

CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)



edición 2016.3

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

edición 2016.1	aprobado en Junta Técnica de 10-02-2016
edición 2016.2	aprobado en Junta Técnica de 04-04-2016
edición 2016.3	aprobado en Junta Técnica de 12-07-2016



Universidad de Jaén
2016

**ÍNDICE**

Introducción	
1. Marco de referencia	
2. Objetivos 2016	
3. Indicadores	
3.1. Indicadores de Objetivos 2016	
3.2. Indicadores de Procesos	
3.3. Indicadores de la Carta de servicios	
Anexos	
Anexo 1. II Plan estratégico de la Universidad de Jaén. 2012-2020	
Anexo 2. Plan Estratégico de la Red de Bibliotecas Universitarias (Rebiun)	
Anexo 3. Plan de actuación de la BUJA. Consecución objetivos 2015	
Anexo 4. SIGC-SUA	
Anexo 5. Encuestas de satisfacción del personal	
Anexo 6. Participación del personal en la lista de distribución de comunicación interna	
Anexo 7. Encuestas de satisfacción de usuarios	
Anexo 8. Encuestas postservicio	
Anexo 9. Sugerencias de usuarios	
Anexo 10. Grupo de discusión (Comisión de Biblioteca)	
Anexo 11. Informe comparativo basado en indicadores Rebiun. años 2010-2014	
Anexo 12. Informes anuales de los Grupos de Trabajo de la UJA	
Anexo 13. Fichas de objetivos 2016	



INTRODUCCIÓN

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

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

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

Estructura del documento

Este documento se estructura en cuatro apartados:

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



1. MARCO DE REFERENCIA

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

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

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

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

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

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

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



2. OBJETIVOS 2016²

2.1. Objetivos BUJA 2016 (aprobados en Junta Técnica de 9 de diciembre de 2015)

Objetivos EJE CLIENTE-USUARIO

1. Elaboración de un informe relativo a la conversión de la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (objetivo motivado por: Programa electoral de Juan Gómez Ortega 2015-2019)
2. Recatalogación de los fondos de las antiguas escuelas de Magisterio, Comercio y Empresariales. (objetivo motivado por: Misión de la Biblioteca: Facilitar a los usuarios el acceso a la información)
3. Implantación de Sierra (objetivo motivado por: Misión de la Biblioteca: Facilitar a los usuarios el acceso a la información)
Objetivo cumplido: Implementación finalizada en mayo de 2016
4. Implantación de la plataforma de préstamo de libros Xebook (objetivo motivado por: Misión de la Biblioteca: Facilitar a los usuarios el acceso a la información)
Objetivo cumplido: Implementación finalizada en mayo de 2016
5. Desarrollo de Dialnet (objetivo motivado por: Sugerencias recibidas por usuarios y por el Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación)
6. Campaña promoción Biblioteca (objetivo motivado por: Objetivo general. Dar a conocer la Biblioteca y sus servicios)

Objetivos EJE 3. EMPLEADOS Y CAPACIDADES DE LA UNIVERSIDAD

7. Elaboración de un informe relativo al impacto de la formación específica en el personal de la Biblioteca

2.2. Otros proyectos y acciones

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

Grupo de Trabajo de Alfabetización Informativa

- Estudiar la posibilidad de crear un canal Youtube para publicar los vídeos alfin
Objetivo cumplido: Solicitud formalizada en reunión celebrada el día 09-05-2016 con la Directora del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional
- Unificar los cuatro cursos alfin03 en uno
Objetivo cumplido: Curso unificado alfin03 celebrado en abril de 2016

Grupo de Trabajo de Biblioteca 2.0

- Impulsar Twitter. Es la herramienta social que mejor funciona y la que más emplean los usuarios estudiantes. La primera actuación será una encuesta dentro del grupo sobre las propuestas que nos realizaron los profesores del curso de Twitter (objetivo del CMI 2015)

Grupo de Trabajo de Comunicación Interna

- Hacer un análisis del uso de la página de Comunicación Interna
- Estudiar la posibilidad de dar acceso a la página web de Comunicación Interna a través de usuario y contraseña en vez de por reconocimiento de IP para facilitar el acceso remoto.
Objetivo cumplido: El 12 de julio de 2016 se envía correo a lista de distribución de comunicación interna informando de cómo acceder a la página web de Comunicación Interna a través de VPN

² En rojo los objetivos todavía no cumplidos

Grupo de Trabajo de Pregunta al Bibliotecario

- Integrar a Pregunta al Bibliotecario las preguntas que se realicen desde Facebook de la Biblioteca
Objetivo cumplido: Integrado desde enero de 2016

2.2.2. Objetivos establecidos en el “Informe sobre el préstamo CBUA en la BUJA 2011-2013”

- Revisar la IT.[PC06.213]-17 préstamo CBUA (objetivo del CMI 2015)

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

INDICADORES DE LOS PROCESOS

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

Objetivos cumplido: propuesta acordada en Junta Técnica de 10 de febrero de 2016 y enviada a SIGC-SUA

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

- Analizar el porcentaje de usuarios que cumplimenta la encuesta postservicio de “Pregunta al Bibliotecario” (objetivos del CMI 2015)
Objetivo cumplido: Informe de encuestas postservicio presentado en Junta Técnica de 10 de febrero de 2016 e incorporado al CMI 2016

2.3.4. Objetivos Rebiun y CBUA

- **Objetivo Rebiun:** Redacción de un único documento que englobe el contenido sustancial de los informes anteriores y que sea principalmente un documento marco y una guía de trabajo en el desarrollo de competencias en las bibliotecas universitarias, manteniendo dichos informes como referencia para las instituciones.
Responsable: Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático

- **Objetivos CBUA:**

Elaborar un documento recopilatorio de todo lo realizado por el Grupo de Competencias que se difunda ampliamente
Responsable: Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático

Elaborar un Plan de Formación acorde con las competencias y con actividades formativas virtuales
Responsable: Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático

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

- Campaña para fomentar la participación del personal de Biblioteca en las próximas encuestas de satisfacción.
Responsable: Dirección de Biblioteca. **Plazo:** El que se establezca para la próxima encuesta (objetivos del CMI 2015)

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

- Revisión del informe de encuestas postservicio, teniendo en cuenta la tasa de participación y llevando a cabo el procesamiento estadístico de las respuestas textuales de los usuarios.
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 28-02-2016 (objetivos del CMI 2015)
Objetivo cumplido: Informe de encuestas postservicio presentado en Junta Técnica de 10 de febrero de 2016 e incorporado al CMI 2016

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

- Remitir informe al PDI relativo a evaluación de la actividad investigadora
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 28-02-2016
Este objetivo pasa a CMI 2016 (objetivos del CMI 2015)

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

- Analizar la posibilidad de envío automático de los títulos a los participantes de los cursos ALFIN
Responsable: Director de la Biblioteca. Plazo: 30-06-2016
Objetivo cumplido: Reunión mantenida con el Director de Secretariado de Innovación y Desarrollo TIC el día 26 de febrero de 2016
- Revisar la documentación de la gestión de proceso de apoyo a la producción científica, para dotarle de una visión más transversal del proceso de publicación/difusión, en los supuestos en los que el resultado de disponibilidad abierta en la plataforma de los recursos de producción científica y académica intervenga otras unidades y ámbitos de gestión
Responsable: Jefa de la Sección de Acceso al Documento y Producción Científica. Plazo: 31-12-2016

2.3.9. Objetivos establecidos tras valoración de las Encuestas de satisfacción de usuarios 2015

- Incorporar las sugerencias de renovación de ordenadores de uso público al informe que Biblioteca elabora al respecto y comunicarlo al Servicio de Informática de la UJA
Responsable: Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático. Plazo: 30-06-2016
Objetivo cumplido: Informe enviado al Servicio de Informática de la UJA en correo electrónico con fecha 05-04-2016
- Estudiar la posibilidad de fijar su caducidad de los estudiantes de postgrado acorde a la fecha prevista de finalización de su estudios
Responsable: Encargados de Equipo. Plazo: 30-06-2016
Objetivo cumplido: En junio de 2016 acuerdo con Servicio de Gestión académica para fijar caducidad de estudiantes de postgrado en los volcados desde Universitas XXI

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

- Campaña para fomentar la participación del personal de Biblioteca en las próximas encuestas de satisfacción.
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: El que se establezca para la próxima encuesta
- Estudiar la posibilidad de evitar la duplicidad del actual control económico de la adquisición de fondos bibliográficos Sierra-Sorolla.
Responsable: Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático y Jefa de la Sección de Adquisiciones Bibliográficas

CÓDIGO	PROCESO	VALOR LÍMITE	VALOR OBJETIVO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016/06
I.[PC 06.211]-11	Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días	≥ 80%	≥ 85%		85%	92%	90%	88%	91%	84%
I.[PC 06.211]-12	Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días	≥ 80%	≥ 85%		88%	92%	93%	94%	95%	93%
I.[PC 06.211]-13	Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca	≥ 30%	≥ 90%	98%	97%	99%	98%	97%	99% ³	47%
I.[PC 06.211]-14	Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 06.211]-15	Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas		100%				100%	100%	100%	100%
	PC 06.212 Tratamiento Técnico de Recursos de Información									
I.[PC 06.212]-16	porcentaje de monografías en papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 6 días	≥ 55%	≥ 65%					69,7%	80,2%	75,4%
I.[PC 06.212]-17	porcentaje de monografías en las que se producen incidencias en el etiquetado o tejuelo	≤ 5%	≤ 3%	3,7%	3,1%	2,7%	3,1%	2,5%	1,2%	1,1%
	PC 06.213 Acceso a la Información									
I.[PC 06.213]-18	número de consultas al catálogo / número de usuarios potenciales	≥ 10	≥ 20	29,4	31,9	34,6	37,6	35,6	28,4	14,8
I.[PC 06.213]-19	número de consultas a Serial Solution / número de usuarios potenciales	≥ 1	≥ 2	2,3	2,6	2,8	2,8	3,3	3,8	2,6
I.[PC 06.213]-20	número de consultas a metabuscador BUJA / número de usuarios potenciales	≥ 2	≥ 6	0,09	0,12	0,12	0,16	0,06	10,83	8,83
I.[PC 06.213]-21	número de consultas a bases de datos / número de usuarios potenciales		≥ 11	9,9	13,1	19,6	29,2	31,4	27,6	---
I.[PC 06.213]-22	número de descargas de artículos de publicaciones periódicas electrónicas / número de usuarios potenciales		≥ 6	6,3	7,9	9,0	11,9	12,2	14,1	---
I.[PC 06.213]-23	número de descargas de monografías electrónicas / número de usuarios potenciales		≥ 8	6,6	12,1	14,8	18,6	21,7	24,2	---
I.[PC 06.213]-24	número de préstamos a domicilio / número de usuarios potenciales	≥ 3	≥ 6	7,2	6,6	6,4	7,3	7,8	7,5	4,2
I.[PC 06.213]-25	porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)	≥ 80%	≥ 85%	86%	89%	98%	93%	96%	98%	100%
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%

³ Dato tomado de Sorolla

CÓDIGO	PROCESO	VALOR LÍMITE	VALOR OBJETIVO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016/06
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%
	PC 06.22 Alfabetización Informacional									
I.[PC 06.22]-28	porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN itinerario 1	≥ 5%	≥ 10%		6,7%	13,0%	9,6%	9,2%	15,6%	11,2%
I.[PC 06.22]-30	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 2									15,7%
I.[PC 06.22]-29	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 3	≥ 4%	≥ 8%		10,2%	12,2%	10,4	5,7%	11,5%	7,4%
	PC 06.23 Apoyo a la Producción Científica									
I.[PC 06.23]-31	número de visitas a la página web de producción científica / número de PDI UJA	≥ 8	≥ 12				8,6	14,4	20,5	14,3
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	0,02
I.[PC 06.23]-33	Número de consultas al repositorio institucional de la UJA	≥30.000	≥60.000				54.644	94.112	85.236	41.432
I.[PC 06.23]-34	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles		100%				100%	100%	100%	100%
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%	95%

		valor límite	valor objetivo	2011	2012	2013	2014	2015	2016/06
PC 03	GESTIÓN DE ESPACIOS								
I.[PC 03.11]-03	número de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios			220	9.994	11.700	17.918	14.641	9.743
I.[PC 03.11]-06	número de incidencias comunicadas a gestión del mantenimiento			9	11	4	12	8	3

El indicador I.[PC 06.212]-27, Porcentaje de consultas a Pregunta al bibliotecario respondidas en un plazo no superior a 48 horas, no ha alcanzado el objetivo marcado en 2015. En Junta Técnica de 10 de febrero de 2016 se acuerda mantener el objetivo en 100%, el motivo del incumplimiento ha sido un error humano que se puede subsanar sin problema y el objetivo es importante ya que la rapidez es el aspecto más valorado por el usuario en las encuestas postservicio.

3.3. Indicadores de la Carta de Servicios

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	2013	2014	2015	2016/06
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%
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%
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
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%
Ofrecer información sobre los servicios y recursos de la Biblioteca a través de la actualización semanal de la web	Número de actualizaciones realiza en la página web de la Biblioteca semanalmente	1	4,4	3,3	4,2	4,5
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%	100%	99%	99%	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
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%	100%
Iniciar el trámite de incorporación al Repositorio de la UJA de las tesis doctorales en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca	100%	100%	100%	100%	95%
Mantener la oferta de número de puestos de lectura y estudio, no superando la relación de siete estudiantes (1 ^{er} , 2 ^o y 3 ^{er} ciclo) por cada puesto	Número de estudiantes (1er, 2º y 3er ciclo) por puestos de lectura y estudio	≤ 7	7	7	6	6

El compromiso Responder a las consultas recibidas a través de Pregunta al bibliotecario en un plazo no superior a 48 horas, no se ha alcanzado en 2015. En Junta Técnica de 10 de febrero de 2016 se acuerda mantener el objetivo en 100%, el motivo del incumplimiento ha sido un error humano que se puede subsanar sin problema y el objetivo es importante ya que la rapidez es el aspecto más valorado por el usuario en las encuestas postservicio.

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.

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. CONSECUCIÓN OBJETIVOS 2015

3.1. Objetivos de la BUJA

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

Objetivos EJE CLIENTE-USUARIO

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

Objetivos EJE PROCESOS INTERNOS

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

Objetivos EJE 3. EMPLEADOS Y CAPACIDADES DE LA UNIVERSIDAD

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

Los indicadores de objetivos 2015 son:

OBJETIVO	INDICADOR	2014	2015
Elaborar un Programa de Competencias Informáticas e Informacionales	Programa de Competencias Informáticas e Informacionales (CI2) presentado a Vicerrectorados	no	no
Promocionar los servicios ofertados por la BUJA, para mejorar su visualización y aumentar su uso	Página web actualizada con relación de servicios BUJA	no	si
Formalizar y desarrollar un plan de mejora relativo a la biblioteca digital de la BUJA	Informe consecución plan de mejora relativo a la biblioteca digital de la BUJA	no	si
Convertir a la BUJA en institución colaboradora de Dialnet, proyecto de cooperación que integra distintos recursos y servicios documentales	Implementación del proyecto	no	si

Cambiar la estructura de los anexos del Reglamento de la Biblioteca dotándoles de una forma más jurídica y estructurándolos en artículos	Borradores normativas presentados en Comisión de Biblioteca	no	si
Mejorar las relaciones laborales entre el personal adscrito a la BUJA	Nivel de satisfacción del personal en encuesta (BLOQUE relaciones internas de trabajo)	3,61	3,68

3.2. Otros proyectos y acciones

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

Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional

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

Grupo de Trabajo de Pregunta al Bibliotecario

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

Grupo de Trabajo de Biblioteca 2.0

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

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

- Actualizar información relativa a préstamo CBUA en la web de la BUJA
Objetivo cumplido: web actualizada en noviembre de 2015
- Actualizar información relativa a préstamo CBUA en la página de comunicación interna de la BUJA
Objetivo cumplido: web actualizada en diciembre de 2015
- Revisar CBUA en Millennium: mensajes automáticos, configuración datos de carácter personal, configuración de las renovaciones
Objetivo cumplido: revisado en noviembre de 2015

- Revisar la IT.[PC06.213]-17 préstamo CBUA
Este objetivo pasa a CMI 2016
- Incorporación de autorización de recogida de documentos en las Its existentes relativas a préstamo o creación de una IT específica al respecto
Objetivo cumplido: instrucciones remitidas a CI en correo con fecha 10 de octubre de 2015

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

GESTIÓN DE LOS PROCESOS

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

INDICADORES DE LOS PROCESOS

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

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

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

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

3.2.4. Objetivos Rebiun y CBUA

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

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

1. Revisar y mejorar la ficha resumen de los recursos electrónicos:
 - Incluir libros sueltos
 - Repasar y mejorar campos de la ficha resumen, guías, rescritura, etc.
 - Establecer de manera inequívoca responsabilidades

Responsable: Jefa de Sección de Adquisiciones Bibliográficas. Plazo: 31-12-2015
Objetivo cumplido: Fichas actualizadas y disponibles en ILIAS desde noviembre de 2015

2. Evaluación anual de los recursos electrónicos de la BUJA comprados con los presupuestos centralizados de Biblioteca y Hemeroteca
Responsable: Jefa de Sección de Adquisiciones Bibliográficas. Plazo: 31-12-2015
Objetivo cumplido: Informes presentados en Comisión de Biblioteca de 15 de octubre de 2015
3. Elaborar una instrucción técnica que recoja los procesos de adquisición y tratamiento de recursos electrónicos. Esta instrucción técnica deberá contemplar:
 - Normalizar los pedidos en Millennium, independientemente del tipo de material adquirido
 - a. La sección de adquisiciones se encarga a partir de ahora de pedir el alta en WAM a Automatización para los libros electrónicos individuales, e incorporarla al pedido o la ficha del producto si la hubiere
 - b. Identificar en Summon de forma más detallada, todas las colecciones de libros electrónicos que tenemos suscritas

Responsable: Jefa de Sección de Normalización y Proceso Técnico. Plazo: 31-12-2015
Objetivo cumplido: Instrucción técnica aprobada en Junta Técnica de 20 de enero de 2016

4. Estudiar la posibilidad de NO cargar los recursos electrónicos en el catálogo:
 - Estudiar la adquisición o empleo de alguna herramienta (como las tablas de carga u otras) que permita gestionar los libros electrónicos (cargas, corrección etiquetas, etc.)

Responsable: Junta Técnica. Plazo: 31-12-2015
Objetivo cumplido: Informe presentados en Junta Técnica de 20 de enero de 2016

5. Elaborar breves guías de uso de los recursos que lo requieran
Responsable: Jefa de Sección de Normalización y Proceso Técnico, Jefa de Sección de Publicaciones Periódicas, Jefa de Sección de Acceso al Documento y Producción Científica. Plazo: 31-12-2015
Objetivo cumplido: Se han elaborado ocho guías de uso: AENORMás, e-Libro, ENFERTECA, INGeBOOK, Lippincott Nursing, Safari, Springer, Thomson Reuters Proview
6. Revisar en la página web de la BUJA todo lo relativo a la biblioteca digital:
Responsable: Junta Técnica. Plazo: 31-12-2015
Objetivo cumplido: Modificaciones hechas en la web e informe oral presentado en Junta Técnica de 22-10-2015
7. Establecer mejoras para BuscaenBuja:
 - Ayuda en la página principal de la página web, con una "i" de información junto al logo
 - Incluir esta pequeña anotación dentro del cajón de búsqueda.
 - Incluir el vídeo de uso que se ha realizado para el alfin.03

Responsable: Responsable del Área de Automatización. Plazo: 31-12-2015
Objetivo cumplido: novedades incorporadas en diciembre de 2015

8. Comprar la plataforma de préstamo de libros electrónicos Xebook
Responsable: Jefa de Sección de Adquisiciones Bibliográficas. Plazo: 31-12-2015
Objetivo cumplido: Plataforma adquirida con fecha de factura 2 de diciembre de 2015

3.2.6. Encuestas de satisfacción de personal 2015

- Campaña para fomentar la participación del personal de Biblioteca en las próximas encuestas de satisfacción.
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: El que se establezca para la próxima encuesta
Este objetivo pasa a CMI 2016

- Elaborar un informe sobre el estado de los equipamientos informáticos del personal de Biblioteca, y remitirlo al Servicio de Informática.
Responsable: Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático. Plazo: 31-12-2015
Objetivo cumplido: informe presentado al Servicio de Informática en reunión de 14-10-2015

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

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

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

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

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

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

ANEXO 4. SIGC-SUA

4.1. Informe de Auditoría Interna anual, ciclo 2014. Propuestas de mejora/observaciones⁴

GESTIÓN DE LOS PROCESOS

PC 06. 213. "Acceso a la Información"

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

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

PC 06.22. "Alfabetización Informacional"

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

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

INDICADORES DE LOS PROCESOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

⁴ Todas las valoraciones se consensuan en Junta Técnica de 25 de marzo de 2015

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

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

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

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

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

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

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

EP-23-PC06 “Pregunta al Bibliotecario”

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

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

4.2. Informe de Auditoría Interna de seguimiento anual, ciclo 2015. Propuestas de mejora/observaciones⁵

INDICADORES:

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

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

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

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

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

COMPROMISOS DE CALIDAD:

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

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

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

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

FORMATOS:

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

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

ENCUESTAS:

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

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

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

4.3. Informe de Auditoría Interna anual, ciclo 2015. Propuestas de mejora/observaciones⁶

La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios:

Observaciones/Recomendaciones: 1. Analizar la posibilidad del envío automatizado, a través de la plataforma, de los títulos a los participantes de los cursos ALFIN. 2. Valorar la conveniencia y oportunidad de ampliar la documentación de la gestión de proceso de apoyo a la producción científica (Repositorio académico), para dotarle de una visión más transversal del proceso de publicación/difusión, en los supuestos en los que el resultado de disponibilidad abierta en la plataforma de los recursos de producción científica y académica intervenga otras unidades y ámbitos de gestión.

Valoración: La Junta Técnica considera la propuesta, por lo que analizará la posibilidad de envío automático de los títulos a los participantes de los cursos ALFIN y revisará la documentación de la gestión de proceso de apoyo a la producción científica, para dotarle de una visión más transversal del proceso de publicación/difusión, en los supuestos en los que el resultado de disponibilidad abierta en la plataforma de los recursos de producción científica y académica intervenga otras unidades y ámbitos de gestión

⁶ Todas las valoraciones se consensuan en Junta Técnica de 4 de abril de 2016

Indicadores:

Observaciones/Recomendaciones: 1. Continuar analizando la revisión de los valores de los objetivos de indicadores, buscando un equilibrio entre el análisis de la capacidad y eficacia de los procesos, contrastada en la tendencia de los indicadores y la imagen de mejora continua pretendida en la asignación de los valores de los objetivos que se planifican. 2. Analizar la conveniencia de establecer valores objetivos en los indicadores de producción científica, una vez que se disponen de datos de dos ciclos.

Valoración: La Biblioteca de la UJA analiza formalmente sus indicadores en el CMI y ya ha establecido los valores objetivos en los indicadores de producción científica en Junta Técnica de 10 de febrero de 2016.

Quejas y sugerencias e información directa de clientes:

Observaciones/Recomendaciones: Dado el número reiterado de quejas y sugerencias sobre climatización de los espacios de biblioteca, se realiza trazabilidad en el proceso PC04 de mantenimiento, contrastándose los sistemas de control de temperatura que se realiza sistemáticamente. Se recomienda que quede asegurada la recepción por parte de La Unidad responsable de mantenimiento de la totalidad de las sugerencias o incidencias obtenida de forma directa por la Biblioteca, a efecto de asegurar todas las comprobaciones necesarias que garantice las condiciones óptimas de climatización en los espacios de la Biblioteca.

Valoración: La Biblioteca de la UJA comunica sistemáticamente al Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación e Infraestructuras todas las quejas o sugerencias recibidas relativas a climatización. La Unidad Técnica ha elaborado informes y éstos se han estudiado en Comisión de Biblioteca.

Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.

Observaciones/Recomendaciones: Dejar más explícito el análisis que se realiza sobre los datos de retroalimentación de clientes y los indicadores de procesos al fin de obtener conclusiones integradas sobre la eficacia y satisfacción de los servicios asociados al proceso.

Valoración: El análisis que se realiza sobre los datos de retroalimentación de clientes y los indicadores de procesos está formalmente explicitado en el CMI de la Biblioteca

4.4. Informe de Auditoría Interna de seguimiento del SIGC-SUA. Auditoría del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA y operatividad de procedimientos telematizados⁷

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

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

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

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

⁷ Todas las valoraciones se consensuan en Junta Técnica de 22 de octubre de 2015

desaparecer por entrar en desuso. Se recomienda que si esta circunstancia se produce, se actualicen las fichas del Plan.

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

ANEXO 5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE PERSONAL 2015

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

36	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones del resto de puestos de trabajo de la Universidad.	3,54	3,23	3,42
37	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones de puestos similares de otras administraciones públicas	3,33	3,13	3,38
38	Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, otras compensaciones).	3,16	3,00	2,96
39	Reconocimientos no retributivos recibidos por la Universidad (reconocimientos de los servicios prestados, felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.).	2,73	2,50	2,52
40	Beneficios sociales establecidos por la Universidad (Plan de acción social, atención sanitaria, guarderías, premios por jubilación, fomento actividades deportivas y culturales, fondos de pensiones, conciertos con empresas para obtener beneficios, otras atenciones sociales.).	3,23	3,09	3,24
41	Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar.	4,54	3,53	3,92
42	Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral que aplica la Universidad (permisos de maternidad o adopción, lactancia, reducciones de jornada por conciliación, premios y reducciones de jornada por situaciones excepcionales).	3,84	3,49	3,81
Total Bloque 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		3,50	3,13	3,37
9. VALORACIÓN GENERAL		Media	Media	Media
43	Nivel general de satisfacción.	3,90	3,47	3,65
44	Grado general de motivación. (En función de las prácticas de gestión que desarrolla la Universidad y que inciden en su motivación: formación y capacitación, promoción, delegación de responsabilidades, participación, comunicación, retribuciones, reconocimientos y atenciones sociales).	3,88	3,44	3,48
45	Grado de implicación personal con la Universidad.	3,93	3,46	3,50
46	Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo.	4,40	4,09	4,12
47	Se identifica con la actual misión, misión, valores y estrategias de la Universidad			3,88
Total Bloque 9. VALORACIÓN GENERAL		4,08	3,67	3,76
10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD.		Media	Media	Media
48	Prácticas de comunicación personal de la misión, visión, valores, estrategias (Universidad/Unidad) y objetivos del Servicio/Unidad, equipos o puestos de trabajo	4,05	3,70	3,92
49	Referente como modelo de actitud y comportamiento en la implantación e impulso de la cultura de la calidad y excelencia en el Servicio/Unidad	4,29	3,88	4,12
50	Prácticas y métodos de organización y distribución del trabajo en el Servicio/Unidad para garantizar la eficacia en la prestación del servicio	3,84	3,82	3,84
51	Actitudes en la comunicación (accesibilidad, escucha activa, valoración de las sugerencias propuestas, capacidad expositiva, generación de confianza persuasiva, transmisión de conocimiento).	4,18	3,79	3,84
52	Actitudes y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad en el desarrollo del trabajo	4,08	3,69	3,88
53	Actitudes y acciones para motivar y facilitar la participación en las actividades de mejora de los equipos y de las personas.	4,08	3,58	3,80
54	Actitudes y acciones para impulsar el trabajo en equipo en el Servicio/Unidad	3,82	3,56	3,92
55	Actitudes y acciones para impulsar la creatividad y la innovación en los procesos y en los servicios prestados	3,87	3,41	3,60
56	Prácticas y acciones para impulsar, apoyar y facilitar la participación de las personas en la formación	3,95	3,59	3,87
57	Acciones de reconocimiento interno por el trabajo realizado y los esfuerzos por la mejora del Servicio/Unidad	3,84	3,50	3,68
58	Prácticas y acciones para fomentar y promover la igualdad de oportunidades, la equidad en la gestión y trato con las personas del Servicio/Unidad	3,82	3,52	3,84
Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO / UNIDAD		3,98	3,64	3,85

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

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

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

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

33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	3,00	3,00	3
34	Garantías de equidad e igualdad de oportunidades en los procesos selectivos internos en los que ha participado.	4,00	4,00	4
Total Bloque 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA		3,00	3,00	3
8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		Mediana	Mediana	Mediana
35	Retribuciones percibidas por las funciones realizadas en su puesto de trabajo	4,00	3,00	4
36	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones del resto de puestos de trabajo de la Universidad.	4,00	3,00	4
37	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones de puestos similares de otras administraciones públicas	3,00	3,00	4
38	Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, otras compensaciones).	3,00	3,00	3
39	Reconocimientos no retributivos recibidos por la Universidad (reconocimientos de los servicios prestados, felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.).	3,00	2,50	2
40	Beneficios sociales establecidos por la Universidad (Plan de acción social, atención sanitaria, guarderías, premios por jubilación, fomento actividades deportivas y culturales, fondos de pensiones, conciertos con empresas para obtener beneficios, otras atenciones sociales.).	3,00	3,00	3
41	Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar.	5,00	4,00	4
42	Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral que aplica la Universidad (permisos de maternidad o adopción, lactancia, reducciones de jornada por conciliación, premios y reducciones de jornada por situaciones excepcionales).	4,00	4,00	4
Total Bloque 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		3,50	3,00	4
9. VALORACIÓN GENERAL		Mediana	Mediana	Mediana
43	Nivel general de satisfacción.	4,00	4,00	4,00
44	Grado general de motivación. (En función de las prácticas de gestión que desarrolla la Universidad y que inciden en su motivación: formación y capacitación, promoción, delegación de responsabilidades, participación, comunicación, retribuciones, reconocimientos y atenciones sociales).	4,00	3,00	4,00
45	Grado de implicación personal con la Universidad.	4,00	3,00	4,00
46	Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo.	4,50	4,00	4,00
47	Se identifica con la actual misión, misión, valores y estrategias de la Universidad			4,00
Total Bloque 9. VALORACIÓN GENERAL		4,00	4,00	4,00
10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD.		Mediana	Mediana	Mediana
48	Prácticas de comunicación personal de la misión, visión, valores, estrategias (Universidad/Unidad) y objetivos del Servicio/Unidad, equipos o puestos de trabajo	4,00	4,00	4,00
49	Referente como modelo de actitud y comportamiento en la implantación e impulso de la cultura de la calidad y excelencia en el Servicio/Unidad	4,00	4,00	4,00
50	Prácticas y métodos de organización y distribución del trabajo en el Servicio/Unidad para garantizar la eficacia en la prestación del servicio	4,00	4,00	4,00
51	Actitudes en la comunicación (accesibilidad, escucha activa, valoración de las sugerencias propuestas, capacidad expositiva, generación de confianza persuasiva, transmisión de conocimiento).	4,00	4,00	4,00
52	Actitudes y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad en el desarrollo del trabajo	4,00	4,00	4,00
53	Actitudes y acciones para motivar y facilitar la participación en las actividades de mejora de los equipos y de las personas.	4,00	4,00	4,00
54	Actitudes y acciones para impulsar el trabajo en equipo en el Servicio/Unidad	4,00	4,00	4,00

55	Actitudes y acciones para impulsar la creatividad y la innovación en los procesos y en los servicios prestados	4,00	4,00	4,00
56	Prácticas y acciones para impulsar, apoyar y facilitar la participación de las personas en la formación	4,00	3,50	4,00
57	Acciones de reconocimiento interno por el trabajo realizado y los esfuerzos por la mejora del Servicio/Unidad	4,00	4,00	4,00
58	Prácticas y acciones para fomentar y promover la igualdad de oportunidades, la equidad en la gestión y trato con las personas del Servicio/Unidad	4,00	4,00	4,00
Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO / UNIDAD		4,00	4,00	4,00
11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.		Mediana	Mediana	Mediana
59	Considera que los objetivos de su Servicio/Unidad están alineados con la misión, visión, valores y Plan Estratégico de la Universidad.	5,00	4,00	4
60	Considera que en su Servicio/Unidad está implantada la orientación al cliente (prestar un servicio de calidad a los usuarios).	5,00	4,00	5
61	Considera que el sistema de gestión de calidad aplicado en su Servicio/Unidad está contribuyendo a la mejora continua en la prestación de servicios.	4,00	4,00	4
62	Considera que el Gobierno y la Dirección de la Universidad impulsa la consecución de la misión, misión, valores y las estrategias.			4
63	Considera que en la Universidad se promueve la calidad y la excelencia como objetivo institucional.			4
64	Considera que en la Universidad se fomentan valores de comportamiento ético y de transparencia y se actúa conforme a estos.			4
65	Considera que en la Universidad se desarrollan actitudes, valores y actuaciones de responsabilidad social (protección del medio ambiente, seguridad y prevención, accesibilidad e igualdad).	4,00	4,00	4
Total Bloque 11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO / UNIDAD		4,50	4,00	4
12. OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA.		Mediana	Mediana	Mediana
66	Considera que las preguntas de la encuesta son adecuadas para conocer la percepción de la satisfacción de las personas (respecto al apartado 1 "Cuestionario de satisfacción").	4,00	4,00	4,00

5. Comentarios literales realizados por el personal de Biblioteca

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

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

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

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

6. Conclusiones

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

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

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

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

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

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

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

1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.		Media	Media	Media
1	Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	4,49	4,19	4,07
3	Disponibilidad de documentos y métodos para realizar su trabajo con eficacia (mecanismos de búsqueda de información, manuales y guías de procesos de su Unidad).	4,15	4,17	4,30

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

10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD.		Media	Media	Media
49	Referente como modelo de actitud y comportamiento en la implantación e impulso de la cultura de la calidad y excelencia en el Servicio/Unidad	4,29	3,88	4,12

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

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

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

7. Actuaciones

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

ANEXO 6. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN LA LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA año 2015

Durante 2015 los mensajes recibidos en la lista de distribución de Comunicación Interna han sido:

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Número de mensajes enviados a CI	129	187	288	159	130	216	190	173

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:

- 17 personas han participado
- 29 personas no han participado

En reunión mantenida el 24 de febrero de 2015, se acordó enviar dos veces al año un recordatorio de las posibilidades que nos ofrece la lista de distribución y los distintos asuntos de los mensajes. Dichos mensajes se han enviado el 25 de febrero, 9 de julio y 8 de enero de 2016

ANEXO 7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS año 2015**1. RESULTADOS GLOBALES**

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADÍSTICAS			
		Media	Desvi. Típica	Mediana	Moda
1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.)		4,15	,86	4	4
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.		4,15	,87	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		4,05	,92	4	4
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)		4,36	,85	5	5
5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades		4,25	,85	4	5
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.		4,14	,91	4	4
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición		3,98	1,04	4	5
8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades		4,01	1,06	4	5
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación		4,15	1,01	4	5
10. La señalización de la Biblioteca para 40nvestiga personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.		4,10	,98	4	5
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.		4,14	,92	4	5
12. El uso de "Mi cuenta" en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.):		4,27	,93	5	5
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella		4,00	,97	4	4
14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan		4,21	,93	4	5
15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.		4,26	,88	4	5
16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.		4,21	,90	4	5
17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía		4,21	,91	4	5
18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).		4,09	,97	4	5
TOTAL		4,15		4	
Global	19. Valore su nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,20	,79	4	4
Percepción sobre la mejora	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,16	,84	4	4

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIAS				
	2011	2012	2013	2014	2015
1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.). ¹	4,00	4,02	4,26	4,08	4,15
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	4,01	3,88	3,98	4,00	4,15
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. ¹	3,88	3,93	4,08	4,02	4,05
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.). ¹	4,25	4,21	4,39	4,16	4,36
5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.	3,83	3,96	4,14	3,95	4,25
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.			4,03	4,01	4,14
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.	3,70	3,75	3,90	3,77	3,98
8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.			3,95	3,75	4,01
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación. ¹	4,05	3,96	4,11	4,10	4,15

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS				
	2011	2012	2013	2014	2015
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

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS				
	2011	2012	2013	2014	2015
SEGURIDAD: 14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	3,94	3,95	4,18	4,09	4,21
FIABILIDAD: 15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores. ¹	4,03	4,02	4,14	4,10	4,26
CAPACIDAD DE RESPUESTA: 16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,02	4,02	4,20	4,15	4,21
EMPATÍA: 17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.	4,09	4,01	4,13	4,04	4,21
TANGIBILIDAD: 9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación. ¹	4,05	3,96	4,11	4,10	4,15
PARTICIPACIÓN: 18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	3,89	3,87	4,01	3,97	4,09

1.4. Preguntas relativas a objetivos

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS				
	2011	2012	2013	2014	2015
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'			4,14	3,98	4,10
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
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

1.5. Preguntas relativas a la propia encuesta

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADISTICAS				
		2011	2012	2013	2014	2015
Global	19. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,07	4,01	4,16	4,03	4,20
Percepción sobre la mejora	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	3,95	3,99	4,15	4,00	4,16

2. RESULTADOS POR TIPO DE USUARIO CON COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADISTICAS			
		grado	postgrado	PDI	PAS
1.	La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.).'	4,20	4,20	3,95	4,13
2.	La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	4,09	4,09	4,22	4,44
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.'	3,97	4,06	4,18	4,23
4.	La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).'	4,30	4,39	4,52	4,34
5.	El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.	4,16	4,31	4,34	4,50
6.	El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.	4,06	4,17	4,19	4,46
7.	La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.	3,85	3,95	4,27	4,21
8.	El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.	4,03	3,95	3,98	4,00
9.	Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,10	4,06	4,28	4,42
10.	La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'	4,15	4,02	4,07	4,03
11.	La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.	4,08	4,08	4,33	4,23
12.	El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.).'	4,20	4,28	4,49	4,29
13.	Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.'	3,92	4,04	4,26	4,14

14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.		4,06	4,16	4,56	4,47
15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'		4,13	4,37	4,49	4,43
16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.		4,10	4,35	4,30	4,40
17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.		4,10	4,30	4,38	4,40
18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).		3,95	4,25	4,28	4,33
TOTAL					
Global	19. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,17	4,16	4,21	4,48
Percepción sobre la mejora	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,12	4,21	4,17	4,31

Observaciones/Sugerencias de estudiantes de grado:

- ☺
- Calefacción deficiente en la sala de estudio y biblioteca (hace frio)
- Deberían comprar portátiles nuevos y revisar los cargadores que no funcionan.
- El catálogo de la EPS de Linares podría mejorar
- El mayor inconveniente de los servicios que se prestan ocurre con las salas de estudio, que son pocas y SAE que en épocas de estudio están siempre completas
- En general los servicios que presta la biblioteca me parecen muy satisfactorios
- En tiempos de exámenes habilitar la biblioteca 24 horas puesto que la sala de estudios es realmente pequeña y se llena con facilidad. Además de, que si es posible, en las estanterías de los libros pusiese la materia a la que van dedicada los libros, facilitaría mucho el trabajo de poder encontrarlas rápidamente. Gracias, espero ser escuchado
- Estoy muy satisfecho con el servicio de la biblioteca
- Falta más variedad de libros
- Gracias
- Habría que revisar la temperatura del aire acondicionado en el hall de cada planta
- Me gusta el servicio de una muchacha alta, la más apaña de toda la biblioteca.
- Mejoras en el mobiliario, para que no molesten las repisas de las mesas en las piernas para las personas más altas.
- Ordenadores más nuevos
- poca conexión a internet. Pocas salas de estudio
- Poco servicio de internet y malos sistemas
- Renovar los portátiles porque no valen para hacer casi nada.
- Sanciones excesivas
- Son grandísimos profesionales en su trabajo una maravilla gente cercana y muy buena sobre todo el de por la tarde que a pesar del día del golpe que se dio que nos asustó todo quedo en un susto pero es un tío majete un saludo para toda la comunidad universitaria

Observaciones/Sugerencias de estudiantes de postgrado

- CAMPUS DE LINARES: Creo que tenemos unas excelentes instalaciones respecto a biblioteca y salas de trabajo en equipo. Sin embargo, no estoy de acuerdo con ciertas actitudes de los empleados de la biblioteca. Aunque hacen una magnífica labor (mejor los empleados del turno de mañana que los de tarde) considero que se podía bajar "un poco" el tono de voz cada vez que se habla. Este es un espacio no sólo para la consulta y retirada/recogida de material didáctico, sino también una zona de estudio, y como tal, lo ideal es la máxima tranquilidad y silencio posible. Algo que frecuentemente no sucede. Respecto al material didáctico, creo que algunas áreas están algo flojas, como es el caso de la ingeniería civil
- Debería estudiarse la forma de facilitar mayor número de espacios para trabajo en grupo. El sistema lleva que cada vez más se trabaje colaborativamente y debe haber espacios para ello, para evitar

realizar este tipo de trabajos en las mismas salas que los demás usuarios utilizan para estudiar o leer (para lo que se suele requerir cierto silencio).

- Más cantidad en libros electrónicos y físicos. Menos libros en el departamento que son de difícil acceso, y bibliotecarios más preparados.
- Más libros
- Más tiempo en los préstamos Sanciones más leves
- Soy estudiante de doctorado y cada año en enero-febrero dejo de tener acceso a las bases de datos. Rápidamente me lo solucionan en cuanto lo solicito, pero creo que dado que el plazo de matrícula está abierto todo el curso deberían de comprobar que el alumno sigue en el programa de doctorado antes de darlo de baja en la biblioteca
- Utilizo la base de datos y me caduca rápidamente la sesión

Observaciones/Sugerencias del PDI

- Agradecer especialmente la labor de formación que está llevando la biblioteca en materia de utilización de recursos. Estoy muy satisfecha tanto con los cursos Alfin de posgrado como con la formación del PDI. Igualmente, felicito al personal de Biblioteca por todo el esfuerzo en la ampliación de material y recursos, así como la mejora de navegación por la web para acceder a todo el contenido.
- El personal de sala debería contar con bibliotecónomos
- El servicio deja mucho que desear para adquisiciones se ofrecen, normalmente, libros de segunda mano y de ediciones antiguas. La web es poco intuitiva. Algunos servicios que comentan en la encuesta son desconocidos para mí
- Enhorabuena por vuestro trabajo, seguid así!
- Establecer consorcio de universidades andaluzas o superior para el acceso compartido a bases de datos y plataformas de revistas y libros. Establecer consorcio con la Universidad de Michigan que cuenta con una enorme biblioteca digitalizada de libros de todas las temáticas
- Existen ejemplares de libros prestados que deberían haber sido devueltos hace, al menos, 2 años, como el caso del que pertenece a la signatura 802 MCC eng. Me gustaría que se aplicaran medidas más efectivas para la recuperación o sustitución de estos materiales por parte del servicio de Biblioteca, sin tener que pedir al usuario que necesite ese préstamo quien gestione una reclamación o una sugerencia para que la Biblioteca reponga ese material (sobre todo, porque esta situación se debe al uso no adecuado que algunos dan a estos recursos, y no por una necesidad particular del que vaya a ser un nuevo solicitante). Por otro lado, he detectado que desde hace algún tiempo, la pantalla de "mi cuenta" ha variado, y no permite rectificar datos personales.
- Gracias
- La biblioteca como espacio está bien, aunque el sistema de calefacción y refrigeración es extremo, en invierno hace demasiado calor, y en verano mucho frío. Aunque es peor el calor de la calefacción porque dificulta el estudio. El personal de biblioteca, en general, es profesional y cercano al usuario/a

Observaciones/Sugerencias del PAS

- El catálogo de libros es antiguo en la rama de Ingenierías.
- Es un servicio estupendo y bien atendido

3. CONCLUSIONES

Tras el análisis de los resultados obtenidos en 2015 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 4,20 sobre 5, en 2014 fue 4,03
- La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía se ha valorado con una media de 4,16 sobre 5, en 2014 fue 4,00

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

- La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición. 3,98 sobre 5

Los aspectos más valorados son:

- La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.), 4,36 sobre 5
- El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.), 4,27 sobre 5
- La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores, 4,26 sobre 5
- El programa de Alfabetización Informativa de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades, 4,25 sobre 5

El servicio más valorado ha sido el acceso a los recursos informativos (4,36 sobre 5), y el aspecto SERVQUAL más valorado ha sido la fiabilidad (4,26 sobre 5)

Respecto a la evolución en el tiempo, el 100% de las cuestiones planteadas en la encuesta se han valorado por encima que en las encuestas de satisfacción de usuarios que se llevaron a cabo en 2014.

Respecto a la tipología de usuarios, los estudiantes de grado son los que manifiestan una menor satisfacción, igual que en 2014, aunque la diferencia es muy poco significativa respecto al resto de tipologías de usuarios.

Respecto a las observaciones/sugerencias, se han recibido 36 comentarios. Como temas recurrentes podemos destacar:

- Felicitaciones por la calidad del servicio: 6 comentarios
- Climatización de las instalaciones en Lagunillas: 3 comentarios
- Renovación de los ordenadores de uso público: 3 comentario

Además se ha recibido un comentario sobre la caducidad como usuarios de la Biblioteca de los estudiantes de doctorado que expone una situación problemática y puede tener fácil solución técnica.

4. ACCIONES DE MEJORA

En Junta Técnica de 04 de abril de 2016 se acuerda establecer las siguientes acciones de mejora:

- Incorporar las sugerencias de renovación de ordenadores de uso público al informe que Biblioteca elabora al respecto y comunicarlo al Servicio de Informática de la UJA
Responsable: Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático. Plazo: 30-06-2016
- Estudiar la posibilidad de fijar su caducidad de los estudiantes de postgrado acorde a la fecha prevista de finalización de su estudios
Responsable: Encargados de Equipo. Plazo: 30-06-2016

ANEXO 8. ENCUESTAS POSTSERVICIO año 2015

1. PREGUNTA AL BIBLIOTECARIO

Modelo de encuesta:

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

Durante el año 2015 se han recibido 208 consultas a través del servicio *Pregunta al bibliotecario*. De las 208 consultas 45, un 21,63%, han cumplimentado la encuesta de satisfacción postservicio.

En un 97,78% de las encuestas recibidas se ha valorado el servicio como bueno y la respuesta dada ha sido considerada satisfactoria.

Comentarios de interés han sido:

- Gracias por su respuesta muy rápida
- El servicio ha sido rápido y eficiente
- Es un Servicio de gran calidad
- Este servicio es una gran labor bibliotecaria, son un ejemplo excepcional, en México el servicio de referencia virtual aún no tiene reconocimiento. Mis felicitaciones a los colegas bibliotecarios. Gracias por la respuesta.
- La respuesta ha sido muy rápida y efectiva
- Me han respondido rápida y eficazmente
- Rapidez en responder al mensaje. Muy satisfecha
- Respuesta rápida y eficiente a mi consulta
- Respuesta rápida, resolviendo el problema y satisfactoria
- Respuesta satisfactoria e inmediata
- Un trato amable y una respuesta satisfactoria. ☺
- Una respuesta rápida.

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

Encuesta valorada en Junta Técnica de 10 de febrero de 2016. Teniendo en cuenta los resultados se decide no tomar acción alguna.

2. PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL

Modelo de encuesta:

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

El porcentaje de respuesta ha sido el siguiente:

	encuestas lanzadas	encuestas cumplimentadas	porcentaje
alfin01	552	307	55,6
alfin02	508	242	47,6

alfin03	455	159	34,9
alfin04	370	145	39,2
alfin05	324	91	28,1
TOTAL	2209	944	42,7

Las valoraciones han sido las siguientes:

MEDIANAS				
	A su juicio se han alcanzado los objetivos previstos	La acción formativa recibida es útil	El profesorado merece una buena valoración global	La acción formativa recibida merece una buena valoración global
alfin01	5,0	5,0	4,0	5,0
alfin02	4,5	5,0	5,0	5,0
alfin03.1	4,0	4,0	4,0	4,5
alfin03.2	4,0	5,0	5,0	5,0
alfin03.3	4,0	5,0	5,0	5,0
alfin03.4	4,0	4,0	4,0	4,0
alfin04	5,0	5,0	5,0	5,0
alfin05	5,0	5,0	5,0	5,0

Respecto a los comentarios, destacar los siguientes:

alfin01

- Enhorabuena por la organización del curso, bien estructurado y las respuestas en el foro han sido rápidas y muy claras
- Creo que los conceptos son claros, el objetivo bien explicado un buen trabajo por parte del personal de la universidad que lo ha trabajado
- Este curso nos sirve para una gran parte de nuestra formación, adquirimos más conocimientos acerca de lo que no sabíamos. Animo a las personas a que lo realizan
- Estoy de acuerdo con la realización de este tipo de cursos, porque consiguen que los alumn@s que lo elaboran conozcan mejor el lugar por el que se mueven
- Nada, me ha parecido muy interesante y completo
- Desde mi punto de vista pienso que el curso debería ser un poco más dinámico
- Algunas respuestas a los test no estaban del todo claras en el material de aprendizaje
- Me ha resultado totalmente instructivo y esclarecedor. Todo muy bien!
- Me ha gustado el curso, he aprendido cosas sobre la ni biblioteca que no sabía y me han parecido muy útiles
- Podría ser más ameno
- Es una buena manera, por mi parte, conocer a fondo lo que nos respecta a nosotros cómo es la Biblioteca de la UJA. Aunque había cosas que sabía
- El supuesto practico debería ser algo más sencillo, ya que el resto de módulos tienen unos test muchísimo más fáciles

- Creo que deberían agruparse más todos los módulos, o incluso hacerlos seguidos para así poder dedicarle tiempo y que no se junten con las tareas
- Este curso me parece adecuado para poder informarnos sobre la utilización de la biblioteca electrónica
- La realización por parte del alumno de casos prácticos (como búsquedas de libros/publicaciones/etc) sería muy práctico y útil. Gracias
- El curso en sí es muy importante a la hora de ponerlo en práctica pero los contenidos se muestran muy amplios
- El curso en si es bastante bueno y el hecho de ser online facilita mucho el que lo puedan hacer bastantes personas ya que no se depende de horarios de clase
- Me parece un gran acierto. Felicidades
- Me ha parecido muy interesante ya que en el toda la información dada es útil en los años de docencia. Muy contenta de haberme matriculado
- Los tutoriales del último módulo son demasiados básicos y evidentes
- Se debe especificar sobre la duración del curso de una manera más clara
- Creo que los videos deberían ser más amenos
- Los videos deberían ser más divertidos
- Supongo que será un problema mío, pero he realizado el curso desde un dispositivo Apple y los archivos de video que se colgaban no los podía visualizar
- Personalmente creo que el material didáctico a través de vídeos y tutoriales ralentiza mucho un aprendizaje ameno, dinámico y eficaz
- Creo que cuantas más imágenes o diapositivas se pongan mejor. Me ha gustado mucho por eso mismo, por todas las fotos de las partes del libro
- No se me ocurre ninguna
- Considero que la información escrita y las fotografías son más útiles para aprender estos conocimientos que los vídeos
- Me parece que está muy bien elaborado todo
- No me gusta cómo se administra la teoría, por poner un ejemplo, a veces hay un vídeo, diapositivas y redacción de información
- En mi opinión los vídeos son mucho más didácticos y dinámicos que facilitar simplemente la documentación. Debería haber más
- Creo que el material debería estar mejor explicado puesto que hay algunas cosas que son difíciles de encontrar
- El último test, supuesto (práctico), es complicado de entender y de resolver
- La información aportada en el Curso Alfin 01 me parece muy interesante y práctica para favorecer a los estudiantes muchas ayudas
- Para que sea más interactivo. En vez de explicar cómo funciona la web, podrían poner actividades para que el alumno compruebe como reservar un libro
- Los videos se ralentizan en la imagen, solventado esa cuestión ha sido muy educativo. Me ha encantado, enhorabuena

La mayoría de comentarios relativos a alfin01 aluden al interés y utilidad del curso. Como sugerencia, en cuatro ocasiones se propone que el curso sea más divertido.

Alfin02

- Pienso que el curso Alfin es una buena forma para saber el funcionamiento de la Biblioteca de la UJA
- Al terminar la sesión 1 puedo decir que es gratificante la información que nos proporciona y más aún la información presentada en PDF además de vi
- No tengo ninguna sugerencia
- La información proporcionada es muy útil
- Me parece correcto el temario con lo que se pregunta. Buena información, útil...muy útil.
- Hasta el día de hoy toda la información dada me ha sido de gran interés.
- Me parece una gran idea poder tener la opción de descargar los pdf relativos a los módulos, ya que esto no es aprobar y olvidar, sino aprender y recordar
- Se debería ajustar el programa completo para realizarlo en un año
- Todos los módulos del curso deberían subirse a la plataforma desde el primer momento, para así poder hacerlos pronto, dada la importancia del contenido

- Me han gustado mucho los tutoriales.
- Ya que este curso incluye tutoriales, que es mucho mejor que los pdfs, pienso que deberían de activarle el sonido a los portátiles de la biblioteca
- El alfin 02 es interesante. Veo genial la labor de la profesora con los vídeos, así nos animamos más y se comprende mejor.
- Hay un par de preguntas que no vienen correctamente expresadas.
- Creo que sería mejor poner todas las sesiones juntas y que cada persona se organizase su tiempo. Porque para mí sería mucho mejor porque tengo
- Me parece muy positiva esta formación online
- Todo perfecto.
- La organizadora ha estado muy atenta y ha respondido muchas dudas.
- Sugeriría que intentaran conseguir más copias de ciertos libros de la biblioteca, pues pueden llegar a ser considerablemente solicitados en determinados momentos
- Sirven de mucha ayuda que podamos descargarnos las presentaciones para poderlas tener y consultar cuando lo necesitemos en cualquier momento
- Un perfecto esquema global acerca del trabajo académico.
- Me parece muy interesante este tipo de cursos de cara a los trabajos, ya no fin de grado sino todo tipo de trabajos. Ojalá existiesen más cursos
- Hacer los test más amenos
- Este curso Alfin 2 ha estado muy bien, he aprendido muchas cosas que no sabía. Un saludo.
- Este curso ha sido genial, la tutora no sólo lo ha conseguido que sea ameno, si no claro y útil
- Enhorabuena
- Demasiada teoría formativa acerca del plagio, mucho más importante la labor de citar.
- En mi opinión, los power point tienen que ser algo más cortos ya que es mucha información y una vez leídos de momento parte de ella se olvida.
- Me parece una buena forma de ayudar a los alumnos en un contexto en el que muchas veces creemos que sabemos pero.. ¡ni mucho menos! ¡He aprendido mucho!

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

Alfin03.1 sociales y jurídicas y trabajo social

- Organización nefasta, coincidiendo el curso con periodo de pre exámenes, sin posibilidad de ampliar el plazo para no descolgar gente.
- Los power point no son largos, las preguntas son más sencillas que las del curso ALFIN 2 y al no ser tan denso, no se olvida.
- Me ha gustado
- Me gusta mucho este curso, ya que al ser On-Line puedes hacerlo directamente desde casa, lo que resulta ser más cómodo y sencillo
- Me hubiera gustado que el curso hubiera sido en video como el anterior, ya que aprendí mucho de los videos, que solamente leyendo la información.
- El curso se debería hacer en un año académico
- Mandar un SMS al teléfono para cuando nos tengamos que matricular del próximo alfin

alfin03.2 experimentales y salud

- Fue muy buena idea explicar como Ana Baltar en el alfin 2 con videos así aprendíamos mucho mejor y no con un pdf con letras porque no tenemos tiempo de leerlo.
- Una 49nvestigaci muy interesasnte y un trato muy bueno

alfin03.3 humanidades y ciencias de la educación

- Me ha parecido un buen alfin, puesto que he conocido accesos que no sabían que existía y pautas para mejorar la estancia en la universidad.
- Me ha parecido un curso muy interesante y muy útil para el ámbito académico. Creo que todo el mundo tendría que recibir estos cursos para aprender a manejar todas las herramientas de las que disponemos.
- Gracias.

- El curso en algunos momentos ha sido algo aburrido y pesado se tendría que prever este factor, ya que es muy importante para no perder la atención ante los contenidos desarrollados.
- Creo que estaría bien añadir los “temas” de cada módulo en formato power point o pdf, de forma que podamos descargarlos para poder tener guardada la información vista en cada módulo

alfin03.4 tecnológicas

- La organización del Alfin 3 con respecto a los otros dos cursos Alfin 1 y Alfin 2 me ha parecido muy pobre. Me parece que la docente encargada de este Alfin 3 no ha puesto interés alguno en la impartición de este curso.
- Me parece mal que teniendo límite cada test, se abriese un día después o a las 14:00, ya que tendría que abrirse a las primeras horas de la mañana.
- Se echa en falta el “seguimiento” que se proporcionó en Alfin 02 vía e-mail. Algún recordatorio del curso en el correo no vendría mal ya que es una época complicada por la segunda convocatoria ordinaria.

La mayoría de comentarios relativos a alfin03 aluden al interés y utilidad del curso.

Alfin04

- Todo genial se aprende a evaluar la información debidamente , algo que a veces no sabemos realizar
- Considero que este Alfin es muy, pero que muy útil para saber utilizar mucho mejor Internet. Enhorabuena y gracias!
- Es demasiado fácil, por tener tres intentos y sabiendo las respuestas. Pondría algo más de complicidad para que la gente se caliente un poco más la cabeza; Estamos muy mal acostumbrados.
- Como se trata de un módulo de alfin referido a la búsqueda de información, me gustaría que se centrará más en las bases de datos disponibles para alumnado de la UJA, así como la búsqueda a través de estas. También, el acceso a las revistas electrónicas. En definitiva, sacarle más partido al acceso la búsqueda de información que la página de la biblioteca ofrece.
- Debe de ser más ameno y concretar mejor cada una de las cosas del curso para poder superarlo.
- Debería de haber más cursos así. Está muy bien.
- Me ha gustado la parte práctica de google drive. Creo que próximos años podría ser bueno trabajar y enseñar google drive con otros dispositivos además del ordenador ya que puede ser un poco lioso desde por ejemplo el móvil o la tableta, ya que algunas funciones son diferentes, Por ejemplo: copiar los links
- El realizar una tarea práctica me parece muy buena idea.
- Información muy útil toda y muy bien planteado y explicado
- Ha sido un curso aprovechado, fácil de comprender.
- El curso es interesante y productivo.
- Los vídeos de introducción al módulo se quedan “pillados” con lo cual es complicado seguirlos de forma cómoda. En general muy buen trabajo, se aprende mucho de dichos módulos y son muy amenos.
- Me parece muy interesante este curso, en especial los módulos 2 y 3: Google Aps y redes sociales. Buen trabajo Miguel Valero Fernandez!
- En general veo el curso muy bien organizado
- Me parece un curso muy útil que debería ser obligatorio para todos los estudiantes universitarios por toda la información tan relevante que maneja y que por consiguiente, nos hace manejar y poner a nuestra disposición. Una vez más, muchas gracias.
- Sólo quiero destacar la atención tan buena y amable por parte de los profesores que llevan a cabo esta actividad.
- Me parece que la información y los puntos relevantes están muy bien explicados, se entienden todos los contenidos y las ayudas audiovisuales son geniales.

La mayoría de comentarios relativos a alfin04 aluden al interés y utilidad del curso.

alfin05

- He aprendido mucho sobre la gestión de la información , y el profesorado es excelente muchas gracias por todo lo que me habéis enseñado y muy orgulloso de la info que he aprendido , todos los días se aprenden cosas nuevas
- El curso Alfin de manera global me ha parecido de gran ayuda y la parte que destaco es Refworks porque es lo que te ayuda realmente cuando te enfrentas a un trabajo. Trabajos que te piden desde primero de carrera, como sugerencia es que se intentara hacer un adelanto de esta parte aunque sea la final, aunque fuera de manera breve porque yo lo he descubierto en el tercer curso y me hubiera servido de gran ayuda en los anteriores.
- No me parece correcto la forma de realización del caso práctico puesto que ha habido muchos problemas para poder llevar a cabo. Aunque creo que es una herramienta muy útil para seguir aprendiendo a manejar refwork.
- Sería interesante hacer un curso aparte de Alfin sólo sobre bases de datos, ya que todos los alumnos vamos a tener que hacer un TFG y en mi caso nadie antes nos había enseñado a manejarlas.
- Me ha parecido superútil
- Personalmente he tenido ciertos problemas a la hora de realizar el último examen. La página de "Latindex" no me abría y siguiendo los pasos que me decía la pregunta, no conseguía ningún resultado, es más, con lo que he buscado ni siquiera tenía la respuesta a la pregunta. Por lo demás agradeceremos todo y más porque he aprendido muchísimo de vosotros. Sois geniales!
- Me parece un buen curso para aprender de una forma amena formas de realizar determinadas acciones que antes no sabíamos cómo se podían hacer.
- Bajo mi punto de vista, debería ser algo más practico como el caso re RefWorks para así obligar a realizar las actividades, está muy bien que sea online y así cada uno se gestiona su tiempo, en lugar de presencial como era años anteriores, el curso merece la pena y debería de dársele más publicidad, ya que es difícil enterarse.
- Creo que debería de ser obligatorio para todo el alumnado de la UJA, ya que no se nos forma sobre esta temática a pesar de que luego se nos exige tanto en los TFG, como en otro tipo de trabajos que citemos de manera adecuada. Pienso que es necesario conocer estas herramientas tan útiles para nuestra formación y desarrollo profesional. Muchísimas gracias por vuestra atención, prestada de manera tanto virtual como presencial.
- A mí me gustaría tener todo el material con el que hemos ido trabajando para poder consultarlo en el momento preciso. Pues se trata de una información muy útil que deberíamos disponer de ella.
- El curso ha sido genial, la única pega es que se debería de estudiar una forma más clara de ver las bolitas verdes (no veo las bolas ni verdes ni amarillas de los tres últimos test) de esta forma también se eliminarían muchísimos hilos del foro.

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

Como comentario general al itinerario completo, en varias ocasiones se ha valorado muy favorablemente la realización de los cursos en modo on-line.

Encuesta valorada en Junta Técnica de 10 de febrero de 2016. Teniendo en cuenta los resultados se decide no tomar acción alguna.

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 2015 se han enviado 335 encuestas, de las cuales han sido cumplimentadas 140, un 41,79%.

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:				7 (6,03%)	109 (93,97%)	116
2. El servicio que le hemos prestado ha sido:				3 (2,59%)	113 (97,41%)	116

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 (4,17%)	5 (20,83%)	18 (75,00%)	24
2. El servicio que le hemos prestado ha sido:				5 (20,83%)	19 (79,17%)	24

Respecto a los comentarios, destacar los siguientes:

Usuarios de la UJA:

- Agradecido por el servicio, que ha sido eficiente. Por otra parte, una encuesta de satisfacción por cada servicio me parece excesivo. ¡Saludos!
- Como he dicho respecto a otro documento pedido y servido en las mismas respectivas fechas, un servicio fantástico que nos ayuda mucho en la investigación. Muchas gracias
- Como siempre, excelente servicio. Muchas gracias
- Como siempre, excelente. Muchas gracias
- Eficiencia al máximo. Fenomenal trabajo. Felicidades compañeros.
- El préstamo interbibliotecario de la UJA funciona muy bien. Es un servicio ágil y muy eficaz.
- El préstamo interbibliotecario de la UJA funciona muy bien. Es un servicio bueno, rápido, de calidad y se presta de forma muy cordial por la persona encargada. Es de gran utilidad para la realización de la investigación.
- El préstamo interbibliotecario de la Universidad de Jaén funciona muy bien. Presta un servicio muy bueno y útil, tanto para la docencia universitaria como para la investigación.
- El servicio de préstamo de la UJA es muy bueno.
- El servicio de préstamo funciona muy bien.
- El servicio de préstamo interbibliotecario de la UJA funciona muy bien.
- El servicio de préstamo interbibliotecario es muy bueno.
- El servicio ha sido muy rápido y eficaz por lo que he quedado muy contenta.
- Enhorabuena por la rapidez en la respuesta
- Excelente servicio, como siempre
- Excelente servicio, como siempre. Extraordinario. Muchas gracias
- Excelente servicio, como siempre. Muchas gracias
- Excelente servicio. Muchas gracias por tan buena labor
- Extraordinario servicio, como siempre
- Fantástico, con la celeridad y la atención inmediata acostumbrada. Nos ayuda mucho en la investigación
- Funciona muy bien el sistema de préstamo interbibliotecario de la Universidad.
- La petición ha sido atendida con una rapidez increíble. Gracias.
- Magnífico servicio de préstamo interbibliotecario. Enhorabuena.
- Mar es muy eficiente y tiene mucha paciencia.
- Me ha sorprendido la amabilidad, rapidez y eficacia con la que han hecho la gestión. Creo que no se puede hacer mejor. Sencillamente, EXCELENTE. Muchas gracias
- Muy efectivo y rápido
- Para mí la Biblioteca es el mejor servicio que tiene nuestra Universidad. Amabilidad, compromiso y eficiencia. Muchas gracias
- Rapidez y eficacia
- Rápido, eficaz. Máxima amabilidad y disposición. Información clara y precisa en todo el proceso.
- Seguir igual.

- Servicio excelente. Muchas gracias.
- Siempre lo he dicho: este servicio es de las mejores cosas que tiene nuestra universidad,
- Todo ha ido muy bien. Enhorabuena por el trabajo realizado!!
- Todo perfecto. Rápido y diligente y María muy amable y eficiente

Usuarios otras bibliotecas

- El trabajo de María del Mar es excepcional, enhorabuena de verdad
- Es un servicio excelente, rápido y bien gestionado. Siempre nos han ayudado en todas las consultas que les hemos enviado.
- La delicadeza y atención que presta María del Mar a los usuarios son excepcionales y de una gran competencia
- Sois de lo mejorcito!! Un abrazo Cruz Joven (UZA)

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

Encuesta valorada en Junta Técnica de 10 de febrero de 2016. Teniendo en cuenta los resultados se decide no tomar acción alguna.

ANEXO 9. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS año 2015

NÚMERO DE SUGERENCIAS

Durante el año 2015 se recibieron en el Servicio de Biblioteca un total de 238 sugerencias, un 41% menos que durante 2014.

Sugerencias de los usuarios	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Sugerencias de los usuarios que no requieren respuesta (buzón)	94	104	98	167	69	80	29	33
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (buzón)	61	74	49	61	94	37	16	21
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (web)	51	34	43	60	33	44	67	36
Sugerencias de los usuarios (Millennium)	47	86	239	172	176	203	224	148
Total sugerencias de los usuarios	253	298	429	460	372	364	336	238

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ATENCIÓN AL USUARIO								
total sugerencias recibidas	253	298	429	460	372	364	336	238
total usuarios potenciales	16.891	17.348	18.428	18.696	18.233	17.810	17.516	17.086
sugerencias / usuario potencial	0,015	0,017	0,023	0,024	0,020	0,020	0,019	0.014

- El número de sugerencias recibidas ha disminuido respecto al año 2014 continuando la tendencia a la baja que comenzó en 2012
- El medio a través del cual nos llegan más sugerencias es el buzón electrónico de Millennium, al igual que durante los tres últimos años

TEMA DE LAS SUGERENCIAS

Del total de sugerencias recibidas en el año 2015:

- 177 eran bibliográficas, solicitaban la adquisición de una obra concreta.
- 61 eran de carácter general.

De las 61 sugerencias de carácter general, los temas más recurrentes son:

- 15 sugerencias: climatización
- 10 sugerencias: calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas
- 5 sugerencias: red wifi en el edificio de Biblioteca
- 5 sugerencias: horario de atención al público de Biblioteca
- 4 sugerencias: ruido en las salas de trabajo y estudio
- 2 sugerencias: ventilación en las salas de trabajo en grupo

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

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

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

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

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

Tomamos nota de su sugerencia y le damos traslado al Servicio de Informática, responsable de la implementación y mantenimiento de la wifi. Nosotros desde Biblioteca no podemos hacer nada, por lo que le aconsejamos que haga usted la sugerencia directamente al Servicio de Informática.

Respecto a las sugerencias relativas al horario de atención al público de Biblioteca se contesta lo siguiente:

Los horarios de los servicios de la Universidad y los turnos de personal se negocian entre la empresa y los agentes sociales. Haremos lo posible por hacerles llegar su opinión.

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

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

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

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

Respecto a las sugerencias relativas a la ventilación en las salas de trabajo en grupo se contesta lo siguiente:

Tomamos nota de su sugerencia, y le informamos de que las ventanas sólo se pueden abrir para ventilar cuando la Biblioteca no está abierta al público, se ha tenido que llegar a esta situación ya que se detectó por los equipos de seguridad que un gran número de libros se sustraían por las ventanas.

RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS

De las sugerencias recibidas en el 2015, 57 solicitaban respuesta. El 100% de las respuestas se ha hecho en un plazo máximo de 9 días.

ACCIONES DE MEJORA

Sugerencias valoradas en Junta Técnica de 10 de febrero de 2016. Teniendo en cuenta los resultados se decide no tomar acción alguna.

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

1. Objetivo y metodología

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

La metodología de trabajo ha tenido dos fases:

1. Cada miembro de la Comisión ha cumplimentado de manera individual una encuesta donde se pregunta (importancia/uso/satisfacción) por cada uno de los servicios ofrecidos por la Biblioteca
2. Reunión de la Comisión de Biblioteca, celebrada el 15 de octubre de 2015, donde se exponen los resultados de la encuesta y se discute sobre las distintas percepciones

Es importante señalar que a la reunión de Comisión de Biblioteca de 15 de octubre no ha asistido ninguno de los dos representantes de los estudiantes, por lo que su punto de vista y opinión no se han podido reflejar en este documento.

2. Resultado

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

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

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

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

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

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

En el siguiente informe se comparan los indicadores Rebiun de la Biblioteca de la Universidad de Jaén con los de otras trece bibliotecas de Universidades de características parecidas a la nuestra, similares número de estudiantes (10.000-20.000), número de titulaciones (25-40) y presupuesto.

Se establecen dos grupos diferenciados:

1. Universidades con biblioteca de estructura centralizada:

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

2. Universidades con biblioteca de estructura descentralizada:

Universidad de Cantabria
Universidad de León
Universidad Rey Juan Carlos
Universitat de les Illes Balears
Universitat de Lleida
Universitat Rovira i Virgili

Los indicadores son los que a continuación se detallan:

Desarrollo de la colección bibliográfica y acceso a la información:

- Gasto en material bibliográfico por usuario potencial
- Número de préstamos a domicilio por usuario potencial
- Número de consultas a recursos electrónicos de pago o con licencia por usuario potencial
- Número de descargas de recursos electrónicos de pago o con licencia por usuario potencial

Personal:

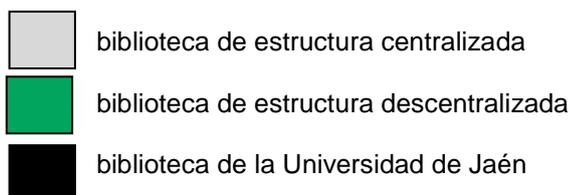
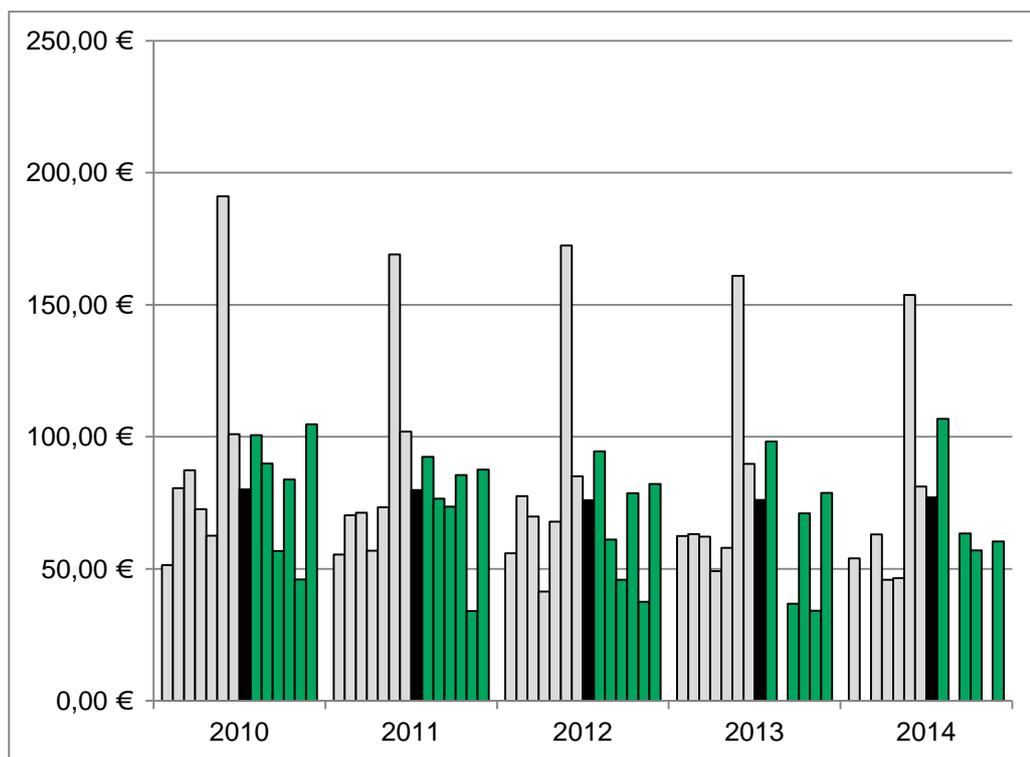
- Usuarios potenciales por personal de biblioteca

Infraestructuras:

- Estudiantes por puesto de lectura o estudio

GASTO EN MATERIAL BIBLIOGRÁFICO POR USUARIO POTENCIAL

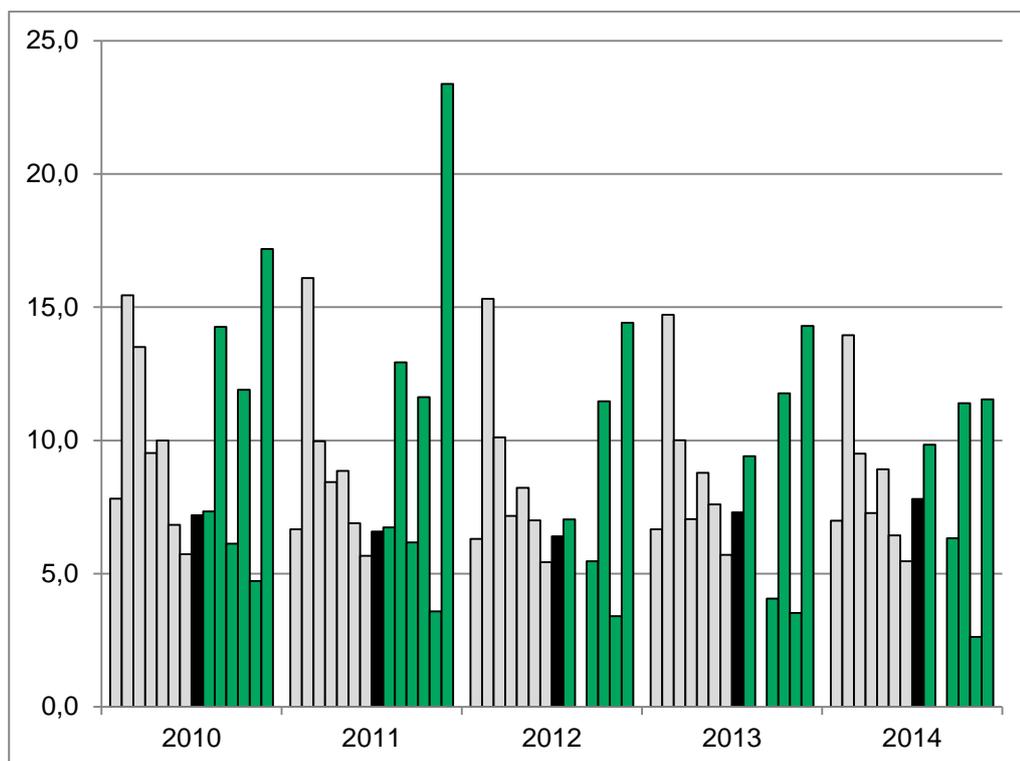
	2010	2011	2012	2013	2014
Almería	51,48 €	55,43 €	55,88 €	62,47 €	53,94 €
Carlos III	80,56 €	70,29 €	77,53 €	63,19 €	
Girona	87,31 €	71,30 €	69,82 €	62,17 €	63,02 €
Huelva	72,59 €	56,91 €	41,40 €	49,11 €	45,93 €
Jaume I	62,57 €	73,34 €	67,89 €	57,95 €	46,43 €
Pública Navarra	191,08 €	169,02 €	172,51 €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



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

NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO POR USUARIO POTENCIAL

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

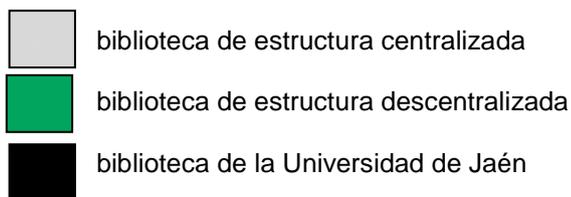
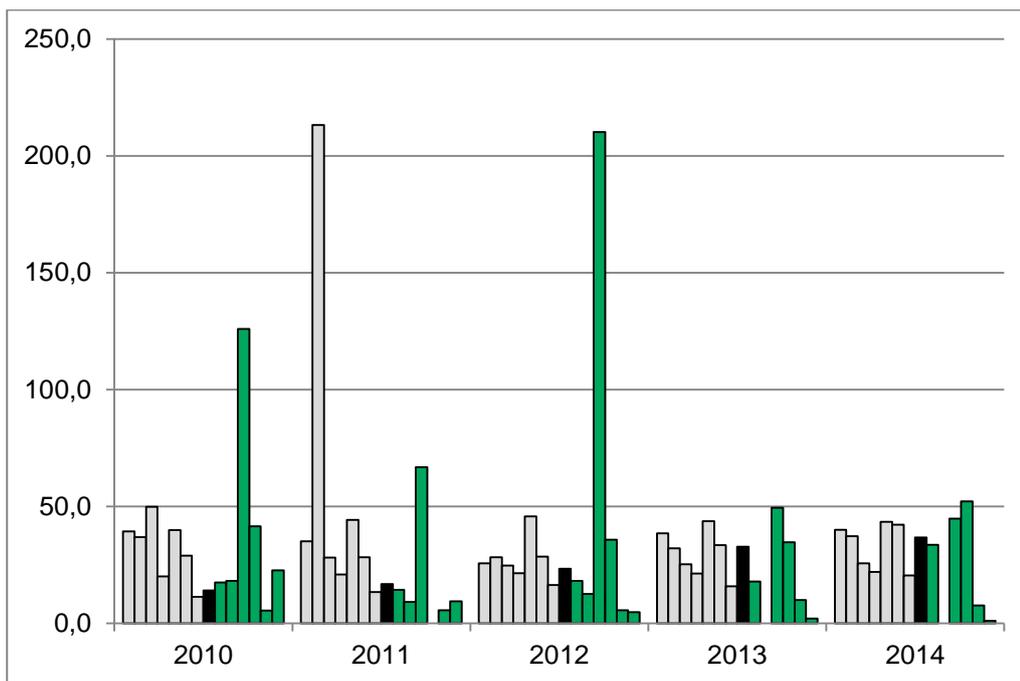


- biblioteca de estructura centralizada
- biblioteca de estructura descentralizada
- biblioteca de la Universidad de Jaén

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

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

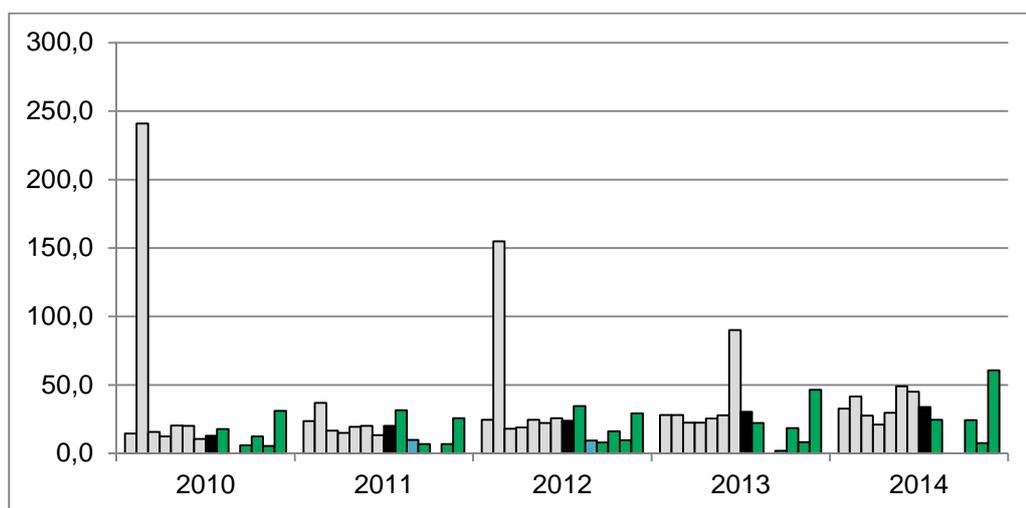
	2010	2011	2012	2013	2014
Almería	39,4	35,0	25,6	38,5	40,0
Carlos III	36,9	213,2	28,3	32,1	37,3
Girona	49,8	28,2	24,7	25,3	25,7
Huelva	20,1	20,9	21,4	21,3	22,0
Jaume I	39,8	44,3	45,8	43,7	43,4
Pública Navarra	29,0	28,3	28,6	33,4	42,2
Univ. Burgos	11,3	13,4	16,4	15,8	20,5
Jaén	14,1	16,7	23,3	32,8	36,8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



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

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

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

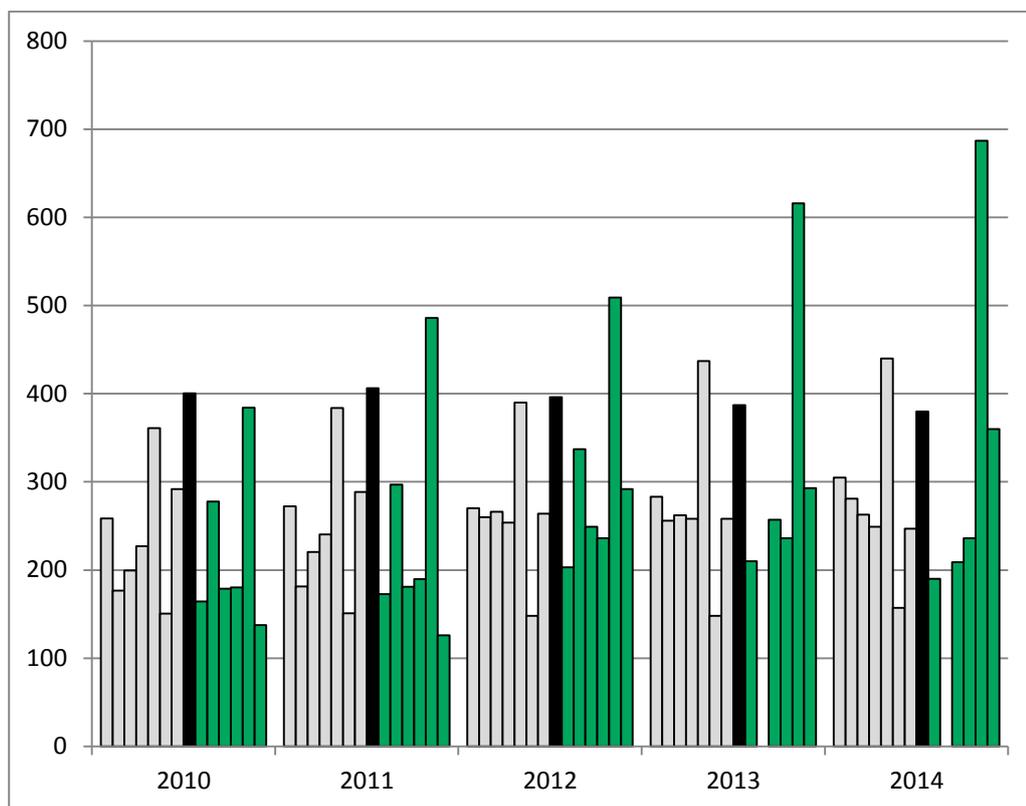


- biblioteca de estructura centralizada
- biblioteca de estructura descentralizada
- biblioteca de la Universidad de Jaén

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

USUARIOS POTENCIALES POR PERSONAL DE BIBLIOTECA

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

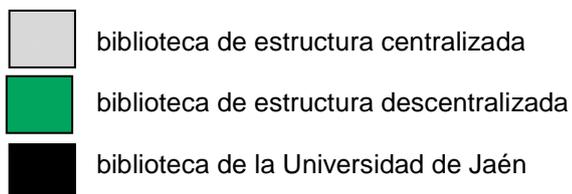
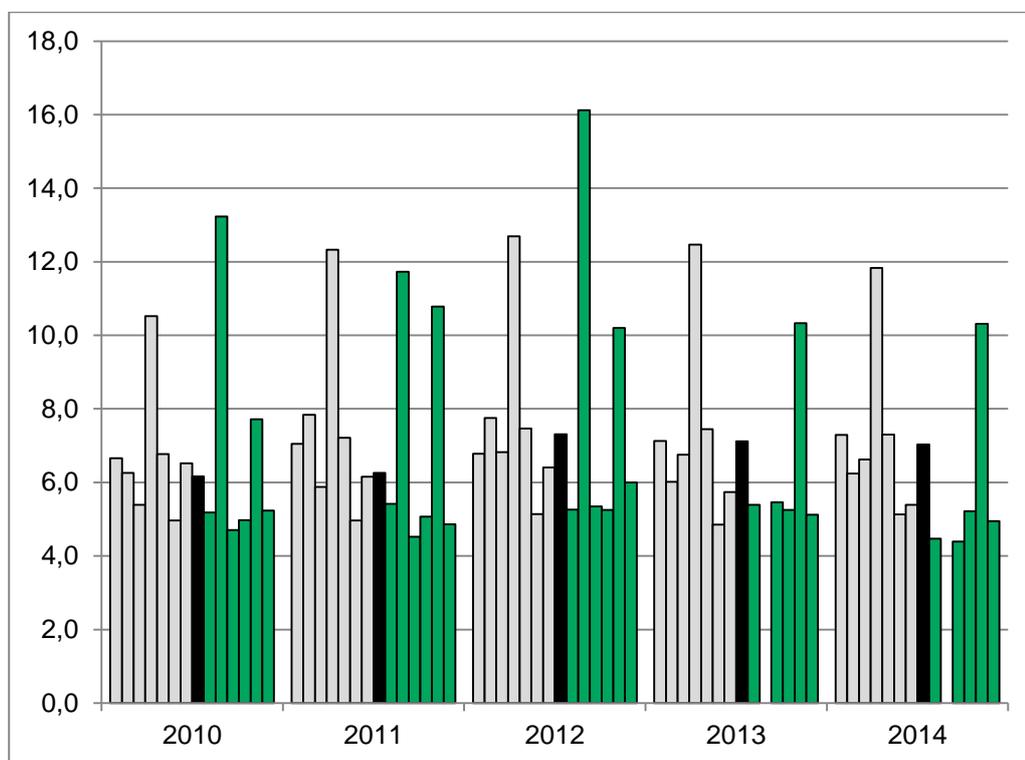


- biblioteca de estructura centralizada
- biblioteca de estructura descentralizada
- biblioteca de la Universidad de Jaén

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

ESTUDIANTES POR PUESTO DE LECTURA O ESTUDIO

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



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

ANEXO 12. INFORMES ANUALES DE LOS GRUPOS DE TRABAJO DE LA UJA. 2015**12.1. GRUPO DE TRABAJO DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL**

Fecha de constitución	Reunión de 11 de febrero de 2009
------------------------------	----------------------------------

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

Reuniones celebradas
 2015-02-18 reunión GT alfabetización informacional.docx
 2015-07-15 reunión GT alfabetización informacional.docx
 2015-09-08 reunión GT alfabetización informacional.docx
 2015-11-12 reunión GT alfabetización informacional.docx

Objetivos 2015. Informe de consecución
<ul style="list-style-type: none"> Revisar el proceso PC 06.22 alfabetización informacional: flujograma, registros e indicadores Objetivo cumplido: propuesta enviada a SIGC-SUA el 16 de julio de 2015 Revisar los compromisos de calidad relativos a alfin Objetivo cumplido: propuesta enviada a SIGC-SUA el 16 de julio de 2015 Montar todos los cursos alfin de los itinerarios 1 y 2 Objetivo cumplido: Cursos montados y fechas de realización 2016 fijadas en reunión de Grupo de Trabajo de 12-11-2015

Objetivos 2016. Propuesta
<ul style="list-style-type: none"> Estudiar la posibilidad de crear un canal Youtube para publicar los vídeos alfin Unificar los cuatro cursos alfin03 en uno

Actividad

Durante el año 2015 se llevado a cabo un total de 15 cursos distribuidos de la forma siguiente:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Número de cursos itinerario 01				105	54	5
Número de cursos itinerario 02						0
Número de cursos itinerario 03				11	6	10
TOTAL Número de cursos	31	33	75	116	60	15
Número de asistentes estudiantes (estudiantes de nuevo ingreso)	443	485	361	443	204	552
Número de asistentes estudiantes (cursos especializados)	696	571	1.688	1.017	1.183	1.657
Número de asistentes a cursos itimerario 02						0
Número de asistentes a cursos itimerario 03		157	202	193	90	105
TOTAL ASISTENTES	1.139	1.213	2.251	1.653	1.477	2.314

En el itinerario 01 han participado 2.209 estudiantes, distribuidos de la forma siguiente:

	nº de estudiantes			
	2012	2013	2014	2015
Alfin 01	361	443	204	552
Alfin 02	424	328	348	508
Alfin 03	440	300	321	455
Alfin 04	406	231	282	370
Alfin 05	390	158	232	324
FACULTAD	nº de estudiantes			
	2012	2013	2014	2015
Humanidades y Ciencias de la Educación	839	361	272	571
Ciencias de la Salud	247	172	173	171
Ciencias Experimentales	134	12	49	154
Ciencias Sociales y Jurídicas	458	277	276	596
Trabajo Social	262	579	588	484
EPS Jaén	74	46	15	172
EPS Linares	2	13	14	49

Indicadores de proceso:

				2011	2012	2013	2014	2015
I.[PC 06.22]-28	porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN itinerario 1	≥ 4%	≥ 8%	6,7%	13,0%	9,6%	9,2%	15,6%
I.[PC 06.22]-30	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 2							
I.[PC 06.22]-29	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 3	≥ 4%	≥ 8%	10,2%	12,2%	10,4%	5,7%	11,5%

Indicadores de la carta de servicios:

		2014	2015
Ofrecer a los usuarios de la biblioteca un Programa de Alfabetización Informativa con diferentes niveles de especialización para cada tipología de usuario	si/no	si	si

Datos estadísticos de los tutoriales alfin:

VIEWS SLIDESHARE	fecha publicación	2015		fecha publicación	2015
alfin.01.01	09/02/2015	1.828	alfin.03.4.01.05	17/04/2015	651
alfin.01.02	09/02/2015	1.309	alfin.03.4.01.06	17/04/2015	1.020
alfin.02 parte 01	23/03/2015	18.812	alfin.03.4.03.01	24/04/2015	725
alfin.02 parte 02	07/04/2015	13.919	alfin.03.4.04.01	08/05/2015	603
alfin.03.4.01.01	17/04/2015	1.181	alfin.03.4.04.02	08/05/2015	513
alfin.03.4.01.02	17/04/2015	1.263	alfin.03.4.04.03	08/05/2015	814
alfin.03.4.01.03	17/04/2015	1.150	alfin.05.01	22/12/2015	41
alfin.03.4.01.04	17/04/2015	1.134	alfin.05.02	22/12/2015	41
TOTAL VIEWS		45.004			
nº seguidores		23			

12.2. GRUPO DE TRABAJO DE BIBLIOTECA 2.0

Fecha de constitución	31 de enero de 2008, como grupo de trabajo web temática En Junta Técnica de 2 de febrero de 2009 pasa a llamarse Biblioteca 2.0
------------------------------	--

Miembros del Grupo	
Alonso Moya, M ^a Trinidad Baltar Gómez, Ana Isabel Bellver Moreira, Sonia Herrera Herrera, Juan	Porras Alvarez, Isabel Gómez, Laura Coordinación: Alonso Moya, M ^a Trinidad

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

Objetivos 2015. Informe de seguimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos cumplidos: <ul style="list-style-type: none"> - Establecer una segunda persona responsable de cada herramienta para que actúe en ausencias largas del responsable principal. Acta de reunión de GT de 14 de julio de 2015 - Lista de distribución entre los miembros del grupo para compartir las noticias que subimos a cada red social. No se crea lista de distribución, pero se envían correos con asunto Biblioteca2.0 entre los miembros del grupo - Decidir indicadores para Pinterest para incluirlo en el siguiente informe estadístico. Determinados en el informe estadístico 2014 - Trasladar formalmente al grupo de ALFIN la propuesta de incluir ejercicios en los test de los cursos ALFIN, acerca de nuestras redes sociales, incluida la búsqueda de imágenes en Flickr, para asentar el uso continuado de las mismas y no solo que se hagan "amigos" puntualmente. Comunicado verbalmente a miembros del GT ALFIN • Objetivos no cumplidos: <ul style="list-style-type: none"> - Impulsar Twitter. Es la herramienta social que mejor funciona y la que más emplean los usuarios estudiantes. La primera actuación será una encuesta dentro del grupo sobre las propuestas que nos realizaron los profesores del curso de Twitter.

Objetivos 2016. Propuesta
<ul style="list-style-type: none"> • El grupo no ha establecido nuevos objetivos para 2016, excepto dar cumplimiento al objetivo 5 de 2015 de potenciar Twitter.

Actividad

El grupo de trabajo Biblioteca 2.0, refleja su actividad a través de:

- El Informe Estadístico Biblioteca 2.0 de 2015, este informe puede consultarse en el área restringida de la Web de la Biblioteca.
- El acta de las reuniones

Documentos elaborados / Publicaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Informe estadístico 2015 • Informe estadístico 2014 • Informe estadístico 2013

12.3. GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Fecha de constitución	Reunión de 14 de junio de 2002
------------------------------	--------------------------------

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

Reuniones celebradas
2015-02-24

Objetivos 2015. Informe de consecución
<ul style="list-style-type: none"> El Grupo de Trabajo no propuso ningún objetivo nuevo para el ejercicio 2015.

Objetivos 2016. Propuesta
<ul style="list-style-type: none"> Hacer un análisis del uso de la página de Comunicación Interna

Actividad

Durante 2015 los mensajes recibidos en la lista de distribución de Comunicación Interna han sido:

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Número de mensajes enviados a CI	129	187	288	159	130	216	190	173

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:

- 17 personas han participado
- 29 personas no han participado

En reunión mantenida el 24 de febrero de 2015, se acordó enviar dos veces al año un recordatorio de las posibilidades que nos ofrece la lista de distribución y los distintos asuntos de los mensajes. Dichos mensajes se han enviado el 25 de febrero, 9 de julio y 8 de enero de 2016

Visto este informe en Junta Técnica de 10 de febrero de 2016 se acuerda estudiar la posibilidad de dar acceso a la página web de Comunicación Interna a través de usuario y contraseña en vez de por reconocimiento de IP para facilitar el acceso remoto.

12.4. GRUPO DE TRABAJO DE PREGUNTA AL BIBLIOTECARIO

Fecha de constitución	Reunión de 14 de febrero de 2008
------------------------------	----------------------------------

Miembros del Grupo	
Bellver Moreira, Sonia Herrera Herrera, Juan Jarillo Calvarro, Sebastián Rodríguez Álvarez, Clara (hasta el mes de junio)	Valenzuela Chica, Juan Coordinación: Rodríguez Treitero, Rosario

Reuniones celebradas
<ul style="list-style-type: none"> • 11 de enero 2015 • 1 de diciembre 2015

Objetivos 2015. Informe de consecución
<p>1. Integrar a Pregunta al Bibliotecario el canal de información de infobib@ujaen.es, realizando las gestiones oportunas con El Servicio de Informática para su realización</p> <p>Consecución: El objetivo se ha cumplido desde el mes de enero de 2015 se integró a Pregunta al Bibliotecario las preguntas realizadas a infobib@ujaen.es</p>

Objetivos 2016. Propuesta
<ul style="list-style-type: none"> • Integrar a Pregunta al Bibliotecario las preguntas que se realicen desde Facebook oficial de la Biblioteca

Actividad

El servicio al usuario Pregunta al Bibliotecario en 2015 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 de integrantes del grupo ha variado de 6 a 5 tras el traslado a otra universidad de Clara Rodríguez Álvarez en el mes de julio, cuyo turno ha sido asumido por el resto de los miembros.

El número total de preguntas recibidas ha sido de 208, seis más que el año anterior.

	2012	2013	2014	2015
nº preguntas recibidas "Pregunta al bibliotecario"	155	212	202	208

De todas ellas, salvo una, han sido contestadas dentro de las 48 horas posteriores a su formulación, plazo máximo que tiene Pregunta al Bibliotecario para dar respuesta, el porcentaje de respuesta es de **99,52 %**. Este hecho nos imposibilita a cumplir el indicador **I.[PC 06.212]-27** Porcentaje de consultas a Pregunta al Bibliotecario respondidas en un plazo no superior a 48 horas

Las preguntas no contentadas en 2015 en plazo son las siguientes:

Pedro Antonio Díaz Moreno	viernes 23/01/2015 17:43	lunes 26/01/2015 9:03	62 horas
---------------------------	--------------------------	-----------------------	-----------------

Encuestas de satisfacción postservicio

Durante el año 2015 se han recibido 208 consultas a través del servicio *Pregunta al bibliotecario*. De las 208 consultas 45, un 21,63%, han cumplimentado la encuesta de satisfacción postservicio.

En un 97,78% de las encuestas recibidas se ha valorado el servicio como bueno y la respuesta dada ha sido considerada satisfactoria.

Comentarios de interés han sido:

- Gracias por su respuesta muy rápida
- El servicio ha sido rápido y eficiente
- Es un Servicio de gran calidad
- Este servicio es una gran labor bibliotecaria, son un ejemplo excepcional, en México el servicio de referencia virtual aún no tiene reconocimiento. Mis felicitaciones a los colegas bibliotecarios. Gracias por la respuesta.
- La respuesta ha sido muy rápida y efectiva
- Me han respondido rápida y eficazmente
- Rapidez en responder al mensaje. Muy satisfecha
- Respuesta rápida y eficiente a mi consulta
- Respuesta rápida, resolviendo el problema y satisfactoria
- Respuesta satisfactoria e inmediata
- Un trato amable y una respuesta satisfactoria. ☺
- Una respuesta rápida.

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

ANEXO 13. FICHAS DE OBJETIVOS

OBJETIVO 2016-1	Elaboración de un informe relativo a la conversión de la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación
------------------------	---

Descripción:	Elaboración de un informe donde se detallarán una batería de actuaciones concretas encaminadas a la conversión de la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación
---------------------	---

Objetivo estratégico al que se vincula:
<ul style="list-style-type: none"> Programa electoral de Juan Gómez Ortega 2015-2019

Responsable funcional:
Director de la Biblioteca

Responsable operativo:
Junta Técnica

Inicio: 2016

Terminación: 2016

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado
Elaboración borrador informe	Informe	31-10-2015	Junta Técnica	SI/NO
Presentación del informe a Equipo de Gobierno	Reunión	31-12-2015	Dirección	SI/NO

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

Proceso vinculado:
PC 06

Unidades relacionadas:

Prioridad:
Alta

Recursos:
Propios de la BUJA

Indicadores:
<ul style="list-style-type: none"> Informe presentado a Equipo de Gobierno

Períodos de medición:
<ul style="list-style-type: none"> año 2015: NO año 2016:

Observaciones:
<ul style="list-style-type: none"> Junta Técnica 01-06-2016. Se presenta borrador 01 y se establece forma de trabajo

OBJETIVO 2016-2	Recatalogación de los fondos de las antiguas escuelas de Magisterio, Comercio y Empresariales
------------------------	---

Descripción:	Impulsar la catalogación retrospectiva de los fondos existentes en la Biblioteca de Lagunillas, procedentes principalmente de las antiguas escuelas de Magisterio, Comercio y Empresariales.
---------------------	--

Objetivo estratégico al que se vincula:
Misión de la Biblioteca: Facilitar a los usuarios el acceso a la información

Responsable funcional:
Jefa de Normalización y Proceso Técnico

Responsable operativo:
Jefa de Normalización y Proceso Técnico

Inicio: 2016

Terminación: 2016

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado
Catalogar parte de los fondos descritos en este objetivo	Incorporar al catálogo, al menos 350 ejemplares	31-12-2016	Jefa de Normalización y Proceso Técnico	SI/NO

Personal implicado:	
Albardíaz Gimenes, M ^a Belén García Almagro, M ^a Teresa Gómez Padilla, Laura Herrera Herrera, Juan	Porras Álvarez, Isabel Rodríguez Treitero, Rosario Valero Fernández, Miguel

Proceso vinculado:
<ul style="list-style-type: none"> PC 06.21

Unidades relacionadas:

Prioridad:
Media

Recursos:
Propios de la BUJA

Indicadores:
<ul style="list-style-type: none"> Número de ejemplares ingresados por catalogación retrospectiva

Períodos de medición:
<ul style="list-style-type: none"> año 2016

Observaciones:
<ul style="list-style-type: none"> Informe de conversión enviado a Vicerrectorado de Proyección de la Cultura, Deportes y Responsabilidad Social en correo de 19 de febrero de 2016

OBJETIVO 2016-3	Implantación de Sierra
------------------------	------------------------

Descripción:	Actualización de Millennium a Sierra, migración del servidor Avalos a la nube y migración de Millennium a Sierra
---------------------	--

Objetivo estratégico al que se vincula:
Misión de la Biblioteca: Facilitar a los usuarios el acceso a la información

Responsable funcional:
Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático Responsable de Automatización

Responsable operativo:
Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático Responsable de Automatización

Inicio: 2016

Terminación: 2016

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado
Migración de Avalos a la nube	Migrar	28/02/2016	Responsable de Automatización Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático	
Migración de Millennium a Sierra	Migrar	31/12/2016	Responsable de Automatización Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático	

Personal implicado:
Sonia Bellver Moreira Trinidad Alonso Moya

Proceso vinculado:
PC 06.21

Unidades relacionadas:
Unidad de Gestión del Servicio de Informática

Prioridad:
Alta

Recursos:
Propios de la BUJA

Indicadores:
<ul style="list-style-type: none"> Sierra implantado y en producción

Períodos de medición:
<ul style="list-style-type: none"> 2015: NO 2016:

Observaciones:
<ul style="list-style-type: none"> Implementación finalizada en mayo de 2016

OBJETIVO 2016-4	Implantación de la plataforma de préstamo de libros Xebook
------------------------	--

Descripción:	Puesta en producción de la plataforma de préstamo de libros Xebook desde la biblioteca e integrada en la biblioteca digital y en la página web
---------------------	--

Objetivo estratégico al que se vincula:
Misión de la Biblioteca: Facilitar a los usuarios el acceso a la información

Responsable funcional:
Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático Responsable de Automatización

Responsable operativo:
Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático Responsable de Automatización

Inicio: 2016

Terminación: 2016

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado
Puesta en producción de la plataforma Xebook	En producción	31/03/2016	Responsable de Automatización Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático	

Personal implicado:
<ul style="list-style-type: none"> • Sonia Bellver Moreira • Trinidad Alonso Moya • Juan Valenzuela • Catalina Vico

Proceso vinculado:
06.21 Desarrollo de la colección y acceso a la información

Unidades relacionadas:
Unidad de Gestión del Servicio de Informática

Prioridad:
Alta

Recursos:
Propios de la BUJA

Indicadores:
<ul style="list-style-type: none"> • Xebook implantado y en producción

Períodos de medición:
<ul style="list-style-type: none"> • 2015: NO • 2016:

Observaciones:
<ul style="list-style-type: none"> • Implementación finalizada en mayo de 2016

OBJETIVO 2016-5	Desarrollo de Dialnet
------------------------	-----------------------

Descripción:	Desarrollar servicios y funcionalidades de Dialnet que son de interés para nuestros usuarios
---------------------	--

Objetivo estratégico al que se vincula:
Sugerencias recibidas por usuarios y por el Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación

Responsable funcional:
Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas

Responsable operativo:
Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas

Inicio: 2016

Terminación: 2016

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado
Elaborar un estudio donde se analicen las distintas opciones disponibles de Dialnet y proponer las líneas a desarrollar y la metodología.	Informe a Junta Técnica	30-04-2016	Jefa de la sección de Publicaciones Periódicas	SI/NO
Constitución del Grupo de Trabajo que llevará acabo las líneas de trabajo aprobadas	Creación del Grupo de Trabajo	31-05-2016	Director de la Biblioteca	SI/NO
Implementaciones de las líneas: organización, formación, funcionamiento y difusión	Líneas operativas en la UJA	31-12-2016	Jefa de Sección de Publicaciones Periódicas	SI/NO

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

Proceso vinculado:
PC 06.21

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

Prioridad:
Alta

Recursos:
Personal de la BUJA

Indicadores:
<ul style="list-style-type: none"> Implementación de las líneas

Períodos de medición:
<ul style="list-style-type: none"> 2015: NO 2016:

Observaciones:

OBJETIVO 2016-6	Campaña promoción Biblioteca
------------------------	------------------------------

Descripción:	Realizar una campaña de promoción de la Biblioteca como servicio al usuario, para ejecutar un remanente de la financiación de los patrocinadores de la Asamblea GEUIN
---------------------	---

Objetivo estratégico al que se vincula:
Objetivo general. Dar a conocer la Biblioteca y sus servicios

Responsable funcional:
Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático

Responsable operativo:
Junta Técnica

Inicio: 2016

Terminación: 2016

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado
Estudio de necesidades de promoción y de la imagen y servicios que queremos potenciar	Informe	31/03/2016	Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático	
Ejecutar el presupuesto con las herramientas de promoción que hayamos decidido emplear	Ejecución presupuesto merchandising	31/12/2016	Junta Técnica	

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

Proceso vinculado:

Unidades relacionadas:

Prioridad:
Media

Recursos:
Propios de la BUJA

Indicadores:
<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto ejecutado en 2016

Períodos de medición:
<ul style="list-style-type: none"> 2015: NO 2016:

Observaciones:
<ul style="list-style-type: none"> En Junta Técnica de 01-06-2016 se establecen las medidas siguientes: hacer un concurso entre los estudiantes para que nos hagan una app de Biblioteca, hacer un concurso de fotografía con móviles y encargar un roll up para biblioteca

OBJETIVO 2016-7	Elaboración de un informe relativo al impacto de la formación específica en el personal de la Biblioteca
------------------------	--

Descripción:	Realizar un estudio de los años 2010 a 2015, del impacto que ha tenido la formación en el personal de la biblioteca, así como sus principales problemas y sugerencias de mejora
---------------------	---

Objetivo estratégico al que se vincula:	
--	--

Responsable funcional:
Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático

Responsable operativo:
Junta Técnica

Inicio: 2016

Terminación: 2016

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado
Informe del impacto de la formación	Informe	30/06/2016	Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático	
Propuesta de procedimientos relativos a formación acordes a los resultados del informe	Propuesta	31/12/2016	Junta Técnica	

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

Proceso vinculado:

Unidades relacionadas:

Prioridad:
Media

Recursos:
Propios de la Biblioteca

Indicadores:
<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento o I.T. sobre actividades de formación específica en Biblioteca

Períodos de medición:
<ul style="list-style-type: none"> 2015: NO 2016

Observaciones: