

CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)



edición 2017.5

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

edición 2017.1	aprobado en Junta Técnica de 16-02-2017
edición 2017.2	aprobado en Junta Técnica de 15-03-2017
edición 2017.3	aprobado en Junta Técnica de 23-10-2017
edición 2017.4	aprobado en Junta Técnica de 11-12-2017
edición 2017.5	Aprobado en Junta Técnica de 06-03-2018



Universidad de Jaén
2017

**ÍNDICE**

Introducción	
1. Marco de referencia	
2. Objetivos 2017	
3. Indicadores	
3.1. Indicadores de Objetivos 2017	
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 2016	
Anexo 4. SIGC-SUA	
Anexo 5. Encuestas de satisfacción del personal	
Anexo 6. Participación del personal en la lista de distribución de comunicación interna	
Anexo 7. Encuestas de satisfacción de usuarios	
Anexo 8. Encuestas postservicio	
Anexo 9. Sugerencias de usuarios	
Anexo 10. Grupo de discusión (Comisión de Biblioteca)	
Anexo 11. Informe comparativo basado en indicadores Rebiun. años 2010-2014	
Anexo 12. Informes anuales de los Grupos de Trabajo de la UJA	



INTRODUCCIÓN

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

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

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

Estructura del documento

Este documento se estructura en cuatro apartados:

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



1. MARCO DE REFERENCIA

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

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

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

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

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

1. Programa del Rector
2. Objetivos estratégicos del Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección 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 2017

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

Objetivos EJE CLIENTE-USUARIO

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

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

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

2.3. Otros proyectos y acciones

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

Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional

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

Grupo de Trabajo de Biblioteca 2.0

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

2.3.2. Objetivos Rebiun y CBUA

- Objetivos CBUA:

Elaborar un documento recopilatorio de todo lo realizado por el Grupo de Competencias que se difunda ampliamente (objetivo 2016)

Responsable: Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático

Objetivo cumplido: Documento presentado en Comisión Técnica CBUA de 20 de junio de 2017

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3.7. Objetivos establecidos tras valoración de las encuestas postservicio 2016

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

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

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

- Estudiar la posibilidad de llevar a cabo préstamos nocturnos de libros de fin de semana y obras de referencia
Responsable: Encargados de Equipo. Plazo: 31-12-2017
Objetivo cumplido: Informe presentado en Junta Técnica de 16-01-2018
- Estudiar la posibilidad de gestionar con Sierra los préstamos de Speak Up y de British Archaeological Reports
Responsable: Encargados de Equipo. Plazo: 31-12-2017
Objetivo cumplido: Informe presentado en Junta Técnica de 16-01-2018

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

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

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

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

2.3.11. Informe ejecutivo de Auditoría Continua ciclo 2017

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



3. INDICADORES

3.1. Indicadores de Objetivos de la BUJA

OBJETIVO	INDICADOR	2016	2017
Elaboración de Plan de Actuación que desarrolle los objetivos del informe relativo a la conversión de la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación a los que el Equipo de Dirección de la UJA de su visto bueno	Plan de actuación presentado a Equipo de Dirección	no	no
Campaña promoción Biblioteca	Informe aprobado en Junta Técnica	no	si

3.2. Indicadores de procesos

CÓDIGO	PROCESO	VALOR LÍMITE	VALOR OBJETIVO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información										
I.[PC 06.21]-07	número de préstamos a domicilio / número de usuarios potenciales	≥ 3	≥ 6	7,2	6,6	6,4	7,3	7,8	7,5	7,3	6,9
I.[PC 06.21]-08	número de descargas de recursos electrónicos / número de usuarios potenciales		≥ 25	12,9	20,0	23,8	30,4	33,9	38,3	39,0	-
I.[PC 06.21]-09	número de consultas a recursos electrónicos / número de usuarios potenciales		≥ 25	14,1	16,7	23,3	32,8	36,8	32,4	35,4	-
I.[PC 06.21]-10	número de consultas a herramientas de búsqueda y recuperación de la BUJA / número de usuarios potenciales	≥ 15	≥ 30	31,7	34,6	37,6	40,6	39,0	43,0	36,4	41,9
	PC 06.211 Entrada de Recursos de Información										
I.[PC 06.211]-11	Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días	≥ 80%	≥ 85%		85%	92%	90%	88%	91%	85%	88%
I.[PC 06.211]-12	Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días	≥ 80%	≥ 85%		88%	92%	93%	94%	95%	94%	92%

CÓDIGO	PROCESO	VALOR LÍMITE	VALOR OBJETIVO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
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%	99%	100%
I.[PC 06.211]-14	Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca		100%	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%	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%	73,5%	82,5%
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%	2,2%	1,3%
	PC 06.213 Acceso a la Información										
I.[PC 06.213]-18	número de consultas al catálogo / número de usuarios potenciales	≥ 7	≥ 15	29,4	31,9	34,6	37,6	35,6	28,4	19,1	29,3
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	4,4	4,9
I.[PC 06.213]-20	número de consultas a metabuscador BUJA / número de usuarios potenciales	≥ 4	≥ 8	0,09	0,12	0,12	0,16	0,06	10,83	12,84	7,8
I.[PC 06.213]-21	número de consultas a bases de datos / número de usuarios potenciales		≥ 15	9,9	13,1	19,6	29,2	31,4	27,6	29,8	-
I.[PC 06.213]-22	número de descargas de artículos de publicaciones periódicas electrónicas / número de usuarios potenciales		≥ 8	6,3	7,9	9,0	11,9	12,2	14,1	17,0	-
I.[PC 06.213]-23	número de descargas de monografías electrónicas / número de usuarios potenciales		≥ 15	6,6	12,1	14,8	18,6	21,7	24,2	22,0	-
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	7,3	6,9
I.[PC 06.213]-25	porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)	≥ 80%	≥ 85%	86%	89%	98%	93%	96%	98%	99%	96%

CÓDIGO	PROCESO	VALOR LÍMITE	VALOR OBJETIVO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
I.[PC 06.213]-26	Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles		100%				100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 06.213]-27	Porcentaje de consultas a Pregunta al bibliotecario respondidas en un plazo no superior a 48 horas		100%				100%	99%	99%	100%	100%
	PC 06.22 Alfabetización Informativa										
I.[PC 06.22]-28	porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN itinerario 1	≥ 5%	≥ 10%		6,7%	13,0%	9,6%	9,2%	15,6%	16,6%	13,5%
I.[PC 06.22]-30	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 2									39,3%	23,7%
I.[PC 06.22]-29	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 3	≥ 4%	≥ 8%		10,2%	12,2%	10,4	5,7%	11,5%	11,5%	8,7%
	PC 06.23 Apoyo a la Producción Científica										
I.[PC 06.23]-31	número de visitas a la página web de producción científica / número de PDI UJA	≥ 8	≥ 15				8,6	14,4	20,5	26,2	18,3
I.[PC 06.23]-32	número de consultas recibidas relativas a producción científica / número de PDI UJA	≥ 0,02	≥ 0,04				0,04	0,05	0,05	0,05	0,30
I.[PC 06.23]-33	Número de consultas al repositorio institucional de la UJA	≥30.000	≥60.000				54.644	94.112	85.236	sin datos	2.506
I.[PC 06.23]-34	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles		100%				100%	100%	100%	100%	98%
I.[PC 06.23]-35	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca		100%				100%	100%	100%	91%	-

I.[PC 06.23]-35: Se ha modificado el procedimiento de incorporación de tesis a RUJA, formalizada en IT.[PC06.23]-01 v. 01 - 2018-01-16 – repositorio aprobada en Junta Técnica de 16-01-2018. Debido a esta modificación, el indicador debe replantearse de otra manera

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

3.3. Indicadores de la Carta de Servicios

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	2013	2014	2015	2016	2017
Tener disponible en el fondo de la Biblioteca la totalidad de bibliografía básica y complementaria recomendada por el profesorado en los programas oficiales	Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Adquirir la totalidad de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes previa valoración de las mismas	Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ofrecer la posibilidad de hacer reservas de libros prestados , avisando a través de correo electrónico de su disponibilidad	si/no	si	si	si	si	si	si
Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de cuatro días hábiles	Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ofrecer información sobre los servicios y recursos de la Biblioteca a través de la actualización semanal de la web	Número de actualizaciones realiza en la página web de la Biblioteca semanalmente	1	4,4	3,3	4,2	3,7	3,6
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%	100%
Ofrecer a los usuarios de la biblioteca un Programa de Alfabetización Informativa con diferentes niveles de especialización para cada tipología de usuario	si/no	si	si	si	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%	98%
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%	91%	-
Mantener la oferta de número de puestos de lectura y estudio, no superando la relación de siete estudiantes (1 ^{er} , 2 ^o y 3 ^{er} ciclo) por cada puesto	Número de estudiantes (1er, 2º y 3er ciclo) por puestos de lectura y estudio	≤ 7	7	7	6	6	6

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: Se ha modificado el procedimiento de incorporación de tesis a RUJA, formalizada en IT.[PC06.23]-01 v. 01 - 2018-01-16 – repositorio aprobada en Junta Técnica de 16-01-2018. Debido a esta modificación, el compromiso debe replantearse de otra manera

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

Misión de la Universidad de Jaén:

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

Visión de la Universidad de Jaén:

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

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

Valores de la Universidad de Jaén:

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

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

Objetivos estratégicos

6.1 Objetivos estratégicos del área de Docencia

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

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

6.2 Objetivos estratégicos del área de Investigación

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

6.3 Objetivos estratégicos del área de Transferencia del Conocimiento

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

6.4 Objetivos estratégicos del área de Transmisión de la Cultura

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

6.5 Objetivos estratégicos del área de Responsabilidad Social

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L15. Establecer mecanismos para reforzar la capacidad investigadora de los equipos de investigación basada en la evaluación de resultados.

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

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

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

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

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

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

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

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

III PLAN ESTRATEGICO DE REBIUN 2020

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

Objetivos generales

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

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

Objetivos generales

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

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

Objetivos generales

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

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

Objetivos generales

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

ANEXO 3. PLAN DE ACTUACIÓN. CONSECUCIÓN OBJETIVOS 2016

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

Objetivos EJE CLIENTE-USUARIO

3. 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)
Objetivo cumplido: Informe presentado en Junta Técnica de 20 de enero de 2017
4. 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)
Objetivo cumplido: Proceso de recatalogación finalizado y 4.395 ejemplares incorporados al catálogo
5. 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
6. 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
7. Desarrollo de Dialnet (objetivo motivado por: Sugerencias recibidas por usuarios y por el Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación)
Objetivo cumplido: Informe presentado en Junta Técnica de 20 de enero de 2017
8. Campaña promoción Biblioteca (objetivo motivado por: Objetivo general. Dar a conocer la Biblioteca y sus servicios)
Objetivo no cumplido: pasa a 2017 como Campaña promoción CRAI como complemento al desarrollo del objetivo 2016-1 "Conversión de la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación"

Objetivos EJE 3. EMPLEADOS Y CAPACIDADES DE LA UNIVERSIDAD

9. Elaboración de un informe relativo al impacto de la formación específica en el personal de la Biblioteca
Objetivo cumplido: Informe presentado en Junta Técnica de 6 de octubre de 2016

Los indicadores de objetivos 2015 son:

OBJETIVO	INDICADOR	2015	2016
Elaboración de un informe relativo a la conversión de la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación	Informe presentado a Equipo de Gobierno	no	si
Recatalogación de los fondos de las antiguas escuelas de Magisterio, Comercio y Empresariales	Número de ejemplares ingresados por catalogación retrospectiva	0	4.395
Implantación de Sierra	Sierra implantado y en producción	no	si
Implantación de la plataforma de préstamo de libros Xebook	Xbook implantado y en producción	no	si
Desarrollo de Dialnet	Implementación de las líneas	no	si
Campaña promoción Biblioteca	Presupuesto ejecutado en 2016	no	no
Elaboración de un informe relativo al impacto de la formación específica en el personal de la Biblioteca	Procedimiento o I.T. sobre actividades de formación específica en Biblioteca	no	si

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

- 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)
Objetivo cumplido: Informe presentado en Junta Técnica de 27 de enero de 2017

Grupo de Trabajo de Comunicación Interna

- Hacer un análisis del uso de la página de Comunicación Interna
Objetivo cumplido: Informe aprobado en Junta Técnica de 20 de enero de 2017.
- 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

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

3.2.2. 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)
Objetivo cumplido: Instrucción Técnica aprobada en Junta Técnica de 27 de enero de 2017

3.3.3. 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

3.3.4. 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

Objetivo cumplido: Documento presentado en la Asamblea Anual de Rebiun 2016 celebrada en Palma de Mallorca.

- 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

Objetivo no cumplido: La actividad CBUA de 2016 ha puesto prioridad en otros temas. El objetivo pasa a CMI 2017

Elaborar un Plan de Formación acorde con las competencias y con actividades formativas virtuales

Responsable: Subdirección de Biblioteca y Administración del Sistema Informático

Objetivo no cumplido: La actividad CBUA de 2016 ha puesto prioridad en otros temas. El objetivo pasa a CMI 2017

3.3.5. 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)

Objetivo no cumplido debido a que aún no se han realizado las encuestas. Este objetivo pasa al CMI 2017

3.3.6. 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

3.3.7. 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)

Objetivo cumplido: correo electrónico enviado a la lista PDI con fecha 27 de enero de 2017

3.3.8. 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
Objetivo no cumplido: Debido a la necesidad de coordinar distintos servicios, todavía no se ha podido aprobar la documentación. Este objetivo pasa a CMI 2017

3.3.9. 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

3.3.10. 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
Objetivo no cumplido debido a que aún no se han realizado las encuestas. Este objetivo pasa al CMI 2017
- 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
Objetivo cumplido: Informe enviado a Dirección el 13 de junio de 2016. Al margen se celebra una reunión con el Servicio de Informática y se envía un mensaje al Grupo de usuarios de Sierra GEUIN preguntando si alguien había resuelto esta duplicidad, no se recibió respuesta alguna.

ANEXO 4. SIGC-SUA

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

Observaciones/Recomendaciones: Sobre las desviaciones de los valores objetivos de los indicadores I.[PC 06.213]-18, I.[PC 06.23]-33 y I.[PC 06.23]-35, se ha realizado el análisis por la Unidad de los efectos y causas, concluyendo en un plan de acciones que incluye la modificación técnica de indicadores para ajustar a la capacidad y factores de calidad en la prestación de servicios a los usuarios. Por consiguiente, la observación se establece en la medida de verificación de la implantación del plan de acciones previsto por la Biblioteca.

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

PC06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.

Puntos fuertes o buenas prácticas

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

Oportunidades de mejora

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

4.3. Informe ejecutivo de Auditoría Continua ciclo 2017

Observaciones/recomendaciones:

1. Se recomienda, a valoración de la Unidad, respecto al Itinerario 4 (PAS), el desarrollo de estrategias/propuestas, en su caso innovadoras, curso on-line etc., elevarlas a los órganos competentes de dirección, para activar la demanda de curso de alfabetización informacional de este colectivo, tal y como se han desarrollado en otros itinerarios.
2. Respecto a la impartición de cursos a través de docencia virtual para los itinerarios 1 y 2, se recomienda a valoración de la Unidad, incorporar la firma electrónica en la elaboración de los certificados, de esta forma todo el proceso estaría automatizado, sin necesidad de desplazamientos por parte de los estudiantes.
3. Se recomienda la incorporación de los cursos on-line de los itinerarios 1 y 2 a la documentación del proceso, como procedimiento telematizado.
4. Se recomienda la incorporación del nuevo procedimiento telematizado de adquisiciones bibliográficas a la documentación del proceso.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

		2011	2013	2015	2017
	1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.	Media	Media	Media	Media
1	Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	4,49	4,19	4,07	4,04
2	Asignación de los objetivos que tiene que lograr en el desempeño de su puesto de trabajo.	4,15	4,08	3,93	3,71
3	Disponibilidad de documentos y métodos para realizar su trabajo con eficacia (mecanismos de búsqueda de información, manuales y guías de procesos de su Unidad).	4,15	4,17	4,30	4,32
4	Posibilidad de aplicar nuevas ideas en el desempeño de su puesto de trabajo (creatividad e innovación)	3,66	3,56	3,44	3,29
5	Posibilidad de desempeñar las funciones del puesto de trabajo con autonomía y responsabilidad propia.	4,00	3,92	3,89	3,86
6	Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo	3,98	3,97	3,78	3,86
7	Ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo	3,54	3,71	3,73	3,79
Total Bloque 1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO		3,99	3,94	3,88	3,84
	2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.	Media	Media	Media	Media
8	Desarrollo de la prevención de riesgos laborales en relación con su puesto de trabajo (información y formación sobre los riesgos, medidas de prevención adoptadas, equipos de protección individual, medidas de emergencia, etc.	3,22	3,44	3,70	3,57
9	Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.	3,27	3,28	3,74	3,48
10	Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.)	3,98	3,94	3,93	4,11
11	Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	4,22	3,97	3,85	3,96
12	Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza	3,93	3,92	3,77	4,14
Total Bloque 2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO		3,72	3,71	3,80	3,85
	3. PARTICIPACIÓN.	Media	Media	Media	Media
13	Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo	3,85	3,51	3,77	3,50

14	Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo	3,88	3,37	3,54	3,14
15	Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad	3,88	3,71	3,73	3,36
Total Bloque 3. PARTICIPACIÓN		3,87	3,53	3,68	3,33
4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.		Media	Media	Media	Media
16	Posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo	3,68	3,56	3,69	3,71
17	Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas	3,93	3,72	3,77	3,82
18	Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional	3,59	3,39	3,54	3,22
19	Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo	3,56	3,44	3,69	3,39
20	Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado	3,68	3,46	3,69	3,61
21	Utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajo.	3,50	3,47	3,69	3,61
22	Los métodos aplicados para evaluar el nivel de desempeño y de competencias en el puesto de trabajo	3,44	2,94	3,31	2,81
Total Bloque 4. FORMACIÓN / EVALUACIÓN		3,62	3,43	3,63	3,45
5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO.		Media	Media	Media	Media
23	Grado de cooperación, apoyo y desarrollo del trabajo en equipo en su Unidad.	3,90	3,47	3,62	3,57
24	Grado en el que se comparte los conocimientos entre las personas de la Unidad.	3,76	3,75	3,73	3,64
Total Bloque 5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO		3,83	3,61	3,68	3,61
6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.		Media	Media	Media	Media
25	Adecuación de la comunicación interna a las necesidades y estructura de la Unidad	3,90	3,89	3,77	3,67
26	Eficacia de los canales, medios y métodos utilizados para la comunicación en la Unidad	3,95	3,64	3,88	3,75
27	Fluidez de la comunicación con los responsables de la Unidad	3,88	3,64	3,85	3,68
28	Fluidez de la comunicación entre las personas que trabajan en la Unidad	4,00	3,81	3,88	3,68
29	Adecuación de la información institucional que le proporciona la Universidad	3,61	3,53	3,46	3,44
Total Bloque 6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO		3,87	3,70	3,77	3,64
7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.		Media	Media	Media	Media
30	Posibilidades que ofrece la Universidad para la promoción a un grupo de titulación o puesto de trabajo	2,72	2,09	2,68	2,11
31	Posibilidades que ofrece la Universidad para el desarrollo y mejora profesional en el puesto de trabajo que desempeña	2,03	1,78	2,81	2,57
32	Posibilidades de promoción profesional desde su incorporación a la Universidad.	3,60	3,34	3,08	2,71
33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	3,11	2,88	2,84	2,35
34	Garantías de equidad e igualdad de oportunidades en los procesos selectivos internos en los que ha participado.	3,61	3,47	3,62	3,48
Total Bloque 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA		3,01	2,71	3,01	2,64

8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		Media	Media	Media	Media
35	Retribuciones percibidas por las funciones realizadas en su puesto de trabajo	3,62	3,09	3,69	3,61
36	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones del resto de puestos de trabajo de la Universidad.	3,54	3,23	3,42	3,13
37	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones de puestos similares de otras administraciones públicas	3,33	3,13	3,38	3,52
38	Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, otras compensaciones).	3,16	3,00	2,96	2,86
39	Reconocimientos no retributivos recibidos por la Universidad (reconocimientos de los servicios prestados, felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.).	2,73	2,50	2,52	2,85
40	Beneficios sociales establecidos por la Universidad (Plan de acción social, atención sanitaria, guarderías, premios por jubilación, fomento actividades deportivas y culturales, fondos de pensiones, conciertos con empresas para obtener beneficios, otras atenciones sociales.).	3,23	3,09	3,24	3,07
41	Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar.	4,54	3,53	3,92	4,33
42	Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral que aplica la Universidad (permisos de maternidad o adopción, lactancia, reducciones de jornada por conciliación, premios y reducciones de jornada por situaciones excepcionales).	3,84	3,49	3,81	4,18
Total Bloque 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		3,50	3,13	3,37	3,44
9. VALORACIÓN GENERAL		Media	Media	Media	Media
43	Nivel general de satisfacción.	3,90	3,47	3,65	3,20
44	Grado general de motivación. (En función de las prácticas de gestión que desarrolla la Universidad y que inciden en su motivación: formación y capacitación, promoción, delegación de responsabilidades, participación, comunicación, retribuciones, reconocimientos y atenciones sociales).	3,88	3,44	3,48	3,11
45	Grado de implicación personal con la Universidad.	3,93	3,46	3,50	3,68
46	Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo.	4,40	4,09	4,12	4,00
47	Se identifica con la actual misión, misión, valores y estrategias de la Universidad			3,88	3,68
Total Bloque 9. VALORACIÓN GENERAL		4,08	3,67	3,76	3,63
10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD.		Media	Media	Media	Media
3,5 648	Prácticas de comunicación personal de la misión, visión, valores, estrategias (Universidad/Unidad) y objetivos del Servicio/Unidad, equipos o puestos de trabajo	4,05	3,70	3,92	3,61
49	Referente como modelo de actitud y comportamiento en la implantación e impulso de la cultura de la calidad y excelencia en el Servicio/Unidad	4,29	3,88	4,12	3,79
50	Prácticas y métodos de organización y distribución del trabajo en el Servicio/Unidad para garantizar la eficacia en la prestación del servicio	3,84	3,82	3,84	3,39
51	Actitudes en la comunicación (accesibilidad, escucha activa, valoración de las sugerencias propuestas, capacidad expositiva, generación de confianza persuasiva, transmisión de conocimiento).	4,18	3,79	3,84	3,61
52	Actitudes y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad en el desarrollo del trabajo	4,08	3,69	3,88	3,75
53	Actitudes y acciones para motivar y facilitar la participación en las actividades de mejora de los equipos y de las personas.	4,08	3,58	3,80	3,61
54	Actitudes y acciones para impulsar el trabajo en equipo en el Servicio/Unidad	3,82	3,56	3,92	3,61
55	Actitudes y acciones para impulsar la creatividad y la innovación en los procesos y en los servicios prestados	3,87	3,41	3,60	3,39
56	Prácticas y acciones para impulsar, apoyar y facilitar la participación de las personas en la formación	3,95	3,59	3,87	3,75
57	Acciones de reconocimiento interno por el trabajo realizado y los esfuerzos por la mejora del Servicio/Unidad	3,84	3,50	3,68	3,22
58	Prácticas y acciones para fomentar y promover la igualdad de oportunidades, la equidad en la gestión y trato con las personas del Servicio/Unidad	3,82	3,52	3,84	3,46

Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO / UNIDAD		3,98	3,64	3,85	3,56
	11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.	Media	Media	Media	Media
59	Considera que los objetivos de su Servicio/Unidad están alineados con la misión, visión, valores y Plan Estratégico de la Universidad.	4,49	4,11	4,27	4,04
60	Considera que en su Servicio/Unidad está implantada la orientación al cliente (prestar un servicio de calidad a los usuarios).	4,58	4,33	4,42	4,39
61	Considera que el sistema de gestión de calidad aplicado en su Servicio/Unidad está contribuyendo a la mejora continua en la prestación de servicios.	4,36	3,83	3,96	
62	Considera que el Gobierno y la Dirección de la Universidad impulsa la consecución de la misión, misión, valores y las estrategias.			3,92	
63	Considera que en la Universidad se promueve la calidad y la excelencia como objetivo institucional.			3,88	3,96
64	Considera que en la Universidad se fomentan valores de comportamiento ético y de transparencia y se actúa conforme a estos.			3,68	
65	Considera que en la Universidad se desarrollan actitudes, valores y actuaciones de responsabilidad social (protección del medio ambiente, seguridad y prevención, accesibilidad e igualdad).	3,90	3,71	3,85	3,61
Total Bloque 11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO / UNIDAD		4,33	4,00	4,00	3,90
	12. OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA.	Media	Media	Media	Media
66	Considera que las preguntas de la encuesta son adecuadas para conocer la percepción de la satisfacción de las personas (respecto al apartado 1 "Cuestionario de satisfacción").	3,71	3,34	3,54	3,70

4. Comentarios literales realizados por el personal de Biblioteca

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

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

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

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

5. Conclusiones

Tras el análisis de los resultados obtenidos en 2017 cabe destacar de manera general:

- El personal de Biblioteca se encuentra razonablemente satisfecho, la opinión general sobre el servicio se encuentra en 4 sobre 5, y sólo un bloque de preguntas se encuentra por debajo de 3, Promoción y desarrollo de la carrera
- Los resultados obtenidos en Biblioteca en su mayoría están por encima de los obtenidos de forma global en la Universidad, en opinión general sobre el servicio con una diferencia de 0,15 puntos
- El nivel de participación en 2017 ha sido 58,33%, similar al de 2015

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

7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.		Media	Media	Media	Media
30	Posibilidades que ofrece la Universidad para la promoción a un grupo de titulación o puesto de trabajo	2,72	2,09	2,68	2,11
31	Posibilidades que ofrece la Universidad para el desarrollo y mejora profesional en el puesto de trabajo que desempeña	2,03	1,78	2,81	2,57
32	Posibilidades de promoción profesional desde su incorporación a la Universidad.	3,60	3,34	3,08	2,71
33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	3,11	2,88	2,84	2,35

8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		Media	Media	Media	Media
38	Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, otras compensaciones).	3,16	3,00	2,96	2,86
39	Reconocimientos no retributivos recibidos por la Universidad (reconocimientos de los servicios prestados, felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.).	2,73	2,50	2,52	2,85

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

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

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

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

1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.		Media	Media	Media	Media
1	Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	4,49	4,19	4,07	4,04
3	Disponibilidad de documentos y métodos para realizar su trabajo con eficacia (mecanismos de búsqueda de información, manuales y guías de procesos de su Unidad).	4,15	4,17	4,30	4,32

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

8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		Media	Media	Media	Media
41	Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar.	4,54	3,53	3,92	4,33
42	Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral que aplica la Universidad (permisos de maternidad o adopción, lactancia, reducciones de jornada por conciliación, premios y reducciones de jornada por situaciones excepcionales).	3,84	3,49	3,81	4,18

11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.		Media	Media	Media	Media
59	Considera que los objetivos de su Servicio/Unidad están alineados con la misión, visión, valores y Plan Estratégico de la Universidad.	4,49	4,11	4,27	4,04
60	Considera que en su Servicio/Unidad está implantada la orientación al cliente (prestar un servicio de calidad a los usuarios).	4,58	4,33	4,42	4,39

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

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

6. Actuaciones

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

ANEXO 6. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN LA LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA año 2016

Durante 2016 los mensajes recibidos en la lista de distribución de Comunicación Interna han sido:

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Número de mensajes enviados a CI	129	187	288	159	130	216	190	173	179

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:

- 13 personas han participado
- 33 personas no han participado

ANEXO 7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS año 2016

1. RESULTADOS GLOBALES

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADISTICAS			
		Media	Desvi. Típica	Mediana	Moda
1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.)		4,10	,81	4	4
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.		4,06	,93	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		4,03	,81	4	4
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)		4,29	,90	5	5
5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades		4,14	,85	4	4
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.		4,03	,98	4	4
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición		3,98	1,09	4	5
8. El servicio de fotocopiadora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades		3,91	1,03	4	4
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación		4,24	,90	4	5
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.		4,12	,94	4	5
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.		4,13	,88	4	4
12. El uso de "Mi cuenta" en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.):		4,19	,87	4	5
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella		3,89	1,06	4	4
14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan		4,12	1,02	4	5
15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.		4,19	,92	4	5
16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.		4,22	,86	4	5
17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía		4,20	,89	4	5
18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).		4,12	,94	4	5
TOTAL		4,11		4	
Global	19. Valore su nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,16	,78	4	4
Percepción sobre la mejora	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,12	,85	4	4

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

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIAS					
		2011	2012	2013	2014	2015	2016
1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.):		4,00	4,02	4,26	4,08	4,15	4,10
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.		4,01	3,88	3,98	4,00	4,15	4,06

3. Las herramientas para la recuperación de información (catálogos, metabuscador, etc.) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca.'	3,88	3,93	4,08	4,02	4,05	4,03
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).'	4,25	4,21	4,39	4,16	4,36	4,29
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	4,14
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.			4,03	4,01	4,14	4,03
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.	3,70	3,75	3,90	3,77	3,98	3,98
8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.			3,95	3,75	4,01	3,91
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,05	3,96	4,11	4,10	4,15	4,24

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

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

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

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

1.4. Preguntas relativas a objetivos

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'			4,14	3,98	4,10	4,12
12. El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.).'			4,25	4,12	4,27	4,19
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.'			3,96	3,83	4,00	3,89

1.5. Preguntas relativas a la propia encuesta

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

2. RESULTADOS POR TIPO DE USUARIO CON COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADÍSTICAS			
		grado	postgrado	PDI	PAS
	1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.).'	4,15	3,64	4,23	4,14
	2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	3,96	3,53	4,57	4,11
	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.'	3,98	3,92	4,29	3,97
	4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).'	4,18	4,03	4,61	4,39
	5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.	4,16	3,90	4,25	4,17
	6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.	4,00	3,55	4,33	4,13
	7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.	3,86	3,81	4,47	3,90
	8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.	4,01	3,85	4,06	3,50
	9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,27	4,18	4,21	4,20
	10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'	4,15	4,00	4,29	3,95
	11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.	4,06	3,83	4,46	4,14
	12. El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.).'	4,19	4,07	4,34	4,14
	13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.'	3,94	3,41	4,19	3,88
	14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	3,88	4,11	4,57	4,27
	15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'	4,01	4,09	4,62	4,30
	16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,11	4,11	4,54	4,26
	17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.	4,08	4,03	4,52	4,27
	18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	4,00	3,97	4,41	4,21
TOTAL					
Global	19. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,06	4,06	4,42	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.	4,07	3,91	4,42	4,10

Observaciones/Sugerencias de estudiantes de grado:

- Creo que los cursos Alfin deberían comenzar en el primer cuatrimestre del curso, ya que luego se amontonan y es difícil llevarlos adelante junto con las asignaturas. Además es mejor conocer como funciona la biblioteca al principio del curso y no en el segundo cuatrimestre
- En época de exámenes se podría valorar la posibilidad de abrir algún fin de semana ya sea una planta, dos o incluso media, como se realiza en muchas universidades de Andalucía. Ya que la sala de estudio se queda pequeña y no siempre se abren clases.
- Habría que hacer un préstamo de libros especial, para la gente con muy pocos recursos que pueda disponer de los libros que les "obligan los profesores", para así facilitarles el estudio y no situarles una desventaja más al no tener poder adquisitivo para comprar los libros.
- Mas salas de acceso libre
- Me convence todo excepto el personal administrativo de la biblioteca, deja mucho que desear.
- Muy contento con el servicio prestado por la BUJA y los miembros que hacen que funcione tan de maravilla. ¡Mi gratitud y enhorabuena!
- Que los empleados de la biblioteca hagan menos ruido a la hora de hablar
- Renovación de libros que empiezan a estar en mal estado o anticuados. Al igual que tener más ejemplares de los libros más requeridos.
- Si le bajo la nota a muchos de los servicios es debido a que muchos de los libros se han quedado anticuados o bien las disponibilidad es mínima. Además, la web de la biblioteca se sale cada dos por tres y cuando encontramos algo realmente necesario en la base de datos nos pide que nos registremos en otra página web. Creo que el acceso de los alumnos a la información debería de ser más directo y más sencillo. Los prestamos son demasiado cortos y hay muchas personas que nos encontramos fuera de la ciudad realizando prácticas o tfg y nos obliga a usar otros medios o a viajar continuamente. La biblioteca tiene espacio suficiente para albergar todo, pero en la mayoría de ocasiones es muy molesto poder estudiar allí, los mismo bibliotecarios en ocasiones hacen mucho ruido y no ponen orden a las personas que molestan a los demás compañeros. Esto es generalizando, hay bibliotecarios muy buenos, que ayudan y permanecen en silencio.
- Una señora que está en el servicio de préstamo de libros tiene un trato tirano y despectivo a la hora de desempeñar su trabajo. Es una lástima que haya 5 millones de españoles en el paro y que no esté esta señora a gusto en su puesto

Observaciones/Sugerencias de estudiantes de postgrado

- Es necesario para nuestra biblioteca tener acceso a bibliografía extranjera, en concreto con universidades de prestigio social. Tener conexión a trabajos de otras materias y autoras/es fuera de nuestros límites geográficos mejoraría nuestro conocimiento y forma de interpretar las profesiones en las que se forma nuestro alumnado, así como la realidad. Trabajos europeos, americanos, etc., resultaría una praxis muy interesante de cara a nuestro saber, como también a la hora de la investigación. Nuevas redes sociales entre distintos colectivos universitarios. No podemos limitarnos a comparar trabajos con bibliografía española. Todo tipo de idioma, e interactuar de manera fluida con sus autores/as para poder generar conocimiento. De manera personal, propondría la creación de una plataforma web en la que alumnado de diferentes instituciones universitarias de cualquier parte del mundo quisiera compartir su conocimiento, estructurándolo en materias e intereses respectivamente. Un saber no compartido no es sabido.
- los servicios que ofrece la biblioteca superaron mis expectativas, el personal que labora es muy amable y está comprometido con su trabajo
- Más días de sala de estudio 24 horas. Abrir la sala de estudio los fines de semana en horario mañana y tarde.
- Me sorprendió la rapidez con la que responden a los e-mails. ¡Excelente trabajo!

Observaciones/Sugerencias del PDI

- En época de exámenes hay mucho bullicio en las salas
- Excelente servicio. De lo mejor de nuestra universidad. Muchas gracias
- Los espacios para estudio están bien, pero para investigación creo que hacen falta espacios más adecuados.
- Sería necesario establecer acuerdos con universidades españolas y extranjeras para acceder a sus fondos digitalizados, especialmente con la Universidad de Michigan, que tiene acuerdos con varias universidades extranjeras y un fondo extraordinario de libros digitalizados. También sería necesario mejorar el acceso y uso de e-brary

Observaciones/Sugerencias del PAS

- Aprovecho la ocasión para sugerir la posibilidad de que los usuarios puedan escanear documentos en las instalaciones de la Biblioteca. Eso es especialmente interesante para el material que no se puede sacar del edificio.
- Es un Servicio prescindible para el desarrollo de mi trabajo
- Es uno de los servicios más completos de la UJA, su personal es dinámico e innovador. El personal de atención al público es diligente. Destaco el servicio de Pregunta al bibliotecario, por su eficacia y rapidez

3. CONCLUSIONES

Tras el análisis de los resultados obtenidos en 2016 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 4,16 sobre 5, en 2015 fue 4,20
- La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía se ha valorado con una media de 4,20 sobre 5, en 2015 fue 4,16

De las 20 preguntas de que consta la encuesta, sólo tres se han 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
El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades	3,91
Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella	3,89

Los aspectos más valorados son:

La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)	4,29
Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación	4,24
La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,22
La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía	4,20

El aspecto más valorado en 2015 también fue La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.), 4,36 sobre 5

El servicio más valorado ha sido el acceso a los recursos informativos y el aspecto SERVQUAL más valorado ha sido la tangibilidad, los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'

Respecto a la tipología de usuarios, los estudiantes son los que manifiestan una menor satisfacción, igual que en 2015, aunque la diferencia es muy poco significativa respecto al resto de tipologías de usuarios.

4. ACCIONES DE MEJORA

En Junta Técnica de 15 de marzo de 2017 se acuerda no establecer nuevos objetivos a base a los resultados del análisis de las encuestas.

ANEXO 8. ENCUESTAS POSTSERVICIO año 2016

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 2016 se han recibido 221 consultas a través del servicio *Pregunta al bibliotecario*. De las 208 consultas 99, un 44,80%, han cumplimentado la encuesta de satisfacción postservicio.

VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

Mal	3	3,61%
Regular	1	1,20%
Bueno	79	95,18%

¿LA RESPUESTA HA SIDO SATISFACTORIA?

Sí	93	94%
No	6	6%

Comentarios de interés han sido:

- Atención rápida y eficaz
- El bibliotecario me ha respondido exactamente a lo que le preguntaba, de forma sencilla, clara y directa. No puedo estar más contento.
- 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.
- Excelente servicio
- Gracias por la ayuda
- La respuesta ha sido muy rápida y efectiva
- Me han respondido rápida y eficazmente
- Gracias por la rapidez en responder
- No me han resuelto el problema ni me han asegurado que alguien lo haga. Eso sí, respuesta inmediata y buena atención.

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

2. PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL

Modelo de encuesta:

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

El porcentaje de respuesta ha sido el siguiente:

	encuestas lanzadas	encuestas cumplimentadas	porcentaje
alfin01	595	271	45,5
alfin02	530	251	47,4
alfin03	464	194	41,8
alfin04	336	103	30,7
alfin05	256	99	38,7
alfin06	99	88	88,9
alfin07	46	27	58,7
alfin08	40	34	85,0
alfin09	32	32	100,0
alfin10	29	29	100,0
TOTAL	2427	1128	46,5

Las valoraciones han sido las siguientes:

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

Respecto a los comentarios, destacar los siguientes:

alfin01

- Debería de contar más test también en el primer cuatrimestre
- Me parece bastante útil para saber manejar bien la biblioteca y la página web de la universidad
- Me han gustado mucho los vídeos, bien editados y bien explicados por los profesores. Yo pondría más en el curso. un curso genial para conocer la bu

- Sería conveniente abrir más espacios de estudio en las épocas de exámenes.
- Muy buena forma de conocer las herramientas de la biblioteca fácilmente.
- Sobre la información que nos dan, hay mucha que no se facilita y que hay que buscarla bien. Deberían de señalar mejor dónde están todas las normativas
- Este primer curso esta muy bien estructurado y es de gran ayuda, por lo que no estimo conveniente sugerir mejoras al respecto. Gracias.
- todo muy bien
- Los vídeos son demasiado simples; faltan distintos planos. Algo que deberíais de cambiar sería la monotonía y las constantes interjecciones
- creo que los propios profesores deberían enseñarnos a manejar la búsqueda en la biblioteca.
- El vídeo tutorial de mi cuenta no se ve, sale en la portada la profesora, pero se vuelve a repetir el vídeo del catálogo
- Me parece un curso que dentro de su carácter informativo a la hora de manejarse en todo lo relacionado con la biblioteca es de lo más completo
- Los videos son cortan, se tarda mucho en verlos como consecuencia de esos cortes.
- Creo que hay demasiado contenido teórico que no resulta de gran utilidad en un nivel tan basico
- me ha gustado el curso ya que considero que trata temas interesantes y de mucha utilidad.
- Un curso muy útil para los alumnos que se han inscrito por primera vez en la Universidad, y desconocen la cartera de servicios de la que puede disponer
- es muy útil
- me parece correcto y satisfactorio.
- correcto
- muy correcto
- Los PDFs que hay al final de algunos módulos, resultan utiles si se quieren imprimir para tener la información a mano
- Sería muy interesante que cuando aparece el resultado del test, si alguna pregunta se ha fallado, te indique cuál ha sido
- Los vídeos tutoriales estan muy bien, son entretenidos y didácticos.
- Hola, en cuanto a las sugerencias, no me viene ninguna en mente, veo que el curso se se ha realizado de manera satisfactoria
- todo bien, felicidades por la labor y el compromiso con los estudiantes para que podamos desarrollar nuestra tarea estudiantil y de investigación.
Los temas vídeos son repetitivos, si se pusieran más de acuerdo se reduciría. El resto del curso me ha parecido útil, sobre todo el último modul
- Este curso me ha parecido muy interesante y es muy fácil de comprender, no deberían de cambiar nada.
- Las explicaciones mediante vídeos resultan muy útiles, pues se nos explica la información de una manera muy sencilla y atractiva
- todo correcto, con una explicación y detalles muy buenos. Gracias
- El curso es interesante, pero al ser extenso considero que requiere de más días para su análisis, para poder leer toda la información
- Es un curso bastante interesante y enriquecedor

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

alfin02

- me ha parecido estupendo! genial para el TFG
- Todo está muy bien.
- todo muy bien
- el curso me parece interesante y útil
- En algunos navegadores la reproducción de los videos es difícil de ejecutar, sugiero si podrían abrir un canal en youtube y subir los videos allí, facilitando un link para poder acceder. gracias !
Este módulo ayuda a hacer un buen TFG. Se dan las pautas a seguir sin cometer muchos errores.
- Durante Alfin 1 pensaba que requería de más tiempo, pero a medida que avanzo encuentro que es mejor hilar la información de forma conjunta, coordinada y hasta cierto grado entramadamente, gracias por el excelente curso.

- La profesora ha tenido una gran dedicación al curso, resolviendo las dudas y necesidades del alumnado. Creo que sería buena idea que fuera la tutora del grupo de alfin sucesivamente, para siempre tener la misma persona.
- Estoy haciendo ALFIN 02, y me gusta mucho como explica cada tema Ana. Eres muy clara, te haces entender perfectamente, y se hace muy rápido y ameno el contenido. Enhorabuena!!!!
- Me ha gustado mucho. Valoro muy positivamente el gran nivel de actualización y de fuentes y recursos aportados con los materiales.
- Sólo puedo decir gracias. El curso es genial.
- Opino que el estado del módulo debería salir verde una vez superado, al igual que en el alfin 01.
- Me ha parecido un curso interesante, porque así aprendemos más cosas sobre la UJA, biblioteca...
- El curso está bastante bien pero a veces algunas preguntas de los test son muy complicadas para comprender bien del todo la teoría.
- EN MI OPINIÓN PONDRÍA MENOS VÍDEO Y MÁS TEXTO
- Es un módulo con un contenido preciso y muy importante a la hora de hacer investigación, pues es necesario conocer acerca de la propiedad intelectual y de esta manera no incurrir en plagio. Me parecieron muy adecuados los vídeos explicativos
- Los vídeos podrían ser más atractivos para captar mayor atención.
- Al contrario de comentarios que he leído en el foro, a mi me encantan los videos tutoriales, además, cuando uno vive lo que hace y está comprometido se nota y se transmite.
- Se podrían dar más información acerca de Creative Commons, sobretodo cómo implantarlo en blogs y en cualquier sitio que deseemos
- Sé que puede que no sea posible, pero los videos de más de 5 - 6 min se hacen un poco largos y pesados, sería una buena idea acortar algunos vídeos, cuanto menos duren más ameno será verlos.
- Muy buenas! Acabo de completar el curso, y creo que aprendido muchísimo. Realmente, estoy muy satisfecho con el trabajo de Dña Ana, ojalá a futuro se siga esta metodología en el trabajo y su atención y preocupación constante por todos nosotros. Un saludo.
- La información aportada es muy útil y válida. muy satisfecha.
- Los videos son muy extensos, aunque entiendo que no se puedan hacer más cortos.
- Esta parte del curso ALFIN ha sido muy interesante.
- Sobre OJS (Open Journal System) no he conseguido saber si una revista es o no de este tipo. Esa parte quedó demasiado ambigua. Quizá la información se daba de una manera muy específica y no supe enfocar para encontrarla
- No creo que haya que mejorar nada, está todo muy bien explicado, se encuentra todo con facilidad y es muy útil
- Vídeos mas cortos
- Poner ejemplos para aclarar la parte teórica: estructura de los trabajos, revisión, búsqueda de información... mostrando esas etapas de la realización, en trabajos finalizados de repositorios, artículos...

La mayoría de comentarios relativos a alfin02 aluden al interés y utilidad del curso. Como sugerencia, en tres ocasiones se propone que los vídeos sean más cortos.

alfin03

- Estos módulos me han parecido un poco más aburridos al no ser tan dinámicos como los videos.
- El curso debería de promocionarse de forma más intensa, con objeto de llegar a los estudiantes de nuevo ingreso. Durante los primeros años de estudio, la mayoría no conocemos la amplia oferta de la biblioteca y nos encontramos con muchas trabas a la hora de encontrar información. También debería de realizarse en un solo curso académico. Los funcionarios de la EPSL, no ofrecen información sobre el curso ni cuando se les pregunta e incluso, la facilitan de forma errónea. Deberían de solucionar ese problema.
- Pienso que deberían subir más texto explicativo porque a veces las diapositivas o hay que buscarlas demasiado o te puede costar la vida hacer el 100% en los tests.
- El curso ha sido muy largo y se hace pesado.
- Los vídeos explicativos podrían ser más cortos y mas precisos.
- No tengo ninguna sugerencia respecto a este curso "Alfin 03", solo puedo decir que estoy encantado de haber conocido los métodos de búsqueda y las diferentes páginas que se precisan en el contenido del mismo. Muchísimas gracias por todo el trabajo que realizáis para aumentar nuestro conocimiento y lo que me habéis aportado a nivel académico. Gracias

- La posibilidad de más vídeos en la cuestión formativa por que hacen el estudio más ameno y lo facilitan.
- Resulta demasiado extenso y aparecen muchísimos hipervínculos. Resulta muy interesante y util la verdad, pero aparece tanta informacion que no puedes procesarlo ni meterte en todo.
- De los tres cursos que llevo hasta ahora ha sido el peor sin duda. En mi opinión la información estaba mal estructurada. Los pdf suministrados con el contenido directo de la plataforma son pésimos, como ya indiqué en el Alfin 01, que se dieron igual. Los videos aburridos o al menos no son ni mucho menos como los de Ana Isabel Baltar, del Alfin 02.
- Que las respuestas sean mas fáciles y concretas.
- Hay muchísima información repetida dentro del mismo módulo, entre módulos e incluso entre un alfin y otro.
- No tengo nada que sugerir, quizás añadir más contenidos multimedia con los que interactuar y facilitar el aprendizaje.
- Me gusta que no haya muchos vídeos.
- Este Curso Alfin 03 es muy útil porque permite conocer todas la herramientas con las que se cuenta para optimizar la búsqueda de la información.
- El modulo 1 y 2 debería de estar separado y el modulo 4 no ser tan denso.
- mostrar los resultados de los test erroneos. seria interesante que cuando te equivocas en una pregunta ver la opcion correcta para conocer tu error.
- Los enlaces al modo de funcionamiento de algunos requisitos específicos de Humanidades no funcionan (por ejemplo el dedicado a explicar como funcionan las bases de CSIC) Muchas gracias por el curso. Contenidos y materiales muy interesantes.
- Los vídeos adjuntos al material para la realización de los distintos módulos daban problemas a la hora de visionarlos, incluso utilizando Google chrome (no se escuchaban con nitidez, se entrecortaban, eran muy lentos al cargarse). Suelen ser bastante visuales y de gran ayuda, deberían solucionar ese problema lo más pronto posible.
- Me ha parecido este modulo algo más largo de lo normal. Tenía demasiado texto y pocos videos. Hubiese sido mejor más videos explicativos y menos texto.

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

alfin04

- En la parte del supuesto práctico 2 se debería mejorar la forma de explicar cómo realizar el supuesto ya que yo, por mi parte, tuve bastantes dificultades en como hacerlo.
- ninguna, todo me ha parecido estupendo.
- Es muy interesante pero bastante largo.
- Algunos módulos eran demasiado largos y pesados.
- Estoy bastante contenta con los 4 Alfin realizados hasta ahora.
- Que quede de manera permanente todos los cursos alfin para que podamos acceder a ellos cuando lo necesitemos en caso de dudas que surgen a lo largo del grado

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

alfin05

- En el alfin 3 quizás hay demasiado contenido concentrado.No obstante gracias por todo.Ha sido muy útil
- todo muy bien, espero que sigan realizando mas cursos asi
- Algunas diapositivas están faltas de información ya que tuve que buscarla fuera de ellas. Aún no tengo entendido para que nos sirve todo esto, si, para ayudarnos a comprender muchas cosas pero es como en el insituto, me meten muchisima informacion cuando luego en la vida diaria no voy a usar nada y no me va a ser útil en ningún aspecto cotidiano.
- La redacción de las preguntas del test, algunas, son muy extensas y confusas. Deberían ser más claras y sencillas en su redacción.
- ninguna sugerencia, todo está correcto.
- Me ha resultado muy interesante y bastante muy útil.
- Que el curso podria tener mas contenido audiovisual me refiero Alfin en plan completo que todo fueran videos porque a si aseguras al menos la visualizcion para realizarlo.
- Los vídeos, en ocasiones, son demasiado largos y se hacen algo pesados.

- primera parte del curso muy tediosa y técnica, simplificar mas las cosas y respecto de la segunda parte es la mas interesante y util pero para que cargue un vídeo tarda mas de 10 min, teniendo en cuenta que hay que hacer tfg, estudiar, practicas y demás mucha perdida de tiempo.
- felicitarlos nada mas por la labor realizada !
- Hay información repetitiva y/o poco útil.
- La parte de RefWorks me parece muy interesante. Debería promocionarse más a nivel de la universidad, la gente que no hace ALFIN probablemente no lo conozca.
- Los ALFIN que exponían la información en módulos sin vídeos o con pocos vídeos me parecen más interesantes; veo los vídeos más como algo complementario u optativo que como un método de explicación útil.
- La parte 2ª de este módulo 5 es más extensa que la primera, y en el cronograma se distribuye el tiempo a partes iguales.
- Enhorabuena por el Primer Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Universitaria en la Modalidad Innovación en la Gestión, muy merecido.
- No puedo escribir ninguna sugerencia plasma muy bien el contenido y lo que se haya encontrar .
- Ha sido, quizás, de todos los Alfin, el más práctico y el que más fácil de llevar a cabo me ha resultado.
- Se hacen pesados esos vídeos tan largos.

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

alfin06

- Agradezco toda la información tanto en los vídeos como en el material de diapositivas. Valoro muy positivamente que estén todos los enlaces del tema sobre el que se trata, porque nos facilita muchísimo el poder conocer ampliamente el tema.
- Asimismo quiero destacar la gran utilidad de la última parte del módulo, la de la bibliografía.
- Me ha parecido muy interesante este primer módulo.
- Todo muy bien pero una sesión presencial no vendría mal
- Es mucha información y lo de la cita del personaje de Day no la comparto. XD
- Sería de gran utilidad hacer alguna clase práctica y presencial.
- Puede ser interesante, una sesión presencial de presentación de la plataforma, para aquellas personas que no estamos familiarizados con ella.
- MUY CORTO EL PROGRAMA, SIN EMBARGO TIENE MUCHA INFORMACIÓN DESGLOSADA QUE ES EL PUNTO DE SABER PARTIR, SALUDOS
- ..mas atención directa con con los alumnos, a través de sus correos personales y mas claros en las explicaciones a veces hemos ido dando palos de ciego y con desespero por la escasa claridad. Pensad, que algunos somos nuevos y nos perdemos. El curso es bastante interesante.
- Quizás sea mi equipo o mi servidor, pero los vídeos de los módulos no los puedo visualizar de forma continua. Por todo lo demás, solo decir que es un curso muy útil.
- Por favor cuando se escriba un correo, al profesor, encargado de verificar los mismos; contestar con más claridad; pensad que somos alumnos que no conocemos el contenido y vamos un poco perdidos.
- Agilidad en las respuestas a los requerimientos y preguntas que se realizan.
- Felicitar a todos quienes hayan contribuido en el diseño y a los facilitadores del curso, la información es muy interesante y valiosa para nuestra formación.
- Duración del curso mas tiempo, hay muchisima informacion, requiere su tiempo de trabajo.
- Mas explicaciones para la realizacion de las tareas, en le caso del ORCID
- Aun no entiendo muy bien el manejo de esta plataforma, espero poco a poco poder entenderla
- Considero que puede haber un diseño instruccional de realizar lecturas o ver videos más puntuales y con ello, dar respuesta a instrumentos de valoración y no solo dos.
- Poner un pequeño tutorial en video o en formato PDF con imagenes de cómo funciona la plataforma así como realizar los cursos ALFIN... con cosas básicas sobre donde están los materiales, si te los puedes bajar... qué tienes que leer etc.
- El curso me ha parecido tremendamente útil ya que me encuentro en el comienzo de mi tesis doctoral y al venir de licenciatura no tuve que hacer TFG, con lo cual andaba perdida con bibliografía y registros de investigadores
- Muchas Gracias!

- Creo que esta encuesta se debe de contestar hasta que se termine el curso, pero la indicación vía correo fue que la contestemos.
- La verdad creo que hizo falta desde mi punto de vista muy personal, un curso introductor ido a esta situación de no conocer la plataforma. Saludos
- La plataforma es un poco confusa, deberán considerar más la usabilidad. Muchas gracias.
- En general, todo el contenido está genial, tan solo comentar un pequeño detalle a la hora de exponer los contenidos: cuidado con las mayúsculas y la acentuación. Cada vez que se empieza una nueva oración debe ir en mayúsculas. De lo contrario estamos cometiendo faltas de ortografía que, además de lo obvio, afean todo el texto.
- Que es bueno contar con las herramientas que este programa nos ofrece.
- Presentaciones concisas, con contenidos de fácil lectura y seguimiento, muy bien acompañado por los vídeos y los enlaces a los diferentes materiales. ¡Felicidades y muchísimas gracias!
- Mucha documentación, mucho texto. Como recursos didácticos están bien, pero más corto y conciso estaría genial. Aún así, muy buen trabajo.
- despeja muchas dudas a la hora de abordar el TFM, gracias Ana I. Baltar
- Me parece muy completo el curso, sin embargo, al no estar familiarizada con la plataforma me fue difícil saber donde era el comienzo y el fin.

La mayoría de comentarios relativos a alfin06 aluden al interés y utilidad del curso. Como sugerencia, en tres ocasiones se propone clases presenciales. Además en varias ocasiones se hace referencia a la dificultad de trabajar en la plataforma Ilias.

alfin07

- No considero que deba haber mejoras
- Está todo perfecto. El Alfin 07 me ha hecho caer en la cuenta de todas las herramientas que tenemos al alcance de la mano para hacernos el trabajo más fácil ;) ¡Gracias!
- Nada que mejorar. De gran utilidad.
- Agradecer la oportunidad que nos dan para conocer todo este tipo de recursos que nos vienen muy bien. Yo particularmente trabajaba con versiones off-line de gestores, pero es muy útil que en la versión web puedas luego actualizar desde cualquier ordenador. Además, Mendeley me ha parecido un recurso muy bueno, y el hecho de que copie todos los datos bibliográficos con sólo introducirlo a golpe de click... Es una pasada
- Muchísimas gracias por lo que nos han enseñado. Me ha servido mucho. Enhorabuena al equipo docente!
- Quisiera felicitar por el material aportado en los vídeo, son muy explicativos y claros, es un acierto realizar estos cursos formativos.

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

alfin08

- Agradecer la atención brindada a cada uno de mis compañeros. Buen curso, muy trabajado y necesario para la formación para la investigación. El profesorado es muy competente y está muy actualizado. Valoro mucho su atención
- EL permitir usar la biblioteca de jaen, resultaria que el curso fuera mas enriquecedor y practico.
- Estoy fascinada con este módulo, me ha sido de mucha utilidad y considero que toda la información expuesta podrá abonar a mi investigación actual.
- Excelente trabajo !!! De gran ayuda. Gracias
- Felicitar al profesorado por sus explicaciones, que sin duda, me son de gran ayuda. Un curso muy útil para sacar el máximo provecho a internet y agilizar nuestro trabajo. Valoro muy positivamente este curso, al igual que los Alfin_06 y Alfin_07 que he realizado anteriormente. Muchas gracias por ofrecernos esta oportunidad para formarnos y ayudarnos a ser mejores investigadores.
- Los materiales, contenidos y estrategias es de lo mejor
- Más cursos de este tipo que permiten gestionar mejor las nuevas tecnologías ante la increíble cantidad de datos...muy útil para TFM o tesis
- Más que una sugerencia es querer dejar constancia de lo útil que resulta alfin. Un 10.
- Me pareció un curso excelente
- Que estas plataformas, no solo sean para nivel superior, seria fabuloso que se incluyeran desde la educación basica.

- Que la información sea mas clara
- TENER EN CUENTA LA SITUACIÓN DEL CORREO NECESARIO EN LA ACTIVIDAD DE DIALNET, PORQUE SI HAY PARTICIPANTES SIN ESE CORREO, NO ES POSIBLE HACERLA, HASTA QUE RESUELVAN ESO. SALUDOS.
- todo perfecto

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

alfin09

- El curso me ha sido de gran utilidad para conocer cómo medir el impacto de lo que investigo. Especialmente agradezco el poder conocer otras medias alternativas (ej.: Altmetrics) porque para los que estamos empezando y no tenemos JCR es muy útil. Felicitar al profesorado del curso por su gran claridad expositiva así como por los materiales que nos dan, y agradecerles su labor y la oportunidad formativa que nos brindan
- Este alfin me ha resultado muy útil, felicitar por el programa
- todo muy bien
- buenos aprendizajes
- El curso cuenta con una gran cantidad de contenido, aunado a las actividades cotidianas resulta en una carga de trabajo significativa, sería de gran ayuda contar con un poco más de tiempo para realizarlo
- Alfin denso, para trabajar con tranquilidad.
- Muchas Gracias por el Curso. Muy buen material

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

alfin10

- Muy útil la información. hay muchas cosas que desconocía.
- De nuevo, mi enhorabuena a la profesora por su gran capacidad expositiva. Este curso me ha sido de gran utilidad... No empezamos a plantearnos nuestros derechos como autores de nuestras creaciones hasta que creamos nuestras obras... Muy útil, sinceramente... y muchas herramientas como las Creative Commons que desconocía absolutamente me han parecido bastante interesantes. Muchas gracias por este curso y, en general, por todo el itinerario de Alfin
- Excelente labor para la investigación
- MUCHAS GRACIAS POR TODO EL MATERIAL

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

Como comentario general al itinerario completo, en varias ocasiones se plantean los problemas que se encuentran al visualizar los vídeos

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 2016 se han enviado 194 encuestas, de las cuales han sido cumplimentadas 192, un 98,97%.

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:				4 (2,27%)	172 (97,73%)	176
2. El servicio que le hemos prestado ha sido:				3 (1,70%)	172 (97,73%)	176

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:			2 (12,50%)		14 (87,50%)	16
2. El servicio que le hemos prestado ha sido:				2 (13,33%)	13 (86,67%)	14

Respecto a los comentarios, destacar los siguientes:

Usuarios de la UJA:

- Amabilidad y rapidez en la gestión
- Del servicio me gusta el estar informada de cada paso que se va siguiendo en el proceso, y la rapidez del envío.
- Excelente servicio, como siempre. Muchas gracias
- El préstamo interbibliotecario de la UJA funciona muy bien.
- El préstamo interbibliotecario de la Universidad de Jaén funciona de forma excelente.
- El servicio de préstamo de la UJA funciona de forma excelente.
- El servicio de préstamo funciona de forma excelente
- El servicio de préstamo interbibliotecario de la UJA funciona de forma excelente.
- El servicio de préstamo de la UJA es excelente.
- El servicio de préstamo de la UJA funciona de forma excelente.
- El servicio de préstamo de la UJA funciona de forma excelente.
- El servicio de préstamo de la UJA funciona de forma excelente. Gracias!
- El servicio de préstamo de la UJA funciona de forma excelente. Presta un servicio en un tiempo récord y con enorme diligencia.
- El servicio de préstamo de la Universidad de Jaén es muy bueno.
- El servicio de préstamo funciona de forma excelente.
- El servicio de préstamo funciona de forma excelente. Además, es un servicio vital para la actividad investigadora de la UJA, desde mi punto de vista, que contribuye en una gran medida a que ésta sea de la calidad exigible a esta institución, al mejorar no sólo el nivel científico de su personal investigador, sino también el de la docencia universitaria y, por ende, la calidad exigible también para que los estudiantes matriculados en la misma tengan el mejor nivel de especialización en cada uno de los títulos en los que cursan sus estudios en la UJA.
- El servicio de préstamo funciona de forma excelente.
- El servicio de préstamo funciona de forma excelente
- El servicio de préstamo interbibliotecario de la UJA funciona de forma excelente.
- El servicio de préstamo interbibliotecario de la UJA funciona de forma excelente.
- El servicio de préstamo interbibliotecario de la UJA es excelente.
- El servicio de préstamo interbibliotecario de la UJA funciona de forma excelente.
- El servicio de préstamo interbibliotecario funciona de forma excelente.
- El servicio de préstamo interbibliotecario funciona muy bien, de forma excelente.
- El servicio de préstamos de la UJA es excelente.
- El servicio es excelente
- El servicio es excelente.
- El servicio funciona de forma excelente.
- El servicio de préstamo interbibliotecario de la UJA es excelente.
- Este servicio, desde siempre, ha funcionado de forma impecable.
- Excelente servicio, como siempre. Gracias
- Excelente servicio, como siempre. Muchas gracias
- Excepcional; Muchas gracias;

- Extrema rapidez en la gestión. Enhorabuena.
- Ha sido muy rápido y efectivo. No obstante, para tener una buena valoración completa habría que tener en cuenta si por la petición de un artículo de revista que está suscrita en la UPO y que allí se han descargado vía web (no han fotocopiado ni escaneado) han cobrado la misma tarifa que préstamo interbibliotecario con copia y escaneado.
- Ha sido muy rápido y eficaz. Muchísimas gracias
- Impresionado del buen servicio y la rapidez. Gracias.
- Lo digo siempre, el Servicio de Préstamo Interbibliotecario funciona muy bien, se desviven por conseguir los documentos que siempre les pedimos con mucha urgencia. Muchas gracias
- Magnífico servicio. Enhorabuena.
- Me he quedado impresionado por la rapidez y eficiencia de la gestión. Muchas gracias
- muchas gracias, compañeros!
- Muchas gracias. Excelente servicio, como siempre
- perfecto
- Perfecto, como siempre. Muchas gracias
- Profesionalidad impecable y diligencia absoluta. Muy agradecida.
- Rapidez y adecuada gestión
- Rapidez, eficacia, amabilidad, interés.
- Servicio bastante rápido
- Servicio eficaz y muy rápido
- Servicio rápido, mucho antes de lo esperado (he abierto el correo tres días después de recibirlo al no esperarlo tan pronto). Sería una buena pregunta para la encuesta si se ha cumplido con los tiempos de gestión. Gracias.
- Sigán así.
- simplemente perfecto
- Trato excelente, rápido y especializado

Usuarios otras bibliotecas

- Estimada María del Mar es usted y Lina unas personas de un valor incalculable, gracias por vuestro buen hacer y vuestra buena eficacia.
- Rapidez y eficacia, justo lo que se necesita en el intercambio bibliográfico.

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

4. **ACCIONES DE MEJORA**

En Junta Técnica de 15 de marzo de 2017 se acuerda establecer las siguientes acciones de mejora:

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

ANEXO 9. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS año 2016

NÚMERO DE SUGERENCIAS

Durante el año 2016 se recibieron en el Servicio de Biblioteca un total de 340 sugerencias, un 43% más que durante 2015.

Sugerencias de los usuarios	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Sugerencias de los usuarios que no requieren respuesta (buzón)	94	104	98	167	69	80	29	33	68
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (buzón)	61	74	49	61	94	37	16	21	37
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (web)	51	34	43	60	33	44	67	36	46
Sugerencias de los usuarios (Millennium)	47	86	239	172	176	203	224	148	189
Total sugerencias de los usuarios	253	298	429	460	372	364	336	238	340

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
ATENCIÓN AL USUARIO									
total sugerencias recibidas	253	298	429	460	372	364	336	238	340
total usuarios potenciales	16.891	17.348	18.428	18.696	18.233	17.810	17.516	17.086	16.349
sugerencias / usuario potencial	0,015	0,017	0,023	0,024	0,020	0,020	0,019	0,014	0,020

- El número de sugerencias recibidas ha aumentado respecto al año 2015, rompiendo 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 cuatro últimos años

TEMA DE LAS SUGERENCIAS

Del total de sugerencias recibidas en el año 2016:

- 249 eran bibliográficas, solicitaban la adquisición de una obra concreta.
- 91 eran de carácter general.

De las 91 sugerencias de carácter general, los temas más recurrentes son:

- 50 sugerencias: climatización
- 5 sugerencias: calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas
- 5 sugerencias: ruido en las salas de trabajo y estudio, en cuatro de ellas indican que producido por el personal de Biblioteca
- 3 sugerencias: instalación de una nueva fuente de agua

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

- 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 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 instalación de una nueva fuente de agua, ésta se instala en mayo de 2016.

RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS

De las sugerencias recibidas en el 2016, 84 solicitaban respuesta. El 100% de las respuestas se ha hecho en un plazo máximo de 8 días, uno menos que durante el ejercicio 2015.

ACCIONES DE MEJORA

En Junta Técnica de 15 de marzo de 2017 se acuerda no establecer nuevos objetivos a base a los resultados del análisis de las encuestas.

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

1. Objetivo y metodología

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

La metodología de trabajo ha tenido dos fases:

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

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

2. Resultado

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

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

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

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

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

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

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

Se establecen dos grupos diferenciados:

1. Universidades con biblioteca de estructura centralizada:

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

2. Universidades con biblioteca de estructura descentralizada:

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

Los indicadores son los que a continuación se detallan:

Desarrollo de la colección bibliográfica y acceso a la información:

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

Personal:

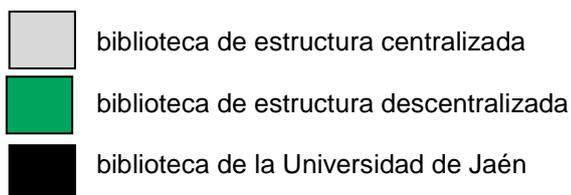
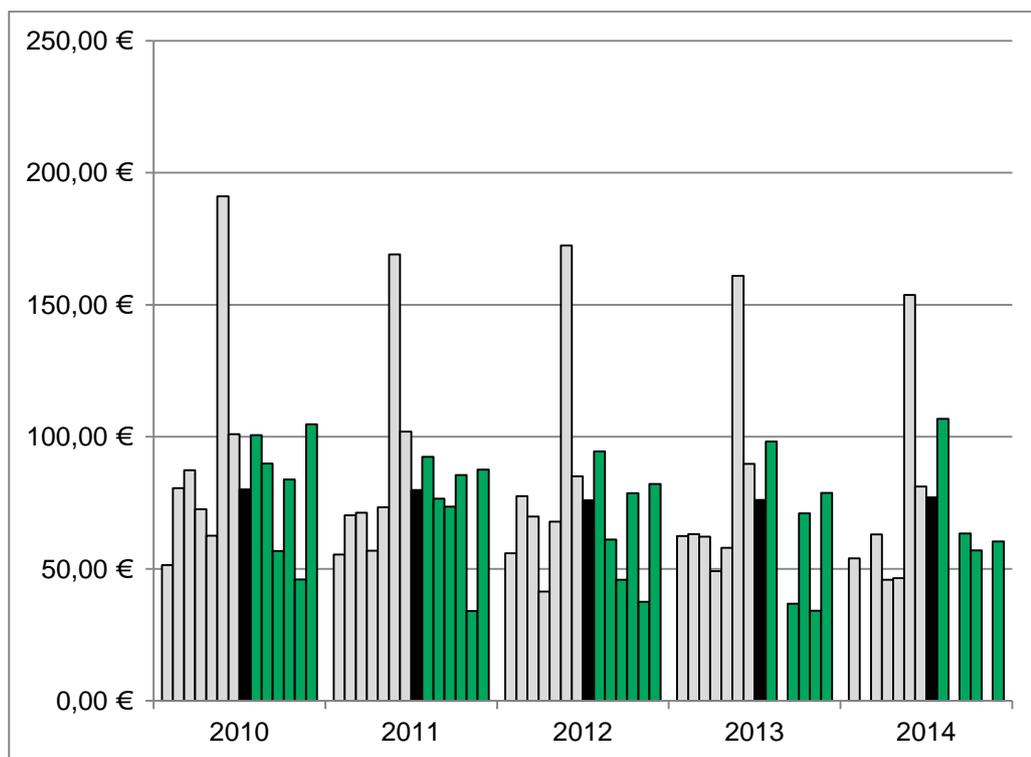
- Usuarios potenciales por personal de biblioteca

Infraestructuras:

- Estudiantes por puesto de lectura o estudio

GASTO EN MATERIAL BIBLIOGRÁFICO POR USUARIO POTENCIAL

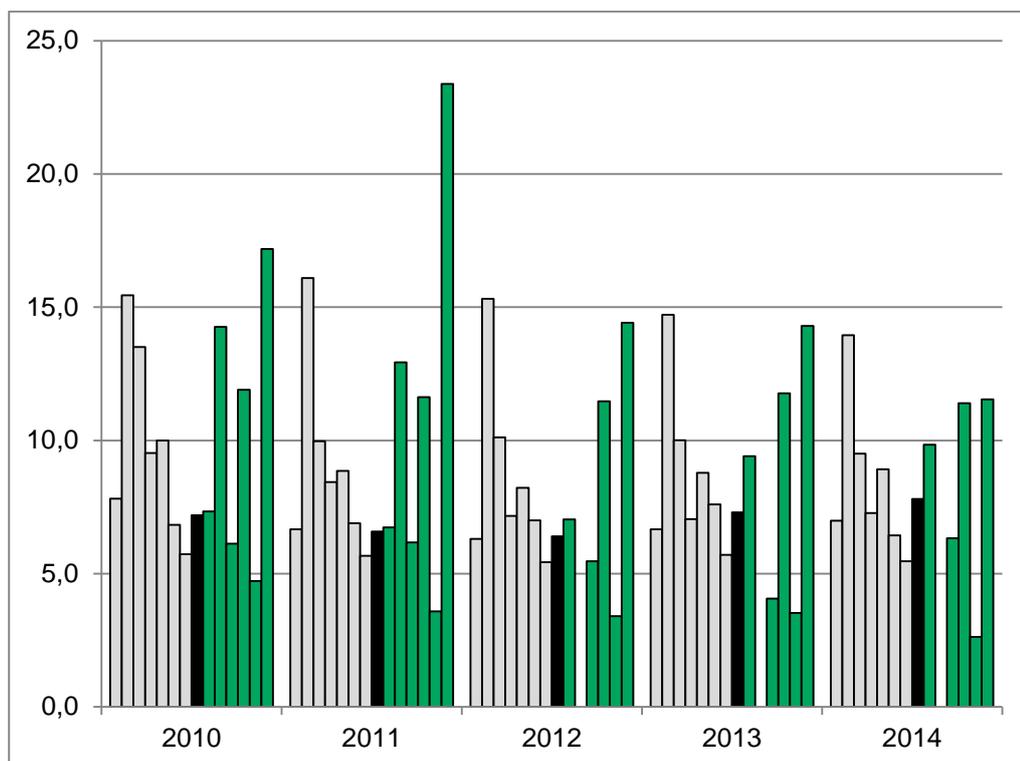
	2010	2011	2012	2013	2014
Almería	51,48 €	55,43 €	55,88 €	62,47 €	53,94 €
Carlos III	80,56 €	70,29 €	77,53 €	63,19 €	
Girona	87,31 €	71,30 €	69,82 €	62,17 €	63,02 €
Huelva	72,59 €	56,91 €	41,40 €	49,11 €	45,93 €
Jaume I	62,57 €	73,34 €	67,89 €	57,95 €	46,43 €
Pública Navarra	191,08 €	169,02 €	172,51 €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



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

NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO POR USUARIO POTENCIAL

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

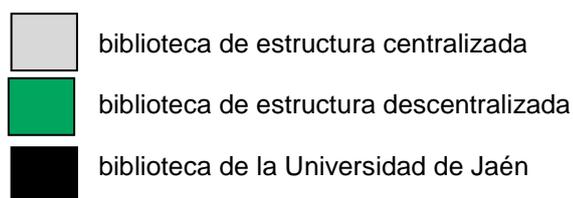
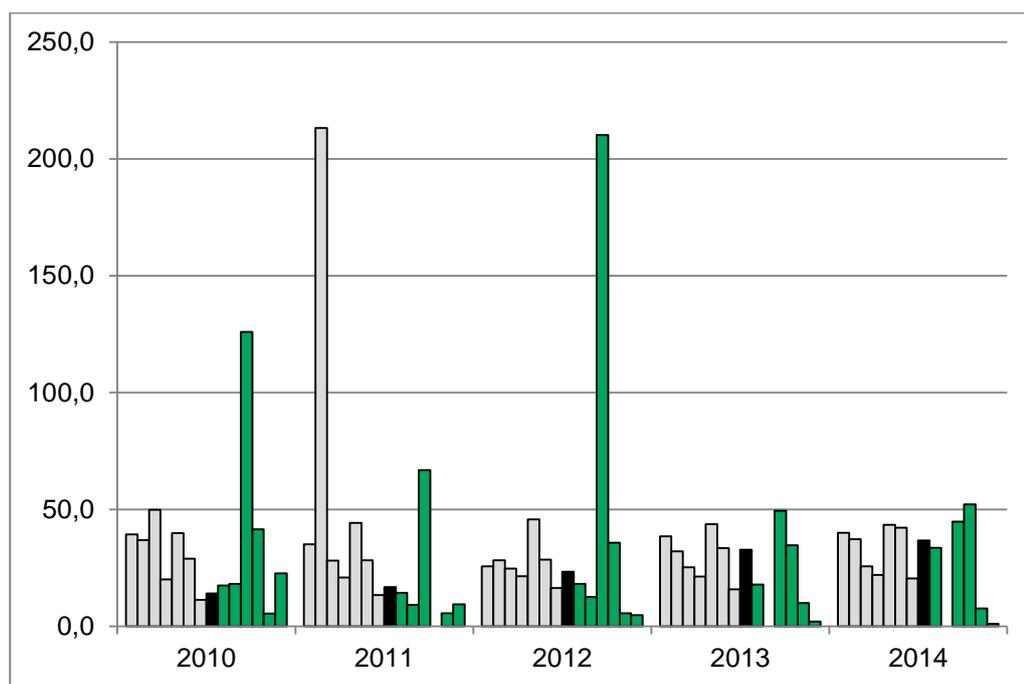


- biblioteca de estructura centralizada
- biblioteca de estructura descentralizada
- biblioteca de la Universidad de Jaén

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

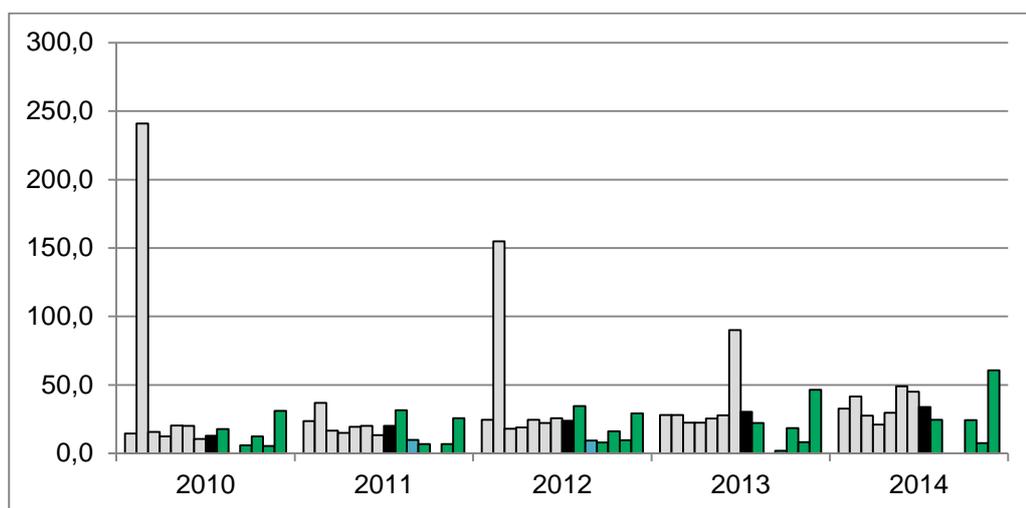
	2010	2011	2012	2013	2014
Almería	39,4	35,0	25,6	38,5	40,0
Carlos III	36,9	213,2	28,3	32,1	37,3
Girona	49,8	28,2	24,7	25,3	25,7
Huelva	20,1	20,9	21,4	21,3	22,0
Jaume I	39,8	44,3	45,8	43,7	43,4
Pública Navarra	29,0	28,3	28,6	33,4	42,2
Univ. Burgos	11,3	13,4	16,4	15,8	20,5
Jaén	14,1	16,7	23,3	32,8	36,8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

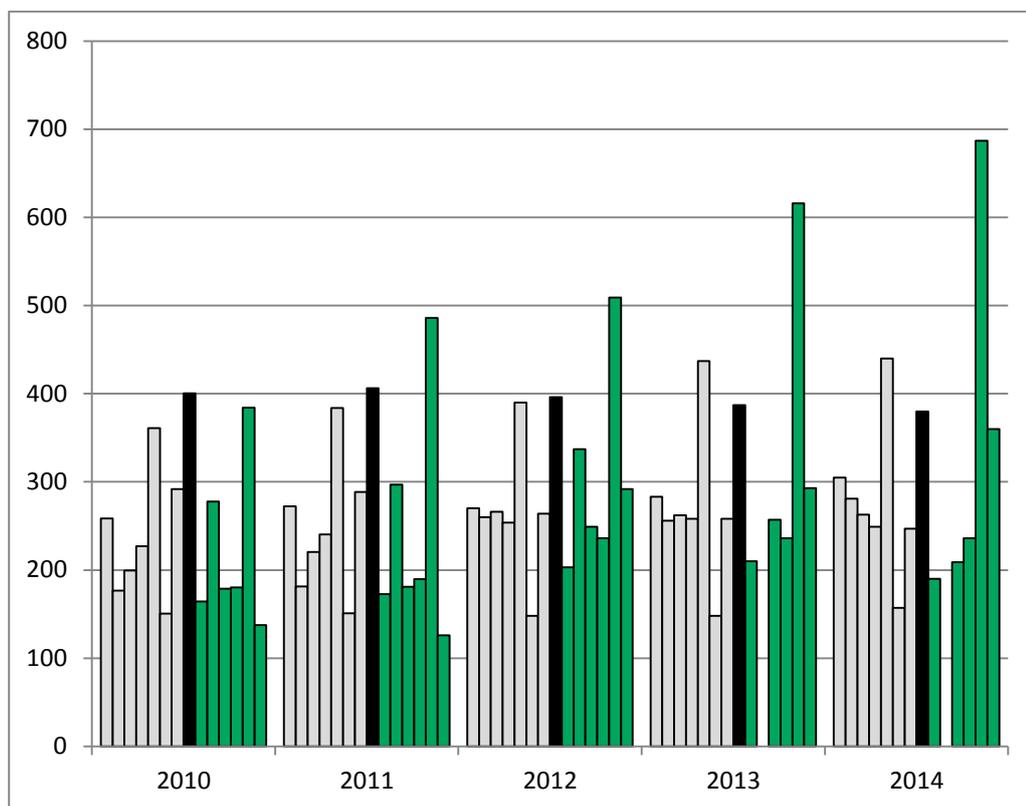


- biblioteca de estructura centralizada
- biblioteca de estructura descentralizada
- biblioteca de la Universidad de Jaén

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

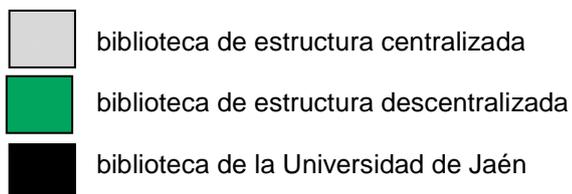
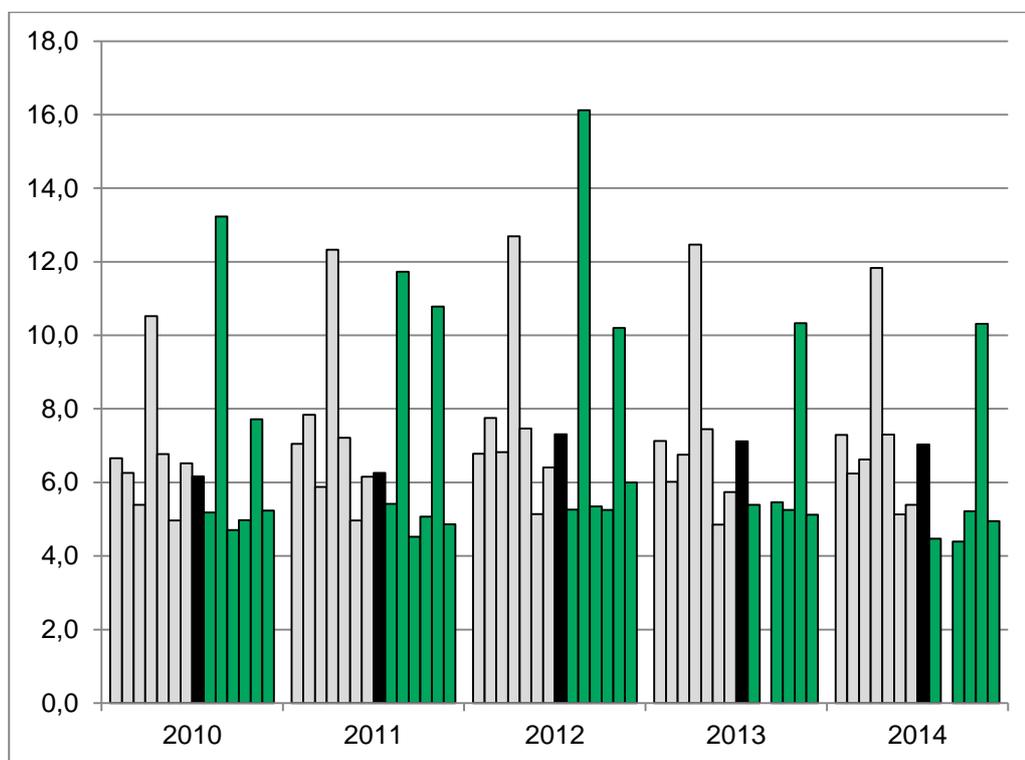


- biblioteca de estructura centralizada
- biblioteca de estructura descentralizada
- biblioteca de la Universidad de Jaén

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. 2016**12.1. GRUPO DE TRABAJO DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL**

Nombre del Grupo	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
 2016-02-09 reunión GT alfabetización informacional.docx
 2016-06-09 reunión GT alfabetización informacional.docx
 2016-10-25 reunión GT alfabetización informacional.docx

Objetivos 2016. Informe de consecución
<ul style="list-style-type: none"> Estudiar la posibilidad de crear un canal Youtube para publicar los vídeos afin 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 afin03 en uno Objetivo cumplido: Curso unificado afin03 celebrado en abril de 2016

Objetivos 2017. Propuesta
<ul style="list-style-type: none"> Estudiar e informar sobre los problemas de visualización de los vídeos tutoriales a través de la plataforma lias Crear plantillas para vídeos y presentaciones adaptadas al Manual de Identidad de la UJA Actualización del Programa de Alfabetización Informacional de la UJA para adaptarlo a las necesidades de los usuarios y de la propia Biblioteca

Actividad

Durante el año 2016 se llevado a cabo un total de 17 cursos distribuidos de la forma siguiente:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Número de cursos itinerario 01				105	54	5	5
Número de cursos itinerario 02						0	5
Número de cursos itinerario 03				11	6	10	7

TOTAL Número de cursos	31	33	75	116	60	15	17
Número de asistentes a cursos itinerario 01	1.139	1.056	2.049	1.460	1.387	2.209	2.181
Número de asistentes a cursos itinerario 02						0	246
Número de asistentes a cursos itinerario 03		157	202	193	90	105	99
TOTAL ASISTENTES	1.139	1.213	2.251	1.653	1.477	2.314	2.526

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

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

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

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

	nº de estudiantes
	2016
Alfin 06	99
Alfin 07	46
Alfin 08	40
Alfin 09	32
Alfin 10	29

Indicadores de proceso:

				2011	2012	2013	2014	2015	2016
I.[PC 06.22]-28	porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN itinerario 1	≥ 4%	≥ 8%	6,7%	13,0%	9,6%	9,2%	15,6%	16,6%
I.[PC 06.22]-30	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 2								39,3%
I.[PC 06.22]-29	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 3	≥ 4%	≥ 8%	10,2%	12,2%	10,4%	5,7%	11,5%	11,5%

Indicadores de la carta de servicios:

			2014	2015	2016
Ofrecer a los usuarios de la biblioteca un Programa de Alfabetización Informativa con diferentes niveles de especialización para cada tipología de usuario	si/no	si	si	si	si

Datos estadísticos de los tutoriales alfin:

VIEWS SLIDESHARE	fecha publicación	edición	2015	2016
alfin01 - 01 recursos y servicios al estudiante de grado	09/02/2015	2	1.828	1.229
alfin01 - 02 normativa y participación de los usuarios	09/02/2015	2	1.309	1.007
alfin02 - 01 iniciación al trabajo académico. parte 1	23/03/2015	1	18.812	16.143
alfin02 - 02 iniciación al trabajo académico. parte 2	07/04/2015	1	13.919	14.338
alfin03 - 01 recursos de informacion definición	17/04/2015	2	1.181	1.042
alfin03 - 02 recursos de informacion clasificación	17/04/2015	2	1.263	846
alfin03 - 03 buscar informacion	17/04/2015	2	1.150	883
alfin03 - 04 como buscar informacion	17/04/2015	2	1.134	1.006
alfin03 - 05 operadores	17/04/2015	2	1.020	879
alfin03 - 06 buscabuja	24/04/2015	1	725	648
alfin05 - 01 la ciencia se mide	22/12/2015	1	41	1.183
alfin05 - 02 gestión de la información	22/12/2015	1	41	304
alfin06 - 01 el trabajo de investigación 1	01/02/2016	1	0	977
alfin06 - 02 el trabajo de investigación 2	16/02/2016	1	0	820
alfin07 - 01 refworks	15/06/2016	1	0	54
alfin07 - 02 mendeley	15/06/2016	1	0	63
alfin09 - 01 evaluación de la información	20/05/2016	1	0	406
alfin09 - 02 rankings	17/05/2016	1	0	206
alfin10 - 01 derechos de autor	09/06/2016	1	0	545
alfin10 - 02 acceso abierto	09/06/2016	1	0	601

TOTAL VIEWS			42.423	43.180
--------------------	--	--	---------------	---------------

nº seguidores			23	32
---------------	--	--	----	----

Documentos elaborados / Publicaciones

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

12.2. GRUPO DE TRABAJO DE BIBLIOTECA 2.0

Nombre del Grupo	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 Juan Herrera Herrera Isabel Porras Álvarez	Juan Valenzuela Chica Miguel Valero Coordinación: Trinidad Alonso Moya

Reuniones celebradas
2017-03-06. Aprobación del informe estadístico anual, aprobación de la ejecución objetivos 2016 y propuesta de objetivos 2017 Consultar en: http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/biblio/zonaprivada/grupostrabajo/Actas%20biblioteca2.0.pdf

Objetivos 2016. Informe de consecución
Potenciar el uso de Twitter. Objetivo cumplido. Datos estadísticos incluidos en el Informe 2017 del grupo de trabajo: http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/biblio/zonaprivada/grupos-trabajo/b20

Objetivos 2017. Propuesta
<ol style="list-style-type: none"> Potenciar el uso de los recursos electrónicos a través de la actuación "El recurso del mes" Potenciar la interacción con los usuarios en las redes sociales: Concurso para elegir la portada del Facebook de la Biblioteca. Elaborar un plan de actuación desde los mostradores de atención al usuario para apoyar la información que enviamos desde redes sociales.

Actividad

FACEBOOK	2014	2015	2016
Tasa de interacción (diario: Número de personas que han interactuado con tu página)	3.627	5.586	5.260
Alcance Diario: El número de personas que han visto cualquier contenido asociado con tu página. (Usuarios únicos)	34.380	73.914	102.224
Popularidad Toda la campaña: El total de personas que han hecho clic en el botón "Me gusta" de tu página. (Usuarios únicos)	452	738	914
TWITTER****			
Retuits	181	172	252
Favoritos	179	91	436
Seguidores nuevos	360	271	688
Menciones	214	147	137
BUJABLOG			
Nº de páginas vistas	12.487	11.607	15.264
Nº de visitas*	9.985	8.619	11.469
Nº de post*	63	56	82

GOOGLE CALENDAR			
Nº de visitas	1.777	1.858	1.747
Nº de actualizaciones	279	234	231
SLIDE SHARE			
Vistos		42.423	43.180
seguidores		23	32
PINTEREST			
Pines		221	403
Tableros		10	10
Seguidores		134	153
GLOBAL			
Tráfico mensual desde web social			
Web			
visitantes únicos	97	275	196
páginas vistas	297	408	350
Catálogo			
visitantes únicos	59	414	538
páginas vistas	4.582	5.286	4.235
Blog			
visitantes únicos	316	316	473
páginas vistas	536	390	603
Percepción social			
Nº de alertas	14	46	35
Índice Klout	44	48	53

12.3. GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Nombre del Grupo	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
<ul style="list-style-type: none"> • 1 de febrero de 2016 • 29 de septiembre de 2016

Objetivos 2016. Informe de consecución
<ul style="list-style-type: none"> • Hacer un análisis del uso de la página de Comunicación Interna Objetivo cumplido: El 7 de octubre de 2016 se elabora un informe, aprobado en Junta Técnica de 20 de enero de 2017. El 21 de enero se envió este informe a la lista de distribución, y el 24 de enero, una vez los cambios se hubieron llevado a cabo se informó también a través de la lista. • 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

Objetivos 2017. Propuesta
Considerando los datos obtenidos, no se ve necesario fijar objetivos para el año 2017

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

Actividad																																										
Durante 2016 los mensajes recibidos en la lista de distribución de Comunicación Interna han sido:																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>asunto</th> <th>nº mensajes 2012</th> <th>nº mensajes 2013</th> <th>nº mensajes 2014</th> <th>nº mensajes 2015</th> <th>nº mensajes 2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>sin asunto</td> <td>24</td> <td>14</td> <td>14</td> <td>5</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>avisos</td> <td>56</td> <td>100</td> <td>73</td> <td>81</td> <td>78</td> </tr> <tr> <td>comisión de biblioteca</td> <td>-</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>estadísticas</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>formación</td> <td>13</td> <td>3</td> <td>18</td> <td>14</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>grupos de trabajo</td> <td>6</td> <td>10</td> <td>19</td> <td>11</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table>	asunto	nº mensajes 2012	nº mensajes 2013	nº mensajes 2014	nº mensajes 2015	nº mensajes 2016	sin asunto	24	14	14	5	7	avisos	56	100	73	81	78	comisión de biblioteca	-	1	2	1	1	estadísticas	0	4	1	2	1	formación	13	3	18	14	12	grupos de trabajo	6	10	19	11	14
asunto	nº mensajes 2012	nº mensajes 2013	nº mensajes 2014	nº mensajes 2015	nº mensajes 2016																																					
sin asunto	24	14	14	5	7																																					
avisos	56	100	73	81	78																																					
comisión de biblioteca	-	1	2	1	1																																					
estadísticas	0	4	1	2	1																																					
formación	13	3	18	14	12																																					
grupos de trabajo	6	10	19	11	14																																					

informes	27	14	8	6	9
junta técnica	-	12	16	14	10
noticias	0	16	4	6	10
SIGC-SUA		-	4	12	6
otros	4	42	31	21	31
total	130	216	190	173	179

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Número de mensajes enviados a CI	121	145	178	187	168	129	187	288	159	130	216	190	173	179

Respecto a los contenidos y procedencia:

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

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

- 13 personas han participado
- 33 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 8 de enero de 2016 y 8 de julio de 2016. También se ha enviado el 17 de enero de 2017.

12.4. GRUPO DE TRABAJO DE PREGUNTA AL BIBLIOTECARIO

Nombre del Grupo	Grupo de Trabajo de Pregunta al Bibliotecario
Fecha de constitución	Reunión de 14 de febrero de 2008

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

Reuniones celebradas
<ul style="list-style-type: none"> Reunión de 08 de febrero de 2016

Objetivos 2016. Informe de consecución
<p>1. Integrar a Pregunta al Bibliotecario las preguntas que se realicen desde Facebook oficial de la Biblioteca Consecución. El objetivo se ha cumplido desde el mes de enero de 2016 se integró a Pregunta al Bibliotecario las preguntas realizadas Facebook</p>

Objetivos 2017. Propuesta
No se proponen nuevos objetivos para el ejercicio 2017

Actividad 2016												
<p>El servicio al usuario Pregunta al Bibliotecario en 2016 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</p> <p>El número total de preguntas recibidas ha sido de 221, trece más que el año anterior, siguiendo una tendencia al alza</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>nº preguntas recibidas "Pregunta al bibliotecario"</td> <td>155</td> <td>212</td> <td>202</td> <td>208</td> <td>221</td> </tr> </tbody> </table> <p>De las 221 preguntas contestadas 14 han sido formuladas a través de Facebook</p> <p>Todas ellas han sido contestadas dentro de las 48 horas posteriores a su formulación, plazo máximo que tiene Pregunta al Bibliotecario para dar respuesta.</p>		2012	2013	2014	2015	2016	nº preguntas recibidas "Pregunta al bibliotecario"	155	212	202	208	221
	2012	2013	2014	2015	2016							
nº preguntas recibidas "Pregunta al bibliotecario"	155	212	202	208	221							

Pregunta al Bibliotecario ha cumplido con el indicador I.[PC 06.212]-27 debido a que el porcentaje de respuesta ha sido del 100%

Encuestas de satisfacción postservicio

Durante el año 2016 el número de encuestas enviadas ha sido de 221, el número de encuestas recibidas ha sido de 99, la tasa de respuesta es del 44,80%

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

- Malo: 4%
- Regular: 1%
- Bueno: 95%

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

- 93 respuesta han sido sí, 112,05%
- 6 respuesta han sido no, 7,23%

Comentarios de interés han sido:

- Atención rápida y eficaz
- Buen día es que tengo otra clasificación : Amicis, Edmundo de, de otras bibliotecas, entonces no entiendo, gracias por su respuesta muy rápida.
- El bibliotecario me ha respondido exactamente a lo que le preguntaba, de forma sencilla, clara y directa. No puedo estar más contento.
- 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.
- Excelente servicio'
- Gracias por la ayuda
- La respuesta ha sido muy rápida y efectiva
- Me han respondido rápida y eficazmente
- Gracias por la rapidez en responder
- No me han resuelto el problema ni me han asegurado que alguien lo haga. Eso sí, respuesta inmediata y buena atención.

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

Felicitaciones

Al margen de la encuesta pregunta al bibliotecario ha recibido varias felicitaciones son de mención dos:

- Gracias. Muy buen trabajo.
- Muchísimas gracias por su respuesta. Era exactamente lo que quería saber