

CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)



Universidad
de Jaén



edición 2021.5

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

edición 2021.1	aprobado en Junta Técnica de 24-02-2021
edición 2021.2	aprobado en Junta Técnica de 22-03-2021
edición 2021.3	aprobado en Junta Técnica de 19-04-2021
edición 2021.4	aprobado en Junta Técnica de 13-05-2021
edición 2021.5	aprobado en Junta Técnica de 19-11-2021



ÍNDICE

Introducción

1. Marco de referencia

2. Objetivos 2021

3. Indicadores

3.1. Indicadores de Procesos

3.2. Indicadores de la Carta de servicios

Anexos

Anexo 1. II Plan estratégico de la Universidad de Jaén. 2012-2020

Anexo 2. Plan Estratégico de la Red de Bibliotecas Universitarias (Rebiun)

Anexo 3. Plan de actuación de la BUJA. Consecución objetivos 2020

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 2010-2019

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 Proyección de la Cultura y Deporte
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 2021

1. Objetivos BUJA 2021 (aprobados en Junta Técnica de 24 de febrero de 2021)

Objetivos EJE CLIENTE-USUARIO

- Convertir la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación:
Promover la elaboración de un proyecto por parte de un arquitecto que remodele los espacios en la planta baja de Biblioteca. La Biblioteca solicitará participar en este proyecto aportando la visión bibliotecaria del mismo. Este objetivo ya comenzó a desarrollarse en 2020
Responsable: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2021
Objetivo cumplido: Reunión de consenso con el arquitecto en 07-07-2021 y proyecto presentado en Junta Técnica el 15-07-2021
- Elaboración y difusión de una Guía de publicación en abierto dirigida a los autores de la UJA. Este objetivo ya comenzó a desarrollarse en 2020
Responsable: Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 31-12-2021
Objetivo en curso: En espera de la aprobación del Reglamento de Repositorio de la UJA
- Colaborar con el Servicio de Informática para asignar atributos a las cuentas TIC de forma que los distintos servicios electrónicos de la biblioteca puedan ser desagregados por tipo de usuario. Este objetivo se propuso en 2020 pero el Servicio de Informática no lo consideró prioritario
Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2021
Objetivo en curso
- Actualizar las guías de uso de los recursos electrónicos que se ponen a disposición de los usuarios en la página web de Biblioteca
Responsable: Jefa de la Sección de Normalización y Proceso Técnico / Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos. 31-12-2021
Objetivo en curso
- Crear en RUJA y poner a disposición del PDI una colección de "Datos de Investigación"
Responsable: Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 30-06-2021
Objetivo cumplido: Colección creada y asignada como Dataset como una más dentro de las colecciones de RUJA
- Convertir TAUJA en un repositorio de materiales docentes, donde TAUJA pasaría a ser una colección
Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2021
Objetivo en curso: Informe enviado a Vicerrectorados el 07-07-2021
- Actualizar la página web de Biblioteca eliminando el espacio "Alfabetización Informativa" y creando el espacio "Competencias Digitales"
Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2021
Objetivo en curso

Objetivos EJE PROCESOS INTERNOS

- Elaboración de una instrucción Técnica que recoja de manera integral la gestión de la bibliografía recomendada.
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2021
Objetivo en curso
- Revisar las licencias de recursos electrónicos y ubicarlas en un lugar distinto a Álias
Responsable: Jefa de la Sección de Normalización y Proceso Técnico / Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos. 31-12-2021
Objetivo en curso

2. Otros proyectos y acciones

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

- Revisar el trámite automatizado de ADB - Adquisiciones bibliográficas, estudiando la posibilidad de incorporar la firma de coordinadores de área en el proceso de solicitud de adquisición. OBJETIVO 2019 y 2020. El Servicio de Informática no lo consideró prioritario
Responsable: Jefa de la Sección de Adquisiciones Bibliográficas y Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos. Plazo: 31-12-2021
Objetivo en curso
- Implementar una herramienta helpdesk para formalizar y facilitar el proceso de consulta en la Sección de Apoyo a la Investigación. OBJETIVO 2019 y 2020. el Servicio de Informática no lo consideró prioritario
Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2021
Objetivo en curso

2.2. Objetivos Rebiun y CBUA

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

- Elaborar un documento marco a nivel Rebiun para la integración de las competencias profesionales en las pruebas selectivas de bibliotecas universitarias. FASE 2. Este objetivo ya comenzó a desarrollarse en 2020
Responsable: Subdirección de Biblioteca y Proyectos. Plazo: 31-12-2021
Objetivo en curso

2.3 Objetivos establecidos en los Grupos de Trabajo de Biblioteca

Grupo de Trabajo de Competencias Digitales

- Elaborar una presentación modelo del Programa DIGCOMP que pueda usarse por todo el personal que necesite presentar en público dicho programa
Responsable: GT Competencias Digitales. Plazo: 30-06-2021
Objetivo cumplido: modelo presentado en Junta Técnica de 17-09-2021 e incorporado a intranet CI
- Diseño y propuesta al Secretariado de Formación Permanente y Formación Complementaria de los cursos DIGCOMP_INTERMEDIO 03 Y 04
Responsable: GT Competencias Digitales. Plazo: 31-12-2021
Objetivo cumplido: Propuesta presentada en reunión mantenida el 23-07-2021

Grupo de Trabajo de Cargas de Trabajo del Personal Técnico Especialista

- Activar el Grupo de Trabajo de Cargas de Trabajo del Personal Técnico Especialista estableciendo nuevos objetivos y procedimientos para desarrollar en 2022
Responsable: GT Cargas de Trabajo del Personal Técnico Especialista. Plazo: 31-12-2021
Objetivo en curso: Reunión mantenida 17-09-2021

Grupo de Trabajo de Preguntas al Bibliotecario

- Automatizar la respuesta del servicio en periodos vacacionales
Responsable: GT Preguntas al Bibliotecario. Plazo: 31-12-2021
Objetivo en curso
- Incluir aspectos formales y encuesta de satisfacción en las respuestas (plantilla o firma)
Responsable: GT Preguntas al Bibliotecario. Plazo: 31-12-2021
Objetivo en curso

Grupo de Trabajo de Biblioteca 2.0

- YouTube: Actualizar las listas de distribución existentes, Eliminar vídeos desactualizados, Incorporar vídeos nuevos provenientes de DigComp, Retomar los vídeos Recurso del mes, sugeridos por el grupo de recursos electrónicos de la BUJA, Campaña de nuevos suscriptores
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2021
Objetivo en curso
- Pinterest: Promocionar el tablón de fondo antiguo a través de post en las otras redes
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2021

- Objetivo en curso
- Instagram: Promover los seguidores de Jaén, Aumentar las visualizaciones de post modificando la hora de publicación, Incrementar la publicación de stories de otros usuarios y propias, Crear una cuenta en link.tree para solucionar el problema de la redirección a urls externas a noticias de la web de Biblioteca y las otras redes de biblioteca
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2021
Objetivo en curso
- Mantener un ritmo de publicación de 3 post semanales
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2021
Objetivo en curso
- Estudiar el procedimiento para incluir periódicamente post referidos a los artículos publicados en las revistas electrónicas de la UJA
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2021
Objetivo cumplido: 6 post enviados desde el 08-06-2021
- Encontrar una herramienta de gestión de todas las cuentas que nos facilite recoger los datos estadísticos de presencia en las redes que interesa valorar a la Biblioteca.
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2021
Objetivo en curso

2.4 Objetivos establecidos en de Análisis de Gestión de Riesgo y Oportunidades (SIGC-SUA)

- Solicitar la formalización de un programa DigComp a Secretariado de Formación Permanente y Formación Complementaria
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2021
Objetivo en curso

2.5 Actuaciones de biblioteca acordadas tras reuniones mantenidas con las revistas UJA

- Incorporar los artículos de las revistas publicadas por la UJA en RUJA
Responsable: Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 30-06-2021
Objetivo no cumplido: Informe presentado a Dirección por Sección de Apoyo a la Investigación el 29-04-2021
Objetivo en curso
- Elaborar un informe donde se especifiquen los requisitos que debe cumplir una revista y/o los criterios de selección que se establece para incorporar títulos en: SciELO, WOS, SCOPUS, DOAJ Directory of Open Access Journals, Historical Abstracts, REDALYC
Responsable: Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 30-06-2021
Objetivo cumplido: Informe enviado al Servicio de Publicaciones (UJA Editorial) en correo electrónico de 14-05-2021
- Estudiar el procedimiento para incluir periódicamente post referidos a los artículos publicados en las revistas electrónicas de la UJA.
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2021
Objetivo en curso
Objetivo cumplido: 6 post enviados desde el 08-06-2021
- Revisión de la página web de las revistas UJA en Dialnet y envío de las estadísticas de la revista en el período 2017-2020
Responsable: Responsable de Publicaciones Electrónicas. Plazo: 31-12-2021
Objetivo cumplido: Informes enviados a las revistas UJA durante abril 2021
- Incorporación de las revistas UJA en el proyecto Dialnet Métricas
Responsable: Responsable de Publicaciones Electrónicas. Plazo: 31-12-2021
Objetivo cumplido: 100% de las revistas UJA incorporadas durante abril 2021

2.6 Objetivos establecidos en de Análisis de Encuestas de Satisfacción del Personal 2021

- Establecer formalmente un procedimiento de envío y resolución de sugerencias por parte del personal a la Junta Técnica. Será la propia Junta Técnica la que informe de las actuaciones que originan cada una de ellas en los acuerdos que se hacen públicos
Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 30-06-2022

CÓDIGO	PROCESO	VALOR LÍMITE	VALOR OBJETIVO	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021/06
	PC 06.213 Acceso a la Información									
I.[PC 06.213]-01	número de consultas a bases de datos / número de usuarios potenciales		≥ 15	27,6	29,8	33,7	32,0	38,4	--	--
I.[PC 06.213]-02	número de descargas de artículos de publicaciones periódicas electrónicas / número de usuarios potenciales		≥ 8	14,1	17,0	18,0	16,1	14,3	--	--
I.[PC 06.213]-03	número de descargas de monografías electrónicas / número de usuarios potenciales		≥ 15	24,2	22,0	19,4	19,7	24,7	--	--
I.[PC 06.213]-04	porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)	≥ 80%	≥ 85%	98%	99%	96%	97%	97%	98%	
I.[PC 06.213]-05	Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
I.[PC 06.213]-06	Porcentaje de consultas a Pregunta al bibliotecario respondidas en un plazo no superior a 48 horas		100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	PC 06.22 Alfabetización Informacional									
I.[PC 06.22]-01	porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN itinerario 1	≥ 4%	≥ 7%	15,6%	16,6%	13,5%	14,0%	9,4%	7,1%	3,3%
I.[PC 06.22]-02	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 2	≥ 5%	≥ 10%		39,3%	23,7%	2,1%	3,3%	7,7%	--
	PC 06.23 Apoyo a la Investigación									
I.[PC 06.23]-01	número de visitas a la página web de producción científica / número de PDI UJA	≥ 8	≥ 15	20,5	26,2	18,3	27,5	30,5	11,0	
I.[PC 06.23]-02	número de consultas recibidas relativas a producción científica / número de PDI UJA	≥ 0,02	≥ 0,04	0,05	0,05	0,30	0,68	1,05	0,72	
I.[PC 06.23]-03	Número de consultas al repositorio institucional de la UJA	-	-	85.236	sin datos	2.506	2.622	sin datos	49163	
I.[PC 06.23]-04	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles		100%	100%	100%	98%	96%	100%	100%	
I.[PC 06.23]-05	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca		100%	100%	91%	-	91%	100%	100%	

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021/06
PC 03	GESTIÓN DE ESPACIOS							
I.[PC 03.121]-06	porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 03.2]-16	porcentaje de incidencias en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio. biblioteca	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

3.2. Indicadores de la Carta de Servicios

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	2016	2017	2018	2019	2020	2021/06
Tener disponible en el fondo de la Biblioteca la totalidad de bibliografía básica y complementaria recomendada por el profesorado en los programas oficiales	Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca	100%	100%	100%	100%	100%	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%	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	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%	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	3,7	3,6	5,5	3,5	6,1	6,4
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%	100%	100%	100%	100%	100%
Ofrecer a los usuarios de la biblioteca un Programa de Alfabetización Informacional con diferentes niveles de especialización para cada tipología de usuario	si/no	si	si	si	si	si	si	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%	98%	96%	100%	100%	
Iniciar el trámite de incorporación al Repositorio de la UJA de las tesis doctorales en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca	100%	91%	-	91%	100%	100%	
Mantener la oferta de número de puestos de lectura y estudio, no superando la relación de siete estudiantes (1 ^{er} , 2 ^o y 3 ^{er} ciclo) por cada puesto	Número de estudiantes (1er, 2º y 3er ciclo) por puestos de lectura y estudio	≤ 7	6	6	6	6	6	6

ANEXO 1. III PLAN ESTRATÉGICO DE UNIVERSIDAD DE JAÉN. PEUJA3-25

Misión de la Universidad de Jaén

La Universidad de Jaén es una institución pública de educación superior que, a través de la docencia, la investigación y la transferencia del conocimiento, aúna la formación integral de una ciudadanía crítica, profesional y comprometida con la sostenibilidad de su entorno y adaptada a las necesidades de una sociedad cambiante mediante la generación, desarrollo y transmisión de la ciencia, de la técnica y de la cultura; presenta como rasgos singulares un personal comprometido con la orientación a la mejora continua en el desarrollo de todas sus actividades, un alto grado de compromiso social, y un equilibrio entre la proyección universal y la internacionalización transversal de toda su actividad ejerciendo, a su vez, el liderazgo en el desarrollo socioeconómico y cultural de la provincia de Jaén.

Visión de la Universidad de Jaén

La Universidad de Jaén aspira a alinear la actividad y resultados de las distintas unidades organizativas para fortalecer su papel como universidad innovadora que mantiene e impulsa el foco en las necesidades de sus grupos de interés, con particular atención a la formación integral de sus estudiantes a través de un modelo de aprendizaje que estimula y asegura su desarrollo intelectual y su capacidad para desenvolverse en las profesiones que demanda una sociedad globalizada, sostenible y en continua transformación, al desarrollo de una investigación significativa y relevante con repercusión internacional que le permita combinar la excelencia de sus perfiles docentes e investigador, impulsando así su papel de coliderazgo para el progreso social, económico y cultural de su entorno. Para ello, pretende ser una institución que:

- Atiende las necesidades de su personal, asegurando un lugar de trabajo que le proporcione bienestar y garantice el desarrollo de todo su potencial personal y profesional, y planifica su relevo generacional con una orientación hacia la atracción e incorporación de talento que le permitan, conservando su peso relativo en el sistema universitario, reforzar su papel de coliderazgo en el desarrollo socioeconómico y cultural de la provincia.
- Ofrece titulaciones adaptadas a las nuevas cualificaciones demandadas por el mercado laboral y a las necesidades cambiantes de la sociedad. Utiliza un modelo de enseñanza-aprendizaje adaptado al estudiantado nativo digital y a las necesidades formativas de una sociedad cambiante. Proporciona a sus estudiantes una formación integral que complementa las enseñanzas oficiales con una formación paralela que les permite alcanzar el máximo desarrollo de sus capacidades personales y profesionales, fomentando su compromiso con el desarrollo sostenible y mejorando su empleabilidad.
- Intensifica su perfil de universidad investigadora con un peso creciente de la formación de postgrado y de las actividades y resultados investigadores de calidad. Desarrolla políticas que impulsan toda la capacidad de su personal investigador y que potencian la captación de financiación a través de proyectos de investigación competitivos y de la atracción de talento investigador.
- Avanza en la internacionalización transversal, convirtiendo en internacional la experiencia docente, investigadora y de extensión académica. Adopta un papel proactivo y de liderazgo en la formación de alianzas entre universidades europeas con las que comparte el fuerte enraizamiento y compromiso con territorios en la periferia de las megalópolis que multiplique su papel líder en el territorio y la empleabilidad de sus egresados y egresadas.
- Da confianza a sus grupos de interés porque demuestra que el sistema de gobierno y de gestión avanza continuamente en la propuesta de valor de sus funciones, tiene capacidad de innovar para anticipar y adaptarse a los cambios que se producen en la sociedad y consigue la mejora y sostenibilidad de sus resultados, avanzando sustancialmente hacia una universidad digital, que explora y desarrolla la tecnología para multiplicar, transformar y favorecer el valor aportado en el despliegue de las misiones y funciones universitarias, convirtiéndose en un elemento central en su desarrollo.
- Desempeña un papel activo en la consecución del proyecto colectivo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, orientando hacia ellos su actividad formativa, investigadora, de transferencia del conocimiento y de desarrollo cultural, siendo reconocida por los resultados y el impacto que consigue en su entorno.
- Sirve de herramienta de transformación social, económica y cultural de la provincia de Jaén a partir de la formación y del capital humano, pero también a través de la innovación, el emprendimiento, la transferencia del conocimiento y la proyección de la cultura.

Objetivos estratégicos

El PEUJA3-25 se estructura en siete objetivos estratégicos generales orientados a avanzar hacia la visión de la Universidad de Jaén. Estos objetivos estratégicos se desarrollarán posteriormente en los Planes directores sectoriales y transversales.

- OE1. Implementar un modelo de enseñanza flexible y adaptado a las necesidades de la sociedad que ligue formación integral y empleabilidad
- OE2. Intensificar el perfil investigador de la Universidad
- OE3. Impulsar la transformación socioeconómica y cultural de la provincia de Jaén a través de la generación y transferencia de conocimiento
- OE4. Internacionalizar transversalmente toda la actividad universitaria
- OE5. Impulsar la transformación digital de la universidad
- OE6. Reforzar el compromiso social de la universidad implantando los ODS en todos los niveles de actividad de la universidad
- OE7. Enfatizar la corresponsabilidad en la gobernanza estratégica asentada en la eficacia, la eficiencia y en la creación de valor para nuestros grupos de interés

PEUJA3-25 y Biblioteca

OE1. Implementar un modelo de enseñanza flexible y adaptado a las necesidades de la sociedad que ligue formación integral y empleabilidad

OE1.1. Avanzar hacia un modelo de enseñanza singularizado, flexible e innovador con el foco en la adquisición de competencias y en cumplir las expectativas del estudiantado.

- Transformando los espacios docentes de manera que permitan el trabajo interactivo y el uso de metodologías docentes orientadas al desarrollo de competencias de manera cooperativa, frente a la mera transmisión de conocimientos, que facilite la capacidad de proponer soluciones a los problemas.
- Adaptando las infraestructuras orientadas a dar servicio al estudiantado desde una perspectiva que ponga el foco en el usuario, centrada en mejorar su percepción y su nivel de satisfacción desde su primer acercamiento a la universidad.

Actuaciones en Biblioteca:

- Transformando la biblioteca en un Centro de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI)

OE1.4. Garantizar y promover entre el estudiantado una oferta formativa complementaria flexible orientada a su formación integral como profesionales críticos y socialmente responsables, con capacidad de adaptación a las necesidades cambiantes de la sociedad.

- Intensificando y revisando la oferta de formación complementaria para adaptarla a los proyectos personales de futuro (formativos o laborales) del estudiantado, incorporando en la oferta, tanto asignaturas de otros grados como cursos dirigidos a mejorar sus competencias académico-profesionales.

Actuaciones en Biblioteca:

- Desarrollo de un Programa de Competencias Digitales de la UJA destinado a PDI, Estudiantes y PAS

OE2. Intensificar el perfil investigador de la Universidad

OE2.2. Desarrollar nuevas fórmulas orientadas a incrementar la actividad investigadora y los resultados de investigación propiciando la conformación de una masa crítica de personal investigador que permita desarrollar investigación multidisciplinar que aborde los grandes retos de la sociedad.

- Intensificando la visibilidad en la sociedad de los resultados de investigación buscando la mejor manera de transmitir el conocimiento científico y los resultados sobresalientes del personal investigador y de las estructuras de investigación.

Actuaciones en Biblioteca:

- Difusión de la producción científica de los investigadores de la UJA a través de la publicación en abierto: RUJA y APCs
- Creación y desarrollo del Portal de la Investigación de la UJA

OE5. Impulsar la transformación digital de la universidad

OE5.1. Avanzar en la transformación digital de la gestión y el gobierno de la universidad mejorando la gestión de procesos, la toma de decisiones y la experiencia de usuario en todos los grupos de interés, prestando particular atención al acceso a la información e interacción con la institución 24/7 desde cualquier lugar y mediante cualquier dispositivo:

Actuaciones en Biblioteca:

- Desarrollo de la colección digital de materiales bibliográficos de la UJA

OE5.2. Abordar la aplicación de la transformación digital en el ámbito formativo, impulsando la formación en competencias digitales en todos los miembros de la comunidad universitaria:

- Capacitando y certificando las competencias digitales del PDI y PAS de la institución, con programas formativos estructurados, dirigidos e incentivados para alcanzar los objetivos institucionales de digitalización.
- Capacitando y certificando las competencias digitales del estudiantado, como elemento diferenciador, entroncado con la formación integral que se plantea en el modelo educativo innovador y característico de la institución.
- Transformando la biblioteca en un Centro de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI), complementando los servicios actuales con una orientación de servicio moderna y adaptada a las necesidades de formación e información del personal nativo digital.

Actuaciones en Biblioteca:

- Desarrollo de un Programa de Competencias Digitales de la UJA destinado a PDI, Estudiantes y PAS
- Transformando la biblioteca en un Centro de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI)

OE7. Enfatizar la corresponsabilidad en la gobernanza estratégica asentada en la eficacia, la eficiencia y en la creación de valor para nuestros grupos de interés

O7.1. Avanzar en el sistema de dirección estratégica de la institución de manera que se simplifique y favorezca la alineación de los niveles estratégico, táctico y operativo.

- Fomentando la participación comprometida de los distintos grupos de interés (PDI, PAS, Estudiantes) en el gobierno de la universidad, impulsando su incorporación efectiva a las diferentes estructuras de gobierno en las que participan.

Actuaciones en Biblioteca:

- Dar visibilidad y potenciar la actividad de la Comisión de Biblioteca, órgano colegiado de participación en la planificación, desarrollo y gestión de la Biblioteca de la Universidad donde están representados PDI, Estudiantes y PAS.

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

III PLAN ESTRATEGICO DE REBIUN 2020

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

Objetivos generales

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

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

Objetivos generales

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

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

Objetivos generales

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

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

Objetivos generales

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

ANEXO 3. PLAN DE ACTUACIÓN. CONSECUCCIÓN OBJETIVOS 2020

1. Objetivos BUJA 2020 (aprobados en Junta Técnica de 24 de enero de 2020)

Objetivos EJE CLIENTE-USUARIO

- Convertir la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación:
Promover la elaboración de un proyecto por parte de un arquitecto que remodele los espacios en la planta baja de Biblioteca. La Biblioteca solicitará participar en este proyecto aportando la visión bibliotecaria del mismo.
Responsable: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido parcialmente: Contratación de un arquitecto en diciembre de 2020. El objetivo continúa en 2021
- Elaboración y difusión de una Guía de publicación en abierto dirigida a los autores de la UJA
Responsable: Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido parcialmente: Se ha elaborado el borrador de acuerdo con el contenido y directrices del reglamento del repositorio que se elaboró y que está en fase de ser aprobado definitivamente. El cierre y aprobación del mismo, así como su difusión, está a la espera de la puesta en marcha definitiva y la apertura del servicio de autoarchivo a la comunidad investigadora de la UJA. Entendemos que deberá hacerse al mismo tiempo. El objetivo continúa en 2021
- Modificar la página web para mejorar la experiencia de usuario
Responsable: Jefe de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido: Actualización de la web presentada en Junta Técnica de 18-06-2020
- Revisión del proceso de gestión de bibliografía recomendada
Responsable: Jefa de la Sección de Adquisiciones Bibliográficas. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido: Cerrado por Biblioteca y el Servicio de Informática el 30-06-2020
- Colaborar con el Servicio de Informática para asignar atributos a las cuentas TIC de forma que los distintos servicios electrónicos de la biblioteca puedan ser desagregados por tipo de usuario
Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2020
Objetivo no cumplido: El Servicio de Informática no lo considera prioritario. El objetivo se volverá a plantear en 2021
- Mejorar el acceso a los ficheros recibidos en préstamo interbibliotecario para que cada usuario pueda gestionar sus documentos y almacenarlos de manera ubicua desde un repositorio digital
Responsable: Responsable de Préstamo Interbibliotecario. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido: Puesta en marcha en mayo-junio de 2020

Objetivos EJE PROCESOS INTERNOS

- Revisar las instrucciones técnicas de Biblioteca una vez implementado el nuevo sistema de gestión bibliotecaria ALMA
Responsable: Dirección de Biblioteca. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido: en 2020 la Junta Técnica ha aprobado la modificación de 12 instrucciones técnicas
- Revisar el procedimiento de "Evaluación de proveedores" y actualizar documentación
Responsable: Jefa de la Sección de Adquisiciones Bibliográficas y Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido: Instrucción técnica actualizada en lo que respecta a material bibliográfico no seriado Junta Técnica de 15-07-2020
- Resolver la totalidad de procesos de contratación que implican a la Biblioteca, de acuerdo con la nueva normativa
Responsable: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido: Totalidad de procesos de contratación revisados junto al Servicio de Contratación y Patrimonio y junto al Servicio de Control Interno

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

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

3. Otros proyectos y acciones

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

- Revisar el trámite automatizado de ADB - Adquisiciones bibliográficas, estudiando la posibilidad de incorporar la firma de coordinadores de área en el proceso de solicitud de adquisición. OBJETIVO 2019
Responsable: Jefa de la Sección de Adquisiciones Bibliográficas y Jefa de la Sección de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos. Plazo: 31-12-2020
Objetivo no cumplido: El Servicio de Informática no lo considera prioritario. El objetivo se volverá a plantear en 2021
- Implementar una herramienta helpdesk para formalizar y facilitar el proceso de consulta en la Sección de Apoyo a la Investigación. OBJETIVO 2019
Responsable: Jefa de la Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2020
Objetivo no cumplido: El Servicio de Informática no lo considera prioritario. El objetivo se volverá a plantear en 2021

3.2. Objetivos Rebiun y CBUA

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

- Elaborar un documento marco a nivel Rebiun para la integración de las competencias profesionales en las pruebas selectivas de bibliotecas universitarias. FASE 2
Responsable: Subdirección de Biblioteca y Proyectos. Plazo: 30-09-2020
Objetivo no cumplido: Debido a la aprobación de un nuevo reglamento CRUE, la sectorial Rebiun suspende su actividad hasta que adapte su estructura. Esta adaptación está prevista en 2021, por lo que este objetivo pasa a 2021

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

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

- Los indicadores "I.[PC 06.22]-29 Porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 3" e "I.[PC 06.22]-30 Porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 2" registran tendencias negativas
ACCIONES PROPUESTAS:
Elevar a Gerencia la situación. Responsable: Dirección de Biblioteca. Acción realizada: Escrito de Gerencia con fecha 28-01-2019
Fecha cierre de la verificación: 18/02/2020
- El indicador "I.[PC 06.23]-34 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles" registra tendencias negativas
ACCIONES PROPUESTAS:
Establecer un mecanismo en el correo electrónico para evitar correo "Spam" en la cuenta donde se reciben las consultas dirigidas a la Sección de Apoyo a la Investigación, o cualquier otra medida que evite en lo sucesivo este problema, presentando informe a la Dirección de la Biblioteca. Acción realizada: Informe presentado a Dirección de Biblioteca el 30-01-2020
Solicitar al Servicio de Informática la compra de un software o la adaptación de alguno existente en la UJA para Helpdesk del servicio de Apoyo a la Investigación. Acción realizada: Respuesta del Servicio de Informática con fecha 06-03-2019
Fecha cierre de la verificación: 19/02/2020
- El indicador "I.[PC 06.23]-35 Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca" registra tendencias negativas
ACCIONES PROPUESTAS:
Revisar las alertas en el Work Flow del proceso de incorporación de tesis a RUJA y poner los medios oportunos para responder a tiempo en los procesos, presentando informe a la Dirección de la Biblioteca. Acción realizada: Informe presentado a Dirección de Biblioteca el 30-01-2020
Fecha cierre de la verificación: 19/02/2020

3.4. Grupo de discusión realizado en Comisión de Biblioteca de 22 de noviembre de 2019

- Respecto al servicio adquisición de nuevos documentos, se propone presentar en la próxima Comisión de Biblioteca informe relativo a los aspectos que se valoran en el proceso de evaluación de proveedores
Responsable: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido: Informe presentado en Comisión de Biblioteca de 22-06-2020
- Respecto al préstamo, renovación y reserva de los documentos, se propone activar aviso automático en ALMA y estudiar con Consejo de Estudiantes alternativas a las sanciones
Responsable: Jefa de Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido: avisos activados desde noviembre de 2020
- Respecto al préstamo de dispositivos electrónicos, se propone activar aviso automático en ALMA y estudiar con Consejo de Estudiantes alternativas a las sanciones
Responsable: Jefa de Sección de Automatización. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido: avisos activados desde noviembre de 2020
- Respecto al servicio de asesoramiento relativo al perfil de investigador, se propone elaborar un informe sobre identificadores de investigador y exigencias en convocatorias
Responsable: Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido: Informe enviado a los miembros de Comisión de Biblioteca el 10-02-2020
- Respecto al servicio de detección de plagio (Ephorus/Turnitin), se propone asegurarse de que los TFG y TFM pasan por Turnitin y forman parte de los documentos a comparar
Responsable: Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido: Informe enviado a los miembros de Comisión de Biblioteca el 10-02-2020
- Respecto al servicio alfabetización informacional, se propone informar de itinerario2 a coordinadores de máster y reducir la duración de algunos vídeos
Responsable: Director de la Biblioteca. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido: En reunión del Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional de 20-01-2020 se establece un protocolo de actuación para difundir cada uno de los cursos de los itinerarios 01 y 02
- Respecto al servicio de información de novedades bibliográficas, se propone revisar el envío de información al PDI, hay áreas que no la están recibiendo
Responsable: Jefa de Sección de Normalización y Proceso Técnico. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido: La Jefa de Sección de Normalización y Proceso Técnico informa a todas las áreas en enero de 2020 y ya está regularizado el envío de información de novedades bibliográficas

3.5. Objetivos establecidos en los Grupos de Trabajo de Biblioteca

Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional

- Adaptar los cursos y materiales de los itinerarios 01 y 02 al nuevo Programa y ALMA. OBJETIVO 2019
Responsable: GT ALFIN. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido: Todos materiales adaptados. Todos los cursos adaptados y realizados
- Organizar un curso de edición de vídeo y elaboración de materiales docentes como actividad de Formación PAS 2020. OBJETIVO 2019
Responsable: Subdirección de Biblioteca y Proyectos. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido: Curso realizado durante mayo de 2020

Grupo de Trabajo de Biblioteca 2.0:

- Describir y crear en Google la información relativa a la BUJA en Linares
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido: Información creada en febrero 2020
- Incluir la información sobre ubicación de la BUJA en Google Maps y Street View
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido: Información incluida en febrero 2020
- Crear un grupo de etiquetas para las redes sociales de BUJA que usemos todos de forma normalizada
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido: Etiquetas formalizadas en reunión de GT de 08-05-2020, 29-05-2020 y 19-06-2020

- Incluir información con fotos de las mejores portadas de libros que se adquieren en BUJA desde Adquisiciones
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido: Información incluida desde marzo 2020
- Impulsar Instagram que es la red que recoge la audiencia más joven que antes estaba en otras redes como Twitter
Responsable: GT Biblioteca 2.0. Plazo: 31-12-2020
Objetivo cumplido: La Biblioteca ha pasado de 700 a 861 seguidores en Instagram

3.6. Informe Ejecutivo de Auditoría de Procesos. Ciclo 2019

En Junta Técnica de 21 de noviembre de 2019 se decide abrir tres no conformidades internas:

- NO CONFORMIDAD INTERNA revisión del proceso PC.23 Apoyo a la Producción Científica
ACCIONES PROPUESTAS:
Revisar el proceso PC.06.23, Apoyo a la Producción Científica en el Manual de Procesos, actualizando: denominación, flujograma, indicadores, registros y formatos. Acción realizada: Propuesta de actualización aprobada en Junta Técnica de 05-12-2019 y enviada al Servicio de Planificación y Evaluación el 20-01-2020. El 29-01-2020 se aprueba la revisión n. 12 del MANUAL DE PROCESOS ANEXO Nº 8 DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO. CÓDIGO: PC 06 incorporando todas las propuestas aprobadas en Biblioteca
Fecha cierre de la verificación: 19/02/2020
- NO CONFORMIDAD INTERNA análisis de causas y planificación de acciones para evitar la tendencia negativa de los indicadores relativos a ALFIN
ACCIONES PROPUESTAS:
Revisar los valores límite y objetivo del indicador I.[PC 06.22]-28 Porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 1. Acción realizada: Propuesta de actualización aprobada en Junta Técnica de 05-12-2019 y enviada al Servicio de Planificación y Evaluación el 20-01-2020. El 29-01-2020 se aprueba la revisión n. 12 del MANUAL DE PROCESOS ANEXO Nº 8 DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO. CÓDIGO: PC 06 incorporando todas las propuestas aprobadas en Biblioteca
Formalizar un plan de difusión de cada una de las actividades formativas ALFIN. Acción realizada: En reunión del Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional de 20-01-2020 se establece un protocolo de actuación para publicitar cada uno de los cursos de los itinerarios 01 y 02
Eliminar el I.[PC 06.22]-29 Porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 3. Acción realizada: Propuesta de actualización aprobada en Junta Técnica de 05-12-2019 y enviada al Servicio de Planificación y Evaluación el 20-01-2020. El 29-01-2020 se aprueba la revisión n. 12 del MANUAL DE PROCESOS ANEXO Nº 8 DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO. CÓDIGO: PC 06 incorporando todas las propuestas aprobadas en Biblioteca
Fecha cierre de la verificación: 19/02/2020
- ACCIÓN DE MEJORA revisión de fechas de publicación de tesis, TFG y TFM
Responsable: Jefe de la Sección de Apoyo a la Investigación. Plazo: 30-06-2020
Objetivo cumplido: Se dieron las instrucciones necesarias para modificar algunos de los procesos a la hora de consignar los campos fechas, por parte de los responsables en registro de Tesis y de TFM, en lo que se refería a las áreas de metadatos: dc.date.submitted (equivalente a Fecha de presentación). También se dieron las indicaciones a administración de Dspace para que el cambio se visualizará en la interfaz de recuperación. Con esta acción ha quedado resuelto el error. Por otra parte, se ha sistematizado el proceso de ir revisando en bloques de manera retrospectiva las Tesis, TFM y TFG antiguos para ir corrigiendo de manera manual en los casos donde se encuentre el error. También se trasladará este proceso retrospectivo a administración del Dspace para que puedan incluirlo en sus prioridades y se acelere el proceso al realizarse de manera masiva.

ANEXO 4. SIGC-SUA

4.1. Informe de Auditoría Externa. EXTRAORDINARIA (Presencial COVID-19 tras AR remoto). 2020/09/16 al 17

GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO (PC06):

PUNTOS FUERTES:

- La apuesta por la formación para el desarrollo de las Competencias Digitales, en el marco de FoCo. BIBL
- La campaña para adaptar las Bibliografías Recomendadas con recursos electrónicos. BIBL

ORTUNIDADES DE MEJORA

No se detectan oportunidades de mejora que afecten a Biblioteca

4.2. Informe de Auditoría Externa. RENOVACIÓN. 2020/03/25 al 27

GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO (PC06):

PUNTOS FUERTES:

- El alto número de felicitaciones recibidas en BIBL (64).
- La difusión de los servicios telemáticos disponibles en la web de BIBL.
- Las facilidades para el préstamo domiciliario en el actual estado de Alarma. BIBL

ORTUNIDADES DE MEJORA

No se detectan oportunidades de mejora que afecten a Biblioteca

RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO			3	3	4	4	4	4
COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	4	4	4	4	4	4	4	4
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA	4	2	3	3	3	2	3	3
RECOPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS			3,50	3	4	3,5	4	4
VALORACIÓN GENERAL			4,25	4	4	4	3	4
EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO	4	4	4	4	4	4	4	4
OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO			4,50	4	4	4	4	4
OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA			4	4	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 2021 de Biblioteca comparándolos con 2013, 2015, 2017 y 2019: medias

		2013	2015	2017	2019	2021
	1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.	Media	Media	Media	Media	Media
1	Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	4,19	4,07	4,04	4,24	4,00
2	Asignación de los objetivos que tiene que lograr en el desempeño de su puesto de trabajo.	4,08	3,93	3,71	4,12	3,61
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).	4,17	4,30	4,32	4,28	4,00
4	Posibilidad de aplicar nuevas ideas en el desempeño de su puesto de trabajo (creatividad e innovación)	3,56	3,44	3,29	3,56	3,21
5	Posibilidad de desempeñar las funciones del puesto de trabajo con autonomía y responsabilidad propia.	3,92	3,89	3,86	3,92	3,66
6	Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo	3,97	3,78	3,86	4,16	3,83
7	Ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo	3,71	3,73	3,79	3,88	3,62
	Total Bloque 1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	3,94	3,88	3,84	4,02	3,70
	2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.	Media	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.	3,44	3,70	3,57	3,72	3,48
9	Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.	3,28	3,74	3,48	3,28	3,59
10	Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.)	3,94	3,93	4,11	4,16	4,10
11	Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	3,97	3,85	3,96	4,40	4,21
12	Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza	3,92	3,77	4,14	4,24	3,89
	Total Bloque 2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	3,71	3,80	3,85	3,96	3,85
	3. PARTICIPACIÓN.	Media	Media	Media	Media	Media
13	Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo	3,51	3,77	3,50	3,80	3,30
14	Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo	3,37	3,54	3,14	3,36	3,22

15	Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad	3,71	3,73	3,36	3,92	3,25
Total Bloque 3. PARTICIPACIÓN		3,53	3,68	3,33	3,69	3,26
4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.		Media	Media	Media	Media	Media
16	Posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo	3,56	3,69	3,71	3,79	3,41
17	Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas	3,72	3,77	3,82	3,70	3,74
18	Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional	3,39	3,54	3,22	3,30	3,33
19	Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo	3,44	3,69	3,39	3,46	3,37
20	Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado	3,46	3,69	3,61	3,79	3,93
21	Utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajo.	3,47	3,69	3,61	3,67	3,78
22	Los métodos aplicados para evaluar el nivel de desempeño y de competencias en el puesto de trabajo	2,94	3,31	2,81	3,23	2,87
Total Bloque 4. FORMACIÓN / EVALUACIÓN		3,43	3,63	3,45	3,56	3,49
5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO.		Media	Media	Media	Media	Media
23	Grado de cooperación, apoyo y desarrollo del trabajo en equipo en su Unidad.	3,47	3,62	3,57	3,76	3,61
24	Grado en el que se comparte los conocimientos entre las personas de la Unidad.	3,75	3,73	3,64	3,76	3,57
Total Bloque 5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO		3,61	3,68	3,61	3,76	3,59
6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.		Media	Media	Media	Media	Media
25	Adecuación de la comunicación interna a las necesidades y estructura de la Unidad	3,89	3,77	3,67	3,64	3,61
26	Eficacia de los canales, medios y métodos utilizados para la comunicación en la Unidad	3,64	3,88	3,75	3,80	3,62
27	Fluidez de la comunicación con los responsables de la Unidad	3,64	3,85	3,68	3,76	3,76
28	Fluidez de la comunicación entre las personas que trabajan en la Unidad	3,81	3,88	3,68	3,72	3,61
29	Adecuación de la información institucional que le proporciona la Universidad	3,53	3,46	3,44	3,50	3,85
Total Bloque 6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO		3,70	3,77	3,64	3,68	3,69
7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.		Media	Media	Media	Media	Media
30	Posibilidades que ofrece la Universidad para la promoción a un grupo de titulación o puesto de trabajo	2,09	2,68	2,11	2,44	3,04
31	Posibilidades que ofrece la Universidad para el desarrollo y mejora profesional en el puesto de trabajo que desempeña	1,78	2,81	2,57	2,52	3,04
32	Posibilidades de promoción profesional desde su incorporación a la Universidad.	3,34	3,08	2,71	2,71	3,04
33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	2,88	2,84	2,35	2,38	2,96
34	Garantías de equidad e igualdad de oportunidades en los procesos selectivos internos en los que ha participado.	3,47	3,62	3,48	3,17	3,68
Total Bloque 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA		2,71	3,01	2,64	2,64	3,15

8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		Media	Media	Media	Media	Media
35	Retribuciones percibidas por las funciones realizadas en su puesto de trabajo	3,09	3,69	3,61	3,75	3,86
36	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones del resto de puestos de trabajo de la Universidad.	3,23	3,42	3,13	3,42	3,27
37	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones de puestos similares de otras administraciones públicas	3,13	3,38	3,52	3,63	3,32
38	Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, otras compensaciones).	3,00	2,96	2,86	3,10	2,92
39	Reconocimientos no retributivos recibidos por la Universidad (reconocimientos de los servicios prestados, felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.).	2,50	2,52	2,85	2,84	2,56
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.).	3,09	3,24	3,07	3,39	3,85
41	Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar.	3,53	3,92	4,33	4,21	4,30
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).	3,49	3,81	4,18	4,09	4,23
Total Bloque 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		3,13	3,37	3,44	3,55	3,54
9. VALORACIÓN GENERAL		Media	Media	Media	Media	Media
43	Nivel general de satisfacción.	3,47	3,65	3,20	3,52	3,66
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).	3,44	3,48	3,11	3,48	3,48
45	Grado de implicación personal con la Universidad.	3,46	3,50	3,68	3,44	3,79
46	Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo.	4,09	4,12	4,00	3,32	4,17
47	Se identifica con la actual misión, misión, valores y estrategias de la Universidad		3,88	3,68	3,84	3,90
Total Bloque 9. VALORACIÓN GENERAL		3,67	3,76	3,63	3,43	3,87
10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD.		Media	Media	Media	Media	Media
48	Prácticas de comunicación personal de la misión, visión, valores, estrategias (Universidad/Unidad) y objetivos del Servicio/Unidad, equipos o puestos de trabajo	3,70	3,92	3,61	3,59	3,48
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	3,88	4,12	3,79	3,63	3,77
50	Prácticas y métodos de organización y distribución del trabajo en el Servicio/Unidad para garantizar la eficacia en la prestación del servicio	3,82	3,84	3,39	3,71	3,52
51	Actitudes en la comunicación (accesibilidad, escucha activa, valoración de las sugerencias propuestas, capacidad expositiva, generación de confianza persuasiva, transmisión de conocimiento).	3,79	3,84	3,61	3,58	3,81
52	Actitudes y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad en el desarrollo del trabajo	3,69	3,88	3,75	3,63	3,81
53	Actitudes y acciones para motivar y facilitar la participación en las actividades de mejora de los equipos y de las personas.	3,58	3,80	3,61	3,35	3,67
54	Actitudes y acciones para impulsar el trabajo en equipo en el Servicio/Unidad	3,56	3,92	3,61	3,50	3,74
55	Actitudes y acciones para impulsar la creatividad y la innovación en los procesos y en los servicios prestados	3,41	3,60	3,39	3,29	3,42
56	Prácticas y acciones para impulsar, apoyar y facilitar la participación de las personas en la formación	3,59	3,87	3,75	3,39	3,70
57	Acciones de reconocimiento interno por el trabajo realizado y los esfuerzos por la mejora del Servicio/Unidad	3,50	3,68	3,22	3,21	3,42

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	3,52	3,84	3,46	3,35	3,69
Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO / UNIDAD		3,64	3,85	3,56	3,48	3,64
11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.		Media	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.	4,11	4,27	4,04	4,08	4,07
60	Considera que en su Servicio/Unidad está implantada la orientación al cliente (prestar un servicio de calidad a los usuarios).	4,33	4,42	4,39	4,24	4,34
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.	3,83	3,96		4,08	4,07
62	Considera que el Gobierno y la Dirección de la Universidad impulsa la consecución de la misión, misión, valores y las estrategias.		3,92		3,72	3,67
63	Considera que en la Universidad se promueve la calidad y la excelencia como objetivo institucional.		3,88	3,96	3,76	3,93
64	Considera que en la Universidad se fomentan valores de comportamiento ético y de transparencia y se actúa conforme a estos.		3,68		3,50	3,86
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).	3,71	3,85	3,61	3,65	3,97
Total Bloque 11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO / UNIDAD		4,00	4,00	3,90	3,86	3,99
12. OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA.		Media	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").	3,34	3,54	3,70	3,52	3,44

4. Comentarios literales realizados por el personal de Biblioteca

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación al desempeño del puesto de trabajo:

- Considero que al principio tuve desconocimiento sobre cual eran las funciones que realmente tenía que desempeñar en función de mi puesto. Con el tiempo fuí respondiendo mis dudas.
- En ciertos puestos y escalafones está vetada cualquier iniciativa que no venga de arriba. Aunque se puedan proponer nunca se llevan a efecto.
- En general, aunque valoro positivamente el desempeño de mi puesto dentro de la unidad, si me gustaría más permeabilidad entre las distintas secciones, a veces tengo la sensación de ser espacios cerrados y que no permiten más interacción.
- Estoy muy satisfecha en relación al desempeño del puesto de trabajo

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación a condiciones a mejorar:

- Con respecto a este apartado, estoy muy satisfecha y considero que está todo bastante bien.
- En ciertos servicios debido a lo ajustado de las plantillas es casi imposible beneficiarse del horario flexible y otras ventajas laborales.
- En cuanto al equipamiento informático no se tiene en cuenta las sugerencias y se tiende a la uniformidad en cuanto a solicitudes de equipos de soporte adicionales

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación a la participación:

- Considero que llevo poco tiempo en el puesto y quizá sea esa la circunstancia que hace que se tenga más en cuenta la opinión de mis compañeros por su larga trayectoria profesional.
- Las propuestas que hago se aceptan, hasta ahora el 75% de todas las que he hecho, pero no hay un análisis para determinar si son oportunas o no, o establecer una prioridad, no hay crítica, ni positiva ni negativa, se aprueban sin más, sin matices y las que se rechazan no han sido evaluadas y/o no se ha justificado con argumentos técnicos para rechazarlas. Algunas de las que se han puesto en marcha no eran las más oportunas o había otras más importantes, pero no se priorizan, si

no las priorizo yo. No me creo con el suficiente conocimiento: de mi entorno, de hacia donde camina la biblioteca: de otros objetivos o proyectos de la biblioteca, como para pensar que mis propuestas sean perfectas, sin necesidad de que una persona o varias, más cualificadas y/o informadas que yo las evalúen.

- Muy satisfecho con la posibilidad de sugerir mejoras, aunque es cierto que no siempre se llevan a cabo, aún a pesar de ser aceptadas. Entiendo que se debería hacer un seguimiento en cuanto a la implementación, de lo contrario las personas tienen a dejar de hacer aportaciones
- Posibilidades haylas, que las tomen en cuenta dependen de donde vengan.

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación a la formación/evaluación:

- En cuanto a esta faceta se podría decir que se hacen esfuerzos más que suficientes para que estemos al día. Aunque en ocasiones ciertas actividades formativas llegan tarde.
- Los cursos de formación genéricos en los que he participado han sido útiles y son aplicables al puesto de trabajo. Ha habido formación específica para la biblioteca que se me han denegado argumentando que era muy especializada. Se refería a preparación de vídeos. A pesar de argumentar que iban a ser útiles para todo el personal de la biblioteca, no solamente para mí, dadas las circunstancias de pandemia, y que podían hacerse otros cursos más genéricos, no se han ofrecido otros cursos de menor especialización. Sin embargo, se me exige que yo sea responsable de una formación para otras personas y que la haga con vídeo, cuando expresamente me han negado la posibilidad de participar en un curso, por ser muy especializado y no han organizado otro más sencillo. Tampoco tengo medios técnicos para grabar un vídeo, la cámara me la he comprado yo. Que sepa, igual me equivoco, hay una cámara y un micro para toda la biblioteca, y la tiene una persona en su despacho. Si tengo que grabar un vídeo obligatoriamente, al menos debería contar con los medios técnicos. Me formé gracias a un curso general de la Universidad, nivel básico voluntario, no de biblioteca, ante falta de formación genérica en la biblioteca. No sé qué métodos se aplican para evaluar el nivel de desempeño y de competencias, no sé cómo me ha evaluado.
- No tengo información para valorar las cuestiones anteriores.
- No veo que la forma de evaluar sea la adecuada y no veo que se adopten decisiones por la misma

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación a las relaciones internas en tu Unidad:

- Creo que es una de las debilidades de mi unidad
- La cooperación y el trabajo en equipo va relacionado con el grupo de personas con el que se trabaja. En mi unidad hay personas que son más colaborativas que otras y es más fácil trabajar en equipo. Otras por el contrario son más independientes.
- No sé cómo entender "Unidad" si es como Servicio, mi nivel de satisfacción es 1, si es como Sección 2, si es entre secciones mi nivel de satisfacción es -1, si existiera. Aunque en la práctica no hay diferencias entre unidad y servicio porque la jefatura de sección no hace caso a la dirección y la dirección está tranquila porque la jefatura de sección no le da la lata y no tiene que lidiar más de lo necesario con esa persona. Quien sale perdiendo soy yo, que no tengo quién me dirija, quien comparta los conocimientos conmigo, si yo no pregunto, nadie me cuenta nada, si yo no pido ayuda, nadie me la ofrece o pregunta si la necesito. No hay trabajo en equipo. Las cuestiones de mi trabajo que pueden estar relacionadas con varias secciones, y que requerirían trabajo en equipo, no están planificadas. Si pregunto, se considera injerencia en las competencias de otras personas o secciones. Como saco el trabajo adelante, mejor o peor, pero sale adelante, no trasciende o lo que se filtra es que pregunto demasiado.

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación en relación a la comunicación:

- En términos generales, este aspecto es positivo.
- La comunicación institucional ha mejorado ostensiblemente en los últimos años
- La fluidez de la comunicación no tiene por qué estar relacionada con la cantidad de información pertinente que hay en la comunicación. Una persona puede ser amable pero no transmitir contenido o tan somero que simplemente sirva para justificar que se ha transmitido, para cumplir con el trámite, no para informar de verdad, sólo hay que mirar los acuerdos de la Junta Técnica. Son "acuerdos", apenas una línea, por acuerdo, pero no las actas de las Juntas Técnicas. La asistencia a las Juntas Técnicas no es obligatoria para los convocados, que yo sepa. No pasa nada si alguien no asiste sistemáticamente, hay personas que se han jubilado que no han ido a prácticamente ninguna y nunca ha pasado nada. Si los convocados no tienen la obligación de asistir, la dirección no puede perjudicar a los funcionarios de las secciones cuyos jefes no asisten. Es más, para la

dirección debe ser un alivio, no tener que obligar a una persona a asistir a una reunión a la que no quiere ir y además se asegura una reunión sin sobresaltos o sin otros puntos de vista. La información no fluye ni en orden descendente, ni en orden ascendente. Nunca me han informado, ni la persona que actualmente ejerce la jefatura de sección, ni las que la ocuparon anteriormente, de los temas a tratar en las reuniones, ni nunca me han preguntado por algo que quisiera aportar en esas reuniones, respecto a mi sección, claro está.

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación a la promoción y desarrollo de la carrera:

- Las propias estructuras y marco legal no posibilitan mejoras en este campo
- No entiendo que la Universidad contrate del paro personal para cubrir ciertos puestos vacantes en sustitución y no ofrezca en comisión de servicio dichos puestos a su personal que tiene la titulación, aunque no pertenezcan a esa escala o servicio.
- No puedo valorar este aspecto porque no tengo información suficiente.

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación a las recompensas, reconocimientos y atención a las personas:

- Es lamentable que ciertos conceptos retributivos se abonen indistintamente a todo el mundo por igual, cuando todos sabemos que hay personas que no realizan cursos, ni actividades de mejora, por no decir que no hacen ni su trabajo diario.
- Los puntos valorados son muy satisfactorios, el resto de puntos que no se valoran es por falta de información.
- Valoro muy positivamente la cantidad y flexibilidad en cuanto a los permisos de todo tipo

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

- Creo que a veces no se hace caso de las sugerencias que el personal hace.
- Después de más de 30 años de servicio en esta casa, siento que soy un privilegiado social y laboralmente hablando. Pero un desaprovechado en muchos aspectos en mi servicio.
- En términos generales, creo que la valoración es positiva teniendo en cuenta el poco tiempo que llevo desempeñando este trabajo.
- Lo que considero necesario es establecer un sistema de teletrabajo, que permita a las personas cuyo trabajo se puede realizar perfectamente desde casa acceder a esta modalidad.
- Nada que señalar

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación a la acción de liderazgo:

- Considero que el liderazgo de la persona responsable de la unidad es bastante positivo.
- Nada que señalar
- Quiero destacar especialmente mi grado de insatisfacción y la diferencia de trato que recibí con el trabajo a distancia. Se me negó expresamente en junio y julio de 2020 por parte de la dirección, cuando otras personas de la biblioteca, en el mismo periodo, trabajaron a distancia. Puede ser que la jefatura de sección no hiciera la solicitud convenientemente o puede ser que el director no informara convenientemente a la jefatura de sección, pero la perjudicada fui yo. También estoy totalmente insatisfecha con el trato que se les ha dado al personal funcionario respecto al personal laboral en el trabajo a distancia. Mientras que los funcionarios hemos tenido que presentar objetivos, indicadores, etc. que justificaran el trabajo a distancia, el personal laboral se ha marchado a casa "a disposición de la gerencia". Especialmente en la biblioteca el argumento era que el PTE no puede hacer nada si no está presencialmente. En mi opinión la dirección de la biblioteca no ha encontrado nada que el PTE pueda hacer, o no le ha preguntado a las jefaturas de sección o ambas cosas. Particularmente se me ocurren un par de cosas que podrían haber hecho. No soy quién para plantearlas siquiera. Ante todo es la salud y no digo que el PTE no mereciera, por las medidas para prevenir el COVID, trabajar a distancia, lo que quiero evidenciar es que medir el rendimiento de los funcionarios a distancia es como ponernos bajo sospecha.

Se redactan, literalmente, los comentarios en relación a opinión general sobre el servicio:

- Creo que la institución aplica solo un sistema burocrático y no importa la gestión

- Creo que los objetivos de la Universidad son muy éticos y de calidad.

Se redactan, literalmente, los comentarios relacionados con sugerencia o mejora de la encuesta:

- Entiendo que la encuesta es pertinente, pero no llego a percibir a posteriores si es de utilidad o es más que un trámite mas
- La realización periódica de este tipo de encuestas es muy positiva para poder subsanar aquellas cuestiones susceptibles de mejora teniendo en cuenta la opinión de todas las personas que trabajan en esta Universidad.
- No puedo opinar sobre la adecuación de las preguntas de la encuesta, para eso debería saber algo sobre encuestas y no sé nada. En las respuestas libres, a pesar del anonimato, se puede saber perfectamente qué persona está contestando y de quién se está hablando. Si esa información se comparte, especialmente con las personas de las que se habla y/o después se les llama la atención en reuniones con la gerencia, es un ejemplo, el trabajador/a que ha respondido la encuesta anónima, puede plantearse seriamente no contestar nunca más un cuestionario. Lamento que mi fuerte no sea la asertividad.

5. Conclusiones

Tras el análisis de los resultados obtenidos en 2021 cabe destacar de manera general:

- El personal de Biblioteca se encuentra razonablemente satisfecho, la opinión general sobre el servicio se encuentra en 3,87 sobre 5, y ningún bloque de preguntas se encuentra por debajo de 3.
- Los resultados obtenidos en Biblioteca son muy similares a los obtenidos de forma global en la Universidad
- El nivel de participación en 2021 ha sido 64,44%, superior al obtenido en 2017, que fue 52,08%

Los aspectos concretos menos valorados (por debajo de 3) son cuatro, uno menos que en 2019:

	4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.	Media	Media	Media	Media	Media
22	Los métodos aplicados para evaluar el nivel de desempeño y de competencias en el puesto de trabajo	2,94	3,31	2,81	3,23	2,87
	7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.	Media	Media	Media	Media	Media
33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	2,88	2,84	2,35	2,38	2,96
	8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS	Media	Media	Media	Media	Media
38	Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, otras compensaciones).	3,00	2,96	2,86	3,10	2,92
39	Reconocimientos no retributivos recibidos por la Universidad (reconocimientos de los servicios prestados, felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.).	2,50	2,52	2,85	2,84	2,56

Los aspectos concretos más valorados (por encima de 4) son 10, 2 menos que en 2019:

	1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.	Media	Media	Media	Media	Media
1	Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	4,19	4,07	4,04	4,24	4,00
3	Disponibilidad de documentos y métodos para realizar su trabajo con eficacia (mecanismos de búsqueda de información, manuales y guías de procesos de su Unidad).	4,17	4,30	4,32	4,28	4,00
	2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.	Media	Media	Media	Media	Media
10	Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.)	3,94	3,93	4,11	4,16	4,10

11	Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	3,97	3,85	3,96	4,40	4,21
8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		Media	Media	Media	Media	Media
41	Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar.	3,53	3,92	4,33	4,21	4,30
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).	3,49	3,81	4,18	4,09	4,23
9. VALORACIÓN GENERAL		Media	Media	Media	Media	Media
46	Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo.	4,09	4,12	4,00	3,32	4,17
11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.		Media	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.	4,11	4,27	4,04	4,08	4,07
60	Considera que en su Servicio/Unidad está implantada la orientación al cliente (prestar un servicio de calidad a los usuarios).	4,33	4,42	4,39	4,24	4,34
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.	3,83	3,96		4,08	4,07

Respecto a las observaciones y sugerencias se han recibido un total de 40, 24 más que en 2019. El único tema recurrente es la gestión que hace la Biblioteca de las sugerencias que lleva a cabo el propio personal.

6. Plan de actuación

Establecer formalmente un procedimiento de envío y resolución de sugerencias por parte del personal a la Junta Técnica. Será la propia Junta Técnica la que informe de las actuaciones que originan cada una de ellas en los acuerdos que se hacen públicos.

ANEXO 6. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN LA LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA año 2020

Durante 2020 los mensajes recibidos en la lista de distribución de Comunicación Interna han sido:

asunto	nº mensajes 2015	nº mensajes 2016	nº mensajes 2017	nº mensajes 2018	nº mensajes 2019	nº mensajes 2020
sin asunto	5	7	14	24	10	8
avisos	81	78	54	40	69	45
comisión de biblioteca	1	1	2	0	2	1
estadísticas	2	1	1	1	1	1
formación	14	12	7	4	9	8
grupos de trabajo	11	14	6	9	10	15
informes	6	9	8	7	5	5
junta técnica	14	10	14	7	8	18
noticias	6	10	5	0	0	10
SIGC-SUA	12	6	4	30	8	6
otros	21	31	17	5	16	47
total	173	179	132	127	138	164

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Número de mensajes enviados a CI	130	216	190	173	179	132	127	138	164

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:

- 23 personas han participado
- 23 personas no han participado

ANEXO 7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS año 2020**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.)		4,11	1,04	4	5
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.		4,57	,84	5	5
3. Las herramientas para la recuperación de información (catálogos, metabuscador, etc.) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca		4,27	,81	4	5
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)		4,72	,59	5	5
5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades		4,32	,98	5	5
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.		4,35	,88	5	5
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición		4,53	,80	5	5
8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades		4,41	1,05	5	5
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación		4,52	,92	5	5
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.		4,39	,81	5	5
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.		4,47	,81	5	5
12. El uso de "Mi cuenta" en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.):		4,64	,68	5	5
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella		4,21	,92	4	5
14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan		4,70	,60	5	5
15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.		4,80	,50	5	5
16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.		4,63	,66	5	5
17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía		4,61	,62	5	5
18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).		4,54	,77	5	5
TOTAL		4,49		5	
Global	19. Valore su nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,56	,61	5	5
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.	4,53	,62	5	5

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIAS						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2020
1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.).'	4,26	4,08	4,15	4,10	4,20	4,23	4,11
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	3,98	4,00	4,15	4,06	4,26	4,20	4,57
3. Las herramientas para la recuperación de información (catálogos, metabuscador, etc.) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí	4,08	4,02	4,05	4,03	4,20	4,14	4,27

mismo lo que busca.'							
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).'	4,39	4,16	4,36	4,29	4,42	4,37	4,72
5. El programa de Alfabetización Informativa de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.	4,14	3,95	4,25	4,14	4,31	4,27	4,32
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.	4,03	4,01	4,14	4,03	4,17	4,11	4,35
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.	3,90	3,77	3,98	3,98	4,12	4,01	4,53
8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.	3,95	3,75	4,01	3,91	3,99	3,78	4,41
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,11	4,10	4,15	4,24	4,26	4,20	4,52

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2020
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.	4,06	4,01	4,14	4,13	4,23	4,20	4,47

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

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2020
SEGURIDAD: 14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	4,18	4,09	4,21	4,12	4,26	4,34	4,70
FIABILIDAD: 15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'	4,14	4,10	4,26	4,19	4,29	4,40	4,80
CAPACIDAD DE RESPUESTA: 16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,20	4,15	4,21	4,22	4,31	4,34	4,63
EMPATÍA: 17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.	4,13	4,04	4,21	4,20	4,23	4,36	4,61
TANGIBILIDAD: 9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,11	4,10	4,15	4,24	4,26	4,20	4,52
PARTICIPACIÓN: 18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	4,01	3,97	4,09	4,12	4,17	4,24	4,54

1.4. Preguntas relativas a objetivos

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2020
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'	4,14	3,98	4,10	4,12	4,16	4,11	4,39
12. El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.).'	4,25	4,12	4,27	4,19	4,23	4,34	4,64
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.'	3,96	3,83	4,00	3,89	4,09	3,92	4,21

1.5. Preguntas relativas a la propia encuesta

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADÍSTICAS						
		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2020
Global	19. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,16	4,03	4,23	4,16	4,23	4,29	4,56
Percepción sobre la mejora	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,15	4,00	4,16	4,12	4,15	4,25	4,53

2. RESULTADOS POR TIPO DE USUARIO CON COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADÍSTICAS				
		grado	post grado	PDI	PAS	egresados
	1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.).'	4,22	4,07	4,11	4,46	3,96
	2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	3,74	3,93	4,57	4,48	4,07
	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.'	3,72	4,42	4,27	4,38	4,05
	4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).'	3,83	4,14	4,72	4,68	4,24
	5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.	3,71	4,00	4,32	4,20	4,00
	6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.	3,78	4,00	4,35	4,00	3,94
	7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.	3,64	3,64	4,53	4,17	4,08
	8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.	4,22	4,43	4,41	4,50	4,21
	9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,17	4,19	4,52	4,40	4,31
	10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'	3,99	4,13	4,39	4,04	4,21
	11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.	3,86	4,00	4,47	4,33	4,20
	12. El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.).'	3,97	4,17	4,64	4,50	4,32
	13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.'	3,47	3,33	4,21	4,33	3,78
	14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	3,71	3,94	4,70	4,64	4,27
	15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'	3,91	4,13	4,80	4,62	4,28
	16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	3,82	4,00	4,63	4,62	4,35
	17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.	3,84	3,73	4,61	4,50	4,38
	18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	3,60	3,60	4,54	4,37	3,93
TOTAL						
Global	19. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	3,88	3,94	4,56	4,46	4,23
Percepción sobre la mejora	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	3,75	3,93	4,53	4,24	4,09

Observaciones/Sugerencias de estudiantes de grado:

- Abrir salas de estudio 24h o al menos los fines de semana.
- Apenas acudo a la Biblioteca porque no suelo encontrar los libros actualizados y acordes a mi grado, además con el tema de la pandemia prefiero no acudir y usar la página de "MiCuenta" para buscar en la biblioteca que, a veces es nefasta y no me permite localizar los libros que necesito o tardo mucho en que me aparezcan, además, si necesitas poner una queja o pedir un libro para que lo traigan tardan al menos 1 año o más, cuando ya, no puedo disponer del libro en futuro próximo que es cuando realmente lo necesito. El personal es agradable y soluciona los problemas de la mejor manera posible.
- Haya distintos puntos de recogida de libros en otras sedes universitarias, como puede ser la UNED. Por ejemplo, para esta situación del Covid, en Úbeda hay una sede, la cual facilitaría el no tener que ir a Jaén.
- Horario más amplio en fines de semana y festivos. Es necesario un espacio de trabajo en los períodos de exámenes, esta Navidad pasada se cerró la biblioteca durante dos semanas. No creo que fuera lo ideal, también teniendo en cuenta que la sala de estudios permanecía cerrada.
- Le pedí a un bibliotecario un libro del depósito, a especificar era un recopilado de las ponencias de un congreso de la academia austriaca de las ciencias, por lo que estaba en alemán. Al volver con el libro, el bibliotecario hizo algunos comentarios ofensivos referidos a lo poco interesante, raro y extraño que era el libro y la gente a la que le interesaban estos temas. Creo que una persona que trabaja en un ámbito como el nuestro debería de tener un mínimo de respeto por las investigaciones de todos los ámbitos.
- Me parece inadecuado que en la situación sociosanitaria actual se sancione al alumnado con prohibirle entrar a las bibliotecas por no entregar unos libros.
- Me parece que realizan un buen trabajo, nunca he tenido quejas de la biblioteca.
- Me parece una vergüenza que el hecho de pasarse fuera de plazo para la entrega de libros se sancione también con la prohibición de la entrada de la biblioteca y también no poder utilizar la zona de estudio por la misma, estoy muy indignado para cuando yo pago mi tasa de Matrícula y la biblioteca me prohíbe la entrada por el caso que he expuesto antes y se excusan diciendo que es por motivos sanitarios para cuando no tiene nada que ver ojala esta encuesta sirva para modificar esta sanción tan absurda.
- Me robaron el dinero de la cartera, y la vigilante me llamo mentiroso y dijo que no podía ser así que yo no llevaba dinero, me amenazo con llamar a la policía si no le faltaba mi DNI y fotos de mi cartera. El proceso esta en manos de mi padre y en breve pondremos una denuncia en comisaria
- No encuentro razonable que, estando la ciudad en cierre perimetral, sin posibilidad de acceder a ella ni al recinto universitario, se nos penalice por no poder entregar los libros a tiempo. Y ni siquiera se proponen soluciones a esta situación, simplemente te penalizan y ni siquiera puedes volver a entrar en la biblioteca.
- No me dejaron entrar en la biblioteca por no haber devuelto un libro, lo cuál no me parece bien. En primer lugar, me prohibieron la entrada durante meses a la biblioteca y en época de COVID-19 que está la biblioteca vacía que le prohiban a un alumno que necesita quedarse ahí estudiando porque no puede estar en otro sitio y no le dejen, me parece vergonzoso. En segundo lugar, el servicio que tienen para avisar de la devolución de un libro es nulo, comparado con otras universidades te avisan por correo, en mi caso que era nueva en la UJA no recibí ningún correo por su parte avisando de la devolución y ni siquiera me dieron un primer aviso. Todos tenemos fallos y no por ello se nos debe de castigar de la forma en la que lo hace la biblioteca prohibiendo la entrada a sus alumnos, me parece absurdo y más en estos tiempos.
- No sé en los demás cursos, pero con los alumnos de la fisioterapia, yo como alumno extranjero ya he pasado y estoy pasando por tantas cosas. Los plazos cortos para arreglar las cosas, el acceso para los alumnos ayudarem a llegar a una solución a los problemas que hemos tenido con la pandemia es muy limitado no exponen de forma clara y con tantas reglas sin que se facilite una solución. Yo como extranjero a cada problema que tuvo con las asignaturas era una información distinta, una forma arreglar distinta con plazo distinto, una confusión en el sector administrativo siendo cosas que pudrian arreglar en minutos, pero hacen que la cosa sea muy difícil.
- Nos gustaría a todos los alumnos la apertura de la SAE. Muchísimas gracias.
- Se agradece mucho cuando el trato es adecuado y amable. En general, se da esto, pero es verdad que en alguna ocasión el trato recibido no ha sido el adecuado.
- Una semana de préstamo es bastante poco. Además sería bien tener libros en formato digital

Observaciones/Sugerencias de estudiantes de postgrado:

- El trato y formas de la mayoría de bibliotecarios/as deja mucho que desear
- Los bibliotecarios debería hablar con un tono de voz más bajo, con el fin de no perturbar el entorno de estudio
- Los empleados de cada planta de la biblioteca suelen hablar demasiado alto sin tener consideración por la gente que se encuentra intentando estudiar.
- Los recursos online son muy limitados, y al no existir sanciones sobre los recursos físicos el acceso a ellos se hace muy complicado. Me parece bien que no haya sanciones económicas por un par de días de retraso porque es algo relativamente habitual, le puede pasar a cualquiera y no causa grandes perjuicios, pero deberían existir sanciones para retrasos mayores y así favorecer la disponibilidad de recursos. He visto varios casos de no devolver un libro en cuatro o cinco meses teniendo listas de reserva de varias personas (hasta cinco en mi experiencia) con lo que el resto de alumnos no podían acceder a la bibliografía (que además era básica de asignaturas troncales) y no hubo ninguna clase de repercusión para esta persona más allá de los días de suspensión de préstamo. Si las sanciones fueran de otra clase harían más efecto.

Observaciones/Sugerencias del PDI:

- Creo que sería útil poner en la entrada de cada sala de la biblioteca de qué código a qué código van los libros ubicados en ellas.
- El acceso que la biblioteca proporciona a los materiales de los que dispone es excelente. Sin embargo, el acceso a materiales que son fundamentales para nuestra investigación, como el acceso completo a JSTOR, no es satisfactorio. Entiendo que tiene un coste elevado, pero también se debe entender por parte de la Universidad que es una herramienta imprescindible en la investigación en Humanidades, como el acceso a laboratorios lo es para las CC.EE.
- El PDI debería tener un préstamo especial de manuales necesarios para la docencia. Se debería incluir en la biblioteca libros que son de interés y actuales para los alumnos, aunque no se encuentre entre los manuales de la bibliografía recomendada de las guías docentes.
- El servicio de apoyo a la investigación no funciona bien. En junio de 2010 hice una consulta por correo sobre indicios de calidad de una publicación concreta y todavía estoy esperando respuesta. No es la primera vez que me pasa. En cuestiones de investigación-digitalización hay un déficit importante: llevo pidiendo el repositorio institucional unos 10 años. Los cursos de formación sobre gestión de uso de imágenes/derechos de autor en publicaciones digitales o de ORCID no solo no han resuelto nada sino que han presentado las cosas tan liosas y farragosas que desincentivan y desaniman. Hay que aclarar estas cosas y proporcionar formas de uso prácticas, directas y eficientes. La supresión del presupuesto de biblioteca de los Departamentos es una medida muy negativa y perjudicial para los investigadores que basan su trabajo científico en los textos (rama de Humanidades y Ciencias Sociales principal pero no solamente)
- El servicio de préstamo "fin de semana" podría ser más flexible, permitiendo a los usuarios tener los libros 1 ó 2 días, aunque no fuese durante el fin de semana.
- La atención del personal de la biblioteca es exquisito en todos los sentidos. Muchas gracias por vuestra labor.
- La utilización del servicio se tipifica con una vez al día, semana o varias al año. Eso no responde a mi realidad, que es de mucho tiempo seguido cuando tengo una tarea que hacer vinculada a las bases de datos y al conocimiento de contenidos tanto artículos como manuales. Por lo que la respuesta a esa pregunta es claramente inexacta.
- Lo mejor de la biblioteca, el personal que trabaja en ella.
- No existe servicio de fotocopidora en la Biblioteca del Campus de Linares.
- Respecto de las instalaciones físicas de la Biblioteca y su adecuación para el estudio y la investigación, valoro con menor satisfacción la iluminación interior en las salas de estudio. El tono amarillento de la iluminación interior resulta incómodo para una estancia prolongada de varias horas consultando documentación y publicaciones. Cambiar la iluminación sería una medida de mejora notable para el uso y satisfacción de las instalaciones físicas. Gracias.
- Sería bueno suscribirse a más revistas electrónicas.
- Soy consciente de algunas limitaciones. Aun así, no tengo más que palabras de elogio hacia el servicio. Amable y eficiente siempre. Muchas gracias

Observaciones/Sugerencias del PAS:

- Creo que la encuesta es demasiado larga
- El servicio de biblioteca es adecuado. En cuanto al mantenimiento, existen muchas diferencias de temperatura. Siempre voy a la primera planta y, normalmente, hace frío en los espacios finales. Ojalá corrijan el fallo. Gracias.
- En demasiadas ocasiones encontramos materiales necesarios que solo están en los Departamentos, con la dificultad que conlleva poder acceder a ellos. Por lo que considero que sería bueno que los materiales considerados manuales que adquieran para los departamentos también se adquiriesen para la Biblioteca. Sobre todo obras explicativas con problemas y ejercicios.
- La climatización es un desastre desde siempre y parece que se tarda mucho en darle solución definitiva. Supongo que será difícil, costoso o que habrá un motivo de peso para no solucionarlo, pero el ambiente en determinados momentos yo diría que no es sano.
- Los libros para lectura de ocio (que no son formativos, ni para el estudio, ni versan sobre materias o metodologías...) podrían ser más accesibles en el buscador, poder buscarlos fácilmente en un apartado diferenciado del resto al que accedieras directamente, y ahí realizar las consultas. Y ampliar esta sección. Entiendo que es muy importante, tanto para el alumnado como para el resto de la Comunidad Universitaria, el estudio y formación en un segundo idioma, pero, sería positivo que algunos de los libros de autores ingleses y americanos pudiesen encontrarse en su traducción al español. Gracias por vuestro trabajo, es un placer la cercanía y el trato que ofrecéis.
- Satisfecha y buen trato en general

Observaciones/Sugerencias de egresados

- El personal fue muy amable.
- Por favor el tema de la calefacción/ aire acondicionado habría que regularlo mejor porque he llegado a estar allí con guante bufanda y cazadora
- Pude disfrutar del servicio de préstamo de un ordenador portátil, dotado de webcam y micrófono, para la defensa del tfm que estaba cursando, lo cual me fue de gran utilidad. además me fue entregado por mensajería de manera gratuita. sin embargo, para la devolución del mismo, una vez defendido y superado el tfm, para la devolución, no me fue facilitado el servicio de mensajería, o, al menos, no parecía muy claro como hacerlo. de manera, que, aprovechando un viaje médico a jaén, y debido a las restricciones de movilidad derivadas de la pandemia que padecemos, hice la devolución presencial. no me emitieron ningún justificante de devolución del equipo, cosa que me extrañó, ya que son materiales de determinado valor. tan solo me pusieron un sello en la hoja de entrega que yo había recibido en el momento en que me llegó el equipo, y que, por casualidad, me había llevado conmigo el día de la devolución.
- Separar el préstamo de libros del préstamo de asientos y que las sanciones de uno u otro no afecten a ambos, sólo al servicio en el que se ha incumplido el plazo de entrega.

CONCLUSIONES

Tras el análisis de los resultados obtenidos en 2020 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 4,53 sobre 5, en 2018 fue 4,29

De las 20 preguntas de que consta la encuesta ninguna se han valorado con una media por debajo de 4 puntos.

Los aspectos más valorados son:

La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.	4,80
La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)	4,72

El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan	4,70
El uso de "Mi cuenta" en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.):	4,64
La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,63
La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía	4,61
La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	4,57

El servicio más valorado ha sido el acceso a los recursos informativos y el aspecto SERVQUAL más valorado ha sido la fiabilidad, la confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores. Así ocurrió también en la encuesta de 2018.

Respecto a la tipología de usuarios, los estudiantes, tanto de grado como de postgrado, son los que manifiestan una menor satisfacción.

ACCIONES DE MEJORA

En Junta Técnica de 22 de marzo de 2021 se acuerda no establecer nuevos objetivos en base a los resultados del análisis de las encuestas.

ANEXO 8. ENCUESTAS POSTSERVICIO año 2020

1. PREGUNTA AL BIBLIOTECARIO

Modelo de encuesta:

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

Durante el año 2020 se han recibido 789 consultas a través del servicio *Pregunta al bibliotecario*. Problemas técnicos no hicieron posible que de enero a abril se mandaran encuestas de satisfacción. De mayo a diciembre se enviaron 602 encuestas, y sólo se recibieron 40 respuestas, 6,64%, un porcentaje más bajo que durante el ejercicio 2019.

VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

Muy insatisfecho	0	0,0%
Insatisfecho	1	2,5%
Algo satisfecho	1	2,5%
Bastante satisfecho	2	5,0%
Muy satisfecho	36	90,0%
No sabe / No contesta	0	0,0%

¿LA RESPUESTA HA SIDO SATISFACTORIA?

Sí	39	97%
No	1	3%

Comentarios de interés han sido:

- Eficaz y rápido
- La respuesta a mis dudas ha sido rápida y muy clara. La verdad, el servicio de las consultas bibliotecarias es perfecto y te explican cualquier cosa con una amabilidad y trato que en pocos establecimientos se encuentra
- La respuesta de biblioteca ha sido casi inmediata (eso es excelente) ... pero no soluciona mi necesidad particular, pero tranquiliza al usuario, seguiré en espera.
- La respuesta ha sido satisfactoria sólo en parte, porque no sé cuando va a vencer el plazo y por tanto, cuando hipotéticamente podría consultar la obra. Estimo que si los profesores o departamentos tenemos libros (yo la primera) y alguien manifiesta interés por ellos, habría que dar el toque a esa persona por si no tienen problema en "cederlo" por unos días o semanas. Si no es posible, pues se puede intentar comprar efectivamente.
- Me gustaría que comunicasen mediante correo electrónico, cuando se produzca, la fecha de apertura del establecimiento
- Muy amables a la hora de responder
- Muy rápida la respuesta y muy bien el trato recibido

La mayoría de comentarios aluden a la utilidad del servicio y 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
alfingrado01	300	117	39,0
alfingrado02	227	207	91,2
alfingrado03	199	124	62,3
alfingrado04	120	32	26,7
alfinpostgrado01	38	17	44,7
alfinpostgrado02	31	30	96,8
alfinpostgrado03	48	17	35,4
alfinpostgrado04	30	28	93,3
alfinpostgrado05	56	26	46,4
TOTAL	1049	598	57,0

Las valoraciones han sido las siguientes:

MEDIANAS				
	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
alfingrado01	5,0	5,0	5,0	5,0
alfingrado02	5,0	5,0	5,0	5,0
alfingrado03	5,0	5,0	5,0	5,0
alfingrado04	5,0	5,0	5,0	5,0
alfinpostgrado01	5,0	5,0	5,0	5,0
alfinpostgrado02	5,0	5,0	5,0	5,0
alfinpostgrado03	5,0	5,0	5,0	5,0
alfinpostgrado04	5,0	5,0	5,0	5,0
alfinpostgrado05	4,0	4,0	4,0	4,0

Respecto a los comentarios, destacar los siguientes:

alfingrado01

- Este curso es muy interesante, debido a que es online, y no hay que asistir presencialmente en la UJA. Viene muy bien para las personas que no residen en Jaén Capital.
- Muy bueno.

- Quizás profundizar más en la distribución interna de la BUJA y su web (que no sabía que tenía tantísimas funcionalidades)
- El curso me ha parecido muy completo, todos los módulos están muy bien planteados y dejan la información muy clara, estoy muy contenta de haberlo realizado.
- Me parece genial el funcionamiento de este curso, con preguntas claras, concisas y que te recuerdan directamente a la práctica en el momento de consulta o búsqueda de un libro.
- Me parecería una buena idea utilizar más videotutoriales para comprender mejor algunos aspectos
- Informar acerca de las normas APA
- Me parece muy interesante puesto que nos enseñáis sobre la Biblioteca de la Universidad.
- Ninguna
- Podrían dar la información de los módulos a través de otras herramientas como PowerPoint, etc. y los vídeos que te especifican en algunas preguntas los podrías facilitar.
- Los profesores de cada materia, deberían de hablar o explicar sobre cuáles son y como usar (de forma breve), las herramientas más útiles que nos facilita la universidad de Jaén, porque hasta que no he realizado este curso, no sabía de las ventajas y facilidades que me proporciona la biblioteca, en cuanto a mi formación y búsqueda bibliográfica.
- Muy bien
- Un enfoque más práctico como el que se ofrece en el módulo 3.
- Me parece interesante el contenido y para mí me ha costado saber que se realizaba esta clase de cursos que me parecen acertados y muy útiles.

alfingrado02

- Deberían ser obligatorios
- No tengo ninguna sugerencia sobre el curso, ya que me parece muy interesante.
- Pondría más videos explicativos y menos texto de lectura.
- Al principio no sabía muy bien como acceder a los tests y al material de donde tengo que encontrar la información relativa a los tests. Después la mecánica ha sido rápida y sencilla, las preguntas estaban bien redactadas y la información dentro del material estaba clara.
- La forma de evaluar de esta parte del ALFIN 2 es mucho peor que la del anterior. En ALFIN 1 hacías los test y salía la nota del curso, mejoren eso. Aún así, me ha gustado mucho esta parte del curso.
- Me parece un curso muy acertado que trata sobre temas fundamentales en sus cuestionarios como por ejemplo los que se refieren a temas de derechos patrimoniales, muy importantes a la hora de prepararte unas oposiciones a Archivos y Bibliotecas.
- Muy interesante, ya que no sabía absolutamente nada de lo que salía en el curso.
- Publicar en sitio público para que podamos tener acceso siempre que sea necesario
- Con los test utilizados para evaluar este curso no me ha quedado claro si lo he pasado o no, ya que en ningún momento he podido ver que iba superando las actividades (cosa que sí se muestra en los test de Docencia Virtual, en los que se pone un círculo rojo, amarillo o verde según el estado del test).
- La forma en la que se ha planteado este curso es mucho más confusa que la de la primera parte del mismo.
- No hay un documento que te explique como realizar cada test
- Menos test la próxima vez.
- Información más clara y precisa para el alumnado que desee realizar estos cursos Alfin. Además, podría especificarse donde se encuentran los artículos necesarios para completar las encuestas.
- El test no confirma resultados
- Confirmación de que el test este superado.
- Más facilidad para hacer los cursos porque no quedas segura de haberlos hecho bien y esten guardados como en el primer curso alfin que si que estaban bien organizados.
- El curso Alfin02 no me ha gustado demasiado respecto al 01 no por el contenido, que ha sido muy útil de aprender, sino por la estructura de trabajo. Se hacía los test de manera que no te indicaba si estaba apto o no, y además, el temario dado a través de links ha sido un poco lioso, seguro que se podría mejorar. Un saludo.
- El curso está muy bien para las personas que no sabíamos como funciona la biblioteca de la universidad. Me ha parecido interesante y me ha gustado hacerlo.
- Me encantan estos cursos ALFIN. Nos ayudan a formarnos todavía más y nos hará más competentes en un futuro. Deberían de existir más como estos.

- Pondría aún más información, aunque el curso está bastante completo
- Que la encuesta estén más reguladas y que se hagan a través de la plataforma
- El Curso Alfin Grado 01 estaba mejor organizado que este. Principalmente por la facilidad de sus enlaces.
- Hay algunas faltas de ortografía en los tests.
- He echado en falta vídeos porque dicte todo era mucha teoría y un poco densa, a mi parecer
- La página donde se hacen los test no está mal, pero cuando los hacíamos por la plataforma (en alfin 01), se quedaba el proceso guardado si aprobabas con un circulito verde, sin embargo en la página actual no hay ninguna marca que haga referencia a que el test ya ha sido realizado o aprobado. Sólo cuando está recién acabado, que te dice el porcentaje de error antes de salir de la página.
- "Abundantes faltas de ortografía.
- Lo que viene en la descripción de la actividad (4 test, 60% para aprobar) no coincide con la realidad.
- Visibilizar mejor la superación de un módulo. El alumno se queda con dudas de si sus respuestas han sido bien registradas o no."
- Me ha costado un poco la nueva manera de realizar los exámenes, aunque finalmente los he realizado todos con éxito.
- Creo que los documentos donde encontrar la información se podrían hacer de manera más amena
- El curso está bien organizado y no necesita cambios.
- "Esta muy bien todo. Gracias."
- En este grado dos del alfin, lo que he echado de menos es saber si se ha realizado el trabajo o no, pues no da lo de aprendizaje y no se si se ha realizado o no.
- Que se sepa si ya tienes apto un test o no, para saber si se ha realizado correctamente.

alfingrado03

- Prefiero que los cursos alfin sean de este tipo, con tipo test, y no desde enlaces, como en el caso de alfin02
- Prefiero que los cursos alfin sean de este tipo y que los exámenes tipos test estén subidos a la plataforma y no haya que meterse desde una página externa como ha sido en el caso del alfin 02.
- El curso me ha parecido atractivo y ha cumplido mis expectativas educativas.
- El curso me ha parecido super interesante.
- Sería mejor que la información estuviera recogida en formato pdf.
- Es útil hacer el curso
- Muy útil y gran experiencia.
- El material es bueno y se entiende todo bien, por mi parte ningún problema
- Me encanta este curso ya que lo veo muy útil y nos ayuda mucho al alumnado!!!
- Muy contenta con este Alfin que nos acerca más a los métodos de los que disponemos tanto en la web como en la Uja.
- Por ahora, ha sido el curso que más me ha gustado.
- Creo que el módulo 2 se hace un poco extenso en cuanto a contenidos, frente al 3 o 4 que son más dinámicos.

alfingrado04

- "Ha sido el curso de Alfin que más me ha gustado (he hecho el 1, 2, y 3 de este año). Me encantó el supuesto práctico RedWorks que teníamos que entregar, pues me hizo implicarme muchísimo más en el aprendizaje y descubrir una herramienta que intentaré implementar en mis trabajos académicos a partir de ahora. Aparte, me gustó mucho la ponente de la primera parte, me resultó muy simpática cuando leí sus textos y sus preguntas en el test. Eso sí, detecté unas cuantas faltas de ortografía (nada grave).
- En fin, muchas gracias por el curso :D."
- "El curso es genial, ya que nos ayuda mucho a los alumnos al manejo de la biblioteca con soltura. GRACIAS"
- Muy satisfecha con la formación, creo que se deberían de realizar más formaciones con sus correspondientes certificados.
- En general lo veo bien organizado, cada módulo está estructurado y examinado de manera correcta.
- Especificar más la forma de hacer el supuesto, resultó confuso y complejo
- A veces parece realmente enrevesado, aunque el aprendizaje se considera de utilidad.

- Ninguna, esta muy bien el curso.
- Mejorar la actualización del curso así como sus erratas

alfinpostgrado01

- Al ser un curso de Postgrado, habría agradecido una mejor planificación, pues en mi facultad y me consta que también en otras, seguimos aún en periodo oficial de exámenes y se complica el compatibilizarlo con estar esperando a que actualicen las actividades de los cursos.
- En la última parte de este primer módulo (parte 4), me ha costado acceder a determinado tipo de contenido.
- Excelente curso.
- Considero que el contenido de esta primera parte es muy interesante. Por lo tanto, no tengo ninguna sugerencia.
- El curso me ha aportado idea de algunos conceptos para realizar mi doctorado, si bien creo que debería ofrecerse antes
- Las explicaciones a la norma APA, han sido bastante claras y sencillas de entender. Creo que el curso en cuanto a contenidos ha estado muy bien.
- Me gustaría que se revisara el PDF para presentar qué se va a dar en este ALFIN. Había algunas frases que no tenían sentido alguno y eso denotaba que no se había leído el archivo antes de subirlo. También había errores en las preguntas tipo test. Por ejemplo, había una pregunta que no se podía contestar con "true/false" (creo que estaba en el primer test o en el segundo). Otra vez preguntas mal redactadas que impedían saber qué se estaba pidiendo que contestáramos.
- Muy satisfecha con la realización de este curso, básico y fundamental para la consulta y conocimiento del funcionamiento y elaboración de los trabajos.
- Videos
- "Este curso ha sido un pilar fundamental en el Doctorado, permite identificar el desarrollo el tema de investigación y el uso de los avances tecnológicos que día a día se renuevan.
- El aporte más importante del curso considero la estructura bien clara y definida del trabajo de investigación, pero el aprendizaje significado se verá reflejado ya en el Plan de investigación, que cumpla con los requisitos establecidos por la Universidad."
- El curso de competencias informacionales y trabajo de investigación, es pertinente con el nivel de formación de posgrado, porque nos permite afianzar la adquisición de competencias, de seleccionar, comparar, evaluar, organizar la información y mantenernos al día. Para mejorar el curso sugiero enviar alertas sobre el inicio del mismo de ser posible, así como también considerar el uso horario para los estudiantes que nos encontramos en otro continente. Gracias

alfinpostgrado02

- "He tenido una pequeña confusión con Mendeley a la hora de citar, es bueno que a veces los alumnos tengamos que investigar un poco.
- Me parece genial la idea de este curso, ya que para citar en el TFM, en mi caso es bastante útil."
- En general, tengo un grado de satisfacción bastante alto tanto con el material aportado como con la labor formativa del profesional encargado de ello. Simplemente me gustaría señalar que, al principio, parece todo un poco locura por la gran cantidad de vídeos aportados, en algunos casos material que se repite. Por ello, al principio del curso estuve un poco despistado sin saber a dónde acudir. Por lo demás, todo fenomenal. Hacer hincapié en la gran labor realizada por el personal encargado de ello.
- Creo que el curso es muy útil, pero tiene muchos videos que en muchas ocasiones se repite demasiado, sobre todo a la hora de hablar de Mendeley.
- Este curso es de gran importancia para adentrarse en el mundo de las bases de datos y las distintas maneras de búsquedas y obtención de resultados, creo que es fundamental conocer los aspectos que se tratan en el curso, sobre todo para personas que se están preparando oposiciones a Archivos y Bibliotecas.
- Se me hizo muy ameno el curso, Sonia respondió todas mis dudas de manera cordial y rápida.
- el contenido del curso es muy bueno, sin embargo logre el acceso a través del foro, en las participaciones e inquietudes de los estudiantes, tuve problemas con el acceso de la clave institucional, pero ya lo resolví.
- Me parece muy completo y muy útil para el alumnado de postgrado, no cambiaría nada.
- Me parece muy útil para el alumnado. Es importante que todos hagamos este tipo de actividades para aprender mucho más.

alfinpostgrado03

- Este ALFIN me ha parecido muy interesante y muy útil. He aprendido mucho, sobre todo a la hora de buscar el Google y utilizar los operadores para tener unos resultados más específicos de búsqueda. Seguro que lo pondré en práctica. Muy buen curso, y muy completo.
- Tuve mucha dificultad para la ejecución de ciertas tareas, sin embargo tuve el apoyo del docente para solventar las mismas
- Este ALFIN es bastante completo ya que a parte de los vídeos explicativos contiene mucha información claramente útil, muy satisfecha.
- Mucho mejor que el resto de cursos, la información en texto es mucho más accesible y cómoda que en vídeo, muy poca información repetida (aunque hay alguna en vídeo y texto) y muy bien marcado qué es complementario y qué es obligatorio. Esto era necesario y no lo he visto en ningún ALFIN hasta ahora. Buen trabajo.
- Imprescindible para comenzar nuestros estudios.

alfinpostgrado04

- La información está algo desactualizada y suena bastante sesgada, creo que debería revisarse. En cuanto al método de enseñanza y evaluación creo que es la mejor manera, ya se hizo en un ALFIN previo y han sido mucho mejores que los otros cursos.
- Me gustaría que se revisaran los archivos que se suben para trabajar los módulos de este curso, ya que he detectado algunas erratas que demuestran que no se han leído los archivos pertinentes.
- Muy contenta con estas formaciones
- Desde mi punto de vista, el acceso a artículos hace algo impersonal el curso.
- Los contenidos de la lectura 1, me han costado un poco más. Quizás porque no estoy acostumbrada a la lectura de tanto dato me costaba comprender el artículo, y por tanto algunas preguntas del test.
- Creo que sería bueno que hubiera alguna forma de poder guardar toda la información para consultas futuras.

alfinpostgrado05

- Estoy muy satisfecha y me parece estupendo que se pongan los PDFs de esta formación para que podamos descargarlos.
- Estos cursos ALFIN son imprescindibles para un alumno universitario. Ha sido muy útil para mi. En la actualidad realizo mi tesis y el desconocimiento en estos temas era total. Creo que deben realizarse al principio de curso ya que orientan la investigación y aclaran muchísimas dudas que se plantean en los comienzos, especialmente para la gente que lleva un tiempo alejada del mundo académico.
- Este ALFIN está incluso peor planteado que los anteriores y la información está distribuida de forma confusa. No voy a entrar en detalles porque he visto que la opinión dada en las demás encuestas no se está valorando.
- El enlace de la última pregunta del test del módulo 2 no funciona. Aparece page not found.
- El curso de Curriculum Design estaba muy interesante pero las instrucciones deben ser más claras para las actividades. En realidad las instrucciones nos confundieron a varios de los compañeros.
- Sobre Tauja y Ruja, creo que se les debería de dar más visibilidad, ya que he tenido constancia de ellos por primera vez a través de este espacio
- Enriquecimiento de conocimientos nuevos
- No tengo sugerencia alguna, con la información obtenida he tenido la oportunidad de acceder a diferentes sitios que han sido de mucha ayuda para mi TFM.

PLAN DE ACTUACIÓN

En Junta Técnica de 24 de febrero de 2021 se acuerda no establecer nuevos objetivos en base a los resultados del análisis de las encuestas.

ANEXO 9. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS año 2020

NÚMERO DE SUGERENCIAS

Durante el año 2020 se recibieron en el Servicio de Biblioteca un total de 198 sugerencias, un 36% menos que durante 2019.

Sugerencias de los usuarios	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Sugerencias de los usuarios que no requieren respuesta (buzón)	69	80	29	33	68	67	38	34	10
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (buzón)	94	37	16	21	37	21	12	12	12
Sugerencias de los usuarios que requieren respuesta (web)	33	44	67	36	46	64	24	31	7
Sugerencias de los usuarios (SIGB)	176	203	224	148	189	264	300	193	169
Total sugerencias de los usuarios	372	364	336	238	340	416	374	270	198

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
ATENCIÓN AL USUARIO									
total sugerencias recibidas	372	364	336	238	340	416	374	270	198
total usuarios potenciales	18.233	17.810	17.516	17.086	16.349	15.938	17.882	17.445	16.948
sugerencias / usuario potencial	0,020	0,020	0,019	0,014	0,020	0,026	0,021	0,015	0,011

- El número de sugerencias recibidas ha disminuido respecto al año 2019, disminución debida a la situación de crisis sanitaria tan especial que hemos vivido durante 2020
- El medio a través del cual nos llegan más sugerencias es el buzón electrónico de SIGB, al igual que durante los siete últimos años

TEMA DE LAS SUGERENCIAS

Del total de sugerencias recibidas en el año 2020:

- 171 eran bibliográficas, solicitaban la adquisición de una obra concreta.
- 27 eran de carácter general.

De las 27 sugerencias de carácter general, los temas más recurrentes son:

- 7 sugerencias: climatización
- 5 sugerencias: calendario de apertura de las salas de estudio 24 horas
- 4 sugerencias: acceso restringido a las salas de biblioteca debido a COVID19

Dos de los temas que más preocupan en 2020 siguen siendo los mismos que más preocupaban en 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019:

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

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

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

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

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

Respecto a las sugerencias relativas a acceso restringido a las salas de biblioteca debido a COVID19:

En respuesta a su correo lamento informarle de que debido a la crisis sanitaria que vivimos hemos tenido que reducir un 70% los puestos de estudio y tenemos que archivar en un histórico donde ha estado sentado cada usuario día a día, es la única manera de garantizar una trazabilidad en caso de detección de una persona infectada.

De esta manera sólo podemos prestar puestos de lectura a la más estricta comunidad universitaria, estudiantes y PDI dados de alta en la base de datos de la Biblioteca de la Universidad de Jaén.

Esperemos que esta situación pase lo antes posible y podamos abrir la biblioteca en las mismas condiciones que hemos hecho siempre.

3. RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS

De las sugerencias recibidas en el 2020, 18 solicitaban respuesta. El 100% de las respuestas se ha hecho en un plazo máximo de 5 días.

4. ACCIONES DE MEJORA

En Junta Técnica de 24 de febrero de 2021 se acuerda no establecer nuevos objetivos en base a los resultados del análisis de las sugerencias recibidas.

ANEXO 10. GRUPO DE DISCUSIÓN (COMISIÓN DE BIBLIOTECA) año 2019

1. Objetivo y metodología

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

La metodología de trabajo ha tenido dos fases:

1. Cada miembro de la Comisión ha cumplimentado de manera individual una encuesta donde se pregunta (importancia/uso/satisfacción) por cada uno de los servicios ofrecidos por la Biblioteca
2. Reunión de la Comisión de Biblioteca, celebrada el 22 de noviembre de 2019, donde se exponen los resultados de la encuesta y se discute sobre las distintas percepciones

Es importante señalar que a la reunión de Comisión de Biblioteca de 22 de noviembre no han asistido ninguno de los dos representantes de los estudiantes ni del PAS, 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
		5,0	4,2	4,6	5	1		5	3	4
<p>Comentarios: Servicio muy usado y altamente valorado por PDI y PAS.</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Rapidez e información al usuario del estado del trámite Estudiante: Rapidez y sencillez PAS: Rapidez y sencillez</p> <p>Propuestas: Presentar en la próxima Comisión de Biblioteca informe relativo a los aspectos que se valoran en el proceso de evaluación de proveedores</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
		5,0	4,2	4,2	5	5	3	5	1	1
<p>Comentarios: Servicio muy usado por PDI y estudiantes, altamente valorado por los dos colectivos.</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Disponibilidad de la totalidad bibliografía y rapidez en su adquisición. Número suficiente dependiendo del número de estudiantes Estudiante: Disponibilidad de la totalidad bibliografía PAS: Disponibilidad de la totalidad bibliografía</p>										
Biblioteca digital										
Acceso a los recursos electrónicos. Este servicio permite acceder desde cualquier dispositivo conectado a internet, a los recursos de información electrónicos suscritos por la Universidad de Jaén. Desde el exterior del campus el acceso requiere identificación de usuario acreditado	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		5,0	4,2	4,6	5	3	4	5	3	4
<p>Comentarios: Servicio considerado muy importante por PDI, estudiantes y PAS, altamente valorado por los tres.</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Potencia de la red, que no dependa de la configuración del pc del usuario, número suficiente de puertos de acceso Estudiantes: Información y comunicación con el usuario PAS: Capacidad de corregir problemas puntuales y mayor información para el usuario</p>										

Préstamo										
Préstamo, renovación y reserva de los documentos de la Biblioteca. Este servicio permite a los usuarios disponer de cierto número de documentos durante un tiempo determinado	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,8	3,8	4,6	5	4	5	5	3	4
<p>Comentarios: Servicio considerado muy importante por PDI, estudiantes y PAS, altamente valorado</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Rapidez, control exhaustivo, oferta suficiente de ejemplares muy solicitados Información sobre el estado del trámite PAS: oferta suficiente de ejemplares muy solicitados</p> <p>Propuestas: Activar aviso automático en ALMA. Estudiar con Consejo de Estudiantes alternativas a las sanciones</p>										
Préstamo entre centros Jaén-Linares. Este servicio permite la consulta y préstamo de todo tipo de materiales entre las Bibliotecas de los campus de Jaén y Linares	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		3,5	1,8	3,0	4	1		5	1	1
<p>Comentarios: Servicio poco usado</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Rapidez, renovación online, tiempo de respuesta, 2 días máximo Estudiante: Rapidez PAS: Rapidez y sencillez</p>										
Préstamo interbibliotecario de documentos, originales o copias, que no se encuentran en la colección de la Biblioteca Universitaria de Jaén	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,4	3,6	4,6	4	1		5	1	1
<p>Comentarios: Servicio usado sobre todo por PDI. La satisfacción es muy alta</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Rapidez Estudiante: Rapidez PAS: Rapidez y Sencillez</p>										
Préstamo entre Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CUBA). 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	3,2	2,8	4	1		5	1	1
<p>Comentarios: Servicio usado sobre todo por el PDI, aunque se ofrece gratuito a todo tipo de usuario</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Rapidez Estudiante: período entre la solicitud y la disponibilidad en el campus de recepción PAS: Rapidez y Sencillez</p>										
Préstamo de dispositivos electrónicos	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,3	2,3	4,5	5	5	5	5	1	1
<p>Comentarios: Servicio usado sobre todo por los estudiantes, su nivel de satisfacción es alto</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Calidad de los dispositivos a prestar PAS: Número suficiente con software adecuado</p> <p>Propuestas: Activar aviso automático en ALMA. Estudiar con Consejo de Estudiantes alternativas a las sanciones</p>										

Apoyo a la investigación										
Asesoramiento relativo al perfil de investigador: ORCID, normalización de firma, unificación de producción científica y otras las actividades que mejoren la visibilidad del autor y de la institución	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,8	4,3	3,8				5	1	1
		<p>Comentarios: Servicio usado sobre todo por el PDI, orientado al perfil de investigador.</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Totalidad de PDI con ORCID, atención personalizada, más información sobre ORCID</p> <p>Propuestas: Elaborar un informe sobre identificadores de investigador y exigencias en convocatorias</p>								
Apoyo a la evaluación de la actividad investigadora	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,8	3,8	3,8				5	1	1
		<p>Comentarios: Servicio usado sobre todo por el PDI, orientado al perfil de investigador.</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Atención personalizada, más información</p> <p>Propuestas: Implementar una herramienta helpdesk para formalizar y facilitar el proceso de consulta en la Sección de Apoyo a la Investigación</p>								
Asesoramiento relativo a derechos de autor, propiedad intelectual y acceso abierto	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,8	3,3	3,7				5	1	1
		<p>Comentarios: Servicio valorado por el PDI y PAS, pero con un uso bajo</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Atención personalizada, más información, formación PAS: Mayor oferta formativa</p>								
Edición y publicación en abierto a través de sus repositorios institucionales (RUJA y TAUJA)	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,6	3,0	3,2				5	1	1
		<p>Comentarios: Servicio considerado importante por PDI</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Difusión, formación, visibilidad, calidad preservación, accesibilidad. Interfaz adecuada y actualización PAS: Visibilidad de los portales y que incluyan toda la producción de la UJA</p>								
Servicio de detección de plagio (Ephorus/Turnitin)	medias:	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
		I	U	S	I	U	S	I	U	S
		4,6	4,2	4,0	5	3	2	5	1	1
		<p>Comentarios: Servicio considerado importante por PDI, estudiantes y PAS, valorado de manera irregular</p> <p>Requisito de calidad: PDI: Porcentaje de TFG y TFM aplicados, formación, actualidad del software</p> <p>Propuestas: Asegurarse de que los TFG y TFM pasan por Turnitin y forman parte de los documentos a comparar</p>								

<p>Gestores bibliográficos. La Biblioteca proporciona acceso y soporte a diferentes herramientas para organizar referencias, crear bibliografías y citas</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4,4</td> <td>2,5</td> <td>3,3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>5</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	4,4	2,5	3,3				5	1	1
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
4,4	2,5	3,3				5	1	1																					
<p>Comentarios: Servicio considerado importante por PDI valorado de manera intermedia Requisito de calidad: PDI: Formación e información. Actualización de los gestores y existencia de instrucciones adecuadas PAS: Información y fácil acceso</p>																													
<p>Alfabetización informacional</p>																													
<p>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</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4,8</td> <td>3,0</td> <td>4,3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	4,8	3,0	4,3	3	3	2	5	1	1
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
4,8	3,0	4,3	3	3	2	5	1	1																					
<p>Comentarios: Servicio considerado importante por PDI, PAS y estudiantes, altamente valorado por el PDI Requisito de calidad: PDI: Porcentaje de estudiantes de nuevo ingreso que lo reciben, flexibilidad del aprendizaje, promoción desde las Facultades Estudiante: Porcentaje número de usuarios que acaban el curso respecto a los matriculados Propuestas: Informar de itinerario2 a coordinadores de máster. Reducir la duración de algunos vídeos</p>																													
<p>Información</p>																													
<p>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</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4,8</td> <td>3,3</td> <td>4,0</td> <td>5</td> <td>1</td> <td></td> <td>5</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	4,8	3,3	4,0	5	1		5	1	1
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
4,8	3,3	4,0	5	1		5	1	1																					
<p>Comentarios: Servicio considerado importante y valorado, en menos medida por los estudiantes Requisito de calidad: PDI: Atender las preguntas hasta su respuesta definitiva sin eludirlas. Rapidez en la respuesta. Existencia de FAQ actualizado Estudiante: Tiempo de respuesta PAS: Agilizar al máximo la respuesta</p>																													
<p>Mantente informado. La Biblioteca ofrece diferentes servicios de información (blogs, redes sociales) sobre temas generales o relativos a las áreas temáticas específicas</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3,8</td> <td>2,3</td> <td>3,5</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	3,8	2,3	3,5	3	3	3	2	1	1
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
3,8	2,3	3,5	3	3	3	2	1	1																					
<p>Comentarios: Servicio considerado importante y valorado, en menos medida por los estudiante Requisito de calidad: PDI: Información pertinente y organizada</p>																													
<p>Información de novedades bibliográficas. La Biblioteca facilita a través de su página web y de forma personalizada información de las novedades incorporadas a la colección</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4,6</td> <td>4,0</td> <td>4,0</td> <td>3</td> <td>1</td> <td></td> <td>3</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	4,6	4,0	4,0	3	1		3	1	1
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
4,6	4,0	4,0	3	1		3	1	1																					
<p>Comentarios: Servicio considerado y valorado de manera intermedia Requisito de calidad: PDI: Difusión y periodicidad adecuada Propuesta: Revisar el envío de información al PDI, hay áreas que no la están recibiendo</p>																													

<p>Guías y tutoriales. La Biblioteca pone a disposición de los usuarios documentos para facilitar el uso de los recursos de información</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5,0</td> <td>3,3</td> <td>4,0</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	5,0	3,3	4,0	4	3	3	5	4	2
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
5,0	3,3	4,0	4	3	3	5	4	2																					
<p>Comentarios: Servicio considerado importante, con una valoración media Requisito de calidad: PDI: Claros, actuales y concretos. Estructuración en niveles y perfiles. Concreción información Duración mínima posible</p>																													
<p>Reproducción de documentos</p>																													
<p>Reproducción de documentos. La Biblioteca facilita la reproducción de documentos existentes en la colección, con las restricciones que disponga la legislación vigente</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5,0</td> <td>1,8</td> <td>3,0</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>4</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	5,0	1,8	3,0				4	3	3
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
5,0	1,8	3,0				4	3	3																					
<p>Comentarios: Servicio considerado importante y valorado de manera intermedia Requisito de calidad: PDI: Rapidez PAS: Facilitar el mayor número de puestos de autoservicio</p>																													
<p>Espacios</p>																													
<p>Salas para la consulta y trabajo con libre acceso a los fondos</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5,0</td> <td>2,0</td> <td>4,0</td> <td>3</td> <td>1</td> <td></td> <td>5</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	5,0	2,0	4,0	3	1		5	2	2
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
5,0	2,0	4,0	3	1		5	2	2																					
<p>Comentarios: Servicio considerado muy importante por PDI y PAS y altamente valorado por PDI Requisito de calidad: PDI: Número suficiente de salas y puestos, diferentes tamaños PAS: Adaptación de las instalaciones a los nuevos usos de la biblioteca</p>																													
<p>Salas para el trabajo en grupo. La Biblioteca ofrece espacios destinados a grupos que se reúnen con distintas finalidades para trabajar en equipo</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5,0</td> <td>1,8</td> <td>3,5</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	5,0	1,8	3,5	5	4	3	5	1	1
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
5,0	1,8	3,5	5	4	3	5	1	1																					
<p>Comentarios: Servicio considerado importante por PDI, Estudiantes y PAS y altamente valorado de manera intermedia Requisito de calidad: PDI: Número suficiente de salas y puestos, diferentes tamaños. Mobiliario adecuado PAS: Número suficiente de salas</p>																													
<p>Aulas de formación</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4,0</td> <td>3,0</td> <td>3,7</td> <td>4</td> <td>1</td> <td></td> <td>4</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	4,0	3,0	3,7	4	1		4	3	3
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
4,0	3,0	3,7	4	1		4	3	3																					
<p>Comentarios: Servicio considerado importante y valorado de manera intermedia por PDI y PAS Requisito de calidad: PDI: Número suficiente de salas y puestos, diferentes tamaños. Adecuación de los equipos</p>																													
<p>Salas de estudio 24 horas. La Biblioteca ofrece dos salas de estudio que abren 24 horas en determinados periodos</p>	<p>medias:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">PDI</th> <th colspan="3">ESTUDIANTE</th> <th colspan="3">PAS</th> </tr> <tr> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> <th>I</th> <th>U</th> <th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5,0</td> <td>1,3</td> <td>3,0</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	PDI			ESTUDIANTE			PAS			I	U	S	I	U	S	I	U	S	5,0	1,3	3,0	5	5	4	5	1	1
PDI			ESTUDIANTE			PAS																							
I	U	S	I	U	S	I	U	S																					
5,0	1,3	3,0	5	5	4	5	1	1																					
<p>Comentarios: Servicio considerado importante por todos los usuarios, con una satisfacción media de estudiantes y PAS Requisito de calidad: PDI: Número suficiente de salas y puestos, diferentes tamaños, posibilidad de reserva, registro de quejas. Climatización, tomas de corriente, aislamiento exterior PAS: Número suficiente de salas y puestos</p>																													

Actividades de extensión									
Exposiciones. La Biblioteca colabora en la preparación de materiales para exposiciones, facilitando los materiales, realizando la descripción bibliográfica apropiada y proporcionando la tasación de los ejemplares	medias:								
	PDI			ESTUDIANTE			PAS		
	I	U	S	I	U	S	I	U	S
	4,0	2,3	3,0	3	1		1	1	1
<p>Comentarios: Servicio considerado de importancia media</p> <p>Requisito de calidad:</p> <p>PDI: Difusión, orientados a resultados: aprendizaje, innovación y mejora continua</p>									

3. Propuestas

- Respecto al servicio adquisición de nuevos documentos, se propone presentar en la próxima Comisión de Biblioteca informe relativo a los aspectos que se valoran en el proceso de evaluación de proveedores
- Respecto al préstamo, renovación y reserva de los documentos, se propone activar aviso automático en ALMA y estudiar con Consejo de Estudiantes alternativas a las sanciones
- Respecto al préstamo de dispositivos electrónicos, se propone activar aviso automático en ALMA y estudiar con Consejo de Estudiantes alternativas a las sanciones
- Respecto al servicio de asesoramiento relativo al perfil de investigador, se propone elaborar un informe sobre identificadores de investigador y exigencias en convocatorias
- Respecto al servicio de apoyo a la evaluación de la actividad investigadora, se propone implementar una herramienta helpdesk para formalizar y facilitar el proceso de consulta en la Sección de Apoyo a la Investigación
- Respecto al servicio de detección de plagio (Ephorus/Turnitin), se propone asegurarse de que los TFG y TFM pasan por Turnitin y forman parte de los documentos a comparar
- Respecto al servicio alfabetización informacional, se propone informar de itinerario2 a coordinadores de máster y reducir la duración de algunos vídeos
- Respecto al servicio de información de novedades bibliográficas, se propone revisar el envío de información al PDI, hay áreas que no la están recibiendo

ANEXO 11. INFORME COMPARATIVO BASADO EN INDICADORES REBIUN. AÑOS 2010-2019

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

2. Universidades con biblioteca de estructura descentralizada:

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

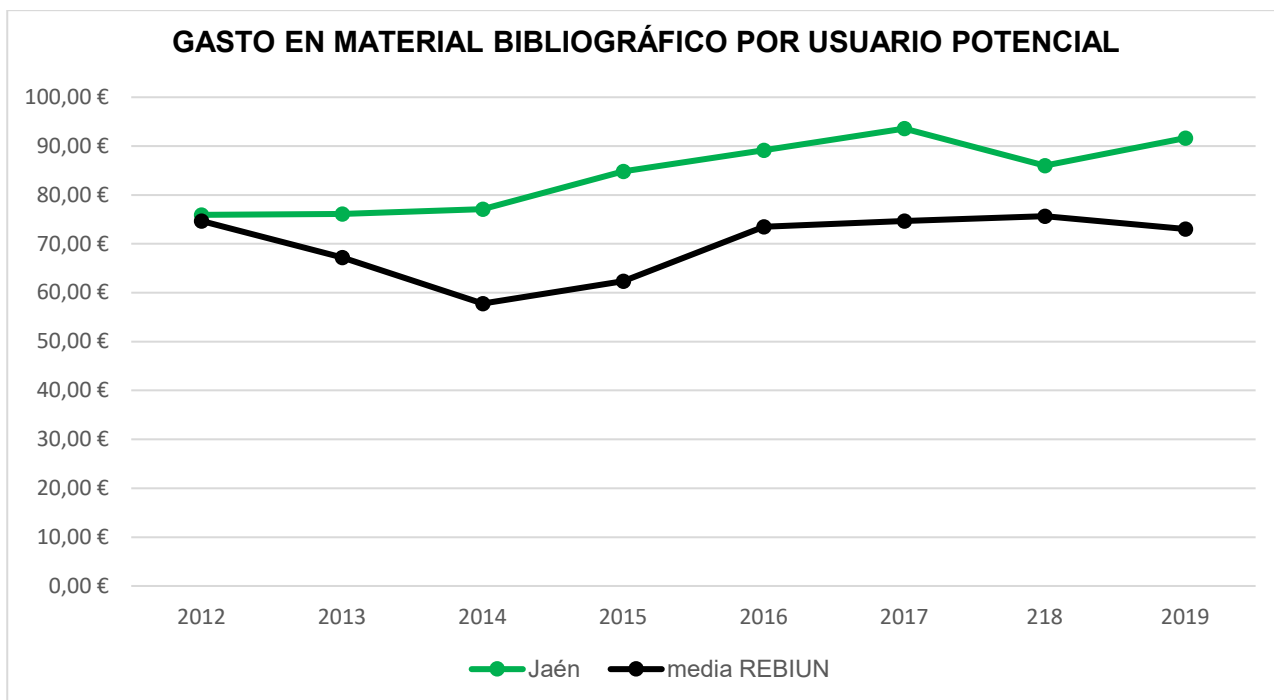
Infraestructuras:

- Estudiantes por puesto de lectura o estudio

GASTO EN MATERIAL BIBLIOGRÁFICO POR USUARIO POTENCIAL²

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Almería	55,88 €	62,47 €	53,94 €	48,18 €	75,84 €	68,75 €	41,68	40,93
Burgos	85,10 €	89,78 €	81,19 €		102,87 €	106,99 €	111,66	112,02
Carlos III	77,53 €	63,19 €		50,30 €	49,66 €	53,85 €	54,69	49,13
Girona	69,82 €	62,17 €	63,02 €	47,77 €	51,24 €	51,48 €	53,43	53,85
Huelva	41,40 €	49,11 €	45,93 €	43,78 €	51,97 €	52,87 €	53,93	58,16
Jaume I	67,89 €	57,95 €	46,43 €	62,86 €	55,59 €	64,34 €	67,05	66,15
Pública Navarra	172,51 €	161,00 €	153,78 €	131,42 €	165,80 €	166,93 €	159,15	159,7
Jaén	75,94 €	76,11 €	77,11 €	84,83 €	89,17 €	93,59 €	86,01	91,63
Cantabria	94,48 €	98,18 €	106,81 €	112,60 €	124,21 €	100,69 €	135,66	111,64
Illes Balears	61,09 €			79,20 €	79,24 €	84,05 €	83,22	86,61
León	45,93 €	36,81 €	63,47 €	43,06 €	36,58 €	50,02 €	44,26	46,2
Lleida	78,62 €	70,97 €	57,04 €	83,35 €	65,43 €	63,18 €	69,68	52,12
Rey Juan Carlos	37,50 €	34,10 €		18,83 €	18,66 €	21,78 €	20,88	23,9
Rovira i Virgili	82,17 €	78,82 €	60,35 €	67,26 €	63,21 €	66,63 €	78,04	70,26

media REBIUN³ 74,70 € 67,19 € 57,79 € 62,39 € 73,53 € 74,65 € 75,67 € 73,02 €



OBSERVACIONES: El indicador de gasto en material bibliográfico por usuario en la UJA tiene una tendencia al alza desde el punto de partida en 2012 hasta 2017. En 2018 y 2019 ha bajado, aunque no de manera significativa. El valor es muy aceptable y está por encima de la media respecto a las bibliotecas que incluye este informe.

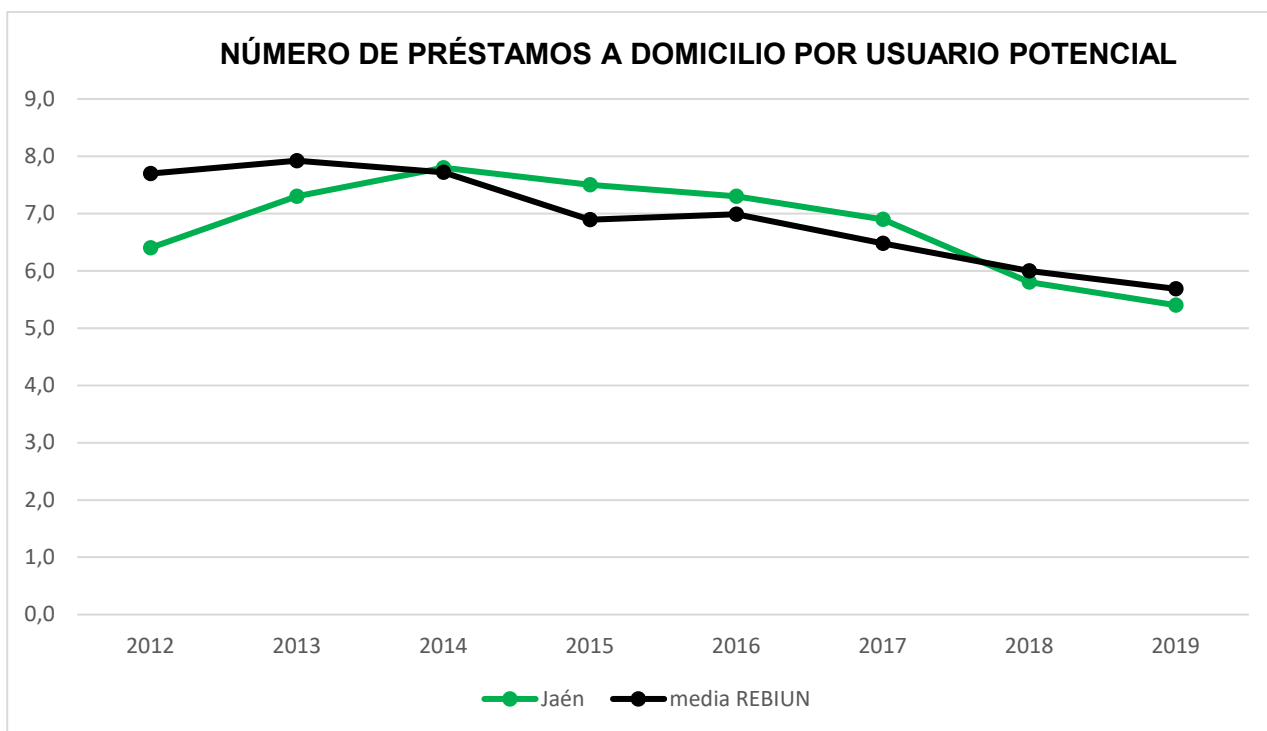
² biblioteca de estructura centralizada biblioteca de estructura descentralizada biblioteca de la UJA

³ La media se refiere al grupo de Universidades seleccionadas en este informe

NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO POR USUARIO POTENCIAL

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Almería	6,3	6,7	7,0	6,0	5,5	5,1	4,6	7,7
Burgos	5,4	5,7	5,5	5,2	4,3	4,2	3,9	3,7
Carlos III	15,3	14,7	14,0	12,3	10,2	9,7	9,3	8,8
Girona	10,1	10,0	9,5	7,3	7,0	6,3	5,5	4,8
Huelva	7,2	7,1	7,3	6,4	5,7	4,8	4,1	3,8
Jaume I	8,2	8,8	8,9	7,7	7,3	7,8	7,5	6,1
Pública Navarra	7,0	7,6	6,4	6,1	5,9	5,9	5,5	4,9
Jaén	6,4	7,3	7,8	7,5	7,3	6,9	5,8	5,4
Cantabria	7,0	9,4	9,8	9,5	9,0	8,1	8,2	7,4
Illes Balears					10,6	10,4	10,2	9,6
León	5,5	4,1	6,3	4,9	4,9	5,5	4,1	4,3
Lleida	11,5	11,8	11,4	10,0	9,4	6,5	5,6	5
Rey Juan Carlos	3,4	3,5	2,6	2,2	1,6	1,5	1,4	1,3
Rovira i Virgili	14,4	14,3	11,5	11,4	9,1	8,0	8,3	6,8

media REBIUN 7,7 7,9 7,7 6,9 7,0 6,5 6,0 5,7

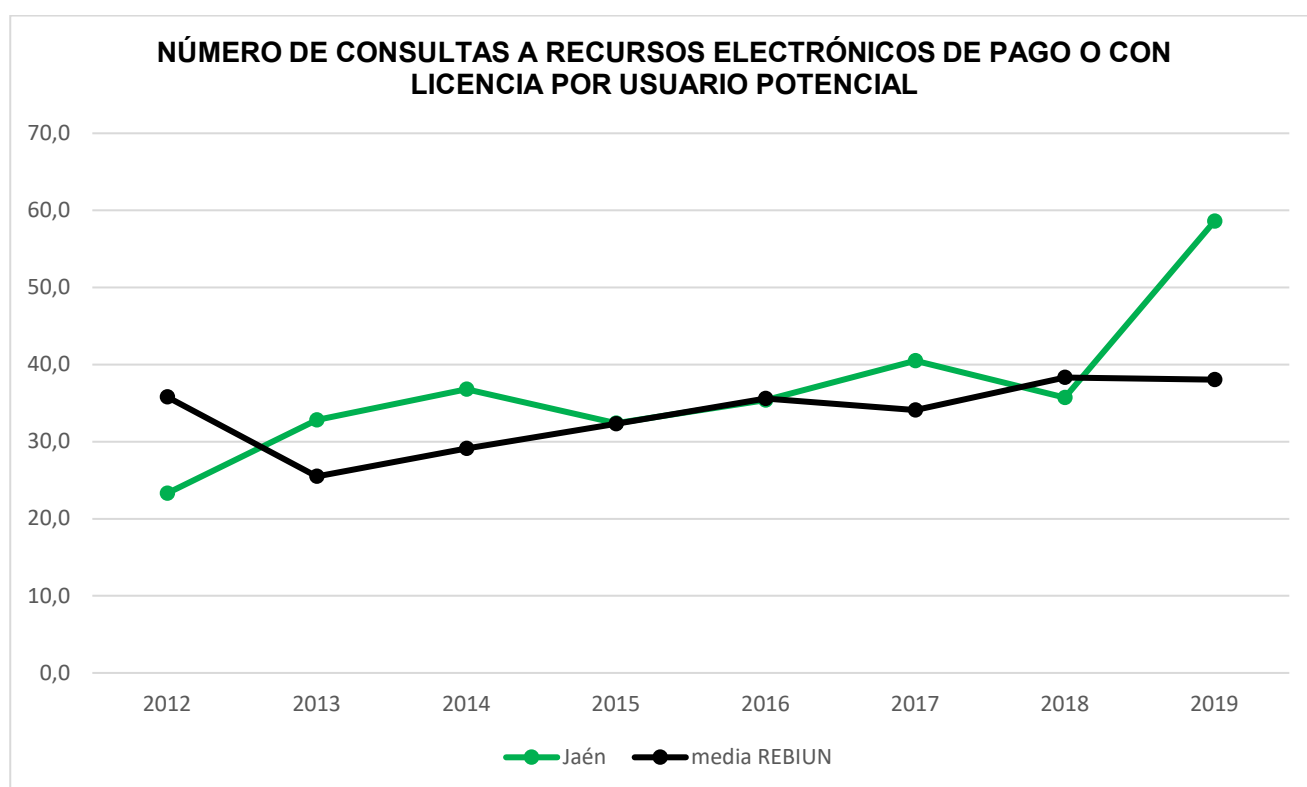


OBSERVACIONES: El indicador número de préstamos a domicilio por usuario potencial en la UJA tiene una tendencia a la baja desde al año 2015, tendencia generalizada en el resto de bibliotecas universitarias debido al desarrollo de las colecciones digitales. El valor está en la media respecto a las bibliotecas que incluye este informe.

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Almería	25,6	38,5	40,0	41,3	35,5	42,1	51,1	48,0
Burgos	16,4	15,8	20,5	19,7	16,8	17,9	25,1	49,3
Carlos III	28,3	32,1	37,3	38,1	30,7	17,8	11,9	45,5
Girona	24,7	25,3	25,7	20,4	19,3	16,2	15,8	18,2
Huelva	21,4	21,3	22,0	21,3	18,8	16,6	16,1	17,3
Jaume I	45,8	43,7	43,4	42,8	40,6	48,4	50,1	50,5
Pública Navarra	28,6	33,4	42,2	44,0	51,1	53,7	49,1	37,4
Jaén	23,3	32,8	36,8	32,4	35,4	40,5	35,7	58,6
Cantabria	18,1	17,9	33,6	51,3	53,2	51,9	78,8	57,3
Illes Balears	12,6			93,4	151,8	123,3	129,1	18,8
León	210,2	49,5	44,8			5,8	26,2	50,5
Lleida	35,7	34,7	52,2	36,5	25,5	21,2	15,5	35,8
Rey Juan Carlos	5,6	9,9	7,7	10,0	11,5	7,7	6,6	8,4
Rovira i Virgili	4,8	2,0	1,1	0,9	8,2	14,2	25,3	37,1

media REBIUN 35,80 25,49 29,10 32,29 35,60 34,09 38,32 38,04

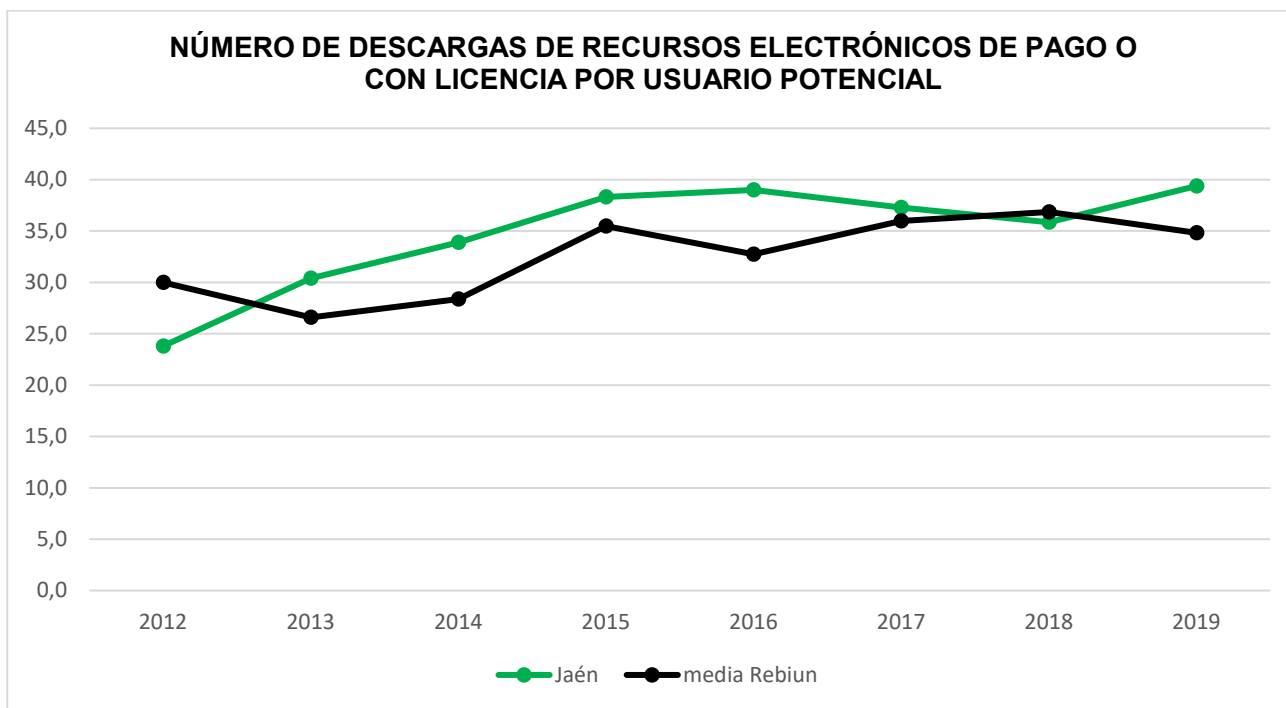


OBSERVACIONES: El indicador número de consultas a recursos electrónicos de pago o con licencia por usuario potencial en la UJA tiene una tendencia al alta desde 2015. El valor es muy aceptable y está muy por encima de la media respecto a las bibliotecas que incluye este informe.

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Almería	24,5	28,0	32,7	47,8	47,4	55,1	56,0	56,9
Burgos	25,7	90,1	45,1	89,7	65,1	60,4	67,0	107,3
Carlos III	154,9	28,0	41,7	49,1	53,1	43,5	44,7	33,0
Girona	18,0	22,5	27,5	19,7	20,2	19,2	17,7	19,2
Huelva	18,9	22,5	21,1	21,2	23,0	23,7	25,8	16,1
Jaume I	24,7	25,5	29,7	31,2	32,6	37,2	43,2	12,2
Pública Navarra	22,3	27,9	48,9	59,8	64,3	78,6	63,5	64,2
Jaén	23,8	30,4	33,9	38,3	39,0	37,3	35,9	39,4
Cantabria	34,6	22,2	24,4	29,6	32,5	34,3	39,4	38,5
Illes Balears	9,5			19,9	19,5	25,0	23,0	16,6
León	8,0	1,9				24,4	43,9	26,7
Lleida	16,2	18,5	24,3	20,0	20,5	17,8	17,3	19,8
Rey Juan Carlos	9,6	8,3	7,5	10,9	8,9	10,5	9,3	7,5
Rovira i Virgili	29,1	46,6	60,6	59,5	32,4	36,7	29,3	30,4

media Rebiun 30,0 26,6 28,4 35,5 32,8 36,0 36,9 34,8

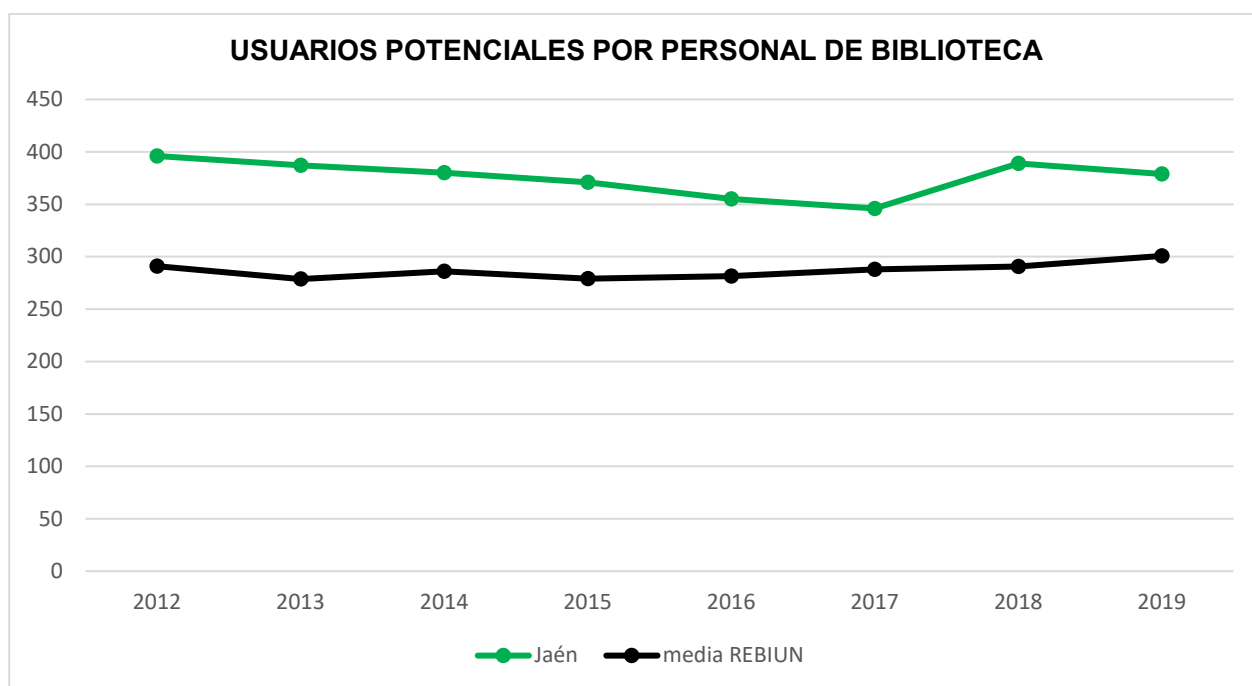


OBSERVACIONES: El indicador número de descargas de recursos electrónicos de pago o con licencia por usuario potencial en la UJA tiene una tendencia al alta desde 2012. El valor es muy aceptable y está por encima de la media respecto a las bibliotecas que incluye este informe.

USUARIOS POTENCIALES POR PERSONAL DE BIBLIOTECA

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Almería	270	283	305	276	291	286	290	268
Burgos	264	258	247	232	222	216	211	217
Carlos III	260	256	281	212	219	233	228	248
Girona	266	262	263	244	226	227	232	259
Huelva	254	258	249	271	270	281	296	302
Jaume I	390	437	440	458	475	431	415	431
Pública Navarra	148	148	157	156	153	148	152	159
Jaén	396	387	380	371	355	346	389	379
Cantabria	203	210	190	174	181	193	172	179
Illes Balears	337			255	262	260	285	292
León	249	257	209	210	168	198	179	159
Lleida	236	236	236	202	202	248	261	250
Rey Juan Carlos	509	616	687	704	773	825	831	833
Rovira i Virgili	292	293	360	141	142	138	126	234

media REBIUN **291** **279** **286** **279** **281** **288** **291** **301**

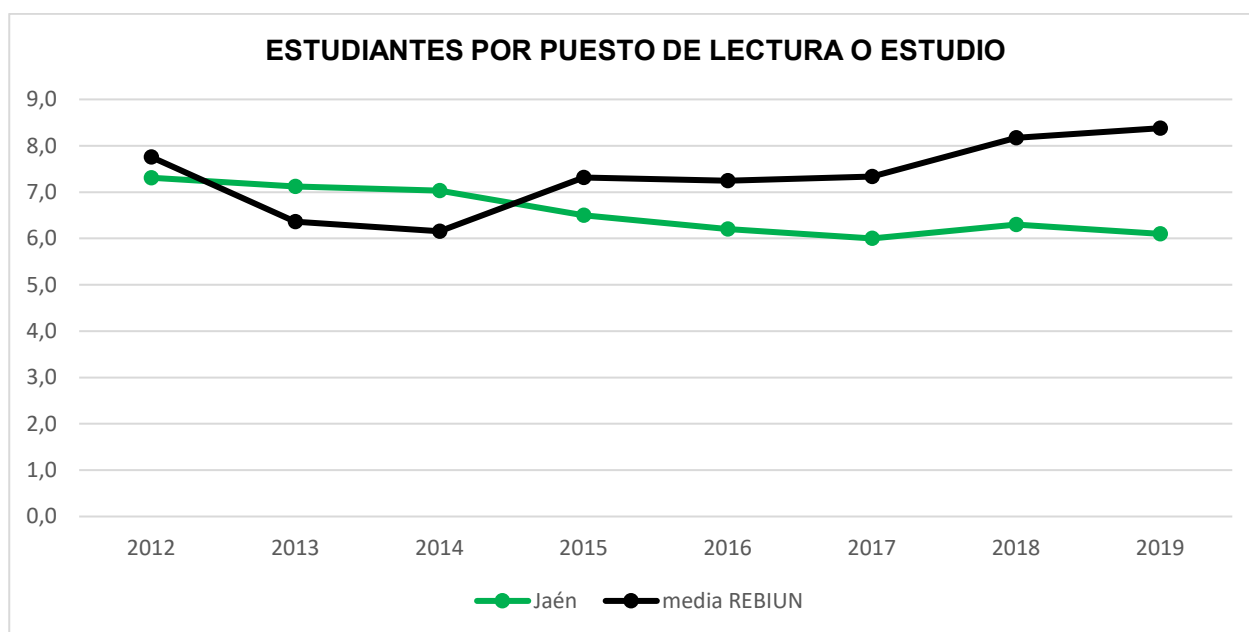


OBSERVACIONES: El valor del indicador usuarios potenciales por personal de biblioteca en la UJA está por encima de la media de bibliotecas que incluye este informe. Se considera importante indicar que la BUJA es la segunda biblioteca con menos personal de las que tienen estructura centralizada.

ESTUDIANTES POR PUESTO DE LECTURA O ESTUDIO

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Almería	6,8	7,1	7,3	7,3	7,2	6,2	6,9	6,9
Burgos	6,4	5,7	5,4	5,0	4,6	4,5	5,0	5,1
Carlos III	7,8	6,0	6,2	5,7	5,9	6,3	7,3	7,7
Girona	6,8	6,8	6,6	8,3	8,2	8,3	9,3	9,5
Huelva	12,7	12,5	11,8	12,2	12,1	12,7	14,0	15,6
Jaume I	7,5	7,5	7,3	7,9	8,0	7,0	7,7	8,0
Pública Navarra	5,1	4,9	5,1	5,0	4,8	4,8	6,2	6,3
Jaén	7,3	7,1	7,0	6,5	6,2	6,0	6,3	6,1
Cantabria	5,3	5,4	4,5	5,2	5,5	5,8	6,3	6,6
Illes Balears	16,1			12,8	12,8	12,1	14,4	14,8
León	5,4	5,5	4,4	5,1	4,3	4,2	4,8	4,5
Lleida	5,3	5,3	5,2	5,6	5,4	6,8	7,6	7,6
Rey Juan Carlos	10,2	10,3	10,3	10,3	11,5	12,8	13,3	12,7
Rovira i Virgili	6,0	5,1	5,0	5,5	4,9	5,2	5,3	5,8




media REBIUN **7,8** **6,4** **6,2** **7,3** **7,2** **7,3** **8,2** **8,4**



OBSERVACIONES: El valor del indicador estudiantes por puesto de lectura o estudio en la UJA está por debajo de la media de bibliotecas que incluye este informe. Este es un muy buen dato considerando que este indicador corresponde a un compromiso de calidad de la UJA.

ANEXO 12. INFORMES ANUALES DE LOS GRUPOS DE TRABAJO DE LA UJA. 2020**12.1. GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIAS DIGITALES**

Miembros del Grupo	
María Belén Albardiaz Gimenez Ana Baltar Gómez Sonia Bellver Moreira María Grocín Gabas Juan Herrera Herrera Jose Navarrete Cortés	Isabel Porras Álvarez Ignacio Sánchez Gómez Juan Valenzuela Chica Lina Vico Montávez Coordinación: Sebastián Jarillo Calvarro

Reuniones celebradas
 2020-01-20 reunión GT alfabetización informacional.docx  2020-03-27 reunión GT alfabetización informacional.docx  2020-11-06 reunión GT alfabetización informacional.docx

Objetivos 2020. Informe de consecución
<ul style="list-style-type: none"> Adaptar los cursos y materiales de los itinerarios 01 y 02 al nuevo Programa y ALMA. OBJETIVO 2019 Responsable: GT ALFIN. Plazo: 31-12-2020 Objetivo cumplido: Todos materiales adaptados. Todos los cursos adaptados y realizados Organizar un curso de edición de vídeo y elaboración de materiales docentes como actividad de Formación PAS 2020. OBJETIVO 2019 Responsable: Subdirección de Biblioteca y Proyectos. Plazo: 31-12-2020 Objetivo cumplido: Curso realizado durante mayo de 2020

Objetivos 2021. Propuesta
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar una presentación modelo del Programa DIGCOMP que pueda usarse por todo el personal que necesite presentar en público dicho programa Diseño y propuesta al Secretariado de Formación Permanente y Formación Complementaria de los cursos DIGCOMP_INTERMEDIO 03 Y 04

Actividad

Durante el año 2020 los asistentes a cursos alfin fueron:

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Número de asistentes a cursos itimerario 01	1.387	2.209	2.181	1.756	1.816	1.169	846
Número de asistentes a cursos itimerario 02		0	246	337	47	87	203
Número de asistentes a cursos itimerario 03	90	105	99	84	71	44	31
TOTAL ASISTENTES	1.477	2.314	2.526	2.177	1.934	1.300	1.080

En el itinerario 01 han participado 846 estudiantes, distribuidos de la forma siguiente:

	nº de estudiantes	
	2019	2020
Alfingrado01	397	300
Alfingrado02	320	227
Alfingrado03	270	199
Alfingrado04	182	120

En el itinerario 02 han participado 203 estudiantes, distribuidos de la forma siguiente:

	nº de estudiantes				
	2016	2017	2018	2019	2020
Alfinpostgrado 01	99	95	8	10	38
Alfinpostgrado 02	46	59	20	29	31
Alfinpostgrado 03	40	75	19	24	48
Alfinpostgrado 04	32	63	0	12	30
Alfinpostgrado 05	29	44	0	12	56

Indicadores de proceso:

				2016	2017	2018	2019	2020
I.[PC 06.212]-01	porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN itinerario 1	≥ 4%	≥ 7%	16,6%	13,5%	14,0%	9,4%	7,1%
I.[PC 06.212]-02	porcentaje de usuarios que recibe cursos del programa ALFIN itinerario 2	≥ 5%	≥ 10%	39,3%	23,7%	2,1%	3,3%	7,4%

Indicadores de la carta de servicios:

			2016	2017	2018	2019	2020
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

12.2. GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Miembros del Grupo
Jarillo Calvarro, Sebastián Vico Montávez, Lina Coordinación: Sánchez-Palencia Martínez, Silvia
Reuniones celebradas
<ul style="list-style-type: none">• 23 de enero de 2020
Objetivos 2019. Informe de consecución
No se consideró necesario establecer ningún objetivo en el ejercicio 2020
Objetivos 2020. Propuesta
No se considera necesario establecer ningún objetivo en el ejercicio 2021
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

En anexo 6 de este CMI

12.3. GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Miembros del Grupo
Bellver Moreira, Sonia Jarillo Calvarro, Sebastián Rus Molina, María Dolores Valenzuela Chica, Juan Coordinación: Herrera Herrera, Juan Francisco

Reuniones celebradas
<ul style="list-style-type: none"> • 8 de enero de 2020 . • 7 de febrero de 2020

Objetivos 2020. Informe de consecución
No se consideró necesario establecer ningún objetivo en el ejercicio 2020

Objetivos 2021. Propuesta
<ul style="list-style-type: none"> • Automatizar la respuesta del servicio en periodos vacacionales. • Incluir aspectos formales y encuesta de satisfacción en las respuestas (plantilla o firma) <p>También se intentará incorporar algún nuevo miembro al GT, el gran aumento de preguntas recibidas supone una carga de trabajo importante.</p>

Actividad 2020

El servicio al usuario Pregunta al Bibliotecario en 2020 ha estado operativo todo el año de lunes a domingo, salvo en los periodos de vacaciones oficiales en Semana Santa, verano y Navidad. Las preguntas que se formularon en estos periodos de cierre se contestaron en los días siguiente de comenzar su actividad

El número total de preguntas recibidas ha sido de 789, 489 preguntas más que el año anterior. Este incremento se ha debido a las circunstancias actuales marcadas por la pandemia, que han hecho de este servicio un punto de apoyo importante para toda la comunidad universitaria

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
nº preguntas recibidas "Pregunta al bibliotecario"	155	212	202	208	221	227	283	300	789

Todas ellas han sido contestadas dentro de las 48 horas posteriores a su formulación, plazo máximo que tiene Pregunta al Bibliotecario para dar respuesta. Destacar que el 42,7% han sido contestadas en menos de una hora, frente a sólo un 0,63% de las preguntas contestadas en un plazo superior a 24 horas. Además, 3 preguntas contestadas telefónicamente, el 0.38%.












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 2020

En anexo 8 de este CMI

12.4. GRUPO DE TRABAJO DE BIBLIOTECA 2.0

Miembros del Grupo
Ana Baltar Gómez Juan Herrera Herrera Isabel Porras Álvarez Juan Valenzuela Chica Coordinación: Trinidad Alonso Moya

Reuniones celebradas
 2020-03-20 reunión GT Biblioteca 20.docx  2020-03-27 reunión GT Biblioteca 20.docx  2020-04-03 reunión GT Biblioteca 20.docx  2020-04-13 reunión GT Biblioteca 20.docx  2020-04-17 reunión GT Biblioteca 20.docx  2020-04-24 reunión GT Biblioteca 20.docx  2020-05-08 reunión GT Biblioteca 20.docx  2020-05-15 reunión GT Biblioteca 20.docx  2020-05-22 reunión GT Biblioteca 20.docx  2020-05-29 reunión GT Biblioteca 20.docx  2020-06-19 reunión GT Biblioteca 20.docx

Objetivos 2020. Informe de consecución
<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir y crear en Google la información relativa a la BUJA Campus de Linares 2. Incluir información de la BUJA en Google Maps y Street View 3. Crear un grupo de etiquetas para las redes sociales en BUJA que usemos de forma normalizada: se han creado: #InspiraciónBuja #RecursosElectrónicosBUJA #TFG/TFM #FormaciónOnline #BuscaEnBuja 4. Incluir información con fotos de las mejores portadas de libros que se adquieren en BUJA desde adquisiciones. 5. Impulsar Instagram, por ser la red que recoge a la audiencia Millenials que son mayoritariamente nuestro estudiantado. <p>Se han cumplido todos los objetivos, excepto el número 4</p>

Objetivos 2021. Propuesta
<p>El grupo de trabajo Biblioteca 2.0 responsable de las redes sociales se fija las siguientes actuaciones para el 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • YouTube: <ul style="list-style-type: none"> ○ Actualizar las listas de distribución existentes ○ Eliminar vídeos desactualizados ○ Incorporar vídeos nuevos provenientes de Digcomp, ○ Retomar los vídeos Recurso del mes, sugeridos por el grupo de recursos electrónicos de la BUJA ○ Campaña de nuevos suscriptores

- Pinterest:
 - Promocionar el tablón de fondo antiguo a través de post en las otras redes
- Instagram:
 - Promover los seguidores de Jaén
 - Aumentar las visualizaciones de post modificando la hora de publicación
 - Incrementar la publicación de stories de otros usuarios y propias
 - Crear una cuenta en link.tree para solucionar el problema de la redirección a urls externas a noticias de la web de Biblioteca y las otras redes de biblioteca
- Objetivo general:
 - Mantener un ritmo de publicación de 3 post semanales.
 - Estudiar el procedimiento para incluir periódicamente post referidos a los artículos publicados en las revistas electrónicas de la UJA
 - Encontrar una herramienta de gestión de todas las cuentas que nos facilite recoger los datos estadísticos de presencia en las redes que interesa valorar a la Biblioteca.

Actividad

El año 2020 ha sido un momento importante de impulso de las redes sociales de la Biblioteca debido a la pandemia de COVID19, especialmente durante el periodo de confinamiento por el imperativo de dar todos los servicios virtuales que nos fuera posible:

- Se han publicado 153 post en un año
- Se ha mantenido una coherencia editorial en todas las cuentas de la BUJA, con vinculación directa a la información y servicios que se ofrecen desde la página web
- Hemos incrementado el número de seguidores⁴ en Twitter (+123) y en Instagram (+461)
- Las cuentas que se han visto más impulsadas este año han sido las siguientes y este orden:
 1. Instagram @biblioteca.uja
 2. Twitter @bujatuit
 3. Canal de YouTube de la Biblioteca
 4. Facebook @biblioteca.universitaria.jaen
 5. Pinterest @bujapinterest

Durante el año se han dado de baja Sonia Bellver y Miguel Valero. El grupo quiere agradecer la labor que durante años han realizado y el saber hacer que han aportado en la administración de Facebook y Twitter respectivamente.

Este año hemos contado también con la colaboración de 3 alumnas de Filología Hispánica que hacen sus prácticas en la asignatura de “Prácticas en entornos laborales” y que han contribuido con diversos post temáticos, el primer “reels” de la biblioteca en Instagram, han unificado la imagen de las historias destacadas, y creado la primera encuesta a los usuarios hecha desde Instagram para conocer las preferencias de los seguidores.

Los problemas con los que se encuentra el grupo en estos momentos son los siguientes:

- Encontrar una manera centralizada y sencilla de recoger las estadísticas de actividad porque en la mayoría de las redes, esta información viene segmentada por meses y diferentes interacciones, así como la de definir de forma sencilla cómo valorar la presencia de la Biblioteca en las mismas sin que conlleve un seguimiento mensual o semanal, que nos resulta muy complicado cumplir.
- La cuenta de Facebook nos está dando problemas de acceso que no conseguimos solventar y nos obliga a publicar a través de Instagram. No podemos administrarla ni obtener datos estadísticos de la misma.

⁴ Datos obtenidos desde abril 2020 a abril 2021