentarios de interés han sido:

- Gracias por la rápida respuesta y la fiabilidad de la misma
- Habéis sido muy rápido en la contestación
- La respuesta ha sido muy rápida y eficaz
- Me atendieron muy rápido y muy eficazmente. Todo resuelto en poco tiempo, y aunque no hice mi petición al servicio que correspondía me reenviaron al servicio pertinente y pasaron mi solicitud para que me la pudieran tramitar desde donde correspondía. Muy bien
- Me ha parecido fantástica la rapidez y eficacia con la que me han atendido
- Podrían abrir el Lunes, Martes y Miércoles en Semana Santa porque también son días laborables
- Quedé muy contento; por la inmediatez
- Respuesta rápida y aceptación de sugerencia
- Valoro positivamente la rapidez en la respuesta recibida Gracias

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

Felicitaciones

Al margen de la encuesta postservicio, Pregunta al Bibliotecario ha recibido 29 felicitaciones, que apuntan a la utilidad y rapidez en la respuesta, entre ellas haremos mención a las siguientes:

- Muchas gracias por su atención y ser tan rápidos en solucionarlo.
- Muchas gracias por su interés, realmente aprecio y agradezco su gesto
- Vale, muchísimas gracias por la información, me ha sido muy útil.
- thanks a lot for your precious help
- Muchas gracias por la contestación tan rápida.
- Estimados, Gracias por la pronta respuesta
- Gracias por responder y por la información que aporta
- Muchas gracias por su orientación
- Muchas gracias por la respuesta tan rápida

12.4. GRUPO DE TRABAJO DE BIBLIOTECA 2.0

El grupo de trabajo está compuesto por los siguientes miembros:

Ana Baltar
Sonia Bellver
Juan Domínguez
Celia Guirado
Juan Herrera
Begoña Higuera
Isabel Porras
Juan Valenzuela
Miguel Valero

Trinidad Alonso Moya (coordinadora)

Begoña Higuera y Celia Guirado se han incorporado en 2018 al Grupo.

Actividades:

- Creación de Bujagramers
Durante 2018 se ha inaugurado una cuenta en Instagram denominada biblioteca.uja (BUJagramers) que administran Begoña Higuera y Celia Guirado
- Concurso una portada para Facebook: "Un día en la buja",
Se creó durante el mes de febrero de 2018 y se recibieron 2 fotografías, ninguna de las dos daba el nivel de calidad fotográfica ni se acomodaba a la idea de Biblioteca que queremos transmitir y se dejó desierto. Sonia Bellver fue la encargada del seguimiento de esta actividad
- Dinamización de las redes por parte de los estudiantes
Los alumnos de prácticas en Entornos Laborales de los Grados de Filología Hispánica y Estudios Ingleses, por segundo año consecutivo, siguen dinamizando las redes sociales de la Biblioteca durante las 20 horas de trabajo que supone la asignatura. Este año hemos contado con 8 alumnos. Los estudiantes de Filología Hispánica, 4 en total, coordinados por Isabel Porras, siguen alimentando el tablón de Pinterest que está dedicado a la visibilización del nuestro Fondo Antiguo, y otros 4 estudiantes, estos de Estudios Ingleses, bajo la supervisión de Sonia Bellver y Miguel Valero, dinamizan Facebook. Instagram y Twitter.
- Propuesta de marca páginas para promocionar las redes.
Juan Domínguez tomó la iniciativa que se consensuó en el grupo para diseñar un marcapáginas que incluya toda la información externa que ofrecemos en redes sociales, así como la convencional a través de teléfono y correo electrónico. Su diseño aprobado por la Dirección está a la espera del visto bueno del Vicerrectorado de Comunicación
- Estabilización de responsabilidades y trabajo del grupo
El grupo tiene estabilizado el sistema de trabajo y las responsabilidades y contribución de cada uno de sus miembros.
- Informe de redes sociales al Vicerrectorado de Comunicación.
Este año nos han solicitado del Gabinete de Comunicación un informe para oficializar las redes sociales que estamos utilizando en el servicio y un documento sobre la responsabilidad de las mismas, que se entregó en septiembre de 2018
- El recurso del mes
Se siguen realizando vídeos por parte de los miembros del grupo, especialmente Juan Herrera, Miguel Valero, Sonia Bellver y Ana Baltar, para dar a conocer los recursos electrónicos y conseguir un mayor uso de los mismos.