

# CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)



Universidad  
de Jaén



edición 2019.2

**BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN**

edición 2019.1	aprobado en Junta Técnica de 31-01-2019
edición 2019.2	aprobado en Junta Técnica de 22-03-2019



**ÍNDICE**

Introducción .....	
1. Marco de referencia .....	
2. Objetivos 2019 .....	
3. Indicadores .....	
3.1. Indicadores de Procesos .....	
3.2. 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 2018 .....	
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 misión<sup>1</sup> de la Biblioteca de la Universidad de Jaén es dar apoyo al aprendizaje, la docencia, la investigación y la gestión de la Universidad en su conjunto, facilitando el acceso y difusión de recursos de información y colaborando en los procesos de creación del conocimiento.

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

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

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

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

1. Programa del Rector
2. Objetivos estratégicos del Vicerrectorado de 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

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



## 2. OBJETIVOS 2019

### 2.1. Objetivos BUJA 2019 (aprobados en Junta Técnica de 31 de enero de 2019)

#### Objetivos EJE CLIENTE-USUARIO

- 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
 (objetivo motivado por: Programa electoral de Juan Gómez Ortega 2015-2019)  
 Responsable: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2019
- Implementar una nueva herramienta para el acceso remoto a los recursos electrónicos de la BUJA. Objetivo 2018  
 Responsable: Subdirección y Proyectos. Plazo: 31-12-2019
- Implementar el nuevo sistema integrado de gestión bibliotecaria ALMA y PRIMO  
 Responsable: Subdirección y Proyectos. Plazo: 31-12-2019
- Migrar a la nueva versión de Refworks con todas las nuevas funcionalidades  
 Responsable: Jefe de Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 31-12-2019
- Adaptación del descubridor EDS de Ebsco al Repositorio institucional RUJA con funcionalidades de valor añadido para monitorizar el impacto general en la sociedad de la investigación de la UJA  
 Responsable: Jefe de Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 31-12-2019
- Implementar las opciones de autoarchivo de RUJA, dando difusión a la IT.[PC06.23]-02 PROCEDIMIENTO DE AUTOARCHIVO EN RUJA y planificando sesiones informativas dirigidas al PDI  
 Responsable: Jefe de Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 31-12-2019
- Revisar y actualizar el Plan de Comunicación con el Usuario aprobado en Comisión de Biblioteca de 26 de junio de 2015  
 Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2019
- Revisar y actualizar la Normativa de los Espacios de Trabajo Modificada en sesión n. 5 del Consejo de Gobierno de 28 de julio de 2015  
 Responsable: Subdirección y Proyectos. Plazo: 31-12-2019

#### Objetivos EJE PROCESOS INTERNOS

- Revisar los procesos, indicadores de procesos e instrucciones técnicas de Biblioteca una vez implementado el nuevo sistema de gestión bibliotecaria ALMA  
 Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2019

### 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. Objetivo 2018  
 Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2019

### **2.3.2. 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. Fase Tercera  
Responsable: Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 31-12-2019

### **2.3.3. 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

### **2.3.4. Objetivos Rebiun y CBUA**

Objetivos Rebiun (establecidos en reunión de 13 de febrero de 2019 del Grupo de Trabajo Línea 4 del Plan estratégico de Rebiun)

- Elaborar un documento marco a nivel Rebiun para la integración de las competencias profesionales en las pruebas selectivas de bibliotecas universitarias.  
Responsable: Subdirección de Biblioteca y Proyectos. Plazo: 30-09-2019

### **2.3.5. Objetivos establecidos tras valoración de las propuestas realizadas en el Informe ejecutivo de Auditoría Anual ciclo 2018**

En Junta Técnica de 22 de marzo de 2019 se decide abrir tres no conformidades internas:

- Los indicadores "I.[PC 06.22]-29 Porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 3" e "I.[PC 06.22]-30 porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 2" registran tendencias negativas
- El indicador "I.[PC 06.23]-34 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles" registra tendencias negativas
- El 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" registra tendencias negativas

### **2.3.5. Objetivos establecidos en los Grupos de Trabajo de Biblioteca**

Grupo de Trabajo de Alfabetización Informativa

- Adaptar los cursos y materiales de los itinerarios 01 y 02 al nuevo Programa y ALMA  
Responsable: GT ALFIN. Plazo: 31-12-2019
- Organizar un curso de edición de vídeo y elaboración de materiales docentes como actividad de Formación PAS 2019  
Responsable: Subdirección de Biblioteca y Proyectos. Plazo: 31-12-2019

Grupo de Trabajo de Comunicación Interna

- Estudiar la posibilidad de guardar los mensajes que se envían a la lista de distribución para poder consultarlos con posterioridad  
Responsable: GT Comunicación interna. Plazo: 31-12-2019





CÓDIGO	PROCESO	VALOR LÍMITE	VALOR OBJETIVO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
I.[PC 06.212]-16	porcentaje de monografías en papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 6 días	≥ 55%	≥ 65%			69,7%	80,2%	73,5%	82,5%	82,2%	
	<b>PC 06.213 Acceso a la Información</b>										
I.[PC 06.213]-18	número de consultas al catálogo / número de usuarios potenciales	≥ 7	≥ 15	34,6	37,6	35,6	28,4	19,1	29,3	29,2	
I.[PC 06.213]-19	número de consultas a Serial Solution / número de usuarios potenciales	≥ 1	≥ 2	2,8	2,8	3,3	3,8	4,4	4,9	3,4	
I.[PC 06.213]-20	número de consultas a metabuscador BUJA / número de usuarios potenciales	≥ 3	≥ 6	0,12	0,16	0,06	10,83	12,84	7,8	8,1	
I.[PC 06.213]-21	número de consultas a bases de datos / número de usuarios potenciales		≥ 15	19,6	29,2	31,4	27,6	29,8	33,7	–	
I.[PC 06.213]-22	número de descargas de artículos de publicaciones periódicas electrónicas / número de usuarios potenciales		≥ 8	9,0	11,9	12,2	14,1	17,0	18,0	–	
I.[PC 06.213]-23	número de descargas de monografías electrónicas / número de usuarios potenciales		≥ 15	14,8	18,6	21,7	24,2	22,0	19,4	–	
I.[PC 06.213]-24	número de préstamos a domicilio / número de usuarios potenciales	≥ 3	≥ 6	6,4	7,3	7,8	7,5	7,3	6,9		
I.[PC 06.213]-25	porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)	≥ 80%	≥ 85%	98%	93%	96%	98%	99%	96%	97%	
I.[PC 06.213]-26	Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles		100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	
I.[PC 06.213]-27	Porcentaje de consultas a Pregunta al bibliotecario respondidas en un plazo no superior a 48 horas		100%		100%	99%	99%	100%	100%	100%	
	<b>PC 06.22 Alfabetización Informacional</b>										
I.[PC 06.22]-28	porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN itinerario 1	≥ 5%	≥ 10%	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	≥ 4%	≥ 8%	12,2%	10,4	5,7%	11,5%	11,5%	8,7%	7,2%	

CÓDIGO	PROCESO	VALOR LÍMITE	VALOR OBJETIVO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	programa ALFIN itinerario 3										
	<b>PC 06.23 Apoyo a la Producción Científica</b>										
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%	

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
PC 03	<b>GESTIÓN DE ESPACIOS</b>								
I.[PC 03.11]-03	número de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios	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	11	4	12	8	8	18	6	

## 3.2. Indicadores de la Carta de Servicios

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	2014	2015	2016	2017	2018	2019
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 <sup>er</sup> , 2 <sup>o</sup> y 3 <sup>er</sup> ciclo) por cada puesto	Número de estudiantes (1er, 2º y 3er ciclo) por puestos de lectura y estudio	≤ 7	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 2018

### 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. 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. Otros proyectos y acciones

##### 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

##### 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 afín05 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

### 3.3. Objetivos establecidos por los Grupos de Trabajo de la BUJA

- Actualización del Programa de Alfabetización Informativa de la UJA para adaptarlo a las necesidades de los usuarios y de la propia Biblioteca  
Responsable: GT Alfabetización Informativa. Plazo: 31-12-2018  
Objetivo cumplido: borrador aprobado en reunión de GT Alfabetización Informativa 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 al fin 01 y 06 respecto a las fechas del curso 2017-2018  
Responsable: GT Alfabetización Informativa. Plazo: 31-12-2018  
Objetivo cumplido: fechas establecidas en reunión de GT Alfabetización Informativa de 21-09-2018
- Crear una plantilla para Guía de los cursos al fin de los itinerarios 1 y 2  
Responsable: GT Alfabetización Informativa. Plazo: 31-12-2018  
Objetivo cumplido: plantilla presentada en reunión de GT Alfabetización Informativa 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

### 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

### 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

### 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

### 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

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

- Campaña de promoción de los cursos de Alfabetización Informativa  
Responsable: GT Alfabetización Informativa. 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

### **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

### **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

## ANEXO 4. SIGC-SUA

### 4.1. 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

### 4.2. Informe ejecutivo de Auditoría Anual ciclo 2018

PC06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.

INDICADORES

- El comportamiento del indicador “I.[PC 06.21]-07 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial” registra tendencias negativas, debido a un cambio en las preferencias de los usuarios, que ha derivado en su incumplimiento, por lo que se recomienda que la Unidad ajuste el valor objetivo a la nueva realidad de su gestión.
- El incumplimiento de los indicadores I.[PC 06.22]-29 e I.[PC 06.22]-30 se produce por la negativa/falta de formadores para impartir el curso, siendo el equipo auditor, conector de las escasas o nulas oportunidades de actuación por parte de la Unidad, salvo la comunicación, que ha realizado, a los órganos competentes.
- Ante el incumplimiento del indicador I.[PC 06.23]-34 provocado por la falta de respuesta de los correos que entran como spam se recomienda que se realicen y sistematicen las actuaciones necesarias para detectar, en tiempo de respuesta, este tipo de correo y responder en plazo, máxime cuando está asociado a un compromiso de calidad.
- Igualmente y ante el incumplimiento del indicador I.[PC 06.23]-35 asociado a un compromiso de calidad debido a un cambio de versión que ocasiona el desajuste de alertas, se recomienda que la Unidad valore la necesidad de planificar los riesgos que puedan derivarse de los cambios en la gestión de sus procesos.

Observación del auditor Jefe de Auditoría Interna: Tras valorar el análisis de incidencias y de causas realizado por la Unidad y por la auditoría interna, se recomienda a la Unidad que considere la Unidad utilice las herramientas que nos proporciona el Sistema de Calidad, como es la apertura de No Conformidad Interna, para desarrollar las acciones de mejora necesarias para subsanar las causas del incumplimiento del valor objetivo, especialmente, aquellos que van asociados a los compromisos de calidad publicados.

### COMPROMISOS DE CALIDAD

- El equipo auditor alerta sobre el incumplimiento del compromiso en este ciclo de gestión siendo provocado por otros motivos que nuevamente son transitorios y pueden solucionarse en el tiempo, por lo que se vuelve a insistir en la necesidad de prever los riesgos de cara a evitar situaciones transitorias.

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GENERAL/POST-SERVICIO

- Se valora positivamente los resultados en la media de satisfacción de todas encuestas de la Unidad, que se sitúan muy próximos o por encima de los niveles excelentes. ( $\geq 4,5$ ), así como los esfuerzos para detectar acciones de mejora a través del análisis de las respuestas textuales.
- No obstante y teniendo en cuenta los valores registrados en los últimos años en los resultados de satisfacción, se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de ajustar los objetivos ya que los actuales pudieran estar limitando la capacidad de mejora.
- De igual forma, se recomienda que la Unidad fije objetivos en todas las encuestas asociadas de forma que permitan hacer el seguimiento adecuado de los resultados de satisfacción y la homogenización con el sistema de encuestas institucional

### Plan de ACCIÓN

En Junta Técnica de 22 de marzo de 2019 se decide abrir tres no conformidades internas:

- Los indicadores "I.[PC 06.22]-29 Porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 3" e "I.[PC 06.22]-30 porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 2" registran tendencias negativas
- El indicador "I.[PC 06.23]-34 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles" registra tendencias negativas
- El 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" registra tendencias negativas

## 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

<b>PARTICIPACIÓN</b>				3	3	4	3
<b>FORMACIÓN/EVALUACIÓN</b>	4	4	4	4	4	4	4
<b>RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO</b>				3	3	4	4
<b>COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO</b>	4	4	4	4	4	4	4
<b>PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA</b>	3	4	2	3	3	3	2
<b>RECOPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS</b>				3,50	3	4	3,5
<b>VALORACIÓN GENERAL</b>				4,25	4	4	4
<b>EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO</b>	4	4	4	4	4	4	4
<b>OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO</b>				4,50	4	4	4
<b>OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA</b>				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
	<b>1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
1	Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	4,49	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
	<b>Total Bloque 1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>3,99</b>	<b>3,94</b>	<b>3,88</b>	<b>3,84</b>
	<b>2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
8	Desarrollo de la prevención de riesgos laborales en relación con su puesto de trabajo (información y formación sobre los riesgos, medidas de prevención adoptadas, equipos de protección individual, medidas de emergencia, etc.	3,22	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
	<b>Total Bloque 2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO</b>	<b>3,72</b>	<b>3,71</b>	<b>3,80</b>	<b>3,85</b>
	<b>3. PARTICIPACIÓN.</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
13	Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo	3,85	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
<b>Total Bloque 3. PARTICIPACIÓN</b>		3,87	3,53	3,68	3,33
<b>4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.</b>		<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
16	Posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo	3,68	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
<b>Total Bloque 4. FORMACIÓN / EVALUACIÓN</b>		3,62	3,43	3,63	3,45
<b>5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO.</b>		<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
23	Grado de cooperación, apoyo y desarrollo del trabajo en equipo en su Unidad.	3,90	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
<b>Total Bloque 5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO</b>		3,83	3,61	3,68	3,61
<b>6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.</b>		<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
25	Adecuación de la comunicación interna a las necesidades y estructura de la Unidad	3,90	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
<b>Total Bloque 6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO</b>		3,87	3,70	3,77	3,64
<b>7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.</b>		<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
30	Posibilidades que ofrece la Universidad para la promoción a un grupo de titulación o puesto de trabajo	2,72	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
<b>Total Bloque 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA</b>		3,01	2,71	3,01	2,64

<b>8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS</b>		<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
35	Retribuciones percibidas por las funciones realizadas en su puesto de trabajo	3,62	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
<b>Total Bloque 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS</b>		<b>3,50</b>	<b>3,13</b>	<b>3,37</b>	<b>3,44</b>
<b>9. VALORACIÓN GENERAL</b>		<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
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
<b>Total Bloque 9. VALORACIÓN GENERAL</b>		<b>4,08</b>	<b>3,67</b>	<b>3,76</b>	<b>3,63</b>
<b>10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD.</b>		<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
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

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

<b>7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.</b>		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

<b>8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS</b>		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:

<b>1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>		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

<b>2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.</b>		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

<b>8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS</b>		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

<b>11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.</b>		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 2018

Durante 2018 los mensajes recibidos en la lista de distribución de Comunicación Interna han sido:

asunto	nº mensajes 2013	nº mensajes 2014	nº mensajes 2015	nº mensajes 2016	nº mensajes 2017	nº mensajes 2018
sin asunto	14	14	5	7	14	24
avisos	100	73	81	78	54	40
comisión de biblioteca	1	2	1	1	2	0
estadísticas	4	1	2	1	1	1
formación	3	18	14	12	7	4
grupos de trabajo	10	19	11	14	6	9
informes	14	8	6	9	8	7
junta técnica	12	16	14	10	14	7
noticias	16	4	6	10	5	0
SIGC-SUA	-	4	12	6	4	30
otros	42	31	21	31	17	5
<b>total</b>	<b>216</b>	<b>190</b>	<b>173</b>	<b>179</b>	<b>132</b>	<b>127</b>

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Número de mensajes enviados a CI</b>	168	129	187	288	159	130	216	190	173	179	132	127

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:

- 20 personas han participado
- 26 personas no han participado

## ANEXO 7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS año 2018

### 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.)		4,23	,81	4	4
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.		4,20	,83	4	4
3. Las herramientas para la recuperación de información (catálogos, metabuscador, etc.) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca		4,14	,83	4	4
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)		4,37	,80	5	5
5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades		4,27	,89	4	5
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.		4,11	,93	4	5
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición		4,01	1,13	4	5
8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades		3,78	1,20	4	5
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación		4,20	,96	4	5
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.		4,11	,93	4	5
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.		4,20	,91	4	5
12. El uso de "Mi cuenta" en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.)		4,34	,85	5	5
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella		3,92	1,13	4	5
14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan		4,34	,90	5	5
15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.		4,40	,83	5	5
16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.		4,34	,83	5	5
17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía		4,36	,82	5	5
18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).		4,24	,95	4	5
<b>TOTAL</b>		<b>4,20</b>		<b>4</b>	
<b>Global</b>	19. Valore su nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,29	,74	4	4
<b>Percepción sobre la mejora</b>	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,25	,83	4	4

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIAS						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.).	4,02	4,26	4,08	4,15	4,10	4,20	4,23

2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	3,88	3,98	4,00	4,15	4,06	4,26	4,20
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.'	3,93	4,08	4,02	4,05	4,03	4,20	4,14
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).'	4,21	4,39	4,16	4,36	4,29	4,42	4,37
5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.	3,96	4,14	3,95	4,25	4,14	4,31	4,27
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	4,11
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.	3,75	3,90	3,77	3,98	3,98	4,12	4,01
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	3,78
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	3,96	4,11	4,10	4,15	4,24	4,26	4,20

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
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	4,20

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
SEGURIDAD: 14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	3,95	4,18	4,09	4,21	4,12	4,26	4,34
FIABILIDAD: 15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'	4,02	4,14	4,10	4,26	4,19	4,29	4,40
CAPACIDAD DE RESPUESTA: 16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,02	4,20	4,15	4,21	4,22	4,31	4,34
EMPATÍA: 17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.	4,01	4,13	4,04	4,21	4,20	4,23	4,36
TANGIBILIDAD: 9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	3,96	4,11	4,10	4,15	4,24	4,26	4,20
PARTICIPACIÓN: 18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	3,87	4,01	3,97	4,09	4,12	4,17	4,24

## 1.4. Preguntas relativas a objetivos

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'		4,14	3,98	4,10	4,12	4,16	4,11
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	4,34
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	3,92



### 1.5. Preguntas relativas a la propia encuesta

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADÍSTICAS						
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Global</b>	19. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,01	4,16	4,03	4,23	4,16	4,23	4,29
<b>Percepción sobre la mejora</b>	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	3,99	4,15	4,00	4,16	4,12	4,15	4,25

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

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADÍSTICAS			
		grado	postgrado	PDI	PAS
	1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, etc.).	4,23	4,10	4,28	4,26
	2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	3,99	3,86	4,51	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.'	4,11	4,05	4,25	4,12
	4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).'	4,24	4,23	4,55	4,40
	5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.	4,30	4,07	4,35	4,30
	6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.	4,11	3,68	4,30	4,11
	7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.	3,78	3,60	4,44	4,03
	8. El servicio de fotocopiadora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.	3,67	3,54	4,02	3,98
	9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,19	3,89	4,40	4,22
	10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'	4,12	4,05	4,26	3,93
	11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.	4,08	4,02	4,44	4,19
	12. El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.).'	4,31	4,18	4,39	4,45
	13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.'	3,86	3,60	4,25	3,97
	14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	4,10	4,23	4,61	4,38
	15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'	4,25	4,18	4,62	4,47
	16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,27	4,21	4,51	4,28
	17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.	4,22	4,23	4,57	4,34
	18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	4,13	3,85	4,56	4,24
	<b>TOTAL</b>	<b>4,11</b>	<b>3,98</b>	<b>4,41</b>	<b>4,22</b>
<b>Global</b>	19. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,20	4,13	4,49	4,25
<b>Percepción sobre la mejora</b>	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,16	4,17	4,45	4,14

## Observaciones/Sugerencias de estudiantes de grado:

- Abrir las salas de estudio las 24 horas durante los 365 días del año, ya que otras Universidades tienen este servicio establecido. No creo que suponga mucho coste en recurso y medios para la Universidad que sea así. Tanto yo, como otras muchas personas que conozco, solo podemos estudiar durante la noche o en casa no tenemos el ambiente o recursos adecuados para estudiar y facilitaría mucho las cosas a la comunidad Universitaria.
- Con lo que más problemas suelo tener es con el material electrónico: libros online o revistas y artículos online. Me gustaría que fuera más accesible.
- Considero que tenemos un personal y una hemeroteca muy dignos.
- Debe de mejorarse la correcta catalogación de algunos manuales. En algunas ocasiones aparece en el Catálogo de la Biblioteca, manuales disponibles en algunas ediciones que luego a la hora de buscarlos y encontrarlos, resulta que no existen o que no están
- Debería haber un catálogo mucho más amplio y accesible de libros online para poder acceder a las bibliografías necesarias desde casa con mayor facilidad
- El personal de la biblioteca no respeta el silencio que se debe tener en una zona de estudio.
- El personal debía hablar un poco más bajo.
- EN EL CAMPUS DE LINARES DEBERÍA HABER MÁS RECURSOS Y MATERIAL EN LA BIBLIOTECA, PUES SUELE HABER MUY POCOS EJEMPLARES Y SI SE NECESITA DE ALGUNO, TENEMOS QUE COMPRARLO POR NUESTRA CUENTA
- En época de exámenes nos vendría bien a bastantes que la biblioteca cerrase más tarde, ya que la SAE está siempre llena de gente.
- En invierno, la temperatura de las plantas de la biblioteca es baja, creo que debido a que el aire que sale es frío-templado
- En mi opinión en la sala de estudio (SAE) las mejoras que se han realizado han sido significativas, pero creo que no hay suficiente espacio para acoger la demanda que hay. El habilitar una clase es imprescindible.
- Estoy descontenta en primer lugar con el horario de apertura y cierre de la biblioteca, puesto que se necesita de más horas de apertura de este servicio que se solucionaría con el aumento de días en el que la sala de estudio se encuentra disponible 24h, además de su apertura en fines de semana, ya que considero que los estudiantes también estudiamos dichos días.
- LA CALEFACCION PRESENTA PROBLEMAS, BIEN MUCHO CALOR O MUCHO FRIO. EN LAS HABITACIONES DE TRABAJO EN GRUPO NO SE PUEDE ESTAR.
- La disposición de la biblioteca en época de exámenes es esencial, no me parece justo, ni lógico que los estudiantes nos quedemos fuera de las salas de estudio o las de lectura, sin posibilidad de estudiar en las instalaciones o teniendo que estudiar en instalaciones más precarias por gente externa a la Universidad de Jaén
- Los empleados de biblioteca son muy antipáticos, si pueden evitar moverse para ayudarte a encontrar algo, lo evitan. La simpatía brilla por su ausencia.
- Los empleados del servicio de biblioteca no saben comportarse en la misma ya que se ponen a hablar como si estuvieran en una cafetería y a veces, es muy molesto. Por otro lado, algunos empleados, no todos, cuando les preguntas por alguna información, no te prestan la atención que se merece dicho asunto o no sabe resolverlo, deberían estar más actualizados
- Más libros
- Presento mi disconformidad con los horario de apertura de la biblioteca y de la SAE. Considero que los fines de semana debería de haber uno de los edificios abiertos al público.
- Que la manera de colocar los libros sea distinta, me pierdo, mejor por números y colores según su género, gracias
- Que los empleados hablen más bajo es una biblioteca y no un bar y que mejoren como ver si hay libros disponibles en internet me resulta muy complicado.
- Se debería de tener más en cuenta el silencio dentro de la biblioteca
- Se debería mejorar el silencio de la biblioteca y no permitir conversaciones de alto tono por parte de usuarios, siendo un requerimiento un comportamiento adecuado para estos espacios de estudio
- Sería bueno que se cuidase más el silencio en las salas de lectura. Se podría incluir señalética expresa al respecto, recordando que se debe guardar silencio, que no es un lugar para trabajos colectivos y, sobre todo, que no se puede hacer uso del teléfono móvil dentro de las salas
- Silencio de los bibliotecarios.
- Tal vez puede ser abierto en domingo también O la aula de estudio

### Observaciones/Sugerencias de estudiantes de postgrado

- A veces tiene el aire acondicionado demasiado fuerte.
- Agradecería que hubiera más silencio en la biblioteca.
- Creo que deberían de crear una mayor ventana hacia las actividades, cursos, etc., que realizan a través de todas las plataformas, es decir, correos a toda la comunidad universitaria porque en muchas ocasiones no llegar a conocer lo que están haciendo y no puedes apuntarte porque ya es tarde y podría resultar de tu interés. No hay modo directo y fiable de enterarte.
- Debería permanecer más tiempo abierta la biblioteca, llegan periodos en los que se acercan exámenes y la biblioteca permanece cerrada. La solución no es abrir clases porque allí es casi imposible estudiar y no puede ser que el único sitio sea en dos salas de estudio teniendo una gran biblioteca que permanece cerrada. Muy descontenta
- El aire acondicionado está tan fuerte (25 grados) que es hasta incómodo ir allí a estudiar. La gente no lleva tirantes en Enero, agradecemos la calefacción, pero eso es el infierno...
- El personal de las revistas nos ayuda siempre y de forma muy profesional
- El servicio de reprografía falta.
- En varias ocasiones ha sido muy difícil encontrar el libro deseado porque no se encontraba en su sitio, se desconocía su ubicación aunque en el catálogo apareciera como disponible. También se ha pedido algún libro que venía en dos volúmenes (el importe era por los dos volúmenes) y sólo se ha comprado uno (este aspecto se ha detectado con posterioridad). Creo que debería revisarse exhaustivamente este tipo de cosas, tanto la ubicación para que un libro no se pierda, como la recepción del pedido, para así evitar un gasto doble. Otro aspecto es el del perfil del usuario. El que el personal no tenga clara la modalidad exacta en la que ubicar al usuario en ciertas ocasiones (quizá sea debido a las opciones limitadas de la aplicación) supone desventajas para el usuario, pues no es lo mismo ser personal investigador que estudiante de postgrado o becario. En este y otros casos, hay algunas bibliotecarias muy competentes y amables que te resuelven cualquier problema con amabilidad, celeridad y haciendo todo lo que está en su mano. No se puede decirlo mismo de todos. Lo mismo se puede decir del servicio "Pregunta al bibliotecario". La persona encargada responde con rapidez e intenta solucionar el problema que se plantea. En cuanto a los libros pedidos a través del grupo de investigación o proyectos concretos, con el cambio de normativa hay que tenerlos en la biblioteca central y eso ralentiza mucho el trabajo de investigación no sólo por el desplazamiento, sino por los horarios (si es fin de semana o festivo no se puede acceder) , o plazos de préstamo de los que hay que estar pendientes para no ser sancionados. Para finalizar, un observación relacionada con el usuario en sí. Me parece un despropósito permitir que se coma en la biblioteca o salas de trabajo en equipo, y no hablo de bocadillos sino de ¡pollos asados! Puede darse el caso de que se manchen los libros así como las instalaciones mismas. Esto no lo he visto en ninguna biblioteca y mucho menos que la respuesta del personal de mostrador sea de indiferencia absoluta. Muchas gracias
- Estudiante de doctorado. Muchas publicaciones relevantes tengo que buscarlas por otros medios. Además no conozco las herramientas específicas que tengo a mi disposición como doctorando ni dónde encontrarlas. Agradecería información orientada. Muchas gracias por todo, Saludos.
- Las salas dentro de la propia biblioteca no están insonorizadas.
- Los documentos que se encuentran "en Departamentos" no están al alcance de los alumnos. Esto no debería ser así. Si figura en el listado de material, debería recordársele al profesional (profesorado, investigador...) que ese material debe estar al alcance de todos para uso y disfrute de cuantos lo necesiten, siguiendo los cauces y normas de préstamo, como cualquier otro material que se encuentre en la las salas. Y no quedárselo "en propiedad" como viene ocurriendo.
- Me gustaría indicar la posibilidad de abrir la sala de estudio los sábados fuera de las fechas de exámenes.
- Posibilidad de reserva anticipada de las salas de trabajo.
- Se deberían habilitar más salas individuales, ya que en época de exámenes, no hay suficientes y las comunes no sirven. Además se debería vigilar el que una persona coja una sala para si sola.

### Observaciones/Sugerencias del PDI

- Creo que debería haber alguna pregunta que permita al alumnado valorar su grado de satisfacción con las salas de estudio de forma específica y diferenciada de las salas de consulta, tanto en lo que respecta a su adecuación como a su horario.
- El buscador de acceso a las revistas indexadas podría mejorar, a veces, los enlaces para bajarse los artículos fallan.

- El buscador resulta antiguo. No hay forma de, por ejemplo, suprimir los PFC de las búsquedas. La distinción en temáticas me parece poco afortunada, dejando unos catálogos pequeños (Sector del Olivo o Arqueología) en un bloque y metiendo en otro casi todo lo demás
- Hay cosas que deberían mejorar bastante, para empezar la señalización de las aulas o la adecuación de más espacios y plazas para el estudio. A la hora del préstamo de títulos, es IMPRESCINDIBLE que arreglen la situación en lo que respecta a la aparición de títulos que luego no están en la sede oficial de la Biblioteca, sino que se localizan en otros departamentos. También es necesario que exista más orden en la disposición de los títulos. Muchas veces, al buscar un libro, me he dado de bruces con que no está en su sitio, sino que aparece en una estantería donde no le pertenece, o directamente, no se localiza a pesar de que en la página web aparezca como "Disponible". Creo que son mejoras que serían bastante fáciles de lograr, y por tanto, no entiendo cómo se siguen dando dada la antigüedad que ya va teniendo esta instalación.
- No hay servicio de fotocopidora en la Biblioteca en el Campus de Linares. En cambio en el Campus de Jaén si lo hay.
- Se debería cambiar el sistema de acceso a las cuentas de usuario, integrando la cuenta de la biblioteca entre las funciones de Universidad Virtual, y no a través de nombre y dni de cada usuario.
- Se necesita una biblioteca de Humanidades en cualquiera de los edificios de la citada facultad para facilitar la investigación. En mi caso particular, sería ideal contar con una biblioteca en el D2. La actual centralización de los servicios no permite una investigación ágil.
- Sería interesante y necesario que hubiera más novelas actuales en el catálogo de biblioteca.

#### Observaciones/Sugerencias del PAS

- Cada vez que he tenido que utilizar la biblioteca me han atendido muy bien
- En general, creo que los Servicios Bibliotecarios tienen que evolucionar y adaptarse al gran cambio tecnológico experimentado esta última década. En la UJA creo que, si bien poco a poco, se está haciendo. Por otra parte, es una realidad que, como en otras disciplinas, cada vez se necesitan menos recursos humanos y más tecnológicos. Por otra parte, hay que empezar a asumir que, lamentablemente, la figura del clásico bibliotecario, como otras muchas profesiones, quizás ya no sea tan relevante e imprescindible.
- Encuentro bastante útiles los materiales de la revista Speak-Up a la hora de refrescar y aumentar mis conocimientos de inglés y me pregunto si podrían buscar materiales similares, ya sea online o en soporte físico, para otros idiomas como francés.
- Hago uso con frecuencia del servicio de "Safari on line" que es bastante útil para mi trabajo. Del resto de servicios no puedo opinar este último año, solo recuerdo haber probado el préstamo electrónico de un libro desde casa (funcionó bien)
- Me gustaría presentar una sugerencia de mejora: que dirijan la encuesta a usuarios reales de sus servicios en el año en estudio. Yo, por ejemplo, no soy usuaria de la Biblioteca desde hace varios años, así que no creo que pueda, ni deba, valorar cómo prestan servicio.
- Regular la temperatura, y aumentar horarios de apertura en festivos y fines de semana
- Se debería establecer un control de acceso en periodos de alta utilización de las salas de estudio para evitar que opositores dejen sin sitio a los miembros de la comunidad universitaria.
- Todo está bien y todo se puede mejorar

#### Conclusiones

Tras el análisis de los resultados obtenidos en 2018 cabe destacar de manera general que el usuario considera adecuado el servicio respecto a sus expectativas:

- El nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta se ha valorado con una media de 4,29 sobre 5, en 2017 fue 4,23

De las 20 preguntas de que consta la encuesta, sólo dos 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	3,78
Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella	3,92

Los aspectos más valorados son:

La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)	4,37
El uso de "Mi cuenta" en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.):	4,34
El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan	4,34
La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.	4,40
La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,34
La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía	4,36

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

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

#### **ACCIONES DE MEJORA**

En Junta Técnica de 22 de marzo de 2019 se acuerda no establecer nuevos objetivos en base a los resultados del análisis de las encuestas.

## ANEXO 8. ENCUESTAS POSTSERVICIO año 2018

### 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 2018 se han recibido 283 consultas a través del servicio *Pregunta al bibliotecario*. De las 283 consultas 67, un 23,67%, han cumplimentado la encuesta de satisfacción postservicio, un porcentaje 9 puntos por encima que durante el ejercicio 2017.

#### VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

Muy insatisfecho	3	4,48%
Insatisfecho	0	0,00%
Algo satisfecho	5	7,46%
Bastante satisfecho	12	17,91%
Muy satisfecho	44	65,67%
No sabe / No contesta	3	4,48%

#### ¿LA RESPUESTA HA SIDO SATISFACTORIA?

Sí	61	91%
No	6	9%

Comentarios de interés han sido:

- A veces no entiendo que algo que se compre con dinero público solo pueda consultarlo algunas personas concretas y no toda la sociedad universitaria
- Atención perfecta y resolución de todas las dudas. Servicio estupendo
- El servicio excelente. pero no tienen Vds lo que quiero.
- Excelente servicio como siempre, gracias.
- Gracias
- Ha respondido a todas mis preguntas e incluso me ha dado más información sobre el tema de mi duda que ha sido de utilidad
- La atención vía email es mucho más efectiva que vía telefónica, donde no he podido contactar tras varios intentos.
- Me ha dado una clara y extensa información, mejor de lo esperado. Excelente.
- Pasaron la consulta directamente a la responsable. Espero sea tan rápida la respuesta como la suya. Gracias
- Rapidez, claridad y amabilidad. Gracias!!
- Respuesta rápida y de ayuda
- Tope perfecto.

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
<b>alfin01</b>	496	232	46,8
<b>alfin02</b>	381	156	40,9
<b>alfin03</b>	348	43	12,4
<b>alfin04</b>	311	46	14,8
<b>alfin05</b>	274	146	53,3
<b>alfin07</b>	20	20	100,0
<b>alfin08</b>	19	11	57,9
<b>TOTAL</b>	1849	654	35,4

Las valoraciones han sido las siguientes:

<b>MEDIANAS</b>				
	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
<b>alfin01</b>	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>alfin02</b>	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>alfin03</b>	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>alfin04</b>	5,0	4,5	5,0	5,0
<b>alfin05</b>	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>alfin07</b>	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>alfin08</b>	4,0	5,0	5,0	5,0

Respecto a los comentarios, destacar los siguientes:

#### **ALFIN01**

- Todo genial, me han gustado especialmente los videos y tutoriales. La única sugerencia es que este curso debería organizarse en el primer cuatrimestre porque he encontrado cosas que me hubieran resultado interesantes de conocer cuando empecé en la universidad
- Es un curso absolutamente recomendable para las personas que llegan a la Universidad y no conocen la Biblioteca. Me han sorprendido los videotutoriales muy bien hechos y explicados. Agradecer la atención rápida del foro para resolver dudas. Como sugerencia adelantar el curso al

primer cuatrimestre, creo que sería más útil conocer la biblioteca desde que empezamos la universidad.

- Es un curso muy positivo porque te enseña a manejar la herramienta de la biblioteca
- Veo que ha sido muy denso en cuanto a información
- Debería tener una mayor dificultad este curso, para que la gente trabaje más
- El curso me ha encantado, es una forma fácil y divertida para aprender a usar la biblioteca de la UJA
- Bastante bien, nada que mejorar
- Merece bastante la pena este curso. Lo recomiendo a todo el alumnado de la Universidad
- Creo que el curso está muy bien explicado
- Muchas gracias, muy bueno y muy útil
- Revisar pequeños datos en presentaciones de diapositivas de modulo uno en cuanto a los datos de números de puestos en los espacios dado que no coinciden con la información colocada en el muro del curso... al igual que en la diapositivas especifican que la Biblioteca depende del Vicerrectorado de Proyección de la Cultura, Deportes y Responsabilidad Social... Y en la otra aparece Vicerrectorado de extensión (creo que se puede prestar a confusión la información). Todo lo demás excelente
- En mi opinión para mejorar el Curso Alfin, sería utilizar más medios virtuales con más vídeos explicativos, puesto que a mi manera de verlo, me resultan más fácil comprender el vídeo junto con las explicaciones de los ponentes, frente a pantallazos o capturas de cómo realizar o seguir los pasos. Quitando esta cuestión, lo demás estoy totalmente satisfecha
- Me parece que se debería dar más información en la universidad sobre la existencia de estos cursos ya que son muy útiles para saber manejarnos en este tema, y en mi caso soy alumna de tercero de grado y me he enterado de la existencia de este curso este año
- Por lo demás me ha parecido muy bueno y muy interesante a la vez de práctico
- Ha sido verdaderamente útil para conocer algunas posibilidades que no sabíamos que existían, pero veo que para la EPSL hay poca información, por ejemplo, en el último test "práctico final" tiene mucha más complejidad si estudias en Linares que si estudias en Jaén.
- Mandar algún correo o documento para que sepamos si nos queda algo pendiente para finalizar.
- El curso está muy bien
- Este curso debería de ser obligatorio para todos los estudiantes de 1º curso ya que ésta información es útil para los años restantes de sus correspondientes carreras
- El primer módulo se hizo un poco pesado al tener que ver los mismos temas en diferentes formatos, pero por lo demás es una información muy útil para los usuarios de la universidad
- En uno de los vídeos tutoriales del módulo 3 donde te explica todo acerca de cómo hacer una búsqueda de un libro o revista o artículo hay un momento en el que la voz del locutor se escucha bastante bajita.
- Utilizar otro formato, tipo powerpoint. Más dinámico. Así es aburrido a la vista.
- Avisar con un correo cuando tienes que realizar los módulos, para que no se olvide realizarlo
- Excelente curso
- Todo perfecto, me parece un curso muy interesante
- El módulo tres es más costoso al ser vídeos de duración tan larga
- Establecer más cursos de este tipo para conocer más a fondo la biblioteca
- Me ha sido de gran ayuda, creo que para estudiantes extranjeros en masters deberían hacerlo como obligación, es de gran utilidad
- Pudiesen haber hecho ejercicios prácticos de búsqueda para poner en práctica lo aprendido.
- He hablado con algun@s estudiantes de la UJA, y desconocían este magnífico curso y los recursos e información que ofrece el programa ALFIN. Lo de llegar al alumnado, para que lean y entiendan de la importancia de los emails que se les trasladan desde los distintos ámbitos de la UJA, es una batalla permanente que todos ""sufrimos"" en nuestros Servicios en la UJA.

## ALFIN02

- Algunas preguntas eran difícil de entender.
- Es una gran iniciativa por parte de la Biblioteca de la Universidad de Jaén
- Creo que toda la información es adecuada a nuestra formación y que nos servirá en esta
- Pienso que si el comienzo del curso es el día 5, todos los tests y sus respectivos módulos deberían estar habilitados ese mismo día y no como ha ocurrido esta vez que no nos dejaba hacer el test de algunos módulos. Entiendo que es un error y además se ha reparado rápidamente.



- El hecho de introducir videos explicativos facilita y sintetiza los contenidos a transmitir. Enhorabuena por su trabajo y gracias
- Perfecto;)
- Ninguna, el curso me ha parecido muy útil y bien explicado.
- Me ha gustado bastante el humor en las respuestas.
- Que los vídeos sean más cortos de tiempo.
- Todo correcto
- Creo que es un curso muy útil ya que te enseña muchas cosas las cuales no se saben sino se hace el curso
- El curso está perfectamente adaptado y preparado para adquirir conocimientos relacionados con la temática
- La dificultad forma parte del alumno y de sus capacidades, como puede ser mi caso, no siendo culpable el equipo que lo forma
- Los videos son demasiado largos y cansan un poco
- Unos vídeos más animados harían que la información fuera más interesante
- Se podría mejorar la información dada
- Excelente trabajo
- Estoy muy contenta y satisfecha con el curso realizado. Recomiendo hacerlo a todos/as los/as estudiantes/as de la Universidad de Jaén
- Sugiero un grado más de atención por parte de los que llevan estos cursos en el tema de cualquier incidencia, en concreto con el de Alfin 2. Ya que tanto por vía electrónica como telefónica he intentado ponerme en contacto con él, y aún no he recibido ninguna respuesta ni el teléfono me lo ha cogido. Viéndome tan apurada y agobiada, decidí contactar con el responsable del Curso Alfin 1, y desde el primer momento me ha ayudado y ha sido el que me ha gestionado el problema que tenía con los test
- Todo correcto y muy interesante
- Creo que se debe actualizar la información sobre la defensa de los TFG la cual ya no es a través de tribunales. Creo que han cambiado el reglamento
- Considero que se debe mantener el ritmo de un módulo por semana. Es decir, 4 modulos 4 semanas. Pero nada más que decir, todo me ha parecido fascinante y muy productivo. Felicitaciones. Excelente oportunidad de formación
- En algún momento los enlaces y el orden cronológico de los vídeos al abrir las pestañas al parecer se confunden con otro vídeos de ediciones anteriores. Pero en sí me parece fantástico todo lo que están enseñando en los cursos, enhorabuena;"

### ALFIN03

- Me ha sido de gran ayuda para informarme y resolver mis dudas sobre cómo buscar en la biblioteca y desde casa
- Lo recomiendo a todo el alumnado de la Universidad
- Prefería los vídeos explicativos con PowerPoint, a los vídeos en los que comparten pantalla y hacen cosas, básicamente porque una vez que llevas varios pasos, tiendes a perderte y darle para atrás en el vídeo
- Mientras que en un PowerPoint con capturas y texto resulta mucho más sencillo no perder el hilo de la explicación
- Que en el módulo 4 los contenidos sean un poco más amplios, ya que hay algunas cosas que no he sido capaz de encontrar en la información que se me daba
- Todo perfecto
- Lo más reivindicativo de este curso es poder tener acceso y poder seguir dando paso a otros alumnos en cursos posteriores
- Su formación es bastante interesante y resuelve cantidad de dudas a la hora de realizar cualquier tipo de investigación

### ALFIN04

- Por ejemplo, en el módulo 3 que está relacionado con las redes sociales y la mayoría de estudiantes sabemos lo que son e incluso utilizamos la mayoría, en vez de un examencillo en el que se haga preguntas que cualquiera sabe y no tiene que mirar mucho el módulo, realizar actividades más prácticas (por ejemplo, crearse una cuenta de Twitter, seguir a la biblioteca de la UJA y poner un tweet ingenioso)

- Es muy buena la información y aporta datos que no siempre están presentes a la hora de realizar trabajos, investigaciones, etc.
- Resuelve bastantes dudas
- Más claro el proceso para realizarlo
- Creo que todo lo enseñado en este Alfin ha sido adecuado. Personalmente, creo que me ayudará mucho a la hora de contrastar diferentes informaciones buscadas en Internet
- Me parece muy útil este curso y lo recomiendo a todos los alumnos de la Universidad de Jaén

#### ALFIN05

- Me parece un curso bastante completo
- Muy bien el curso
- Debería haber más actividades prácticas
- Transmitir los conocimientos relacionados con Alfin de un modo más dinámico
- Informar mejor sobre el supuesto
- Muy bien en general, lo mejor el supuesto práctico a realizar con un guión para aprender de manera rápida y sencilla. Sin duda me ha servido de mucho para futuros trabajos. Enhorabuena por su trabajo.
- El temario es incompleto
- Este módulo me ha parecido muy interesante ya que el Refworks lo necesitamos para hacer todos los trabajos, y saber utilizarlo nos facilita mucho la tarea y ahorramos muchísimo tiempo
- La verdad que he aprendido mucho sobre cosas que desconocía
- Me parece el curso muy útil y lo recomiendo a todo el alumnado de la Universidad de Jaén. Este curso me ha ayudado a saber más y a resolver dudas
- Lo veo bastante efectivo y sobre todo para gente con poca experiencia
- Ayuda bastante a esclarecer dudas que se plantean

#### ALFIN07

- Excelente curso
- Muy buen curso. Me permitió obtener las herramientas básicas para el manejo de los gestores bibliográficos
- Se debería revisar el material facilitado, dado que al hacer los supuestos, había cosas que no coincidían y hacían perder el hilo del supuesto práctico
- Los vídeos grabados por el personal de la biblioteca de la UJA son mucho más claros y sencillos que los enlaces a vídeos de otros centros o de youtube
- La respuesta de la coordinadora del curso a nuestras dudas es prácticamente inmediata, solucionando todos los problemas planteados
- Excelente oportunidad de formación
- LOS PROBLEMAS, QUE ME HAN SURGIDO POR LA NOVEDAD DEL TEMA, HAN SIDO RESUELTOS FAVORABLE Y RÁPIDAMENTE. VALORACIÓN POSITIVA
- Seguir facilitando este tipo de cursos integrales y de mucho apoyo para los profesores

#### ALFIN08

- Los vídeos de ALFIN 07 eran excesivamente largos para lo que se decía y además los contenidos eran diferentes porque el vídeo estaría grabado años antes y las páginas se actualizan y cambian. Se deberían actualizar esos vídeos y ser concretos, el hecho de ver un vídeo que ocupa 11 minutos si el locutor no llama la atención al que lo ve, resulta aburrido
- Sin embargo, en el ALFIN 08, los vídeos son más cortos y dinámicos, y eso se agradece mucho. Me gustaría que para los que hagan estos cursos después, en el ALFIN 07 se tomen la misma dinámica que en este último
- Me encanta cómo están distribuidos los contenidos y la información que se nos ofrece también me parece muy útil
- Enhorabuena a los que organizan todos estos cursos
- Muy satisfecha con el curso. Miguel Valero es un excelente docente. Muchas gracias
- "Personalmente me hubiera gustado aprender a buscar en alguna base de datos específica como WOS o Scopus, aunque fuera genéricamente
- No obstante soy consciente por un lado, de la limitación del tiempo y por otro, del carácter virtual

- A pesar de este apunte, y dadas las características específicas que lleva implícitas un curso online, he de dar mi enhorabuena a todos los responsables de la creación de esta plataforma y de los contenidos porque es muy intuitiva con lo que facilita la adquisición de competencias y además muy completa, con links de acceso rápidos a otras páginas con información relevante sobre el tema en cuestión

### 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 2018 se han enviado 448 encuestas, de las cuales han sido cumplimentadas 137, un 30,58%, un porcentaje 2 puntos por debajo que durante el ejercicio 2017.

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:	1 (0,75%)			1 (0,75%)	131 (98,50%)	133
2. El servicio que le hemos prestado ha sido:	4 (3,01%)			4 (3,01%)	125 (93,98%)	133

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:			1 (25,00%)	1 (25,00%)	2 (50,00%)	4
2. El servicio que le hemos prestado ha sido:			1 (25,00%)	1 (25,00%)	2 (50,00%)	4

Respecto a los comentarios, destacar los siguientes:

Usuarios de la UJA:

- Además, muy rápido.
- Como siempre, servicio rápido y eficiente
- Como sugerencia, me gustaría indicar que no es necesario recibir tantos correos para un pedido
- De lo mejor en la UJA, sin duda
- El servicio es inmejorable
- El servicio es siempre rápido y efectivo.
- Enhorabuena por el servicio de préstamo interbibliotecario
- Este servicio es un ejemplo para todos los que trabajamos en esta Universidad. Profesionalidad, eficacia e inmediatez en un servicio público. Enhorabuena
- Extraordinaria gestión, como siempre
- Excelente el trato y el servicio
- Excelente servicio
- Excelente servicio, como siempre. Muchas gracias
- Excelente servicio. Muchas gracias
- Excelente
- Ha sido un servicio rápido y súper efectivo
- Han sido veloces y muy amables en el trato de mi petición

- La persona que me ayudó a conseguir el capítulo del libro que buscaba se portó de una manera excelente. No puedo tener ninguna queja ya que me solucionó todas las dudas que tenía
- Magnífico servicio
- Magnífico servicio de préstamo interbibliotecario. Gracias
- Mar es una excepcional bibliotecaria. La mejor en el trato humano y la efectividad
- María del Mar tiene una dulzura y una delicadeza exquisita muy competente con todos los usuarios de la biblioteca de la Universidad de Jaén, gracias de corazón
- Mucha eficacia y rapidez
- Muy eficaces
- Rapidez y muy buen trato, todo perfecto
- Servicio de préstamo interbibliotecario muy eficiente. Gracias.
- Servicio excelente por su eficiencia y rapidez
- Servicio excelente. Totalmente satisfecho.
- Servicio extraordinario, como siempre. Muchas gracias
- Servicio rápido y eficiente
- Servicio, como siempre, muy rápido y eficiente
- Si pudiera dar nota, daría un 10. La rapidez, la atención y el trato han sido dignos de elogio  
Gracias.
- Todo excelente

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 22 de marzo de 2019 se acuerda no establecer nuevos objetivos en base a los resultados del análisis de las encuestas postservicio.

## ANEXO 9. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS año 2018

### NÚMERO DE SUGERENCIAS

Durante el año 2018 se recibieron en el Servicio de Biblioteca un total de 374 sugerencias, un 11% menos que durante 2017.

Sugerencias de los usuarios	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Sugerencias de los usuarios que no requieren respuesta (buzón)	98	167	69	80	29	33	68	67	38
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (buzón)	49	61	94	37	16	21	37	21	12
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (web)	43	60	33	44	67	36	46	64	24
Sugerencias de los usuarios (Millennium)	239	172	176	203	224	148	189	264	300
<b>Total sugerencias de los usuarios</b>	<b>429</b>	<b>460</b>	<b>372</b>	<b>364</b>	<b>336</b>	<b>238</b>	<b>340</b>	<b>416</b>	<b>374</b>

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>									
total sugerencias recibidas	429	460	372	364	336	238	340	416	374
total usuarios potenciales	18.428	18.696	18.233	17.810	17.516	17.086	16.349	15.938	17.882
sugerencias / usuario potencial	0,023	0,024	0,020	0,020	0,019	0,014	0,020	0,026	0,021

- El número de sugerencias recibidas ha disminuido respecto al año 2017
- El medio a través del cual nos llegan más sugerencias es el buzón electrónico de Millennium, al igual que durante los seis últimos años

### TEMA DE LAS SUGERENCIAS

Del total de sugerencias recibidas en el año 2018:

- 312 eran bibliográficas, solicitaban la adquisición de una obra concreta.
- 62 eran de carácter general.

De las 62 sugerencias de carácter general, los temas más recurrentes son:

- 13 sugerencias: climatización
- 14 sugerencias: calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas
- 8 sugerencias: limpieza
- 5 sugerencias: ruido

Dos de los temas que más preocupan en 2018 siguen siendo los mismos que más preocupaban en 2013, 2014, 2015, 2016 Y 2017:

- 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 a la limpieza, éstas se trasladan a la Unidad Técnica para que las comunique al servicio de limpieza.

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

En la Biblioteca de la Universidad de Jaén distinguimos entre Salas de lectura y Salas de estudio.

- Las Salas de lectura son, ante todo, zonas de trabajo, por lo que es imposible evitar el ruido que supone tanto el movimiento de personas y libros, como el uso de ordenadores.
- Las Salas de estudio son para eso, para el estudio personal, por lo que si se exige silencio.

Aun así, procuraremos controlar en lo posible el ruido que de alguna manera se pueda evitar.

## **RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS**

De las sugerencias recibidas en el 2018, 36 solicitaban respuesta. El 100% de las respuestas se ha hecho en un plazo máximo de 7 días.

## **ACCIONES DE MEJORA**

En Junta Técnica de 22 de marzo de 2019 se acuerda no establecer nuevos objetivos en base a los resultados del análisis de las sugerencias recibidas.

## ANEXO 10. GRUPO DE DISCUSIÓN (COMISIÓN DE BIBLIOTECA) año 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><b>Comentarios:</b> Servicio muy usado y altamente valorado por PDI y estudiantes.</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> PDI: Rapidez y atender el 90% de las peticiones Estudiantes: Conservación del fondo</p> <p><b>Propuestas:</b> 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><b>Comentarios:</b> Servicio muy usado por PDI, PAS y estudiantes, altamente valorado por los tres colectivos.</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> 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><b>Comentarios:</b> Servicio considerado muy importante por PDI, estudiantes y PAS, altamente valorado por los tres.</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> 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><b>Comentarios:</b> Servicio considerado muy importante por PDI, estudiantes y PAS, altamente valorado</p> <p><b>Requisito de calidad:</b>                      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><b>Comentarios:</b> Servicio poco usado</p> <p><b>Requisito de calidad:</b>                      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><b>Comentarios:</b> Servicio usado por PDI y estudiantes, su finalidad es el acceso a material muy especializado. La satisfacción es muy alta</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> 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><b>Comentarios:</b> Servicio usado sobre todo por el PDI, aunque se ofrece gratuito a todo tipo de usuario</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> 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><b>Comentarios:</b> Servicio usado sobre todo por los estudiantes, su nivel de satisfacción es alto</p> <p><b>Requisito de calidad:</b>                      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><b>Comentarios:</b> Servicio usado sobre todo por el PDI, está orientado al perfil de investigador.</p> <p><b>Requisito de calidad:</b>                      PDI: totalidad de PDI con ORCID, atención personalizada, más información</p> <p><b>Propuestas:</b> 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 1445 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><b>Comentarios:</b> Servicio usado sobre todo por el PDI, está orientado al perfil de investigador.</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> PDI: atención personalizada, más información</p> <p><b>Propuestas:</b> 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 1445 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><b>Comentarios:</b> Servicio valorado por el PDI y estudiantes, pero con un uso muy bajo por parte del PDI</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> PDI: atención personalizada, más información, formación</p> <p><b>Propuestas:</b> 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 1445 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><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante por PDI y estudiantes, valorado por PDI y estudiantes</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> PDI: formación</p> <p><b>Propuestas:</b> 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 1445 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><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante por PDI y estudiantes, altamente valorado por ambos</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> PDI: porcentaje de TFG y TFM aplicados, formación, actualidad del software</p> <p><b>Propuestas:</b> 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 1445 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><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante por PDI valorado de manera intermedia</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> 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><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante por PDI, PAS y estudiantes, altamente valorado</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> 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><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante y valorado, en menos medida por los estudiantes</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> 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><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante y valorado, en menos medida por los estudiante</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> 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><b>Comentarios:</b> Servicio considerado y valorado de manera intermedia</p> <p><b>Requisito de calidad:</b></p> <p><b>Propuestas:</b> 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><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante, con una valoración media</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> 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><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante y altamente valorado de manera intermedia</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> 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><b>Comentarios:</b> Servicio considerado muy importante por todos los usuarios y altamente valorado por estudiantes y por PDI</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> 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><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante por PDI y PAS y altamente valorado por PDI y PAS y de manera intermedia por estudiantes</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> 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><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante y muy valorado por PDI y PAS</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> 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><b>Comentarios:</b> Servicio considerado importante por todos los usuarios, con una satisfacción elevada de estudiantes y PAS</p> <p><b>Requisito de calidad:</b> 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><b>Comentarios:</b> Servicio considerado de importancia media</p> <p><b>Requisito de calidad:</b></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:

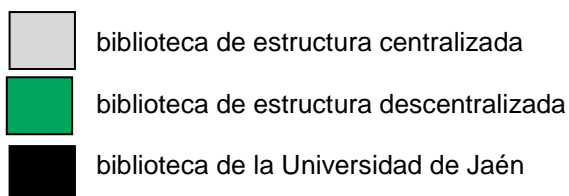
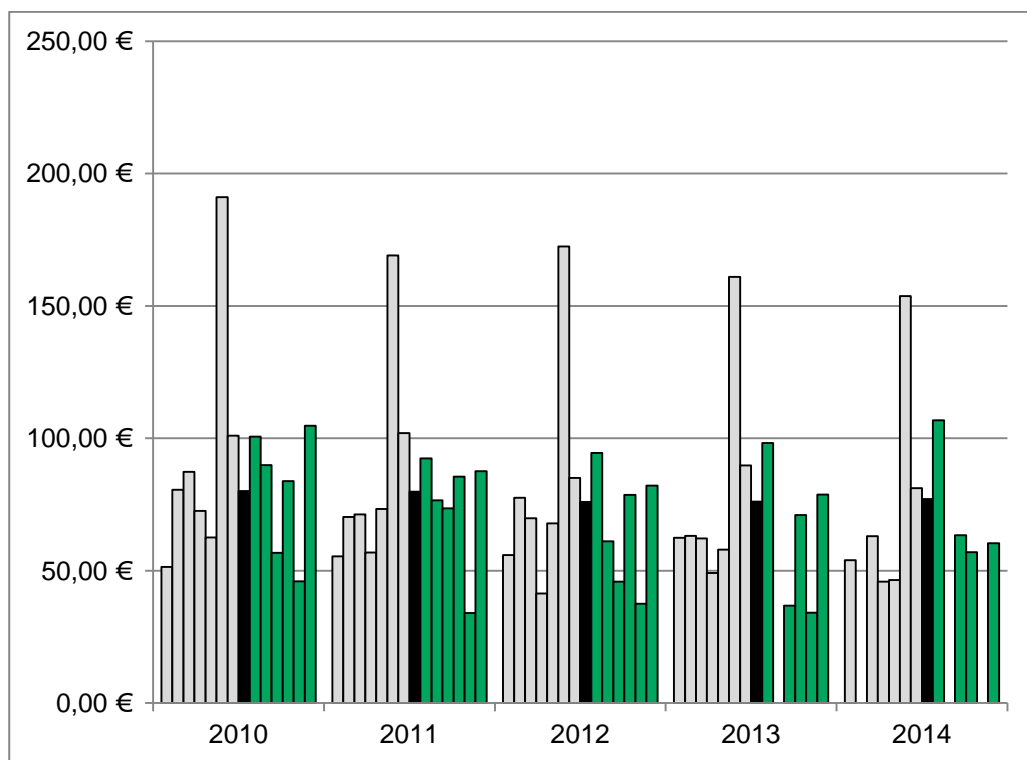
- Usuarios potenciales por personal de biblioteca

Infraestructuras:

- Estudiantes por puesto de lectura o estudio

**GASTO EN MATERIAL BIBLIOGRÁFICO POR USUARIO POTENCIAL**

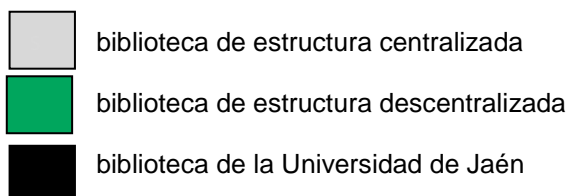
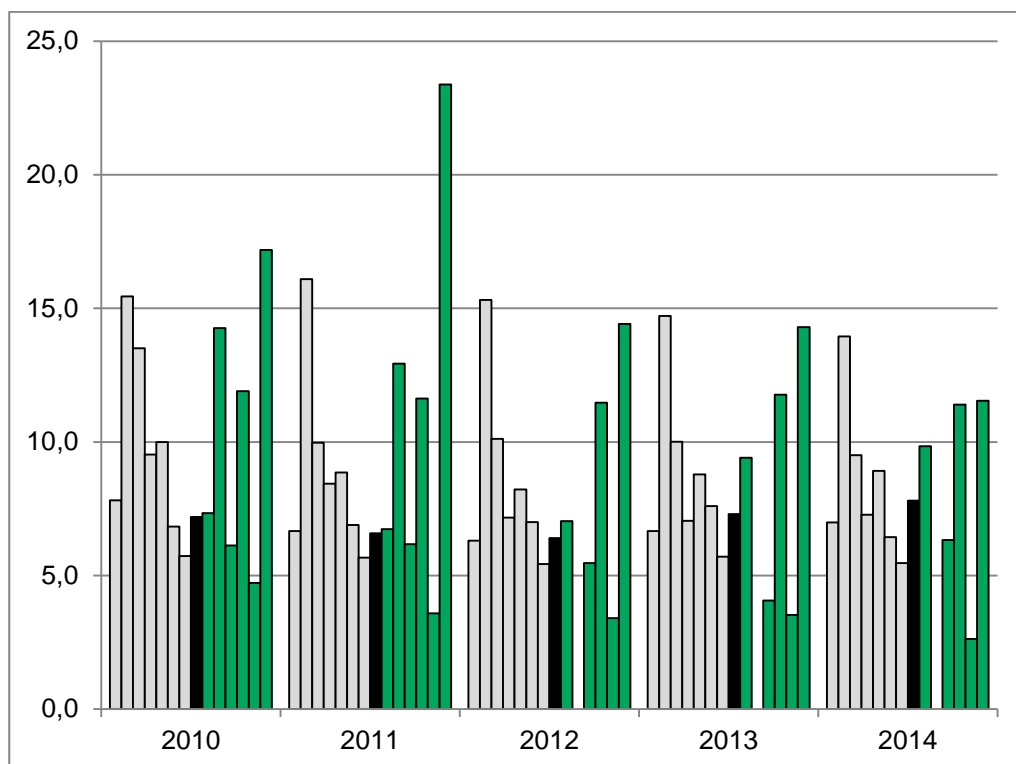
	2010	2011	2012	2013	2014
Almería	51,48 €	55,43 €	55,88 €	62,47 €	53,94 €
Carlos III	80,56 €	70,29 €	77,53 €	63,19 €	
Girona	87,31 €	71,30 €	69,82 €	62,17 €	63,02 €
Huelva	72,59 €	56,91 €	41,40 €	49,11 €	45,93 €
Jaume I	62,57 €	73,34 €	67,89 €	57,95 €	46,43 €
Pública Navarra	191,08 €	169,02 €	172,51 €	161,00 €	153,78 €
Univ. Burgos	100,99 €	102,03 €	85,10 €	89,78 €	81,19 €
<b>Jaén</b>	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

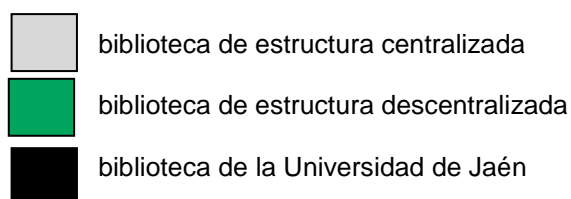
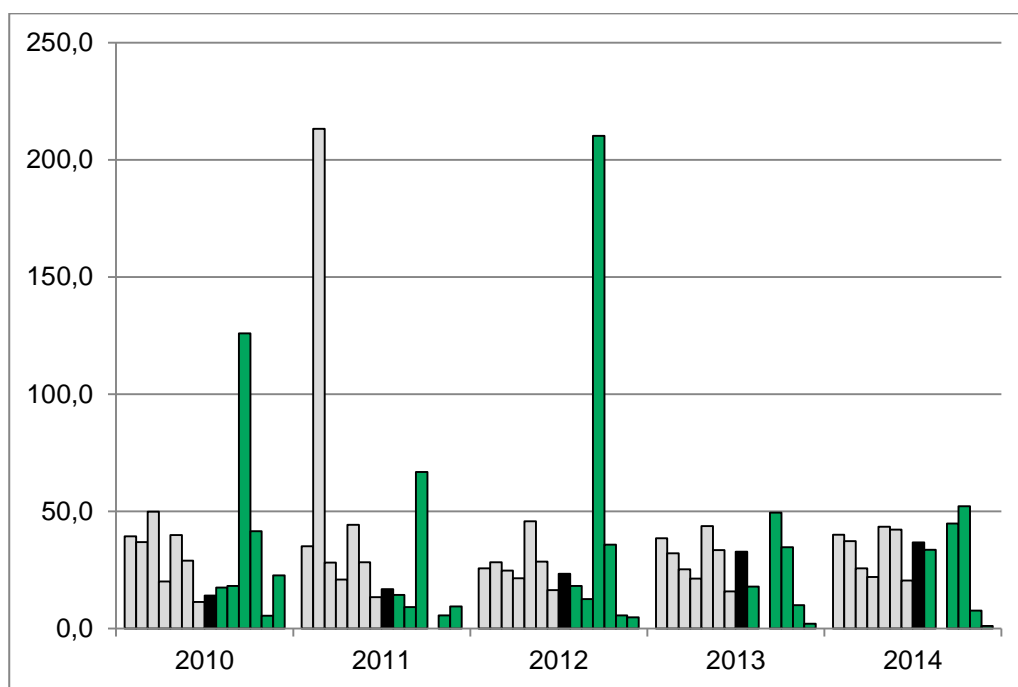
	2010	2011	2012	2013	2014
Almería	7,8	6,7	6,3	6,7	7,0
Carlos III	15,5	16,1	15,3	14,7	14,0
Girona	13,5	10,0	10,1	10,0	9,5
Huelva	9,5	8,4	7,2	7,1	7,3
Jaume I	10,0	8,9	8,2	8,8	8,9
Pública Navarra	6,8	6,9	7,0	7,6	6,4
Univ. Burgos	5,7	5,7	5,4	5,7	5,5
<b>Jaén</b>	7,2	6,6	6,4	7,3	7,8
Cantabria	7,3	6,7	7,0	9,4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



**OBSERVACIONES:** El indicador número de préstamos a domicilio por usuario potencial se ha mantenido e incluso ha crecido gracias al préstamo de dispositivos electrónicos y salas de trabajo en grupo. El valor está en la media respecto a las bibliotecas que incluye este informe.

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

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

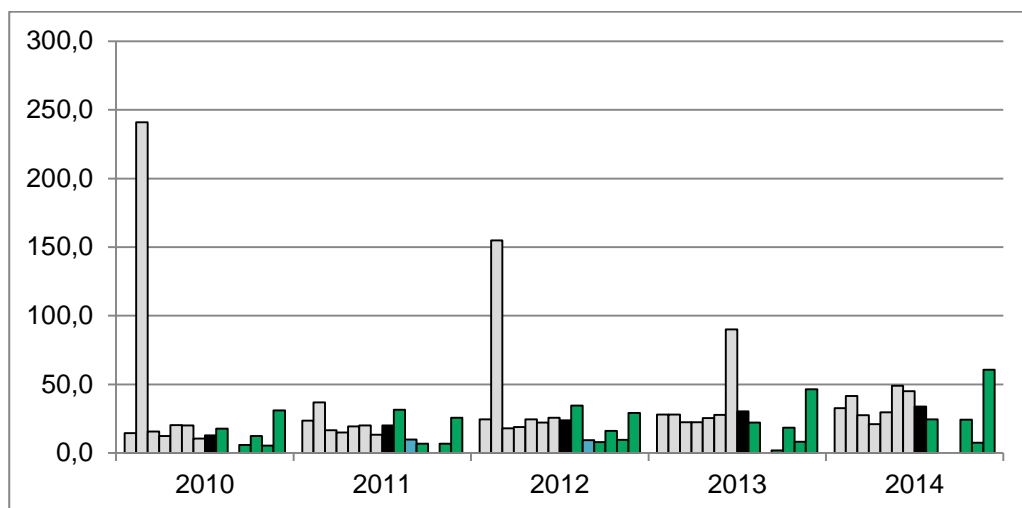


**OBSERVACIONES:** El indicador número de consultas a recursos electrónicos de pago o con licencia por usuario potencial ha tenido una evolución al alza de 2010 a 2014. El valor está en la media respecto a las bibliotecas que incluye este informe.



**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
<b>Jaén</b>	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

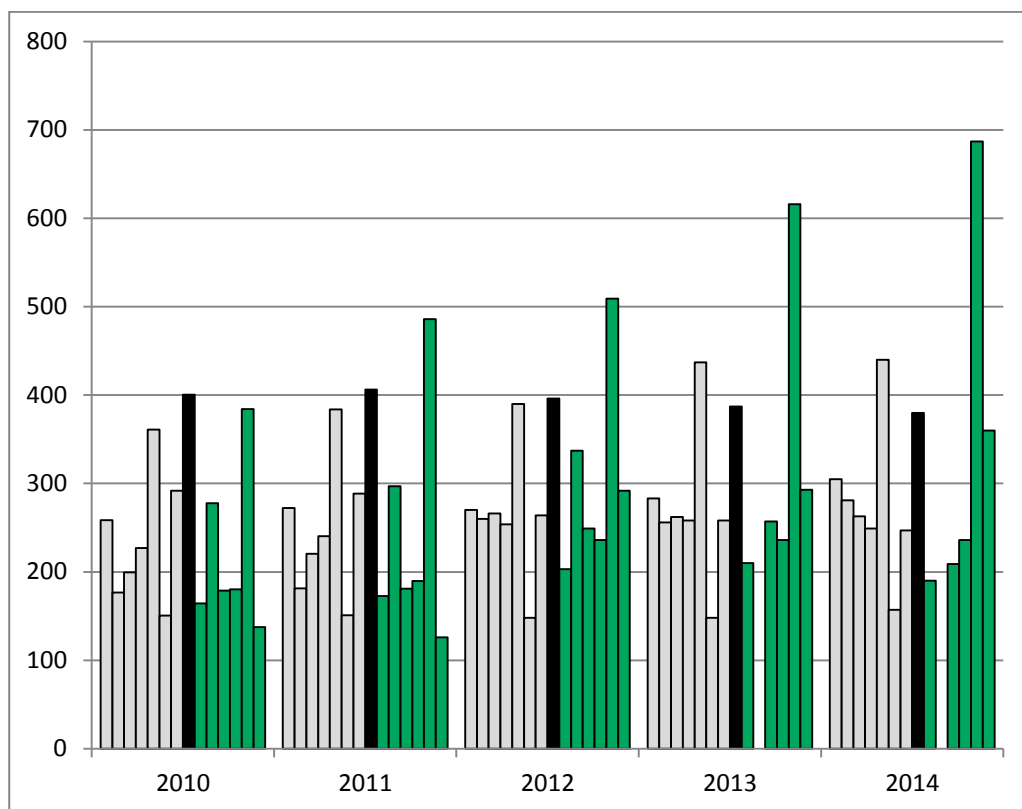


- biblioteca de estructura centralizada
- biblioteca de estructura descentralizada
- biblioteca de la Universidad de Jaén

**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
<b>Jaén</b>	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

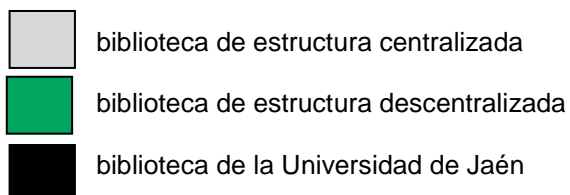
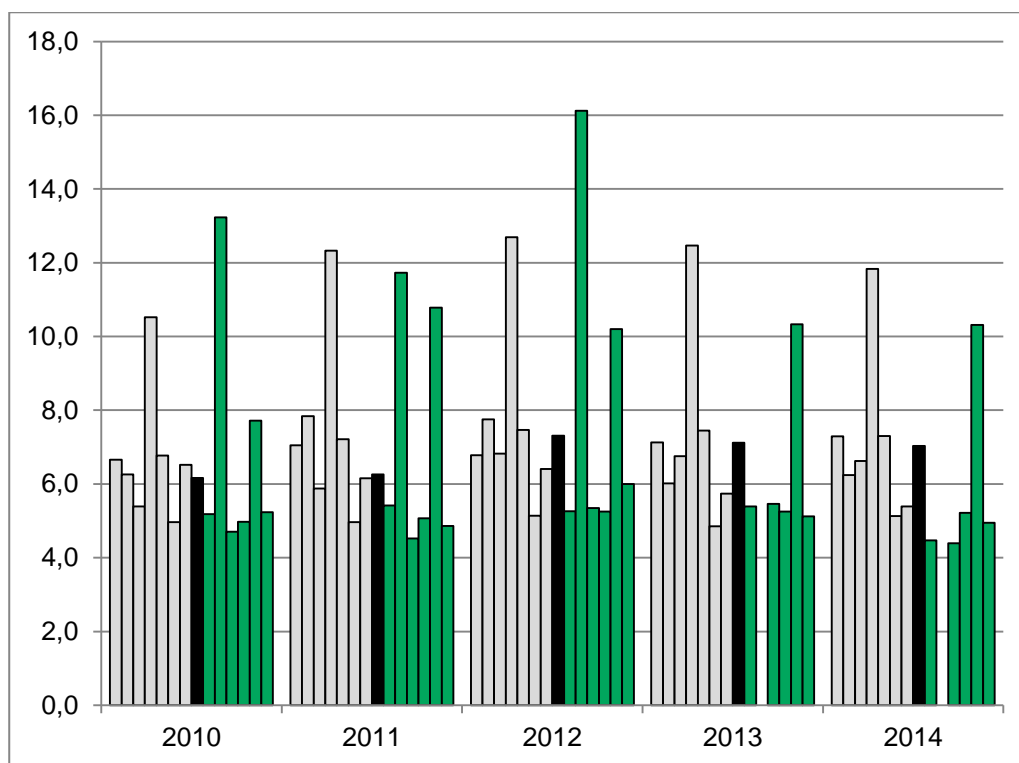


- biblioteca de estructura centralizada
- biblioteca de estructura descentralizada
- biblioteca de la Universidad de Jaén

**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
<b>Jaén</b>	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. 2018****12.1. GRUPO DE TRABAJO DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL**

<b>Miembros del Grupo</b>	
Ana Baltar Gómez Sonia Bellver Moreira María Grocín Gabas Juan Herrera Herrera Jose Navarrete Cortés Isabel Porras Álvarez	Rosario Rodríguez Treitero Juan Valenzuela Chica Miguel Valero Lina Vico Montávez  Coordinación: Sebastián Jarillo Calvarro

<b>Reuniones celebradas</b>
 2018-01-22 reunión GT alfabetización informacional.docx
 2018-04-13 reunión GT alfabetización informacional.docx
 2018-09-21 reunión GT alfabetización informacional.docx
 2018-10-31 reunión GT alfabetización informacional.docx

<b>Objetivos 2018. Informe de consecución</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del Programa de Alfabetización Informacional de la UJA para adaptarlo a las necesidades de los usuarios y de la propia Biblioteca Objetivo cumplido: borrador aprobado en reunión de GT Alfabetización Informacional de 21-09-2018</li> <li>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 Objetivo cumplido: fechas establecidas en reunión de GT Alfabetización Informacional de 21-09-2018</li> <li>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 Objetivo cumplido: espacio presentado en reunión de GT Alfabetización Informacional de 21-09-2018</li> <li>Crear una plantilla para Guía de los cursos al fin de los itinerarios 1 y 2 Objetivo cumplido: plantilla presentada en reunión de GT Alfabetización Informacional de 21-09-2018</li> </ul>

<b>Objetivos 2019. Propuesta</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptar los cursos y materiales de los itinerarios 01 y 02 al nuevo Programa y ALMA</li> <li>Organizar un curso de edición de vídeo y elaboración de materiales docentes como actividad de Formación PAS 2019</li> </ul>

**Actividad**

Durante el año 2018 los asistentes a cursos al fin fueron:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Número de asistentes a cursos itinerario 01	2.049	1.460	1.387	2.209	2.181	1.756	1.816
Número de asistentes a cursos itinerario 02				0	246	337	47
Número de asistentes a cursos itinerario 03	202	193	90	105	99	84	71
<b>TOTAL ASISTENTES</b>	<b>2.251</b>	<b>1.653</b>	<b>1.477</b>	<b>2.314</b>	<b>2.526</b>	<b>2.177</b>	<b>1.934</b>

En el itinerario 01 han participado 1.816 estudiantes, distribuidos de la forma siguiente:

	nº de estudiantes						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Alfin 01</b>	361	443	204	552	595	503	496
<b>Alfin 02</b>	424	328	348	508	530	392	381
<b>Alfin 03</b>	440	300	321	455	464	342	351
<b>Alfin 04</b>	406	231	282	370	336	288	312
<b>Alfin 05</b>	390	158	232	324	256	222	276

FACULTAD	nº de estudiantes						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Humanidades y Ciencias de la Educación</b>	839	361	272	571	485	589	343
<b>Ciencias de la Salud</b>	247	172	173	171	147	262	482
<b>Ciencias Experimentales</b>	134	12	49	154	187	134	105
<b>Ciencias Sociales y Jurídicas</b>	458	277	276	596	494	400	395
<b>Trabajo Social</b>	262	579	588	484	504	233	340
<b>EPS Jaén</b>	74	46	15	172	132	103	65
<b>EPS Linares</b>	2	13	14	49	72	14	57
<b>Centro de Profesorado "Sagrada Familia"</b>					141	8	15

En el itinerario 02 han participado 47 estudiantes, distribuidos de la forma siguiente:

	nº de estudiantes		
	2016	2017	2018
<b>Alfin 06</b>	99	95	8
<b>Alfin 07</b>	46	59	20
<b>Alfin 08</b>	40	75	19
<b>Alfin 09</b>	32	63	0
<b>Alfin 10</b>	29	44	0

Indicadores de proceso:

				2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>I.[PC 06.22]-28</b>	porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN itinerario 1	≥ 4%	≥ 8%	13,0%	9,6%	9,2%	15,6%	16,6%	13,5%	14,0%
<b>I.[PC 06.22]-30</b>	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 2							39,3%	23,7%	2,1%
<b>I.[PC 06.22]-29</b>	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 3	≥ 4%	≥ 8%	12,2%	10,4%	5,7%	11,5%	11,5%	8,7%	7,2%

Indicadores de la carta de servicios:

			2014	2015	2016	2017	2018
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

#### 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

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

<b>Reuniones celebradas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 8 de mayo de 2018</li></ul>

<b>Objetivos 2018. Informe de consecución</b>
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. El debate se abre el día 29 de octubre de 2018 y se envía un nuevo correo el 9 de noviembre animando a la participación. Sólo cuatro personas contestaron, y de ellas, sólo una a la lista de distribución

<b>Objetivos 2019. Propuesta</b>
Estudiar la posibilidad de guardar los mensajes que se envían a la lista de distribución para poder consultarlos con posterioridad Responsable: GT Comunicación interna. Plazo: 31-12-2019

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

<b>Actividad</b>
------------------

En anexo 6 de este CMI

### 12.3. GRUPO DE TRABAJO DE PREGUNTA AL BIBLIOTECARIO

<b>Miembros del Grupo</b>
Bellver Moreira, Sonia Domínguez Espinosa, Juan Herrera Herrera, Juan Francisco Jarillo Calvarro, Sebastián Valenzuela Chica, Juan  Coordinación: Rodríguez Treitero, Rosario

<b>Reuniones celebradas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión de 24 de octubre de 2018</li> </ul>

<b>Objetivos 2018. Informe de consecución</b>
Implantar un sistema de autorespuesta que informe al usuario/a la llegada correcta de la pregunta al servicio Pregunta al Bibliotecario  Objetivo no cumplido: Consultada la Unidad de Redes acerca de la posibilidad de poder parametrizar una respuesta automática desde Pregunta al Bibliotecario cuando llegue una pregunta la respuesta del Servicio de Informática informa de que no es posible, las respuestas automáticas están pensadas para buzones personales y no para alias como es bibliotecario@ujaen.es

<b>Objetivos 2019. Propuesta</b>
No se considera necesario establecer ningún objetivo en el ejercicio 2019

<b>Actividad 2018</b>																
El servicio al usuario Pregunta al Bibliotecario en 2018 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 283, 56 preguntas más que el año anterior, esto ha supuesto un aumento considerable con respecto al año 2017 siguiendo una tendencia al alza																
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>nº preguntas recibidas "Pregunta al bibliotecario"</b></td> <td>155</td> <td>212</td> <td>202</td> <td>208</td> <td>221</td> <td>227</td> <td>283</td> </tr> </tbody> </table>		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	<b>nº preguntas recibidas "Pregunta al bibliotecario"</b>	155	212	202	208	221	227	283
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018									
<b>nº preguntas recibidas "Pregunta al bibliotecario"</b>	155	212	202	208	221	227	283									
Todas ellas han sido contestadas dentro de las 48 horas posteriores a su formulación, plazo máximo que tiene Pregunta al Bibliotecario para dar respuesta, de las cuales el 33,57% han sido contestadas en menos de una hora, frente a un 3,5% contestadas en un plazo superior a 24 horas.																
Pregunta al Bibliotecario ha cumplido con el indicador I.[PC 06.212]-27 debido a que el porcentaje de respuesta ha sido del 100%																
<b>Felicitaciones</b>  Al margen de la encuesta postservicio, Pregunta al Bibliotecario ha recibido 20 felicitaciones, que apuntan a la utilidad y rapidez en la respuesta, entre ellas haremos mención a las siguientes:																

- Hola, muchas gracias por su atención y rápida respuesta.
- Buenas tardes y muchas gracias por su respuesta y atención
- Si muchas gracias mis dudas han sido aclaradas, sin embargo al no contar con el libro electrónico no puedo resolver una tarea acorde a las exigencias, puesto que me encuentro en Ecuador, pero muy amable por la información
- Muchas gracias, lo tendré en cuenta. Pensaba que la que estaba usando englobaba a todos los recursos. De nuevo, un millón de gracias
- Muchísimas gracias por su atención y por tener en cuenta mi desiderata. Un saludo muy cordial y agradecido
- Quedo satisfecho con la respuesta del bibliotecario



## 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.