

RESULTADOS DEL 2º PLAN DE MEJORA. BUVa 2012

1 de marzo de 2012 a 31 de diciembre de 2012

INTRODUCCIÓN

Este Plan de Mejora fue asumido por la Directora de la Biblioteca, en calidad además de coordinadora del mismo, y por los 9 Grupos de Mejora, que habían trabajado en el 1º Plan, en reunión 1 de marzo de 2012.

Siguen las mismas personas de los anteriores Grupos de Mejora, constituidos para el Plan 2011, pero una vez abierto a la participación de todo el personal BUVa, la composición es:

- Grupo 1: Liderazgo. Formado por: Paloma López de Letona (líder) y M^a Ángeles Cano
- Grupo 2: Estrategia. Formado por: Mercedes Muñoz (líder) y Piedad Casado
- Grupo 3: Personas. Formado por: Ana Nieto (líder), Yolanda Cristóbal, M^a Magdalena Franco y M^a Ángeles Hernández
- Grupo 4: Alianzas y Recursos. Formado por: Isabel Lecanda (líder) y Carmen Sánchez
- Grupo 5: Productos, Procesos y Servicios. Formado por: Clarisa Pérez (líder), M^a José Pérez y Mercedes Benito
- Grupo 6: Resultados en los clientes. Formado por: César Salinero (líder), Covadonga Matos y M^a Luisa Fernández
- Grupo 7: Resultados en las personas. Formado por: Pilar Rodríguez (líder), Luz Marina Fernández y Francisco Rojo
- Grupo 8: Resultados en la sociedad. Formado por: Nieves Centeno (líder) y Arturo Dueñas
- Grupo 9: Resultados clave. Formado por: M^a Ángeles Díez (líder), Beatriz García, Pilar Sanz y Fernando Morante

Seguimiento del Plan de Mejora:

El seguimiento se ha hecho por la Dirección de la Biblioteca y por la Técnico de Calidad de la Uva

- Ha habido 3 comisiones de seguimiento:

1. Los días 24/25 de mayo. Seguimiento de cada Grupo de Mejora.
2. El día 28 de septiembre. Seguimiento de los 9 grupos juntos.
3. Los días 17/18 de diciembre. Seguimiento de cada Grupo de Mejora.

- Se ha seguido el modelo de Guía del Solicitante (Versión 4.1) del Sello de Compromiso hacia la Excelencia del Club Excelencia en Gestión, pág. 18, 21 y 22, para la “Relevancia de las acciones de mejora para la organización y definición, despliegue, etc.

El Plan de Mejora 2012 ha finalizado, tal y como estaba previsto, el 31 de diciembre de 2012.

Además de las 24 acciones asumidas y realizadas en un 75% y el 25% restante ya iniciadas, se han finalizado las pendientes del año 2011. De algunas faltan aspectos de implementar que dependen de otros servicios. A continuación se presenta un cuadro con detalle de cada una de las acciones indicando: área de mejora, nombre de la acción, responsable, indicadores, metas y estado. Haciendo “clic” en cada acción se encontrará el documento completo.

Nota:

Rble= Responsable

GM= Grupo de Mejora

GEE= Gabinete de Estudios y Evaluación UVa

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Área de Mejora	Acción	Responsable	Indicadores	Meta	Estado
Insuficiente funcionamiento de las comisiones de la Biblioteca Universitaria	Hacer efectivo el funcionamiento de las comisiones de la Biblioteca Universitaria contempladas en la normativa	GM 1	% de bibliotecas que cumplen con la normativa	Porcentaje del 25 % Porcentaje del 50 % Porcentaje del 100 %	En proceso
Falta de definición de objetivos y de estilo en la utilización de herramientas de la red social.	Institucionalizar las herramientas de la red social (guías temáticas, blogs, Twiter, etc.)	GM 1	% de herramientas por objetivos definidos en servidores UVA	Porcentaje del 25 % Porcentaje del 50 % Porcentaje del 100 %	Realizado

CRITERIO 2: ESTRATEGIA

Área de Mejora	Acción	Responsable	Indicadores	Meta	Estado
Deficiente funcionamiento de la aplicación bibliografía/asignatura en Almena	Enlazar la aplicación bibliografía/asignatura existente en el Catálogo Almena con las Guías Docentes de la página Web de la UVa	GM 2	% de asignaturas de grado con bibliografía. Conexión de la bibliografía con el catálogo Almena Sí/NO	Porcentaje del 25 % Porcentaje del 50 % Porcentaje del 100 % Conexión catálogo	Realizado
Ausencia de promoción y difusión de los servicios de la Biblioteca	Hacer un plan de Marketing	GM 2	Plan de Marketing Sí/NO	Plan de Marketing	Realizado
	Proponer acciones para ejecutar el Plan de Marketing	GM 2	Propuesta Acciones SI/NO	Propuesta Acciones del Plan de Marketing	Realizado

CRITERIO 3: PERSONAS

Área de Mejora	Acción	Responsable	Indicadores	Meta	Estado
Escasa evidencia de cómo se utilizan los canales de información.	Sistematizar las sesiones de bienvenida mediante la elaboración de manuales de acogida.	GM 3	Manual de acogida elaborado SI/NO Grado de satisfacción con la comunicación interna.	100% de acción Implementada Mejora del grado de satisfacción con la comunicación interna	Realizado
	Sistematizar un protocolo de despedida para las jubilaciones.	GM 3	Protocolo de despedida elaborado SI/NO Grado de satisfacción con la comunicación Interna.	100% de acción Implementada Mejora del grado de satisfacción con la comunicación interna	Realizado
	Divulgar recomendaciones respecto al uso particular del correo electrónico	GM 3	Manual de uso del correo electrónico elaborado SI/NO Divulgado entre el personal SI/NO Grado de satisfacción con la comunicación Interna.	100% de acción Implementada Mejora del grado de satisfacción con la comunicación interna	Realizado
	Crear un manual de procedimiento para el uso del teléfono.	GM 3	Manual elaborado SI/NO Grado de satisfacción Con la comunicación Interna.	100% de acción Implementada Mejora del grado de satisfacción con la comunicación interna	Realizado

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Área de Mejora	Acción	Responsable	Indicadores	Meta	Estado
Necesidad de completar el plan de gestión de la colección.	Completar el plan de gestión de la colección en el aspecto de la evaluación de recursos electrónicos.	GM 4	% de recursos evaluados	Porcentaje del 25% Porcentaje del 50% Porcentaje del 100%	Realizado
Necesidad de mejora continua de la página Web.	Mejorar la página web de la Biblioteca	GM 4	Mejora del diseño SI/NO Nueva estructura SI/NO Mejora contenidos SI/NO Mejora la búsqueda SI/NO	Mejora de: Diseño Estructura Contenidos Búsqueda	Realizado
Falta de implementar herramientas que gestionen las quejas y sugerencias	Diseñar y poner operativa una herramienta que gestione quejas y sugerencias.	GM 4	Diseño herramienta SI/NO Implantación de la Herramienta SI/NO	Tener operativa una herramienta que gestione quejas y sugerencias.	Realizado

CRITERIO 5: PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Área de Mejora	Acción	Responsable	Indicadores	Meta	Estado
Necesidad de consolidar el Plan de Formación de Usuarios.	Implantación progresiva del Plan de Formación de Usuarios	GM 5	% de alumnos que reciben Información.	10% de estudiantes formados. Incremento de un 2% anual. anual.	Realizado
Necesidad de presencia de la BUVa en el Aula-Campus Virtual.	Poner en marcha el Aula-Campus Virtual/Biblioteca e implementación.	GM 5	Aula-Campus virtual SI/NO.	La biblioteca presente en el Aula-Campus Virtual.	En proceso
Necesidad de visibilizar la Innovación docente.	Implementar el Repositorio Institucional: Objetos de aprendizaje.	GM 5	Objetos de aprendizaje SI/NO.	Tener en marcha el Repositorio Institucional. Objetos de Aprendizaje.	Realizado

CRITERIO 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES

Área de Mejora	Acción	Responsable	Indicadores	Meta	Estado
Falta conocer la satisfacción de los usuarios.	Implantación de las encuestas de Satisfacción de usuarios y seguimiento de las mismas.	GM 6 GEE	Definida metodología SI/NO Trabajo de campo SI/NO Análisis e Informe. Satisfacción de usuarios SI/NO Áreas de mejora SI/NO	Metodología. Trabajo de Campo, Análisis e informe Áreas de mejora	En proceso
	Establecimiento de indicadores para su seguimiento.	GM 6	Listado de indicadores SI/NO	Contar con indicadores que nos midan el grado de satisfacción y su evolución.	Aplazado, pendiente de las encuestas.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Área de Mejora	Acción	Responsable	Indicadores	Meta	Estado
Falta conocer la satisfacción de las personas.	Seguimiento de las encuestas de clima laboral y desempeño.	GM 7 GEE	Definida metodología SI/NO Trabajo de campo SI/NO Análisis e Informe. Satisfacción de usuarios SI/NO Áreas de mejora SI/NO	Metodología. Trabajo de Campo. Análisis e informe Áreas de mejora	No realizadas Las encuestas
	Elaboración de preguntas para las encuestas.	GM 7	SI/NO	Metodología . Trabajo de campo. Análisis e informe. Áreas de mejora.	Realizado
	Hacer Fichas e indicadores propuestos por ellos.	GM 7	% de fichas de indicadores Realizadas.	25 % fichas de indicadores realizadas 50 % fichas de Indicadores realizadas 100 % fichas de indicadores realizadas.	Realizado

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Área de Mejora	Acción	Responsable	Indicadores	Meta	Estado
Falta de identificación de Bibliotecas excelentes con las que nos podamos comparar.	Identificar Bibliotecas Universitarias Excelentes, con estructura y organización semejantes a la nuestra, para establecer comparaciones a través de indicadores.	GM 8	Posición en el ranking de Bibliotecas excelentes.	Conocer la posición de La BUVa Detectar indicadores por Debajo de la media.	Realizado

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE

Área de Mejora	Acción	Responsable	Indicadores	Meta	Estado
Falta de definición de los Procesos clave.	Elaboración de un mapa de procesos clave de la BUVa.	GM 9	Objetivos estratégicos SI/NO Mapa de procesos SI/NO Procesos clave SI/NO	Objetivos estratégicos Mapa de procesos Procesos clave.	Realizado
Falta de desarrollo de los indicadores que permitan conocer los resultados operativos de la BUVa.	Elaboración de fichas de indicadores.	GM 9	% de fichas de indicadores Realizadas.	25 % fichas de indicadores realizadas 50 % fichas de indicadores realizadas 100 % fichas de indicadores realizadas	Realizado
Falta de manuales de procedimiento actualizados.	Actualizar los manuales de procedimientos elaborados en el Año 2004. Se ha hecho una Propuesta.	GM 9	% de procedimientos actualizados.	Porcentaje del 25 % Porcentaje del 50 % Porcentaje del 100 %	Aplazado

En un primer paso, se mandó un cuestionario a todas las bibliotecas sobre el funcionamiento de las Comisiones en los distintos centros.

El cuestionario planteaba varios temas:

- Saber qué centros tienen comisiones. La mayor parte contestó que sí tienen, a excepción de la biblioteca M. Delibes, de nueva creación y de la de Ingenieros Industriales, que está a punto de crearse. Tampoco se reúne la comisión en la Facultad de Filosofía.
- En la mayoría de las comisiones, el bibliotecario está presente, salvo en el caso de la Facultad de Económicas, en la que al bibliotecario no se le convoca.
- Las comisiones se reúnen normalmente una vez al año, en algunos casos hasta dos veces y en otras como en la Facultad de Empresariales y en CC de la Salud siempre que sea necesario.
- En cuanto a las propuestas que llevan algunas bibliotecas, suelen ser temas de distribución de gastos de la biblioteca, suscripciones de revistas, compra de libros y en algunos casos el informe del director de la biblioteca.
- Estas propuestas, en algunos casos, no siempre son tenidas en cuenta.

A continuación muestro el cuadro de los Centros con las reuniones que han tenido el año 2012

Reunión de la Comisión de Bibliotecas. Año 2012

CENTROS	REUNIONES
E.T. S. DE ARQUITECTURA	
CAMPUS DE SEGOVIA	1
CIENCIAS DE LA SALUD	
DUQUES DE SORIA	2
FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS	
FACULTAD DE DERECHO	
FACULTAD DE ECONÓMICAS	
E.U. DE ESTUDIOS EMPRESARIALES	1
ESCUELA DE INGENIERÍAS	
CAMPUS DE PALENCIA (YUTERA)	1
MIGUEL DELIBES	2*
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN EUROPEA	3**

* La biblioteca Miguel de Delibes, al ser de nueva creación ha tenido dos reuniones



Hacer efectivo el funcionamiento de las comisiones de la Biblioteca Universitaria contempladas en la Normativa.

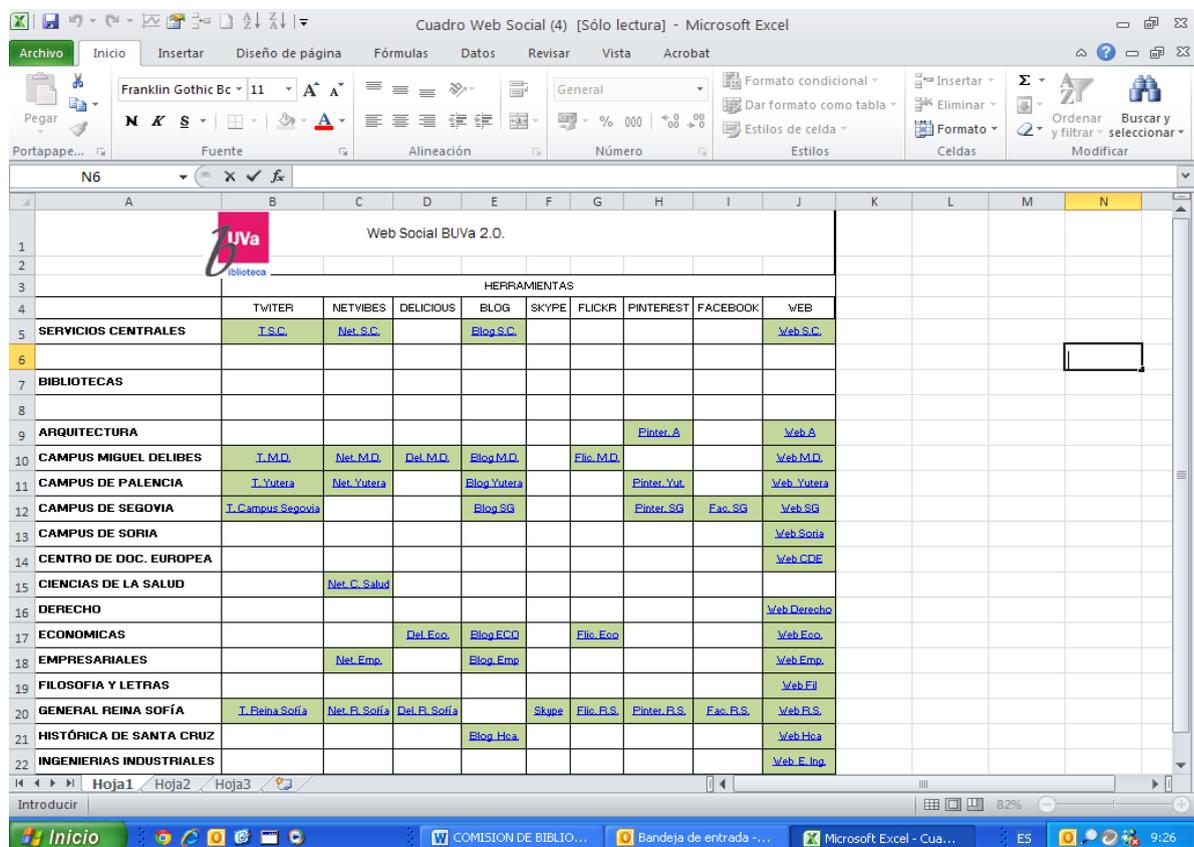
** El Centro de Documentación Europea, por sus características especiales, forma parte la Junta Directiva del Instituto de Estudios Europeos (se ha reunido en el 2012 dos veces) y del Consejo del Instituto de Estudios Europeos (se ha reunido una vez)

Como conclusión el PORCENTAJE de cumplimiento de este primer punto es del 41%

El cometido, en un primer momento fue presentar un informe de la situación de partida: el panorama de la Web 2.0, tanto en la biblioteca de la BUVA, como en el resto de las bibliotecas universitarias.

En la siguiente reunión, se acordó redactar un documento teórico de base sobre el uso de la web social en la BUVA, para colgarlo en la intranet.

Otro punto era poner un enlace en la web donde aparecerán todas las aplicaciones que están operativas en la BUVA.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	
1		Web Social BUVA 2.0.													
2		HERRAMIENTAS													
3		TWITER	NETVIBES	DELICIOUS	BLOG	SKYPE	FLICKR	PINTEREST	FACEBOOK	WEB					
4															
5	SERVICIOS CENTRALES	T.S.C.	Net.S.C.		Blog.S.C.									Web.S.C.	
6															
7	BIBLIOTECAS														
8															
9	ARQUITECTURA							Pinter.A						Web.A	
10	CAMPUS MIGUEL DELIBES	T.M.D.	Net.M.D.	Del.M.D.	Blog.M.D.		Flic.M.D.							Web.M.D.	
11	CAMPUS DE PALENCIA	T.Yutera	Net.Yutera		Blog.Yutera			Pinter.Yut.						Web.Yutera	
12	CAMPUS DE SEGOVIA	T.Campus Segovia			Blog.SG			Pinter.SG	Fao.SG					Web.SG	
13	CAMPUS DE SORIA													Web.Soria	
14	CENTRO DE DOC. EUROPEA													Web.CDE	
15	CIENCIAS DE LA SALUD		Net.C.Salud												
16	DERECHO													Web.Derecho	
17	ECONOMICAS			Del.Eco.	Blog.ECQ		Flic.Eco							Web.Eco.	
18	EMPRESARIALES		Net.Emp.		Blog.Emp									Web.Emp.	
19	FILOSOFIA Y LETRAS													Web.Fil	
20	GENERAL REINA SOFÍA	T.Reina Sofia	Net.R.Sofia	Del.R.Sofia		Skype	Flic.R.S.	Pinter.R.S.	Fao.R.S.					Web.R.S.	
21	HISTÓRICA DE SANTA CRUZ				Blog.Hca.									Web.Hca	
22	INGENIERIAS INDUSTRIALES													Web.E.Ing.	

Finalmente, se elaboró el documento marco, con los siguientes capítulos:

- Introducción, pautas generales
- Herramientas concretas que se están utilizando en la Uva con sus respectivos enlaces
- Bibliografía

1.- INTRODUCCION

El uso de las herramientas 2.0 y sus aplicaciones no cesa de crecer entre los usuarios de las bibliotecas, con fines cada vez más innovadores y participativos.

Las bibliotecas deben estar presentes en los canales de comunicación que utilizan los usuarios, acercándose a ellos y anticipándose a sus necesidades siempre que sea posible.

Las herramientas 2.0 facilitan la comunicación y ayudan a difundir los servicios bibliotecarios. Por eso consideramos que deben ser un complemento de los servicios ya ofertados por la biblioteca.

En su mayoría, estas herramientas son gratuitas y de fácil uso, pero suponen una fuerte inversión en tiempo, sobre todo a la hora de elegir aplicación, estudiarla y ponerla en marcha. Su mantenimiento depende ya de cada una y de lo que queramos conseguir con ellas.

Pero no todo es positivo: a menudo, la velocidad a la que se desarrollan estas herramientas hace difícil un estudio o proyecto de implementación planificado. Casi siempre hay que experimentar partiendo de cero.

Aun así, con este documento queremos sentar unas bases comunes para todas las bibliotecas de la Universidad de Valladolid, que nos sirvan a la hora de seleccionar, utilizar, mantener y evaluar las herramientas de la web social.

2.- A QUIÉN VA DIRIGIDO

Esta guía de uso de la Web 2.0 de la BUVA, se dirige sobre todo al personal de la Biblioteca en primera instancia y en segundo lugar a nuestros usuarios: estudiantes, PAS, PDI...

La idea sería proporcionar una ayuda al personal que va a crear, gestionar y mantener una presencia de la Biblioteca en los medios sociales.

El personal de biblioteca que participa en estas actividades online debe comprender la responsabilidad que asumen cuando usan estas herramientas, no en nombre propio sino de la institución, de cara a la misión y valores de la Biblioteca.

En cuanto a los usuarios, no hay que tener miedo de solicitarles que sean amigos de la Biblioteca en el entorno digital.

3.- PAUTAS DE USO GENERAL

Las normas de aplicación general NO son de ámbito restrictivo, ya que se trata de una serie de recomendaciones para todas las herramientas y aplicaciones que se usen en nombre de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid.

Relativas al diseño web:

- Logos identificativos: todas las herramientas deberían llevar la imagen que reproduce el logo de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid.

Relativas a normas de comportamiento y atención:

- Mantener un tono correcto, pero a la vez cercano y coloquial, que haga sentirse cómodo al visitante y que propicie la participación activa del mismo y su interacción con la biblioteca. Se recomienda utilizar un lenguaje informal.
- La comunicación a través de las redes sociales debe ser tan eficaz como lo es la presencial, pero requiere más esfuerzo por parte del personal ya que falta el apoyo de la presencialidad como complemento de gran importancia en la comunicación. Hay que mostrar en todo momento una predisposición para escuchar y para ayudar al usuario en todo lo que sea posible, así como para ofrecer soluciones a todas sus dudas.
- Responder lo más pronto posible a los usuarios a través de estas herramientas, ya sean comentarios a los blogs, o en los muros y timelines de las redes sociales. El objetivo es buscar el diálogo.
- No se debe decir nada que no se pueda repetir en alto y a un grupo de compañeros o jefes
- Comentar y participar en debates teniendo siempre en cuenta que se está hablando en nombre de la biblioteca y online.
- Animar a los usuarios a la participación, a través de entradas atractivas y cuestionando opinión, a través de iniciativas en las que puedan colaborar, a través de invitación directa a que compartan noticias, etc., que puedan interesar a otros usuarios relacionados.

- En relación a normas relativas a la actitud, se consideran de gran importancia ya que en su defecto este tipo de servicios no tendría sentido. Una actitud que busque la mejora continúa de los servicios, el beta perpetuo, y no se crea nunca que el producto, el servicio está terminado. Una actitud que busque la participación de los usuarios, de todos los usuarios, los actuales y los que nunca vinieron. Una actitud que prefiera compartir la información, las experiencias, a quedárselas en solitario. Una actitud que confíe plenamente en los usuarios y en el personal.
- Favorecer el conocimiento abierto (Open Access), mediante un nuevo enfoque de la propiedad intelectual que permita crear las condiciones necesarias para generar riqueza a partir de los datos y los contenidos elaborados por los investigadores.
- No se debe utilizar la marca Biblioteca en línea para llevar a cabo publicidad o comunicación convencional (unidireccionalidad). Hay que dar y/o compartir algo que es relevante para los usuarios que están interesados en los que se les ofrece.

Relativa a los contenidos:

- Comprobar la veracidad de la información que se aporte o reproduzca, obligatoriedad de citar fuentes y de corregir la ortografía en todas y cada una de las herramientas de la web social que se utilicen.
- Enlazar frecuentemente con páginas que refuercen los comentarios o hipótesis.
- Enlazar con las páginas de la biblioteca siempre que sea posible para llevar más tráfico a nuestra web institucional. Las herramientas de la web 2.0 nos permite poner en valor los servicios y recursos de la BUVA.
- Hay que incluir en los blogs y otras herramientas que lo permitan, una declaración de intenciones que incluya un apartado sobre la privacidad de los comentarios y datos que se aporten.
- La posibilidad de comentar debe estar abierta a todos, siendo el propio autor de cada comentario el responsable último de sus contenidos. Sin embargo se recomienda moderar los comentarios usando las opciones de las propias aplicaciones del blog, wikis, espacios para compartir medias (como Flickr o YouTube), redes sociales y sistemas .
- El personal de biblioteca es responsable de suprimir contenidos no legales o incorrectos, si incluyen:
 - vocabulario racista u obsceno

- amenazas o insultos
- publicidad o spam

Se debe colocar esta advertencia en un lugar visible de la herramienta, blog o cualquier otra, que evite tener que dar una explicación cada vez que se proceda a borrar un comentario.

- Promover dentro del personal el mantenimiento de las distintas herramientas de forma colaborativa y más en este tipo de herramientas en las que es fundamental la actualización y el dinamismo. El personal de la Biblioteca debe ver el uso de estas herramientas como un servicio de todos y para todos y fundamentalmente dentro de las tareas del bibliotecario temático como una forma fácil, sencilla y directa de informar de los recursos especializados y de calidad que surgen dentro de cada área de conocimiento.
- No se incluirá publicidad.
- Se considera positivo planificar la publicación de contenidos para períodos vacacionales. Los espacios no deberían quedar desatendidos. El responsable o responsables de gestionarlos debería comprometerse a entrar en las cuentas, revisar sus movimientos, atender peticiones, responder intervenciones.
- Todo espacio en la web social que no se actualice debe ser dado de baja.
- Los responsables de cada espacio deberían monitorizar los datos que se obtengan de las distintas herramientas, actualizar los contenidos con la periodicidad que se indica para cada aplicación, contestar a los comentarios de los usuarios en el plazo establecido y registrar los datos que se soliciten desde los servicios centrales para llevar a cabo un seguimiento y evaluación de la aplicación.

4.- CONTENIDOS DE CADA UNA DE LAS HERRAMIENTAS DE LA WEB 2.0 QUE ACTUALMENTE SE UTILIZAN EN LA BUVA

1.- TWITTER

Twitter es una plataforma de micro mensajería que permite enviar mensajes de texto cortos (hasta 140 caracteres) y conversar con otros usuarios a través de navegadores web o a través de clientes de escritorio y de telefonía móvil. Las conversaciones se publican en Internet (aunque se pueden proteger para que sólo las puedan ver los seguidores de un usuario) y se construyen redes sociales a partir del seguimiento de los usuarios que nos interesen.

Se trata de una herramienta idónea para informar acerca de nuevos servicios, para referenciar informaciones diversas (de horarios, de periodos de préstamo, de agenda, nuevas publicaciones...), pero también es una herramienta para dialogar y colaborar. En ese sentido, los perfiles de Twitter deben fomentar la comunicación y la interacción con los usuarios.

-Las cuentas de Twitter se crearán desde correos electrónicos de la UVa, preferentemente de la biblioteca y no personales y estarán gestionadas por un administrador que a su vez podrá nombrar a más usuarios editores

-presentación: El texto de la información debe ser preciso y riguroso y siempre que sea posible, adjuntar un enlace para así ofrecer a los usuarios la posibilidad de ampliar la información. Siempre que se pueda deben ir con una etiqueta (hashtag) introducida por el símbolo #

-Retuits (RT): se retuitearan los contenidos procedentes de fuentes de confianza, ya sean oficiales o de usuarios de reconocido prestigio

-Contenidos: se crearán contenidos propios, así como RT de los seguidores. Se recomienda publicar entre 1 y 10 tuits diarios

-Seguidores y seguidos (creación de red)

-Integración en páginas web mediante widgets

-verificación de la cuenta

Bibliotecas BUVa con Twitter:

- Biblioteca General “Reina Sofía”: [@BURSofia](#). Persona de contacto: Carmen de Miguel Murado
- Servicios Centrales (UGEA) [@EBiblioUva](#). Persona de contacto: Paloma López de Letona López de Letona
- Biblioteca de La Yutera: [@LaYutera](#). Persona de contacto: Nieves Centeno Malfaz
- Biblioteca de Telecomunicaciones e Informática: [@TeleInforUva](#). Persona de contacto: Piedad Casado Fernández → **Probablemente se modificará con la nueva Biblioteca de Campus**
- Biblioteca de Segovia: [@SegoviaSegov](#). Persona de contacto: Isabel Lecanda Meschede

2.- NETVIBES

Es un servicio web que se utiliza a modo de escritorio virtual personalizado que nos ayuda a organizar el acceso a páginas web y nos facilita su lectura.

En cuanto al contenido, nos puede mostrar la información actualizada de diferentes páginas (blog, bases de datos, guías, tutoriales, presentaciones de cursos, recursos temáticos, periódicos, etc.) en un único espacio o ventana. Funciona a modo de un agregador de widgets, rss y miniaplicaciones web de otros servicios. También podemos usarlo para dar a conocer información actualizable (horarios, periodos de préstamos, incidencias, noticias o eventos puntuales...)

Bibliotecas BUVA con netvibes:

- Biblioteca General “Reina Sofía”:

<http://www.netvibes.com/bursofia#Bienvenido>

<http://www.netvibes.com/guiarecursosgeneral#catalogos> (Guía de recursos general)

- Servicios centrales (Formación):

<http://www.netvibes.com/tutorialesuva#INICIO>

- Biblioteca de telecomunicaciones e Informática:

<http://www.netvibes.com/telecoinform#General>

- Biblioteca Ciencias de la Salud:

http://www.netvibes.com/guiarecursos_cienciasdelasalud#Catalogos

- Biblioteca de La Yutera:

<http://www.netvibes.com/bibtrab#INICIO>

http://www.netvibes.com/guia_recursos_educacion#GENERAL

<http://www.netvibes.com/agrafor9#General>

3.- DELICIOUS

Delicious es un servicio de gestión de marcadores sociales en la web que nos permite agregar los marcadores que clásicamente se guardaban en los navegadores y categorizarlos con un sistema de etiquetado denominado folksonomías (tags). Es un servicio de marcadores sociales en línea, es decir, un repositorio de URL de sitios web interesantes o de documentos de todo tipo que estén publicados en la Red. Delicious, propone a los usuarios compartir este material en la red y ordenarlo gracias al uso de etiquetas (tags) y paquetes de etiquetas (bundles), muy útiles porque facilitan la búsqueda de materiales por palabra clave dentro del mismo portal. En la BUVa contamos con distintas cuentas en Delicious donde alojamos y referenciamos recursos web de nuestro interés y del de nuestros usuarios, generando bibliografías y colecciones de recursos web de un tema concreto.

Todos los recursos incluidos en Delicious deben estar convenientemente titulados, etiquetados, clasificados en su álbum correspondiente e incluir un breve resumen del tema tratado.

Puede servir tanto como herramienta de uso interno, para intercambio de material entre las bibliotecas del sistema, como para promocionar la biblioteca en el entorno en el que se mueve una gran parte de los usuarios:

- formación (para colgar tutoriales)
- marketing
- visitas guiadas
- exposiciones online

Bibliotecas BUVa con Delicious:

- Biblioteca general “Reina Sofía”: <http://www.delicious.com/bursofia>
- Biblioteca de Económicas: <http://www.delicious.com/BibecoUva>
- Biblioteca de Telecomunicaciones e Informática:
<http://www.delicious.com/tematica>

4. - BLOG

En la BUVa hemos de disponer de una plataforma de blogs corporativos que sigan una misma plantilla y modelo y que se ajusten a las necesidades de cada centro o servicio. Los blogs pueden funcionar como nexo de unión entre todas las redes sociales de la BUVa, con lo que el resto de las herramientas complementarían el blog y fomentarían su difusión.

En el blog se incluirán wigest o aplicaciones que nos redirigirán hacia otras herramientas de las distintas bibliotecas que conforman la BUVa.

La finalidad del blog es difundir la información relacionada con la actualidad, con proyectos de la biblioteca, con su temática. Las entradas deben hacerse de forma asidua, con textos interesantes y dinámicos que animen a ser comentados. Lo ideal es una entrada semanal o cada 10 días (esto es orientativo), los textos deben estar estructurados en 5 ó 6 párrafos como máximo y deben ser breves y concisos con una parte introductoria dónde se define el tema y otra parte donde se desarrolle. También es aconsejable ilustrarla con imágenes y enlaces apropiados

Cuando se realice un nuevo post se puede difundir en otras herramientas de las redes sociales.

Bibliotecas BUVa con blog:

- Servicios centrales: <http://blobuvap.wordpress.com/>
- Servicios centrales: <http://formacionbib.wordpress.com/>
- Biblioteca Histórica de Santa Cruz: <http://bsantacruz.wordpress.com/>
- Biblioteca de La Yutera: <http://bibyut.wordpress.com/>
- Biblioteca de Económicas: <http://bibecouva.wordpress.com/>
- Biblioteca de Empresariales: <http://mercuriobibuva.wordpress.com/>
- Biblioteca de Telecomunicaciones e Informática: <http://bibliotecatematica.blogs.uva.es/>
- Biblioteca del Campus de Segovia: <http://bibliotecasegovia.blogs.uva.es/>
- Biblioteca de Educación y trabajo social: <http://educa.feyts.uva.es/bEdTS/>

5.- SKYPE

Skype es un [software](#) que permite comunicaciones de texto, voz y vídeo sobre [Internet \(VoIP\)](#).

Tiene la finalidad de conectar a los usuarios vía texto (mensajería instantánea), voz (VoIP) o vídeo. Una de sus fortalezas es la comunicación gratuita por voz entre usuarios de Skype de cualquier punto del mundo. También realiza llamadas especiales, aunque pagadas a muy bajo coste, entre ordenador y red fija o móvil.

El motivo principal por el que podemos usarlo en la biblioteca es: Comunicación gratuita por texto, voz o vídeo entre dos usuarios de Skype con ordenadores personales conectados a Internet. Requiere registro y aceptación de las condiciones del servicio, sin coste.

Bibliotecas BUVa con Skype:

- Biblioteca general “Reina Sofía”: [bursofia](#)

6.- FLICKR

Permite organizar galerías fotográficas y compartirlas a través de Internet. Actualmente la BUVa cuenta con diferentes bibliotecas que tienen cuenta en Flickr y que lo utilizan para subir fotografías resultantes de eventos y actividades de nuestras bibliotecas, así como imágenes de instalaciones, etc. Todas las imágenes subidas deben estar correctamente tituladas, etiquetadas, clasificadas en su álbum correspondiente e incluir un breve resumen del tema tratado.

Flickr viene a ser un repositorio de imágenes. La versión gratuita tiene un límite de carga mensual de 100 MB (10 Mb por foto) y si se necesita más capacidad hay que contratar la versión pro. La galería nos va a permitir ver las 200 imágenes más recientes y también publicaciones de vídeos de corta duración (90 segundos).

Bibliotecas BUVa con Flickr:

- Biblioteca General “Reina Sofía”:

<http://www.flickr.com/photos/bursofia/>

- Biblioteca de Económicas:

<http://www.flickr.com/photos/58468593@N05/sets/72157625728454503/>

- Biblioteca de Telecomunicaciones e Informática:

<http://www.flickr.com/photos/39105095@N03/>

7.- PINTEREST

Es una aplicación donde podemos crear colecciones de cosas que vamos viendo a lo largo del día y que tienen algún tipo de interés para nuestro trabajo pasado a formato

digital y con su enlace respectivo. Estas colecciones pueden ser ordenadas mediante categorías donde son expuestas para tu disfrute como si de un gran tablero de corcho se tratase. De hecho la acción de añadir un nuevo elemento se denomina “pin” (chincheta en inglés) lo que aporta cierto paralelismo con el Mundo Real.

Los tableros o “boards” pueden ser vistos y compartidos. Ellos pueden escoger lo que más les gusta y hacerlo favorito o añadirlo a sus propias colecciones con solo hacer ‘pin’. De este modo cualquier elemento es visto y compartido de forma rápida, sencilla y sobre todo muy visual por miles de personas y sin apenas esfuerzo.

Las claves del éxito: diversión, vouyerismo/esnobismo y la ley del mínimo esfuerzo. Casi nadie crea nada, tan sólo se limitan a copiarlo, aunque no es menos cierto que invierten ingentes cantidades de tiempo en buscar cosas nuevas o llamativas para hacerse populares y obtener más elementos “pineados” por la comunidad

¿Para qué sirve? ser un excelente servicio para compartir hallazgos online

Bibliotecas BUVa con Pinterest:

- Biblioteca General “Reina Sofía”: <https://pinterest.com/bursofia/>
- Biblioteca de La Yutera: <http://pinterest.com/biblioyutera/>
- Biblioteca del campus de Segovia: <http://pinterest.com/bibliotecasegov/>

8.- FACEBOOK

Esta red social constituye una plataforma para comunicarnos y compartir, con usuarios que conocemos, información, fotos, vídeos y enlaces. Además los usuarios pueden participar en las comunidades que les interesen. Facebook también ofrece la posibilidad de enviar mensajes privados a nuestros contactos (en Facebook llamados amigos) así como a otras personas que no conocemos pero que están en Facebook, y permite crear eventos e invitar a otros usuarios a participar en ellos.

Es una plataforma adecuada para transmitir información a una amplia audiencia, ya que al disponer de un conjunto de aplicaciones que complementa las funciones básicas, Facebook aporta un abanico nuevo de funciones, tanto lúdicas como profesionales

A nivel individual las personas tienen perfil, pero las páginas están pensadas para instituciones, empresas o negocios, etc. que permiten gestionar varios perfiles y crear su espacio oficial dentro de Facebook, para poder comunicarse con sus seguidores.

El administrador gestiona quien puede escribir en el muro de la página: sólo él, sólo los seguidores o todos. Se recomienda que sólo el administrador pueda escribir en el muro,

lo que no evitará que los seguidores puedan hacer comentarios en las entradas publicadas. Se debe responder a los comentarios lo antes posible.

Bibliotecas BUVA con Facebook:

- Biblioteca general “Reina Sofía”:

http://es-es.facebook.com/pages/Biblioteca-Universitaria-Reina-Sof%C3%ADa-Universidad-de-Valladolid/132413726799490?sk=app_2309869772

- Biblioteca del Campus de Segovia:

<http://www.facebook.com/pages/Biblioteca-del-Campus-de-Segovia/214475551915080>

9.- WEB

Actualmente algunas bibliotecas mantienen página web, pero la poca flexibilidad que hoy por hoy tenemos, hace que se use como página aglutinadora de información específica del centro y enlace a la página principal de la BUVA que es mantenida por dos informáticos.

Bibliotecas BUVA con página web:

- Página BUVA:

<http://almena.uva.es/>

- Biblioteca Histórica de Santa Cruz:

<http://www.bhsc.uva.es:8080/BHSC/>

- Biblioteca General “Reina Sofía”:

<http://www.uva.es/opencms/contenidos/valladolid/bibliotecas/reinaSofia/>

- Biblioteca de Arquitectura:

<http://www.uva.es/opencms/contenidos/valladolid/bibliotecas/EscuelaTecSupArquitectura/>

- Centro de Documentación Europea:

<http://www.cdoce.uva.es/>

- Biblioteca de Derecho:

<http://www.der.uva.es/biblioteca.html>

- Biblioteca de Económicas:

<http://www.uva.es/opencms/contenidos/valladolid/bibliotecas/facultadEconomicaEmpresariales/>

- Biblioteca de Empresariales:

<http://www.uva.es/opencms/contenidos/valladolid/bibliotecas/escuelaEmpresariales/>

- Biblioteca de Filosofía y Letras:

<http://www.uva.es/opencms/contenidos/valladolid/bibliotecas/facultadFilosofiaLetras/>

- Biblioteca de Ingenierías Industriales:

<http://www.eii.uva.es/biblioteca/index.php?bib=inicio>

- Biblioteca del Campus de Segovia:

<http://www.uva.es/opencms/contenidos/segovia/bibliotecas/CampusSegovia/>

- Biblioteca de La Yutera, Palencia:

<http://www.uva.es/opencms/contenidos/palencia/bibliotecas/bibliotecaCampusYutera/>

- Biblioteca del Campus de Soria:

<http://www.uva.es/opencms/contenidos/soria/bibliotecas/bibliotecaCampusSoria/>

5.- PUBLICIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Actualmente, si queremos obtener un mayor rendimiento de nuestros servicios bibliotecarios, además de mejorar nuestra imagen, es necesario que se nos vea (la biblioteca que no se ve, no existe): desarrollar un adecuado plan de marketing (en el caso

que nos ocupa a través de la web social) y hacer un seguimiento de las distintas herramientas sociales que usamos.

Hay muchas estrategias para hacer marketing, pero el objetivo es el mismo: incrementar el uso de nuestros servicios y poder llegar a un mayor número de usuarios a través de una mayor visibilidad.

¡Ojo! corremos un riesgo: convertir las redes sociales en un fin en sí mismo, cuando deberían ser un medio para la consecución de los objetivos deseados.

Debemos saber qué queremos lograr con el uso de las redes sociales, quienes son nuestros usuarios reales y potenciales, qué necesidades tienen esos usuarios. En función de estas variables podremos definir qué tipo de herramienta 2.0 necesitamos aplicar.

Una vez implementadas las diferentes aplicaciones de la web social que hayamos decidido, según nuestro plan de acción, podríamos señalar los siguientes pasos en su seguimiento y monitorización, sin olvidar nunca el objetivo que nos hemos fijado:

- 1.- Qué queremos medir
- 2.- Cómo lo vamos a medir
- 3.- Tendremos en cuenta la visibilidad y el alcance de cada herramienta
- 4.- Compararemos nuestros datos con los de nuestros competidores
- 5.- Monitorizaremos la opinión y el sentir de los usuarios
- 6.- Cuidaremos nuestra reputación online y gestionaremos las posibles crisis de reputación que puedan surgir de forma humilde, reconociendo nuestros errores si los hubiera, y ofreciendo siempre a nuestros usuarios una respuesta al problema surgido

Los datos que se sugiere utilizar son:

Blogs: [Visibilidad: nº de entradas/Alcance: nº de visitas]

- Número de comentarios
- Número de #MeGusta #Retuiteos

Aplicaciones para compartir enlaces y archivos (Delicious, Youtube, Flickr, Slideshare, etc.): [Visibilidad: nº de elementos aportados / Alcance: nº de visitas, descargas, seguidores, suscriptores]

- Número de elementos subidos

- Número de visitas
- Número de mensajes
- Número de seguidores/amigos
- Número de descargas

Redes sociales: Twitter: [Visibilidad: nº de tweets al trimestre / Alcance: nº de seguidores, nº de retwuiteos]

- Número de seguidores
- Número de listas en las que está la cuenta
- Número de mensajes directos
- Número de twuits y retwuits

Redes sociales: Facebook: [Visibilidad: nº de entradas en el muro al día (Alcance: nº de seguidores o fans]

- Número de fans de la página
- Número de “Me gusta” en las publicaciones del muro
- Número de solicitudes de contacto
- Número de aportaciones a otras páginas

Como colofón un detalle: muchas personas piensan que las acciones de marketing en redes sociales apenas requieren tiempo: nada más lejos de la realidad: las redes sociales y su seguimiento conllevan un número mínimo de horas diarias. Cuantas más herramientas 2.0 se tengan, y más se actualicen, más dedicación.

Es por eso que en la BUVa, teniendo en cuenta el número de personas con las que contamos, y el grado de implicación en web 2.0, llegar al nivel de otras universidades españolas es prácticamente imposible. Entendemos que se hará lo posible, con el personal disponible.

6.- BIBLIOGRAFIA WEB 2.0

“La biblioteca 2.0 es una filosofía de servicios basada en tres cosas; el deseo de cambiar y probar cosas nuevas; el deseo de reevaluar constantemente nuestras ofertas de servicios; y finalmente, la disposición de mirar afuera de nuestro propio mundo para buscar

soluciones sean estas tecnológicas o no.” (Casey, Michael, 2005, apud García Rivadulla, Sandra, 2010).

El rol del bibliotecólogo bien podría asociarse al del gestor de comunidades o community manager, al crear y gestionar la imagen de la biblioteca en el ámbito digital y en las redes sociales, generar contenidos, fomentar y dinamizar el intercambio con y entre los usuarios.

→ ¿Qué es un community manager?

"Es el nexo entre la empresa y los usuarios de Internet". Así define Hernán Di Belli, publicista y ex moderador de fanpages de Lacoste, Hugo Boss y Frizze, el rol del *community manager*, esa figura de la que tanto se habla y poco se sabe. Como su nombre lo indica, un *community manager* es el encargado de administrar la presencia de las empresas en Internet en general y en las redes sociales en particular, entablando relaciones con la comunidad de usuarios.

(<http://www.conexionbrando.com/1474504-en-que-consiste-el-trabajo-de-un-community-manager>)

→ 11 puntos básicos sobre la filosofía 2.0:

11 cosas que nunca cuentan algunos que venden Empresa 2.0, por Amalio Rey en el blog Pensamiento Imaginactivo [publicado el 19/05/2012, visto el 29/06/2012]

<http://manuelgross.bligoo.com/20120519-11-cosas-que-nunca-cuentan-algunos-que-venden-empresa-2-0>

→ Algunos de los beneficios de la adopción de la web 2.0:

- La web 2.0 facilita el acceso a los usuarios reales y potenciales
- Permite llegar a una audiencia más amplia
- Conecta expertos, investigadores, docentes y estudiantes, abriendo canales alternativos de comunicación e interacción y facilitando el intercambio de conocimiento y experiencia
- Contribuye a la equidad y la inclusión

- Fomenta la evaluación continua
- Promueve el desarrollo profesional
- ¡Es divertida!

→ Actitud 2.0: usos de la web social en las bibliotecas universitarias uruguayas. Sandra García-Rivaduya

http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/13978/1/Actitud2.0_Web_Social_Bibliotecas_Academicas.pdf

→ ¿Cómo sería la nueva biblioteca 2.0?:

Web 2.0 en las bibliotecas: el concepto Library 2.0. Jorge Serrano-Cobos. 16 de mayo 2006. En Notas ThinkEPI 2007 [visto el 29/06/2012]

El concepto de *library 2.0* ha propiciado recientemente en el mundo anglosajón un arduo debate entre los gestores de información, iniciado entre otros por Paul Miller, de la compañía desarrolladora de software para bibliotecas Talis, y hablaría de una *nueva* biblioteca (por extensión, un sistema de información) que:

- permite y fomenta la participación del usuario/cliente no sólo en el disfrute de la misma, sino en su gestión,
- es divertida, trabaja para el usuario, habla de compartir y no sólo de consultar o pedir en préstamo, de crear redes de usuarios, de comunicar y facilitar la comunicación entre usuarios y bibliotecarios y entre los propios usuarios,
- socializa la recuperación y arquitectura de información, en un sistema escalable, permitiendo descentralizar la clasificación de los contenidos (véase un ejemplo en [la Biblioteca de la Universidad de Pensilvania](#))

<http://www.thinkepi.net/web-20-en-las-bibliotecas-el-concepto-library-20>

→ Web 2.0 y biblioteca: de la experimentación a la evaluación. Daniel Torres Salinas, 2010

La Web 2.0 ha supuesto para las bibliotecas la introducción de nuevos servicios y un cambio importante en la relación con sus usuarios. Una de las características esenciales de la presencia de las bibliotecas en la web social ha sido en muchos casos la improvisación y su carácter experimental. Por esta razón una consolidada la web social es

preciso que se abra un proceso de reflexión para valorar la utilidad y el rendimiento de la Biblioteca 2.0. Por ello en este trabajo se presentan dos estudios de casos para valorarla cuantitativamente. En el primero se realiza la evaluación de 605 blogs bibliotecarios; en el segundo se presenta diversos indicadores para 8 cuentas de Twitter de bibliotecas públicas. Asimismo metodológicamente se muestra la utilización de diversas técnicas para la normalización de indicadores así como para la realización de rankings. Finalmente se reflexiona sobre la necesidad de comparar los resultados de un servicio 2.0 con los obtenidos por bibliotecas similares. (Resumen del autor)

<http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/handle/10421/4973>

→ La biblioteca en la web 2.0. M. Carmen Marcos, 2009:

<http://www.universoabierto.com/2550/la-biblioteca-en-la-web-20/>

→ Herramientas web 2.0 en las bibliotecas municipales de A Coruña: libro de estilo, junio 2011:

http://marketingbuap.pbworks.com/f/Libro%20de%20estilo_julio2011.pdf

→ Guía de uso de la web social en la Universidad de Sevilla (ed. 2011). Nieves González Fernández-Villavicencio:

<http://es.scribd.com/doc/67194912/Guia-de-Uso-de-la-Web-Social-en-la-BUS-2011>

→ Wiki de herramientas de la Web Social de la BUS:

<http://herramientas2-0.pbworks.com/w/page/17943797/P%C3%A1gina%20inicial>

→ 16 preguntas antes de abrir una cuenta en redes sociales. En el blog “Bibliotecarios 2.0: experimentación y aprendizaje”, de Nieves González Fernández-Villavicencio [publicado el 11/06/2012, visto el 29/06/2012]:

<http://www.nievesglez.com/2012/06/16-preguntas-antes-de-abrir-una-cuenta.html>

→ Página de Diana Rodríguez Palchevich. Curso: La biblioteca 2.0 en las redes sociales [visto el 29/06/2012]

<http://www.dianarodriguezcursos.com/guias-auto-aprendizaje/la-biblioteca-2-0-en-las-redes-sociales/>

→ Curso “Taller marketing 2.0 y bibliotecas” impartido por Nieves González Fernández-Villavicencio en la Universidad de Cádiz [visto el 02/07/2012]

<http://marketingcadiz.pbworks.com/w/page/30613973/Inicio>

→ ¿Qué es la “Reputación online”? [visto el 02/07/2012]

http://es.wikipedia.org/wiki/Reputaci%C3%B3n_online

→ Libro-e: Reputación online para todos, por Oscar del Santo

<http://www.oscardelsanto.com/reputacion-online-para-tods/>

→ ¿Estás en redes sociales? Necesitas un código de conducta, cómo hacerlo, por Dolores Vela [visto en el blog Social Media Strategies, el 10/07/2012]

<http://www.socialmediacm.com/2012/07/estas-en-redes-sociales-necesitas-un.html>

→ Como gestionar el uso de los medios sociales en la empresa?, [entrada del blog Territorio creativo publicada el 25/07/2012 y vista el 26/07/2012]

<http://www.territoriocreativo.es/etc/2012/07/%C2%BFcomo-gestionar-el-uso-de-los-medios-sociales-en-la-empresa.html>

Este documento marco se elaboró en Septiembre de 2012 y está colgado en la intranet

Por otra parte ya están puestos los enlaces en la página web de la Uva

Con todo esto se han cumplido los dos objetivos que teníamos previstos.

PORCENTAJE 100%



Enlazar la aplicación bibliografía / asignatura existente en el Catálogo Almena con las Guías Docentes de la página web de la UVA

Enlazar la aplicación bibliografía / asignatura existente en el Catálogo Almena con las Guías Docentes de la página web de la UVA.

Detectado el deficiente funcionamiento de la aplicación bibliografía/asignatura en Almena se propone la acción: enlazar la aplicación bibliografía / asignatura existente en el Catálogo Almena con las Guías Docentes de la página web de la UVA

Tras haber enviado una parte de incidencias al STIC, el 12 de junio el informático de la BUVA Javier Redondo conecta los enlaces que hacen posible unir la Bibliografía del Plan Docente a los documentos de ALMENA, siempre que desde las Bibliotecas se haya hecho dado de alta la asignatura en el programa Millenium.

Se considera por tanto realizada la una parte de la acción, aunque no resulta posible calcular el % de asignaturas que tienen enlazada la bibliografía desde la página web de la UVA.

Queda por realizar una segunda parte: a fecha 4 de enero de 2013, aunque se han mantenido contactos con el Webmáster de la BUVA, David Rodríguez Merino, quedaría por solucionar el funcionamiento del programa Incidencias de la Gestión Bibliográfica, que ahora mismo sigue sin funcionar.



PLAN DE MARKETING DE LA BUVa

2º PLAN DE MEJORA DE LA BIBLIOTECA DE LA UVa

Del 1 de marzo de 2012 al 31 de diciembre de 2012

Piedad Casado Fernández
Mercedes Muñoz Olmedo
Grupo 2 de Mejora BUVa: Estrategia

Diciembre de 2012

PLAN DE MARKETING DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE VALLADOLID:

0. - INDICE
1. - EXPOSICION DE MOTIVOS
2. - CONCEPTO DE MARKETING BIBLIOTECARIO
3. - JUSTIFICACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
 - 3.1. - ESTUDIO DE USUARIOS
 - 3.2. - ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS
 - 3.3. - CANALES PARA LA DIFUSIÓN
 - 3.3.1. - Relaciones Públicas
 - 3.3.2. - Atención al público
 - 3.3.3. - Procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias
 - 3.3.4. - Utilización del logo de la BUVa como seña de identidad corporativa
 - 3.3.5. - Materiales publicitarios escritos
 - 3.3.6. - Materiales publicitarios audiovisuales
 - 3.3.7. - Publicidad electrónica
 - 3.3.8. - Correo electrónico
 - 3.3.9. - Servicios bibliotecarios a través del móvil
 - 3.3.10. - Página web
 - 3.3.11. - Participación en redes sociales
 - 3.3.12. - Organización de espacios y señalización
 - 3.3.13. - La formación de usuarios
 - 3.4. - EVALUACIÓN PARA LOGRAR LA CALIDAD
4. - PROPUESTAS CONCRETAS A REALIZAR DENTRO DEL PLAN DE MARKETING
5. - BIBLIOGRAFÍA



1. – EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La incorporación de las nuevas tecnologías de la información al mundo bibliotecario ha motivado la aparición de nuevos productos, nuevas actividades y técnicas de transmisión de la información, y nuevas formas de gestión en los servicios de una biblioteca universitaria.

Los servicios de las bibliotecas universitarias están sometidos a cambios continuos provocados en gran medida por las innovaciones e incorporaciones de la llamada revolución digital.

Es en la comunidad universitaria donde los flujos informativos presentan una mayor complejidad desde diversos puntos de vista: gran cantidad de productos informativos, multitud de servicios de cara al usuario, distintas categorías de usuarios y por tanto distintas necesidades informativas.

En este contexto, las bibliotecas universitarias recurren cada vez más al marketing para comunicar sus productos y servicios, y ofrecer a los usuarios la opción de conocer mejor las posibilidades informativas de las que disponemos, y que pueden satisfacer mejor sus necesidades.

El marketing tiene su origen en el mundo empresarial, y podría parecer alejado de la concepción tradicional de los servicios bibliotecarios. Sin embargo, los conceptos de estudios de mercado, publicidad, etc. están muy vinculados a la gestión moderna de cualquier tipo de servicio de información. El marketing ha pasado de ser una ciencia empresarial a convertirse en un fenómeno social de nuestro tiempo y un elemento esencial de cualquier organización, al que las bibliotecas universitarias no pueden ser ajenas.



2. – CONCEPTO DE MARKETING BIBLIOTECARIO

El marketing en una biblioteca universitaria debe entenderse como la herramienta que identifica las necesidades de información de la comunidad universitaria, para satisfacerlas de forma rentable y con un máximo de calidad, siempre en un proceso cíclico en el que el término rentabilidad se entiende como la consecución de unos objetivos previamente establecidos en un plan. La evaluación de los resultados servirá para la toma de decisiones y la continuidad del plan.

Debemos ser conscientes de la importancia de dar a conocer los servicios bibliotecarios y los productos informativos a nuestros usuarios, al mismo tiempo que promover la idea y hacerla llegar a las autoridades académicas de la importancia que puede tener para la comunidad universitaria no sólo los recursos informativos, sino su difusión y la formación en su uso.



3. – JUSTIFICACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

La planificación del marketing se presenta siempre como una herramienta que engloba un ciclo cerrado, comenzando siempre por la realización de estudios de usuarios. Hay que documentar la situación en la que se encuentra la biblioteca, establecer unos objetivos, llevar a cabo unas acciones, y en una fase final proceder a la evaluación.

La necesidad de la biblioteca universitaria de hacer llegar al usuario final los productos informativos y servicios de los que dispone está en el fundamento mismo de su razón de ser y de su misión, visión y valores. El desconocimiento y la insuficiente difusión de los servicios bibliotecarios puede hacer que perdamos como usuarios a nuestros alumnos, profesores, investigadores y otros miembros de la comunidad universitaria. Estos muchas veces necesitan recibir información y formación sobre diversas fuentes de información necesarias en su curriculum académico y desenvolvimiento profesional.

Dentro del contexto universitario es necesaria la realización de estudios que permitan detectar esas necesidades para poder adecuar los servicios a éstas, y satisfacer la demanda con la mayor calidad posible. El marketing se presenta como una herramienta idónea si partimos de la base de que trabajamos con un producto (información), ofrecido por un proveedor (biblioteca) a unos clientes que lo utilizan y necesitan (nuestros usuarios).

La BUVA, sin tener un Plan de Marketing escrito, ha emprendido siempre proyectos en los que está implícita la idea de marketing, como iremos viendo a lo largo de este estudio.

3.1. ESTUDIO DE USUARIOS

Todo plan de marketing empieza con un estudio de usuarios, ya que en la comunidad universitaria existe una gran diferencia de niveles de conocimiento y demanda de información y servicios entre estudiantes, profesores, investigadores y PAS, incluso entre áreas de conocimiento.

Los estudios de usuarios constituyen la herramienta sobre la que se asienta cualquier actividad de marketing, y son imprescindibles para el conocimiento de la realidad de la biblioteca. A través de los estudios de usuarios vamos a obtener información sobre lo que nuestros usuarios reales o potenciales piensan de lo que la biblioteca ofrece, además de detectar sus necesidades, usos, valoraciones y la imagen que transmitimos.

Los fines de un estudio de usuarios son:



PLAN DE MARKETING DE LA BUVA

Piedad Casado Fernández y Mercedes Muñoz Olmedo – Diciembre de 2012

- Conocimiento de nuestros usuarios, tipología, segmentos, usuarios reales y potenciales, etc.
- Detectar las necesidades informativas de nuestros usuarios y su grado de satisfacción con el producto que ofrecemos
- Ver el conocimiento que tiene el usuario de los servicios generales y específicos y de los servicios que ofrecemos
- Detectar qué servicios son más importantes para el usuario.
- Conocer la imagen que tienen nuestros usuarios de la biblioteca y de los servicios que ofrecemos.

En una biblioteca universitaria no puede implantarse una estrategia de marketing de forma global. Debemos establecer grupos de usuarios homogéneos, con características comunes y dirigir las acciones en función de las necesidades de cada grupo. El objetivo de la segmentación es desarrollar estrategias de marketing diferenciadas por colectivos, que se van a utilizar para delimitar los objetivos concretos, determinar los procesos y evaluar los servicios. La segmentación va a ser útil y necesaria en todo el proceso. Los segmentos deben ser fácilmente accesibles, con tamaño suficiente y fáciles de diferenciar.

Para tratar la segmentación y tipología de los usuarios de la BUVA nos remitimos al trabajo realizado, dentro del Primer Plan de Mejora, por el Grupo de Mejora 8, Resultados en la Sociedad: “Grupos de interés de la Biblioteca Universitaria (reales y potenciales)”, disponible en la Intranet.

Una vez que se han establecido las diferentes categorías de usuarios o segmentos, o grupos de interés de la BUVA (reales y potenciales) debemos poner en práctica una serie de técnicas de detección que nos permitan averiguar sus necesidades y conocer si nuestros productos se adecúan a la demanda de nuestros clientes. Los métodos empleados en la detección de necesidades serán encuestas, cuestionarios, cambios de impresiones. Pueden llevarse a cabo de manera general o enfocados a servicios específicos.

La BUVA, dentro de su primer Plan de Mejora, ya elaboró un estudio realizado por el Grupo 6, Resultados en los clientes: “Acción de mejora 1: Definir los aspectos más valorados por los usuarios y establecer indicadores para su medición.” Este estudio está disponible en la Intranet. El Grupo 6 seguirá con este estudio. El Gabinete de Estudios y Evaluación va a realizar una encuesta a los principales grupos de la comunidad universitaria, alumnos, profesores, investigadores y PAS, realizada con el programa LibQal+, que va a ser electrónica.

También se ha realizado una encuesta a los usuarios en formación informacional. La encuesta de usuarios presenciales se da por cerrada, mientras que la de usuarios de plataformas virtuales está aún abierta.



3.2. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Como acabamos de decir, la actividad del marketing bibliotecario debe servir para la toma de decisiones y llevar a cabo acciones que conduzcan al logro de los objetivos de la biblioteca, bien de forma global o enfocada a servicios específicos.

Los objetivos deben ser concretos, coherentes, cuantificables. Los objetivos que se establecerían en un plan de marketing para una Biblioteca Universitaria serían:

- Ofrecer servicios que los usuarios estén dispuestos a utilizar lo que implica conocer las necesidades de los usuarios reales y potenciales.
- Ofrecer a nuestros usuarios nuevas ofertas y productos informativos para satisfacer las necesidades de usuarios que aún no lo son.
- Conseguir que nuestros usuarios no dejen de utilizar y consumir nuestros productos, para lo que es necesario que la biblioteca esté inmersa en un plan de mejora continua
- Conseguir un mayor nivel o frecuencia de uso de los servicios, implementado al máximo el aprovechamiento de los recursos disponibles
- Conocer y mejorar la imagen que se tiene de la biblioteca, modificándola si es preciso.
- Crear una conciencia colectiva dentro de la comunidad universitaria transmitiendo la idea de que una buena utilización de los recursos informativos y servicios bibliotecarios incidirá en la mejora de la calidad de la enseñanza y la investigación y aumentará la calidad de la Universidad.
- Lograr que las autoridades académicas tengan la percepción de que se rentabilizan los recursos destinados a la Biblioteca, dándoles a conocer los resultados del trabajo realizado, demostrándoles que es un servicio rentable, para que tengan una imagen positiva de ella.

3.3. CANALES PARA LA DIFUSIÓN

La Biblioteca debe publicar y comunicar los servicios bibliotecarios a través de materiales y actividades informativas y promocionales, sin olvidar que nuestra actividad diaria y el contacto directo con los usuarios forma parte del proceso comunicativo.

Debe elegirse el mensaje, soporte y canal adecuados en función del receptor, según las características del segmento que estemos trabajando. No basta tener buenos servicios si no los sabemos comunicar.



En la BUVA no contamos con un Departamento de Marketing propio, por lo que debe ser el propio personal de la biblioteca el que gestione de forma adecuada las vías de comunicación y difusión, de forma creativa, y con un gran conocimiento de los productos y servicios que ofrecemos, intentando dar a conocer los cambios y mejoras para conseguir la máxima receptividad en nuestros usuarios. En este sentido hay que decir que sería deseable que se organizaran cursos de formación, impartidos por especialistas, sobre técnicas de promoción y marketing, a todo el personal bibliotecario.

3.3.1. Las relaciones públicas

En la actualidad es muy importante la imagen que proyecta una organización, es importante el peso de la opinión pública. Las Relaciones Públicas, como técnica auxiliar del marketing, intentan crear un clima de confianza y credibilidad entre la biblioteca y sus usuarios.

No es suficiente ofrecer buenos servicios. Debemos contribuir a la creación de una imagen institucional coherente con la identidad de la biblioteca y conformar una opinión pública favorable.

El usuario tiene la necesidad de ser bien recibido y comprendido, por lo tanto tenemos la necesidad de hacerle sentir que está comunicando de forma efectiva.

3.3.2. La atención al público

En la atención al público debemos tener en cuenta las siguientes cuestiones:

- El usuario es lo más importante para la biblioteca
- Hay que formar al personal de contacto
- Tener en cuenta y gestionar adecuadamente las quejas y reclamaciones
- Hay que crear un clima de confianza tanto con nuestros usuarios internos como con otras bibliotecas e instituciones favoreciendo las relaciones de cooperación e intercambio.

La BUVA ha impartido cursos de atención al público a oficiales de biblioteca y técnicos especialistas, si bien hace algún tiempo.

3.3.3. Procedimiento de gestión de quejas y sugerencias

La gestión de quejas y sugerencias, esencial en el trato con el usuario y para la mejora continua, también ha sido objeto del Primer Plan de Mejora de la BUVA, en concreto, la elaboración de un “ Procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias” a cargo del



Grupo de Mejora 4, Alianzas y Recursos, documento disponible en la Intranet. La implantación de un Buzón de Quejas y Sugerencias se materializó este año 2012 en la página web de la BUVA, con la aportación de un programa informático que está realizado por nuestro analista informático.

3.3.4. Utilización del logo de la BUVA como señal de identidad corporativa

Dentro de las acciones realizadas en el Primer Plan de Mejora de la BUVA está la Institucionalización de la imagen corporativa de la BUVA. En la Intranet está disponible esta imagen corporativa, que se está utilizando sobre todo en los documentos escritos y en el correo electrónico, y como emblema en la página web. Su uso debería extenderse a todo tipo de documentos, en cualquier tipo de soporte, a la página web de la BUVA, y a las de las bibliotecas especializadas y de campus. También debería usarse en la institucionalización de los recursos electrónicos adquiridos por la BUVA, y en la señalización de espacios físicos.

3.3.5. Materiales publicitarios escritos

Debemos elaborar materiales publicitarios escritos en los que se difundan nuestros productos y servicios. Utilizaremos una presentación sencilla pero atractiva, acorde al segmento al que va dirigido. Podríamos establecer dos grupos:

a) hojas informativas de carácter general

Son las indicadas para alumnos de Grado y Máster, así como usuarios externos que necesitan un primer acercamiento, conocimiento e introducción al manejo y uso de la biblioteca, sus colecciones o servicios. En estas guías podemos establecer aspectos sobre el funcionamiento general de la biblioteca: horarios, servicios, condiciones de uso y acceso, reglamento y modalidades de préstamo, etc.

b) Hojas informativas de carácter específico, destinadas a segmentos más específicos de usuarios o a la difusión de servicios concretos y especializados.

La BUVA elaboró en 2006 unas hojas informativas sobre sus productos y servicios, presenciales y electrónicos, que fueron distribuidas en todas las bibliotecas. Aunque el contenido sigue siendo vigente, la parte de esta documentación referida a las bibliotecas de centro necesitaría ser actualizada, o al menos revisada, ante las fusiones de bibliotecas de distintos centros, como es el caso de la Biblioteca Miguel Delibes, o el cambio de nombre de otros, como las antiguas Escuela Universitaria Politécnica y Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales.

3.3.6. Materiales publicitarios audiovisuales

Sería muy interesante la inclusión en la página web de visitas virtuales a bibliotecas, películas y vídeos informativos. En este sentido la BUVA ya cuenta con las



aportaciones de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, que tiene un vídeo disponible en su página web, desde octubre de 2012, y la de la Biblioteca de La Yutera, que dispone de dos vídeos divulgativos sobre sus instalaciones y servicios desde septiembre de 2011, aunque están disponibles, uno en el Blog, y el otro se difunde en el “Curso de Adquisición de Habilidades en Recursos Bibliográficos de la UVA”, impartido en Moodle.

3.3.7. Publicidad electrónica

La publicidad electrónica es un medio idóneo para la difusión de servicios ya que permite llegar más rápidamente a muchas personas. Debemos aprovechar las posibilidades de promoción de las nuevas tecnologías y de Internet.

3.3.8. Correo electrónico

El correo electrónico no sólo es un medio eficaz para el procesamiento de la DSI y peticiones y suministro de información bibliográfica, sino un medio de difusión de nuestras actividades y servicios.

3.3.9. Servicios bibliotecarios a través del móvil

Los Servicios bibliotecarios a través del móvil, ya han sido implementados en el catálogo de la BUVA.

3.3.10. La página web

La página web es fundamental en la difusión de la actividad de cualquier biblioteca y debe contemplar los siguientes aspectos:

En cuanto a contenidos:

- Presentación de la página
- Información general sobre la biblioteca (historia de la institución, horarios, condiciones de acceso)
- Normativa
- Colecciones y fondos que posee incluidos los electrónicos
- Tutoriales sobre los procesos de búsqueda
- Visitas virtuales a la institución

A nivel formal

- Presentación atractiva
- Actualización constante



- Información bien estructurada
- Accesibilidad en varios idiomas

La página web ha sido también objeto del Primer Plan de Mejora de la BUVA. Así el Grupo de Mejora 4, Alianzas y Recursos, en su acción: “ Informe sobre la Mejora de la página web.” se ha ocupado de este aspecto. El informe está disponible en la Intranet. De momento se ha dado un paso modificando la pantalla inicial, a mediados de octubre de 2012. La necesidad de la mejora continua de la página web está también recogida en este 2º Plan de Mejora de la BUVA, y corresponde a una acción del mismo Grupo de Mejora, que continúa el trabajo.

Además de la página web de la BUVA, en las páginas web de todos los centros, la BUVA tiene un espacio propio, lo que contribuye a su difusión en la red.

3.3.11. Participación en redes sociales

La BUVA está también presente en las redes sociales. Muchas de sus bibliotecas tienen cuentas en Twitter, Facebook, Pinterest, Netvibes, o mantienen blogs. Estas iniciativas, aunque llevadas a cabo de una forma espontánea y no homogénea, contribuyen a proyectar una imagen de la Biblioteca Universitaria en línea con las nuevas tecnologías y con un sector de sus usuarios más joven o más al día en tecnologías de la información.

En esta línea, dentro del 2º Plan de Mejora de la BUVA, se constituyó el 6 de junio de 2012 el “Grupo de Mejora de la Institucionalización de las herramientas de la red social: BUVA 2.0” El Grupo ha elaborado un documento titulado: “Web social BUVA 2.0. Resumen final”, disponible en la Intranet.

La página web de la BUVA, bajo el epígrafe de “Síguenos en...” ofrece la relación de redes sociales a las que se han sumado las Bibliotecas de la BUVA.

Sería deseable que esta participación en las redes sociales se extendiera a todas las bibliotecas del sistema, en la medida que se adecúen a los contenidos que desean difundir y a los usuarios a los que se quiere llegar.

3.3.12. Organización de espacios y señalización

Es importante que la biblioteca cuente con una distribución adecuada de espacios, y que éstos estén bien señalizados. La accesibilidad es fundamental para el uso de los servicios y la señalización tiene que contribuir a difundir la identidad de la biblioteca.

Los mensajes deben ser simples y sugerentes, deben poder ser leídos rápidamente y estar colocados en lugares estratégicos, visibles durante toda la jornada y perceptibles a una cierta distancia.



La imagen corporativa de la BUVA, que se está usando sobre todo en los documentos escritos y en el correo electrónico, y también en la página web, debería extenderse a la señalización de los espacios físicos.

3.3.13. La formación de usuarios

Puede afirmarse que la formación de usuarios es un tema estrechamente ligado a la difusión de servicios. Actividades de formación como las visitas guiadas y presentaciones de biblioteca son el lugar idóneo para difundir nuestros recursos y servicios.

Las visitas guiadas, presentaciones de la biblioteca a los alumnos de primero y jornadas de puertas abiertas se realizan en todos los centros y sirven de primer acercamiento a alumnos y potenciales alumnos a la Biblioteca.

La formación de usuarios, aunque tiene en sí misma una entidad independiente dentro de la BUVA, está muy ligada al marketing en cuanto a formación e información sobre los productos documentales de la Biblioteca. La BUVA facilita numerosas actividades de formación de usuarios, tanto en los tutoriales de la página web, como las sesiones y cursos de formación de usuarios realizadas en todos los centros, bien de carácter presencial, bien a través de la plataforma Moodle.

La necesidad de consolidar el Plan de Formación de Usuarios es una de las acciones del 2º Plan de Mejora de la BUVA, a cargo del Grupo 5: Procesos, productos y servicios. En este sentido, ha sido decisivo que la Biblioteca Universitaria consiguiera en el año 2011 el reconocimiento de 1 crédito ECTS en competencias informacionales, dentro del apartado de Actividades Culturales. Así lo recoge el «Reglamento de reconocimiento de otras actividades universitarias en los estudios de grado de la Universidad de Valladolid». BOCyL 3 de junio de 2011.

Las numerosas actividades de formación de la BUVA se anuncian en el Blog de Formación de la BUVA., tanto las destinadas a alumnos, como las destinadas a profesores.

3.4. - LA EVALUACIÓN PARA LOGRAR LA CALIDAD

Evaluación y calidad son dos conceptos inseparables de cualquier actividad de marketing. La evaluación de servicios es un proceso permanente de obtención de datos que permitan conocer el grado de cumplimiento de los objetivos que se establecieron en el Plan. La evaluación debe ir encaminada a la mejora de rendimientos y resultados, a la mejora de la calidad



El concepto de calidad aplicado al mundo bibliotecario equivale a la realización de una gestión más racional y a la satisfacción total de las necesidades informativas de nuestros clientes.

La evaluación va a servir para demostrar el grado de cumplimiento del plan y se realizará a través de nuevos sondeos y recogida de datos, que nos permitirán conocer el nuevo grado de conocimiento y satisfacción de nuestros usuarios.

La evaluación se realizará a través de 3 puntos clave:

Indicadores para medir el uso de los servicios o el grado de satisfacción del cliente. Estos indicadores se han establecido también dentro del marco del Primer Plan de Mejora de la BUVA, en concreto con la acción realizada por el Grupo de Mejora 9, Resultados clave: “Establecimiento de un sistema de indicadores segmentados que comprenda la totalidad de las actividades clave de la BUVA.”

Recopilación sistemática de datos: Se debe establecer un sistema eficaz de captación de información. Para la nueva recogida de datos utilizaremos los métodos clásicos, ya utilizados en el análisis de mercado: cuestionarios, encuestas, estadísticas, muestreos, observación, etc. La BUVA dispone de un sistema muy completo de recogida de datos estadísticos a través del SGIB. Estos se completarían con los datos de uso de las Base de Datos suscritas por la BUVA.

Análisis y reflexión de la información obtenida: Debemos analizar los datos obtenidos y ver su evolución, descubrir nuevas tendencias y reflexionar sobre si se han conseguido o no los objetivos marcados.

En relación con este último punto, el 2 de junio de 2011 se constituyó el Grupo de Excelencia de la BUVA, que comenzó un proceso de autoevaluación realizado por los 9 subgrupos de la BUVA, correspondientes a los 9 criterios del EFQM. De este proceso de autoevaluación ya han surgido dos Planes de Mejora.

4. - PROPUESTAS CONCRETAS A REALIZAR DENTRO DEL PLAN DE MARKETING

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, planteamos una serie de acciones a realizar que se exponen en un documento aparte.

5. - BIBLIOGRAFÍA

1. González Fernández-Villavicencio, Nieves. Bibliotecas y marketing en red. BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació, diciembre, núm.23. [Internet]. 2009; Available from:
<<http://www.ub.edu/bid/23/gonzalez2.htm>>[Consulta: 3 julio 2012]
2. I Plan de comunicación y Marketing de BUAH [Internet]. Available from:
<http://www.sedic.es/S3_C4_UAH.pdf>[Consulta: 3 julio 2012]
3. DÁLOS MONER, ADELA. Marketing de bibliotecas: curso de la BUVa 1995.
4. ABSYNET. Marketing en las bibliotecas [Internet]. Available from:
<<http://www.absysnet.com/tema/tema30.html>>[Consulta 3 julio 2012]
5. Mañas Moreno, José Eugenio. Marketing y difusión de servicios en una biblioteca universitaria en el próximo milenio. [Internet] Available from:
<<http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/63.pdf>>[Consulta 4 de julio 2012]
6. Gallo Rolanía, Carmen T. Plan de comunicación y Márketing de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. La dimensión del cambio: usuarios, servicios y profesionales [Internet]. Available from:
<<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12563/1/comunicacion11.pdf>>[Consulta 4 julio 2012]
7. REBIUN. Plan de marketing 2007-2010 [Internet]. Available from:
<http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/pla_nmarketingrebiun2007-10_02.pdf>[Consulta 9 de julio 2012]
8. Plan de marketing BUCO [Internet]. Available from:
<<http://www.uco.es/servicios/biblioteca/eyc/plandemarketing.pdf>>[Consulta 10 de julio 2012]



9. Fernández Marcial, Viviana. Promoción de los servicios de la biblioteca: un enfoque desde el marketing no convencional. *Biblios*, no 20, [Internet]. 2004; Available from: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/5842/1/2004_25.pdf>[Consulta 11 de julio de 2012]

10. Arroyo-Vázquez, Natalia. Promoción de servicios de información en las redes sociales. *Cómo difundir nuestros servicios en la web social*. 2009; Available from: <<http://hdl.handle.net/10760/13396>>[Consulta 11 de julio de 2012]

11. Promoción de servicios de información en las redes sociales. *Cómo difundir nuestros servicios en la web social* [Internet]. 2009. Available from: <<http://comunidad20.sedic.es/>>[Consulta 19 julio 2012]



PLAN DE MARKETING BUVa:

ACCIONES

2º PLAN DE MEJORA BUVa (1 de marzo – 31 de diciembre 2012)

Grupo de Mejora 2, Estrategia: Piedad Casado Fernández, Mercedes Muñoz Olmedo



Plan de marketing

Plan de Marketing: 2º Plan de Mejora BUva: 1 de marzo - 31 de diciembre 2012

Definición de la acción	DIFUSIÓN DE NOTICIAS DE LA BUva EN LAS PANTALLAS DIGITALES DE LOS CENTROS
Responsable y Agentes	Gabinete de Comunicación y Técnicos Informáticos de los centros
Productos	Cartelería digital, alimentada desde el Gabinete para todas las pantallas y desde las bibliotecas para las pantallas de los centros
Formato	Digital
Estado actual	Las noticias de las bibliotecas no llegan a todas las pantallas digitales de los centros
Usuarios	TODOS
Área de mejora	Mejorar la difusión de noticias de las bibliotecas y de la BUva.
Indicadores	% de bibliotecas que difunden sus noticias y las de la BUva a través de las pantallas digitales
Meta	En junio de 2013, el 25% de las pantallas digitales de los centros difundiendo noticias de la BUva y de su biblioteca, en octubre el 50 %, el 31 de diciembre de 2013, el 75%.
Fecha ejecución	2013
Numeración	1



Plan de marketing

Plan de Marketing: 2º Plan de Mejora BUva: 1 de marzo - 31 de diciembre 2012

Definición de la acción	DIFUSIÓN DE NUEVAS ADQUISICIONES CON LA UTILIZACIÓN DE DIVERSOS CANALES
Responsable y Agentes	Bibliotecas
Productos	Bibliografías difundidas, según distintos intereses, en: WorldCat, Library Thing, RefWorks, Pinterest, blogs ...
Formato	Digital
Estado actual	
Usuarios	SEGMENTADOS
Área de mejora	Ampliar las posibilidades de difusión de las nuevas adquisiciones.
Indicadores	% de bibliotecas que utilizan un canal 2.0 arriba citado para la difusión de nuevas adquisiciones
Meta	Que en junio de 2013 el 25% de las bibliotecas utilicen un canal 2.0 para la difusión de nuevas adquisiciones, el 50% en octubre, el 75% en diciembre de 2013.
Fecha ejecución	2013
Numeración	2



Plan de marketing

Plan de Marketing: 2º Plan de Mejora BUVA: 1 de marzo - 31 de diciembre 2012

Definición de la acción	DIFUSIÓN DE LOS RECURSOS ELECTRÓNICOS SUSCRITOS POR LA BUVA
Responsable y Agentes	Técnicos Asesores de la BUVA y Bibliotecas
Productos	Carteles digitales, noticias en las páginas web, recurso del mes, mensajes por correo electrónico, posts en los blogs ...
Formato	Digital
Estado actual	Recursos difundidos
Usuarios	DOCENTES, INVESTIGADORES, ALUMNOS DE GRADO Y POSGRADO, ALUMNOS DE MÁSTER
Área de mejora	Ampliar los medios de difusión de los recursos informativos adquiridos por la BUVA.
Indicadores	Número de canales de difusión de los recursos electrónicos suscritos por la BUVA
Meta	En junio haber aumentado 1 canal de difusión de los arriba citados, 1 más en octubre, 1 más en diciembre.
Fecha ejecución	2013
Numeración	3



Plan de marketing

Plan de Marketing: 2º Plan de Mejora BUva: 1 de marzo - 31 de diciembre 2012

Definición de la acción	INSTITUCIONALIZACIÓN DE LOS RECURSOS ELECTRÓNICOS SUSCRITOS POR LA BUva
Responsable y Agentes	Servicios centrales
Productos	Logo BUva insertado en los productos que nos suministran los proveedores
Formato	Digital
Estado actual	Ausencia del logo BUva de los Recursos informativos que adquiere la BUva.
Usuarios	COMUNIDAD UNIVERSITARIA
Área de mejora	Mejorar la proyección de la imagen institucional de la BUva.
Indicadores	% de recursos informativos de la BUva que incluyen el logo
Meta	En junio el 50 % de los recursos informativos de la BUva incluyendo el logo institucional; en octubre el 75 %, en diciembre el 100 %.
Fecha ejecución	2013
Numeración	4



Plan de marketing

Plan de Marketing: 2º Plan de Mejora BUVA: 1 de marzo - 31 de diciembre 2012

Definición de la acción	JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS
Responsable y Agentes	Bibliotecas, Centros
Productos	Visitas + ¿regalo (imán/bolígrafo, marcapáginas...)?
Formato	Presencial
Estado actual	
Usuarios	USUARIOS POTENCIALES
Área de mejora	Mejorar el conocimiento de la BUVA.
Indicadores	% de Jornadas de Puertas Abiertas organizadas por los centros en los que ha tenido una presencia significativa la Biblioteca
Meta	En diciembre de 2013, que el 100% de Jornadas de Puertas Abiertas organizadas por los centros haya contado con la participación de la Biblioteca.
Fecha ejecución	2013
Numeración	5



Plan de marketing

Plan de Marketing: 2º Plan de Mejora BUVA: 1 de marzo - 31 de diciembre 2012

Definición de la acción	SESIONES DE BIENVENIDA A NUEVOS ALUMNOS
Responsable y Agentes	Bibliotecarios
Productos	Presentación de la Biblioteca en las Jornadas de bienvenida. Guia para nuevos alumnos, Recursos para alumnos de primero ...
Formato	Presencial/Impreso/Digital
Estado actual	
Usuarios	ALUMNOS DE PRIMERO
Área de mejora	Mejorar el conocimiento de la BUVA
Indicadores	% de bibliotecas que están representadas de forma significativa en los actos de recepción y bienvenida a los alumnos de primero
Meta	100 % de Bibliotecas que hayan participado en los actos de recepción de los alumnos de primero, a 31 de diciembre.
Fecha ejecución	2013
Numeración	6



Plan de marketing

Plan de Marketing: 2º Plan de Mejora BUva: 1 de marzo - 31 de diciembre 2012

Definición de la acción	VISITAS GUIADAS
Responsable y Agentes	Bibliotecarios
Productos	Visitas + regalo (imán/bolígrafo, marcapáginas...)?
Formato	Presencial
Estado actual	
Usuarios	COLECTIVOS VARIOS
Área de mejora	Aumentar la proyección de la Biblioteca, tanto en la Comunidad Universitaria, como en la sociedad
Indicadores	% de solicitudes atendidas del total de solicitudes recibidas
Meta	En junio 100% de solicitudes atendidas de las recibidas, en octubre 100% de solicitudes atendidas de las recibidas, en diciembre de 2013, 100 % de solicitudes atendidas de las recibidas.
Fecha ejecución	2013
Numeración	7



Plan de marketing

Plan de Marketing: 2º Plan de Mejora BUVA: 1 de marzo - 31 de diciembre 2012

Definición de la acción	DIFUSIÓN DE NOTICIAS CIENTÍFICAS Y NOTICIAS DE INTERÉS PARA DETERMINADOS GRUPOS DE USUARIOS
Responsable y Agentes	Bibliotecas
Productos	Redifusión de noticias a través de: Boletines, Blogs, escritorios virtuales, Netvibes, Twitter... seleccionadas de fuentes especializadas de prestigio científico y académico
Formato	Digital
Estado actual	
Usuarios	SEGMENTADO
Área de mejora	Aumento de la difusión de noticias científicas
Indicadores	% de bibliotecas que difunden noticias científicas, a través de los instrumentos citados
Meta	En junio aumentar al 50 % el número de bibliotecas que difunden noticias científicas, en octubre haber aumentado al 75 % el número de bibliotecas, en diciembre haber aumentado al 100%.
Fecha ejecución	2013
Numeración	8



Plan de marketing

Plan de Marketing: 2º Plan de Mejora BUVA: 1 de marzo - 31 de diciembre 2012

Definición de la acción	EXPOSICIONES BIBLIOGRÁFICAS Y DOCUMENTALES
Responsable y Agentes	BIBLIOTECAS
Productos	Documentos propios o recibidos en préstamo
Formato	Presencial / Digital
Estado actual	
Usuarios	TODOS
Área de mejora	Aumentar la proyección de la BUVA a través de exposiciones
Indicadores	Número de exposiciones organizadas al año.
Meta	Que en diciembre de 2013 se haya organizado una exposición.
Fecha ejecución	2013
Numeración	9



Plan de marketing

Plan de Marketing: 2º Plan de Mejora BUva: 1 de marzo - 31 de diciembre 2012

Definición de la acción	GALERÍA DE FOTOS DE LAS BIBLIOTECAS DE LA BUva
Responsable y Agentes	Servicio de Audiovisuales, Bibliotecas
Productos	Flickr, Picassa, ...
Formato	Digital
Estado actual	
Usuarios	TODOS
Área de mejora	Escasez de bibliotecas que disponen de galería fotográfica en su página web
Indicadores	% de bibliotecas que disponen de galería fotográfica
Meta	Aumentar al 25 % de bibliotecas que disponen de galería fotográfica en junio; 50% en octubre, 75% en diciembre.
Fecha ejecución	2013
Numeración	10



Plan de marketing

Plan de Marketing: 2º Plan de Mejora BUVA: 1 de marzo - 31 de diciembre 2012

Definición de la acción	REALIZACIÓN DE VÍDEOS DIVULGATIVOS DE TODAS LAS BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS, DE CAMPUS, DE LA BUVA EN SU CONJUNTO
Responsable y Agentes	Servicio de Audiovisuales, Bibliotecas
Productos	Las películas de divulgación de servicios, visitas virtuales
Formato	Digital
Estado actual	Existen en dos Bibliotecas: Facultad de Filosofía y Letras, y Biblioteca de La Yutera
Usuarios	TODOS
Área de mejora	Deficiente utilización del video divulgativo en las bibliotecas BUVA
Indicadores	% de bibliotecas que disponen de vídeos divulgativos
Meta	Aumentar al 10 % en junio las bibliotecas que disponen de vídeos divulgativos; 20% en octubre, 30% en octubre.
Fecha ejecución	2013
Numeración	11



Plan de marketing

Plan de Marketing: 2º Plan de Mejora BUva: 1 de marzo - 31 de diciembre 2012

Definición de la acción	CÓMIC SOBRE LOS SERVICIOS DE LA BUva
Responsable y Agentes	Servicios Centrales en colaboración con la titulación de Publicidad de Segovia:Proy. Fin de Carrera
Productos	Cómic difundido en página web
Formato	Digital
Estado actual	Pendiente de realizar
Usuarios	COMUNIDAD UNIVERSITARIA
Área de mejora	Necesidad de difundir los servicios de la BUva de una forma lúdica
Indicadores	Cómic realizado SÍ / NO
Meta	Cómic Servicios BUva realizado en diciembre de 2013
Fecha ejecución	2013
Numeración	12



Plan de marketing

Plan de Marketing: 2º Plan de Mejora BUVA: 1 de marzo - 31 de diciembre 2012

Definición de la acción	PREGUNTAS MÁS FRECUENTES
Responsable y Agentes	Bibliotecas
Productos	Fórmulas imaginativas de difusión de las consultas recibidas a través de distintos canales: "la pregunta del día", "sabía que...", "Preguntas más frecuentes"
Formato	Digital
Estado actual	
Usuarios	ALUMNOS
Área de mejora	Escasa difusión de las consultas recibidas en la BUVA
Indicadores	% de bibliotecas que utilizan este medio de información
Meta	Aumentar al 10 % de bibliotecas que utilizan este recurso de información en junio; 20% en octubre, 30% en diciembre..
Fecha ejecución	2013
Numeración	13



Plan de marketing

Plan de Marketing: 2º Plan de Mejora BUva: 1 de marzo - 31 de diciembre 2012

Definición de la acción	CALENDARIO INTEGRADO PARA LA DIFUSIÓN DE ACTIVIDADES DE LA BUva
Responsable y Agentes	Servicios centrales de bibliotecas
Productos	Calendario en la herramienta que se elija: por ejemplo Google
Formato	Digital
Estado actual	Pendiente de realizar
Usuarios	COMUNIDAD UNIVERSITARIA
Área de mejora	Necesidad de tener un cronograma de las actividades de la BUva.
Indicadores	Existencia de calendario Sí / No
Meta	A 31 de diciembre de 2013, tener un calendario integrado para la difusión de actividades de la BUva, y hacer un seguimiento.
Fecha ejecución	2013
Numeración	14



Plan de marketing

Plan de Marketing: 2º Plan de Mejora BUVA: 1 de marzo - 31 de diciembre 2012

Definición de la acción	PARTICIPACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS DE LA BUVa EN LAS REDES SOCIALES
Responsable y Agentes	Bibliotecas, Servicios Centrales de Bibliotecas
Productos	Cuentas de las Bibliotecas en Twitter, Facebook, Blogs, Netvibes, Pinterest, Delicious
Formato	Digital
Estado actual	Disponible en la página web BUVa en el epígrafe: "Síguenos en..."
Usuarios	COMUNIDAD UNIVERSITARIA
Área de mejora	Desigual participación de las bibliotecas de la BUVa en las redes sociales
Indicadores	% de bibliotecas que participan en alguna red social.
Meta	Aumentar al 100 % en junio las bibliotecas que participan en alguna red social; 100% aumentado en octubre, 100 % aumentado en diciembre.
Fecha ejecución	2013
Numeración	15



Plan de marketing

Plan de Marketing: 2º Plan de Mejora BUva: 1 de marzo - 31 de diciembre 2012

Definición de la acción	SEÑALIZACIÓN DE ESPACIOS FÍSICOS como instrumento de difusión de la imagen corporativa de la BUva
Responsable y Agentes	Bibliotecas
Productos	Carteles, rótulos, listados
Formato	Impresa
Estado actual	
Usuarios	COMUNIDAD UNIVERSITARIA
Área de mejora	Escasa utilización del logotipo de la BUva en la señalización de los espacios físicos
Indicadores	% de Bibliotecas que utilizan el logotipo de la BUva en su señalización
Meta	En junio el 15% de Bibliotecas que utilizan el logotipo BUva, en octubre el 30%, en diciembre de 2013 el 50%
Fecha ejecución	2013
Numeración	16



Plan de marketing

Plan de Marketing: 2º Plan de Mejora BUVA: 1 de marzo - 31 de diciembre 2012

Definición de la acción	CURSO DE MARKETING PARA PERSONAL BIBLIOTECARIO
Responsable y Agentes	Jefe de Servicio
Productos	Curso mismo
Formato	Presencial/ Digital
Estado actual	
Usuarios	PERSONAL BIBLIOTECARIO
Área de mejora	Necesidad de mejorar la formación en Marketing de la BUVA
Indicadores	Curso de Marketing realizado SÍ / NO
Meta	Curso de Marketing realizado en diciembre de 2013
Fecha ejecución	2013
Numeración	17

MANUAL DE ACOGIDA PARA NUEVOS TRABAJADORES

Objetivo del manual

Definir un procedimiento que garantice que todos y cada uno de los trabajadores que se incorporen a este servicio, que cambien de puesto o asuman nuevas tareas, reciban toda la información y formación teórica y práctica necesaria para desempeñar su trabajo de forma adecuada.

De esta manera se logrará, por un lado, una más rápida adaptación al nuevo puesto para que el trabajador esté en condiciones de desplegar todas sus aptitudes y capacidades lo antes posible y por otro disminuir el nivel de estrés del trabajador al enfrentarse a la nueva situación.

Guión del manual

-Bienvenida

En nombre de la Biblioteca de la UVA le doy la bienvenida al incorporarse a la misma. Para ayudarle en su tarea, le presento este sencillo manual que espero le aporte la orientación e información necesaria sobre la estructura, organización y servicios que ofrece la Biblioteca y haga más fácil su labor e integración en su equipo de trabajo.

-Breve historia de la institución y de la unidad

La Biblioteca de la Universidad de Valladolid (BUVa) es un servicio de apoyo a la docencia, el estudio y la investigación que se configura como un sistema bibliotecario formado por 14 bibliotecas y varios Servicios Centrales que centralizan su coordinación y gestión. Está ubicada en cuatro provincias (Valladolid, Soria, Segovia y Palencia) y atiende a toda la comunidad universitaria ofreciendo cerca de 4.400 puestos de lectura y trabajo, y realizando más de 250.000 préstamos anuales. La colección de la BUVA está integrada por casi un millón de monografías, más de 15.000 títulos de revistas (de las cuales unas 4.400 están abiertas), más de 33.000 tesis y proyectos fin de carrera y más de 22.000 recursos electrónicos.

La BUVA también cuenta con una [Biblioteca Histórica](#), que alberga la Sección General de Fondo Antiguo de la UVA, y que recoge todas las obras publicadas con anterioridad a 1835 de la biblioteca y el fondo de la propia biblioteca de Santa Cruz, con una valiosa colección de manuscritos e incunables. Además existe un [Centro de Documentación Europea](#), especializado en recursos informativos y documentales sobre la Unión Europea, y una sección de [Archivo Universitario](#), que integra todos los documentos de cualquier naturaleza, época y soporte material, generados, conservados o reunidos en el ejercicio de sus funciones por la universidad.

-Organigrama y plantilla

La plantilla de la BUVA está integrada por 132 personas, con 79 Técnicos/Oficiales de Biblioteca, 14 Directores de Biblioteca, 22 Jefes de Sección, 14 Administrativos, 3 Técnicos asesores y una directora del servicio.

Su puesto de trabajo es_____.

En la **Intranet** encontrarás un completo **directorio del personal** (apartado *Contactos*) con la estructura organizativa del servicio (Servicios centrales, Servicio de informática y bibliotecas)

Existen una serie de **servicios centralizados** que son:

- Préstamo interbibliotecario (uiad@uva.es) (cuyo responsable es César Salinero)
- Recursos electrónicos (cuya responsable es Paloma López de Letona); paloma.lopez-letona@uva.es

-Publicaciones periódicas en papel (cuya responsable es María Ángeles Cano de Gardoqui)

mariaangeles.canogardoqui@uva.es

-Normalización y catalogación (cuya responsable es María José Pérez)

mariajose.perez.martin@uva.es

-Formación y Repositorio Digital e introducción de datos en la web general de la BUva (cuya responsable es Clarisa Pérez Goyanes)

clarisamaria.perez@uva.es

-Dialnet (cuya responsable es Azucena Stolle Arranz)

azucenamaria.stolle@uva.es

-Parametrización del préstamo (cuya responsable es Clara Rincón Muñoz)

claraisabel.rincon@uva.es

Es importante que envíe un correo al responsable de la **Intranet** (fernando.vega@uva.es) para que actualice sus datos en el directorio de la BUva.

También debe actualizar sus datos en la *guía azul* o directorio de la UVA. Para ello debe acceder a la guía con su nombre de usuario y su contraseña (consulte el apartado de **Claves**) y pinchar en la pestaña “modificar”. En este apartado tendrá que rellenar una serie de campos comunes y obligatorios, y solicitar el alta o el cambio.

-Misión, visión y valores de la institución

1. Misión

La Biblioteca es la unidad de gestión de los recursos de información necesarios para que la comunidad universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, estudio, aprendizaje e investigación. Su finalidad principal es facilitar el acceso y la difusión de todos los recursos de información, tanto internos como externos, a la comunidad universitaria de la UVA, así como colaborar en los procesos de creación y difusión del conocimiento.

2. Visión

Integrar la Biblioteca Universitaria como agente y servicio clave en el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y en los nuevos retos del Espacio Europeo de Investigación (EEI). Para ello se gestionarán y organizarán: espacios de trabajo y equipamiento funcionales, información propia y ajena de manera amigable para el usuario y en formatos multifunción, y se prestarán servicios virtuales y presenciales destinados al aprendizaje, docencia e investigación.

3. Valores

Los valores que nos definen son los siguientes:

- **Calidad:** ofrecemos a nuestros usuarios servicios de excelencia.

- **Visibilidad:** contribuimos a difundir los resultados de la investigación que se produce en la UVA.

- **Accesibilidad:** facilitamos el acceso a nuestros espacios, servicios, nuestra página Web intentando hacerlos accesibles a los discapacitados

- **Comunicación:** establecemos canales de comunicación, tanto virtuales como presenciales, entre todo el personal de la BUva y con nuestros usuarios.

- **Acceso abierto:** nos adherimos a las propuestas existentes en este marco, para poder compartir el conocimiento.

- **Profesionalidad:** nos comprometemos a desarrollar las competencias profesionales de nuestra plantilla de la manera más eficaz y eficiente posible

- **Aprendizaje:** pretendemos conseguir un mayor nivel de alfabetización informacional de nuestros usuarios de forma que sean autosuficientes y sensibles a la importancia de la misma.

- **Investigación:** deseamos lograr unos servicios de excelencia que satisfagan las necesidades de la investigación y contribuir en la difusión de la producción científica de la UVa
- **Personas y organización:** Garantizamos la profesionalidad de todos los bibliotecarios y proponemos un plan eficiente de formación y actualización profesional permanente en un clima laboral óptimo.
- **Alianzas cooperación y sociedad:** pretendemos afianzar y continuar con las buenas prácticas existentes en relación con alianzas y cooperaciones nacionales e internacionales. Nuestro objetivo es llegar a tener un impacto directo o indirecto en la sociedad, utilizando las mejores prácticas.

-Derechos y deberes del trabajador.

[según los [Estatutos de la Universidad de Valladolid](#), Título IV, Capítulo IV, art. 196-197]

Son **derechos** del trabajador:

- a) Disfrutar de los beneficios sociales que se establezcan para la comunidad universitaria.
- b) Disponer de permisos retribuidos para actividades de formación y actualización profesional encaminadas a la mejora de la gestión y de la calidad de los Servicios.
- c) Desarrollar su actividad garantizando el cumplimiento de las normas legales en materia de seguridad y salud laboral.
- d) Disponer de facilidades para la promoción profesional en su ámbito de trabajo.
- e) Recibir la formación profesional y académica necesaria para el desarrollo de sus funciones.

Son **deberes** del trabajador:

- a) Participar en las actividades orientadas a su formación y perfeccionamiento
- b) Asumir las responsabilidades que comporte la representación para la que haya sido elegido.
- c) El resto de los deberes que establezcan los presentes Estatutos y demás normas.

-Declaración medioambiental y compromiso con la sostenibilidad

La Biblioteca de la Universidad de Valladolid quiere respetar el medio ambiente; por ello adquiere el compromiso social de modificar instalaciones, servicios y procesos para conseguir este fin.

La BUVa sensibilizará a sus trabajadores en este proceso de mejora continua de la actitud ambiental y les concienciará para adoptar un comportamiento eco-respetuoso; asimismo mantendrá una buena comunicación interna y externa fomentando el diálogo y la participación para avanzar hacia la sostenibilidad.

Puede encontrar una recopilación de **buenas prácticas eco-respetuosas** en la Intranet, en el apartado de *Excelencia*.

-Organización del trabajo

-Información laboral y administrativa de utilidad para los trabajadores de la UVA

- [Calendario laboral](#)
- [Instrucción sobre jornadas, vacaciones, licencias y permisos](#)
- Retribuciones, tablas salariales y complementos
- [El Convenio Colectivo del Personal Laboral de administración y Servicios de las Universidades Públicas de Castilla y León](#)
- [Ley de Función Pública](#) y [normativa](#) para **Funcionarios**

- **Organización administrativa**

Para realizar cualquier solicitud es necesario utilizar los modelos recopilados en la web (para [funcionarios](#) y para [personal laboral](#)). Estas solicitudes deben ser firmadas por el superior competente y remitidas al *Negociado* (véase **Plano del centro**) de cada centro (con copia para el trabajador) También en el *Negociado*, debe **darse de alta para el control de ficha horaria** el mismo día de su incorporación al nuevo puesto.

La Universidad de Valladolid provee a los empleados públicos a su servicio de unos determinados medios técnicos e informáticos, instrumentos de trabajo propiedad de la institución, que garantizan la rapidez y eficacia en la prestación de sus servicios. Entre estos medios se incluyen los equipos informáticos, programas y sistemas que facilitan el uso de las herramientas informáticas, así como la utilización de un buzón de correo electrónico o e-mail. La Universidad de Valladolid **suministra a cada usuario una dirección individual de correo electrónico**. Si bien este correo puede consultarse desde cualquier lugar con conexión a Internet ([UVA-mail](#)) el trabajador solicitará al informático/a del centro, en el momento de su incorporación, la **configuración de su cuenta de correo** en el equipo que utilice para su trabajo diario.

Es facultad de la misma exigir un buen uso del correo electrónico o e-mail. El correo electrónico, por ser un instrumento básico de trabajo y colaboración, propiedad de la Universidad de Valladolid, está destinado a su utilización con **finés profesionales**. La utilización que se haga del correo electrónico respetará, en todo caso, la normativa al respecto que pueda desarrollar la Universidad de Valladolid.

El trabajador dispone también de varios portales virtuales ([Mi portal UVA](#) y el [Portal de Servicios/Portal del empleado](#)) a los que podrá acceder con las claves adecuadas (consulte el apartado de **Claves**) y en el que encontrará información sobre nóminas, marcajes y el estado de sus solicitudes, entre otras cosas.

- **Prevención de riesgos laborales**

La Universidad de Valladolid cumple con la legislación y las recomendaciones emitidas en materia de prevención de riesgos laborales y ofrece una serie de servicios técnicos, médicos y formativos a sus empleados que pueden consultarse en el siguiente [enlace](#).

- **Representación sindical**

Todos los trabajadores tienen derecho defender sus intereses y derechos laborales a través de sus delegados sindicales. Para ello cuentan con órganos específicos de representación de personal que son la [Junta de PAS funcionario](#) y el [Comité de Empresa del Personal Laboral](#).

Para cualquier duda, consulta o sugerencia puede dirigirse a los [sindicatos](#) con representación en la Universidad o bien a los miembros que componen los órganos antes mencionados.

- **Defensor de la comunidad universitaria**

El [Defensor de la Comunidad Universitaria](#) es la persona comisionada por el Claustro para la defensa y protección de los derechos e intereses legítimos de los miembros de la Comunidad Universitaria. Cuenta con tres adjuntos, entre ellos uno específico para el Personal de Administración y Servicios.

Cualquier miembro de la comunidad universitaria podrá presentar quejas o consultas al Defensor de la Comunidad, las cuales pueden ser individuales o colectivas. Éste está capacitado para:

- Recibir y tramitar las quejas que son enviadas, buscando soluciones a las mismas ante los diferentes órganos y servicios universitarios.
- Formular sugerencias y recomendaciones a los responsables de los órganos de gobierno y administración de la Universidad.
- Actuar como mediadores y conciliadores cuando es requerido para ello por cualquier miembro de la comunidad universitaria.
- Recibir consultas de diferentes tipos y temas, tanto de miembros de la comunidad universitaria como de fuera de ella, aunque siempre relacionadas con temas universitarios.

- **Gabinete médico**

El [Gabinete Médico](#) de la UVA presta asistencia a estudiantes, profesorado y PAS. Las consultas están ubicadas en la Facultad de Medicina, son totalmente gratuitas y ofrecen los siguientes servicios:

- Gabinete de psicología médica
- Gabinete de ginecología
- Gabinete de foniatría

- **Convocatoria de ayudas del fondo de acción social para el personal de la UVA**

La Universidad de Valladolid convoca ayudas de carácter complementario al sistema público de prestaciones asistenciales y/o sociales, encaminadas a la consecución de un sistema de bienestar social. Puede ampliar la información y realizar su solicitud en los plazos estipulados a través del siguiente [enlace](#).

- **Plan de pensiones y mutua aseguradora**

La UVA ofrece a sus trabajadores la posibilidad de acogerse a un Plan de pensiones propio promovido para formar un capital que complemente las pensiones de jubilación o incapacidad, o a favor de otro beneficiario en caso de fallecimiento. Para más información pinche en el siguiente [enlace](#).

La UVA también cuenta con una Mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales para desarrollar la gestión derivada de contingencias profesionales del personal de la Universidad de Valladolid y prestación de servicios de prevención ajenos.

- **Compromiso con la Igualdad de Género**

La Universidad de Valladolid, sede de investigación, docencia y conocimiento, en tanto entidad que crea y transmite conocimientos y valores democráticos igualitarios, consciente de su capacidad de influencia y de transformación de la sociedad, impulsa diversas actuaciones dirigidas a la promoción de la igualdad entre mujeres y hombres, uno de los principios inspiradores que nuestros Estatutos recogen de forma expresa.

Entre ellas, de manera principal, cabe destacar la aprobación y puesta en marcha de un Plan de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres de la UVA (2012-2014). En la misma línea se creó en el año 2000 una [Cátedra de Estudios de Género](#), con sede en el Campus de Palencia, con el objetivo de investigar en temas de género desde una perspectiva multidisciplinar, difundir sus trabajos y educar en la Igualdad de Oportunidades.

- **Otros servicios de interés**

- [Guardería](#)
- [Deportes](#)
- [Aparcamientos universitarios](#)
- [Comedores universitarios](#)

-Información común para los trabajadores de la BUVA

- [Normativas](#)

- [Página web e Intranet](#)

La BUVA cuenta con una [página web/catálogo](#) en la que podrá encontrar información acerca de la propia biblioteca, sus normativas, servicios, etc.. así como enlaces a la información de las distintas [bibliotecas](#).

También dispone de una [Intranet](#) en la que se recopila información específica para su personal. Encontrará la clave y la contraseña de acceso en el apartado de [Claves y contraseñas](#)

- [Formación](#)

Integrado en el [Plan general de Formación de la UVA](#), el servicio de biblioteca se esfuerza por ofrecer a sus trabajadores una gran variedad de recursos para su formación y reciclaje continuo. En la [Intranet](#) existe un apartado dedicado a [Formación](#) en el que está recopilada toda la información que necesita conocer.

-Información de la biblioteca (a desarrollar por cada centro)

- Horario, distribución de horas de trabajo semanales, turnos
- Fondos y sistema de ordenación y clasificación
- Servicios que se ofrecen
- Tareas específicas del puesto
- Equipo informático
- Correo electrónico
- Impresoras y faxes
- Averías informáticas

- Servicio de mantenimiento
- Manual y actuaciones de emergencia
- Climatización
- Planos
 - De la biblioteca
 - Del centro (ubicación de baños, salidas principales)
- Transporte público (autobuses urbanos, paradas de taxis cercanas)
- Aparcamiento
- Teléfonos y extensiones de interés (del centro o unidad)
 - Compañeros
 - Negociado, conserjería, reprografía, mantenimiento, informática, cafetería, servicio de limpieza, prensa...

-Correos electrónicos y teléfonos de interés

(Directorio mixto de la UVA, de la BUVA y del centro. La idea es aglutinar en un único apartado toda esta información para localizarla rápidamente además de ofrecerla a lo largo del manual cuando se habla de cada servicio)

- Servicio de Gestión de personal (servicio.pas@uva.es) Ext. 4328
- Formación PAS (mariapilar.martin.maiz@uva.es) Ext. 4123
- Servicio de Retribuciones y Seguridad Social (servicio.retribuciones@uva.es) Ext. 4313
- Servicio de correos (servicio.correos@uva.es) Ext. 4272
- Comité de Empresa y Junta de PAS funcionario
- Defensor de la comunidad (oficina.defensor@uva.es) Ext. 3790

-Gabinete médico

- Guardería (Teléfono 983 396748; más información: de 10.30h. a 11.45h. de la mañana en C/Trafalgar nº 5)
- Aparcamiento; Ext 4297; más información: de 9 a 14 horas, de lunes a viernes en Negociado de Control de Servicios (2ª planta Casa del Estudiante)

Listas de distribución de la BUVA

- Todo el personal que trabaja en el servicio de biblioteca: perbiuva@uva.es
- Bibliotecarios: bibuni@uva.es
- Directores y Unidades: bibdir@uva.es
- Administrativos: bibadm@uva.es
- Técnicos Especialistas y/o Oficiales: bibofi@uva.es

Servicios de la BUVA

- Préstamo interbibliotecario (uiad@uva.es)
- Recursos electrónicos
(Paloma López de Letona: paloma.lopez-letona@uva.es)
- Publicaciones periódicas en papel
(María Ángeles Cano de Gardoqui: mariaangeles.canogardoqui@uva.es)
- Normalización y catalogación
(María José Pérez: mariajose.perez.martin@uva.es)
- Formación y Repositorio Digital e introducción de datos en la web general de la BUVA
(Clarisa Pérez Goyanes: clarisamaria.perez@uva.es)
- Dialnet
(Azucena Stolle Arranz: azucenamaria.stolle@uva.es)
- Circulación
(Clara Rincón Muñoz: claraisabel.rincon@uva.es)



MANUAL DE ACOGIDA PARA NUEVOS TRABAJADORES

Grupo de mejora 3: Personas

Teléfonos del centro y de la biblioteca

(Compañeros, negociado, conserjería, reprografía, mantenimiento, informática, cafetería, servicio de limpieza, prensa...)

-Claves y contraseñas

-Clave única y personal para : Correo electrónico, Mi Portal UVA, Guía Azul y Portal del Empleado, red wifi

-Contraseña del servicio de biblioteca (consulta y renovación de documentos prestados, acceso off-campus a recursos electrónicos)

-Usuario y contraseña de la **Intranet (biblio / bib505050)**

-Clave red wifi pública (de cada centro, que cambia semanalmente)

-Contraseñas de equipos informáticos de cada centro

 Contraseña de equipo o PC

 Contraseñas Millennium

Acciones a llevar a cabo con el nuevo trabajador

- En primer lugar se le indicará cuál será la situación de su puesto de trabajo así como sus cometidos.

-Se presentará al trabajador a sus compañeros así como la persona o personas a las que recurrir hasta que se familiarice con su nuevo puesto de trabajo.

-Se realizará una visita guiada al centro para recorrer los lugares de interés (negociado, conserjería, cafetería, departamentos...) Se puede aprovechar la visita al negociado para actualizar o dar de alta su ficha de control horario.

-Se realizará una visita guiada a la biblioteca para explicar el sistema de ordenación y la localización física de los principales fondos documentales.

MANUAL DE JUBILACIÓN PARA EL TRABAJADOR

Objetivo del manual

El objetivo de este manual es informar al trabajador de todas las acciones que debe llevar a cabo para hacer efectiva su jubilación reuniendo en un único documento las direcciones, enlaces y recursos necesarios para ello.

También pretende ofrecer herramientas complementarias que faciliten la adaptación a su nueva situación personal, económica y familiar.

Guión del manual

A. Despedida

En nombre de la Biblioteca de la UVA queremos mostrarle nuestro agradecimiento por los servicios prestados. Para ayudarle en esta nueva etapa personal que ahora comienza, hemos elaborado este sencillo manual en el que esperamos que encuentre la orientación e información necesaria para la tramitación de su jubilación. También recopilamos en ella una serie de recursos que esperamos le resulten útiles para afrontar este cambio.

B. Pensión pública

1. Trámites (¿Cómo?)

El trabajador deberá realizar una doble tramitación:

-Por un lado con la empresa (en este caso la **Universidad de Valladolid**) para solicitar la extinción voluntaria de su contrato y para requerir la documentación necesaria para iniciar el trámite jubilatorio.

-Por otro lado con el **Instituto Nacional de la Seguridad Social**, que ofrece a través de su web toda la información necesaria para conocer las prestaciones económicas y sociales a las que todo ciudadano tiene derecho, entre ellas las pensiones de jubilación.

Gracias a Internet, el trabajador tiene a su alcance una serie de servicios que le ahorrarán desplazamientos innecesarios. Puede obtener formularios para solicitar prestaciones y certificados e incluso realizar gestiones desde su propio ordenador. Otra posibilidad es rellenar y/o imprimir el formulario apropiado y, una vez cumplimentado, enviarlo por *correo ordinario* o presentarlo en la dirección correspondiente (**Punto 4** del presente manual).

En esta [dirección](#) se pueden conocer los distintos tipos de prestaciones incluidas en el régimen general así como los requisitos para acceder a ellas, dónde y cómo solicitarlas, su importe, duración, revalorización y todo aquello que pueda ser de interés para el futuro pensionista. En este [enlace](#) puede accederse a toda la información relacionada con la base reguladora de la cuantía de la pensión. La Seguridad Social también pone a disposición del trabajador en su web un práctico [programa de autocálculo de pensión de jubilación](#), así como un [buzón de consultas](#) para atender las dudas planteadas por los ciudadanos sobre aspectos relacionados con la jubilación.

2. Documentación (¿Qué?)

-Solicitud de jubilación

-Para entregar en el **Instituto Nacional de la Seguridad Social** (disponible junto con las instrucciones para su cumplimentación en el siguiente [enlace](#))

-Para enviar y pasar por registro en la **Universidad de Valladolid**.

No existe un modelo específico. En la solicitud deben constar los datos del trabajador, la fecha definitiva del cese de su actividad así como una petición expresa para que la empresa actúe de acuerdo con su nueva situación laboral y le facilite la documentación que referimos en el siguiente epígrafe. Esta solicitud irá dirigida al Sr. /Sra. Gerente, y se tramitará en el:

*SERVICIO DE GESTIÓN DE PERSONAL
Casa del Estudiante
Calle Real de Burgos, s/n 47011 - Valladolid*

-Certificado de empresa y justificante de pago de cotización de los últimos 3 meses

Como ya hemos explicado, la empresa debe facilitar al trabajador la documentación necesaria para iniciar el trámite jubilatorio, tal y como impone la ley al empleador. Debe otorgar, por lo tanto, la **certificación de servicios, aportes y remuneraciones** para la promoción de este trámite, debiendo estar debidamente informado de los requisitos exigidos por los organismos de Seguridad Social. Hay un modelo de certificado de empresa disponible en este [enlace](#), pero la Universidad de Valladolid lo emite a petición del trabajador en el momento de solicitar la jubilación.

-*Documentación acreditativa del solicitante* (Documento Nacional de Identidad, en el caso de los españoles) Será suficiente la exhibición del original en el momento de la tramitación.

3. Plazos (¿Cuándo?)

La solicitud de pensión puede presentarse dentro de los **tres meses anteriores o posteriores a la fecha de cese en el trabajo**. En este caso, los efectos económicos de la pensión se producen a partir del día siguiente a la fecha de cese de la actividad. Si la solicitud se presenta transcurridos los tres meses del cese en la actividad, los efectos económicos de la pensión se producirán con una retroactividad máxima de tres meses.

En cuanto a su resolución, la tramitación de la pensión de jubilación deberá resolverse y notificarse al interesado en un **plazo máximo de 90 días**. (actualmente el plazo medio es de 19 días).

4. Oficinas del Instituto Nacional de la Seguridad Social (¿Dónde?)

Centros de atención e información del Instituto Nacional de la Seguridad Social

PALENCIA

Pl. de los Padres Dominicos, 7-13

34005 PALENCIA (PALENCIA)

Teléfono: 979 170760

Nº de Fax: 979 170766



MANUAL DE JUBILACIÓN PARA EL TRABAJADOR
Grupo de mejora 3: Personas

SEGOVIA

Pl. Reina Doña Juana, 1
40001 SEGOVIA (SEGOVIA)
Teléfono: 921 414400
Nº de Fax: 921 414455

SORIA

C/ Venerable Carabantes, 1 bajo
42003 SORIA (SORIA)
Teléfono: 975 212442
Nº de Fax: 975 225970
Dispone de servicio de CITA PREVIA:
- Teléfono: 975 212442; Correo electrónico: soria.cita-previa@inss.seg-social.es

VALLADOLID

C/ Sajambre, 21
47008 VALLADOLID (VALLADOLID)
Teléfono: 983 456630
Nº de Fax: 983 456633
Dispone de servicio de CITA PREVIA - Teléfono: 983 456630

Direcciones provinciales

PALENCIA

Avda. Comunidad Europea, 16
34004 PALENCIA (PALENCIA)
Teléfono: 979 168000
Nº de Fax: 979 168105

SEGOVIA

Pl. Reina Doña Juana, 1
40001 SEGOVIA (SEGOVIA)
Teléfono: 921 414400
Nº de Fax: 921 414455

SORIA

C/ San Benito, 17
42001 SORIA (SORIA)
Teléfono: 975 234500
Nº de Fax: 975 234531

VALLADOLID

c/ Gamazo, 5
47004 VALLADOLID (VALLADOLID)
Teléfono: 983 215600
Nº de Fax: 983 215648

C. Pensiones privadas o fondos de pensiones

La previsión privada tiene una larga tradición en Europa en un sistema económico con libertad de empresa y en el que los individuos y sus asociaciones, sindicatos, mutuas, instituciones establecen mecanismos para complementar en la jubilación los ingresos perdidos.

En esta línea, la Universidad de Valladolid, en colaboración con el Banco de Santander estableció un [plan de pensiones](#) propio para sus trabajadores de carácter voluntario.

Para los trabajadores que, en su momento, se acogieron a este plan, existen dos **posibilidades de movilizarlo**, si decidiera no hacerlo efectivo en el momento de tramitar la jubilación:

-*En caso de baja definitiva en la plantilla*, se podría optar por mantener los derechos consolidados en el plan o por cursar orden de movilizarlos a otro plan de pensiones, tramitando su adhesión a éste.

-*Por terminación del citado plan*, se procedería al traspaso de los derechos consolidados dentro de los seis meses posteriores a la fecha del acuerdo de terminación. En este traspaso se indicarían los datos del plan, fondo y gestora al que se trasladan dichos derechos, siempre con el mismo valor que ostenten en la fecha de terminación.

D. Otras prestaciones, ayudas y beneficios asociados a la jubilación

Existen prestaciones sociales complementarias que están incluidas dentro de la acción protectora del sistema de la Seguridad Social cuya finalidad es complementar las prestaciones económicas que usted va a percibir y, a la vez, procurar una mejora de las condiciones de vida de los beneficiarios reduciendo, en lo posible, las limitaciones personales motivadas, en este caso por razones de edad. Todos ellos son gestionados por el [IMSERSO](#) (Instituto de Mayores y Servicios Sociales)

- **Hogares y residencias:**

Centros de día (hogares, clubs): establecimientos abiertos en donde se prestan servicios sociales y asistenciales a los beneficiarios, siempre que cumplan determinados requisitos, y se realizan actividades culturales, deportivas, turísticas, manuales, tendentes a fomentar la integración y la convivencia, así como a mejorar el bienestar y la calidad de vida de los mismos.

Centros residenciales: establecimientos destinados a residencia permanente, en donde se presta una asistencia integral y continuada a las personas que no puedan satisfacer estas necesidades por otros medios, siempre que cumplan los requisitos exigidos.

Existen distintas modalidades, según cada Comunidad Autónoma: apartamentos, pisos y viviendas tuteladas, viviendas comunitarias, residencias... En el caso de Castilla y León están recogidos en el siguiente [enlace](#).

- **Vacaciones / turismo:**

Este servicio proporciona a las personas mayores la posibilidad de disfrutar turnos de vacaciones en zonas de clima cálido, la realización de circuitos culturales de interés turístico y el turismo de naturaleza.

En este [enlace](#) hay más información sobre los requisitos exigidos para ser beneficiario, características de los viajes, plazos y presentación de solicitudes.

La Junta de Castilla y León cuenta para este fin con el [Club de los 60](#), que incluye también actividades de termalismo, que es un servicio complementario que tiene por objeto facilitar asistencia, en los establecimientos termales, a aquellas personas que la precisen por prescripción facultativa.

- **Asistencia domiciliaria:**

Estas ayudas tratan de favorecer y prolongar, mientras sea posible, la permanencia de los mayores con problemas en el propio domicilio:

- **Teleasistencia.**
- Ayudas personales: de compañía, para la higiene personal y toma de alimentos.
- Servicio doméstico: ayuda en las tareas cotidianas que se realizan en el hogar.
- Servicio de comidas a domicilio.
- Ayudas técnicas y de adaptación funcional del hogar, para facilitar la autonomía del entorno familiar a las personas con problemas de movilidad.

Existe un régimen de ayudas y de descuentos en servicios y necesidades para el trabajador jubilado entre las que destacamos:

- o Ayudas destinadas al alquiler para personas mayores de setenta años perceptoras de pensiones no contributivas con escasas posibilidades económicas gestionadas de acuerdo con las Comunidades Autónomas y cuyas destinatarias son personas mayores de setenta años que viven solas, sin recursos patrimoniales y perceptoras de ingresos inferiores a cuatrocientos euros mensuales.

- o Ayudas para adquisición, renovación y reparación de prótesis y órtesis.

- o Aulas universitarias de formación para mayores (el ejemplo más cercano es la Universidad de Permanente Millán Santos de la UVA)

- o Fomento del alojamiento de jóvenes universitarios con personas mayores.

- o Fomento del establecimiento de unidades de convivencia mutua o unidades convivenciales.

- o Fomento de acogimiento de mayores en familias para garantizar la integración del mayor en un entorno familiar.

E. Entidades y recursos de apoyo

Los sindicatos pueden ofrecerle asesoramiento legal o administrativo sobre derechos y procedimientos relativos al trámite jubilatorio:

-Asesoría jurídica de CCOO de Castilla y León

Dirección: Divina Pastora, nº 5 47004 - Valladolid

Teléfono: 983214025

Correo electrónico: upvalladolid@cleon.ccoo.es

-Unión territorial de UGT en Valladolid

Dirección: Bailén 1 - 4ª Planta 47004 Valladolid

Teléfono: 983329000

Correo electrónico: ugt@valladolid.ugt.org

La Junta de Castilla y León cuenta con un [programa de asesoramiento jurídico y psicológico](#) para personas mayores en colaboración con la Fundación Castellano Leonesa para la Tutela de las Personas Mayores ([FUNDAMAY](#)). Puede accederse a un asesoramiento personalizado llamando al teléfono gratuito 902106060 y concertar una cita en el Centro de Día de atención de personas mayores más cercano, con un abogado o un psicólogo.

En cuanto al **aspecto personal**, la jubilación provoca cambios sociales, económicos y familiares en la vida de las personas adultas. La falta de adaptación a estas transformaciones puede llevar a la pasividad, soledad, angustia, aburrimiento y a la carencia de expectativas de los nuevos jubilados. Existe como enfermedad reconocida el “Síndrome jubilación”, que es la situación que experimentan ciertas personas ante esta nueva etapa vital con manifestaciones negativas: somáticas, psíquicas y sociales.

Un elemento negativo es la no planificación por parte del trabajador y por otra parte el jubilado olvida lo bueno que supone pasar a una etapa en la que puede elegir la distribución de su tiempo libre. La jubilación se considera una etapa de la vida que trae consigo ciertas limitaciones, la aparición de determinadas enfermedades y cierto deterioro del estado de salud. Sin embargo, el ser consciente de estas realidades propicia que no se produzcan efectos negativos como: aislarse del mundo, reducir el campo de interés, conducta y pensamiento egocéntrico. La atrofia por inactividad (desuso o reducción de algunas funciones), también afecta al cerebro en su capacidad intelectual y desequilibra a la persona en el área afectiva.

Para saber enfrentarse a esta nueva etapa, se ha demostrado efectivo organizar programas de Preparación Para la Jubilación que se desarrollan por parte de algunas entidades públicas o privadas sin afán de lucro. Entre las asociaciones españolas que ofrecen este tipo de cursos están:

- **Confederación Española de Aulas de Tercera Edad (CEATE)**
- **Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA)** Curso “Madurez vital”

Existen numerosas entidades cuyo objetivo es fomentar la calidad de vida, la autonomía personal, integración social y asociacionismo del mayor, y, en general, la participación en actividades educativas y de ocio, incluso en el ámbito municipal o del barrio (, por ejemplo integrados en asociaciones de vecinos). Destacamos:

- **Junta de Castilla y León, Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, Gerencia de Servicios Sociales.** En esta [página](#) están recogidos todos los programas y acciones llevados a cabo por la Junta para atender a este colectivo.

-**Confederación regional de jubilados y pensionista de Castilla y León (CONJUPES)**

Pte. La Reina, 8

47011, VALLADOLID

Correo electrónico: confemayorescyl@telefonica.net

Teléfono: 983226033

-**Asociación tutelar para personas mayores**

Calle Acibelas, 9, 1º A

47004 VALLADOLID

Correo electrónico: atpema@wanadoo.es

Teléfono: 983201955

Hay numerosos [recursos en la web](#) que pueden resultarle útiles entre los que destacamos:

-[Portal Mayores](#)

Se trata de un recurso científico de acceso libre y gratuito especializado en Gerontología y Geriatria, desarrollado por el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) y dirigido al ámbito académico y científico, los profesionales de los servicios sociales, los propios mayores y la sociedad en general.

-[DeMayores.com](#)

La finalidad de esta web, es mantener informadas y al día a las personas mayores, sobre todos aquellos temas que pudieran ser de su interés. Desde octubre de 2009 se han sumado nuevos colaboradores con el fin de abarcar más temas y noticias de interés para la tercera edad

-[MundoMayor](#)

Organización dedicada a prestar servicios a todos los interesados en el sector de la tercera edad, tanto empresas como profesionales y usuarios, a los que ofrecen los siguientes servicios:

- Asesoría, información y orientación
- Entretenimiento, ocio y tiempo libre
- Comunicación on-line
- Correduría de servicios para mayores

E. Otros trámites asociados a la jubilación

A otro nivel, le recordamos que todas las personas responsables de administrar un servidor de correo electrónico en la UVA, deben notificar de manera obligada cualquier **cambio de dirección de correo** que hagan en su equipo (incluida la baja, como en el caso de su jubilación) a la dirección de correo electrónico guia@uva.es en el momento de producirse el cambio.

También debe notificar este cambio al responsable del directorio del Servicio de Bibliotecas (Fernando Vega; Teléfono: 98318-4062; correo electrónico: fernando.vega@uva.es)

Medio para recoger sugerencias (al propio manual y para la mejora del trabajo)

Observaciones

Este manual debe entregarse al trabajador **3 meses antes del cese de su actividad** para que disponga de tiempo suficiente para realizar la tramitación de su pensión pública, tal y como se establece en el **Punto 3. Plazos**

MANUAL PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

El correo electrónico es la herramienta de comunicación interna más utilizada en el trabajo debido a su simplicidad y a su inmediatez. No obstante, es importante no abusar de él, ya que **enviar demasiados correos es tan perjudicial como no enviar ninguno**. A continuación recogemos una serie de recomendaciones para su correcto uso.

A. Gestor de correo

Es imprescindible que todo el personal disponga de un *Manual de utilización* del gestor de correo electrónico. Para el gestor Outlook Express, esta información está incluida en el material formativo del *Curso de puesto informático* (Capítulo 2). Para el gestor Thunderbird, la información se encuentra disponible en el capítulo 7.2 del curso *Linux para equipo de escritorio*, también elaborado por la UVA. En el resto de los casos, debemos intentar recopilar la información relativa a nuestro gestor y tenerla accesible. Ofrecemos dos enlaces con información orientativa tanto de [Outlook Express](#) como de [Thunderbird](#).

B. Recomendaciones sobre el uso del correo electrónico

-Debemos adquirir el hábito de abrir tanto nuestra cuenta de correo como la cuenta institucional de nuestra biblioteca todos los días al comienzo de nuestra jornada laboral. El correo electrónico es una fuente de información clave no sólo para la organización (mensajes de contenido estratégico y de gestión) sino también para el funcionamiento diario (incidencias, avisos, novedades).

Si no consultas tu correo no estarás al tanto de lo que sucede en tu unidad y en tu servicio y esto puede tener consecuencias negativas a la hora de llevar a cabo tu trabajo y afrontar las tareas propias de tu puesto (desde la realización de procesos internos hasta la información que ofrecemos a nuestros usuarios)

-Es conveniente no utilizar nuestra cuenta de trabajo para asuntos personales. Así evitaremos que relacionen la imagen de la institución para la que trabajamos con ideas o situaciones que no le corresponden. Además, este hábito puede saturar nuestra bandeja de entrada con correos irrelevantes y también nuestra capacidad de trabajo. En cualquier caso, procuraremos hacer un uso coherente de esta herramienta.

Si abusas y utilizas tu cuenta de correo para cuestiones personales puedes contribuir a dar una imagen inadecuada de la biblioteca o la universidad. También puedes saturar tu cuenta, posibilitar la entrada de virus y bloquear la entrada de correos importantes relacionados con el trabajo.

-Es importante asegurar la confidencialidad de la información que transmitamos a través de esta herramienta.

Cuando envíes un mensaje, asegúrate de que los destinatarios son correctos y de que no difundes información comprometedor fuera de la organización o a personas ajenas al tema tratado.

-Debe existir una cuenta institucional única para cada punto de servicio bibliotecario. Esta cuenta se utilizará:

- Para difundir instrucciones o directrices relativas al desempeño diario entre **todo el personal**. De esta forma limitaremos la comunicación informal, que no siempre asegura una correcta recepción de información clave.

(Por ejemplo: la clave wifi debe enviarse a la cuenta de la biblioteca, para que todo el personal tenga acceso a ella)

- Para gestionar el correo dirigido a usuarios y **público externo** (avisos, información general, resolución de dudas, comunicaciones a departamentos u otras unidades)

-Además de las cuentas de cada punto de servicio, también se han formalizado cuentas institucionales para algunos servicios de la biblioteca (Consulta el **Anexo de direcciones útiles**) **Es importante utilizarlas cuando tratemos asuntos relativos a estos servicios concretos** y evitar el uso de las cuentas personales de sus responsables.

-En nuestra biblioteca **existen listas de distribución que recopilan direcciones de distintos colectivos** y que resultan muy útiles (Directores, Bibliotecarios Técnicos de grupos A1 y A2, Técnicos Especialista y Oficiales de Biblioteca y Administrativos. Consulta el **Anexo de direcciones útiles**). Hay que tener un especial cuidado en elegir la correcta en cada caso, enviando la información general a la lista de todo el personal para lograr así una mayor difusión y evitar una posible desconfianza. **No debemos olvidar que el uso incorrecto de las listas puede provocar desmotivación y actitudes negativas.**

Respecto a su **contenido** deberemos tener en cuenta las siguientes consideraciones: (extraídas de las [normas de uso de las listas de distribución de la Red Iris](#)):

-Pensar en todos los receptores. Los mensajes que se envían a listas de correo pueden llegar a un número muy elevado de receptores, cada uno con unas necesidades informativas diferentes, por lo que antes de redactar el mensaje conviene analizarlas e intentar satisfacerlas todas para que no se tengan que ir enviando correos posteriores con aclaraciones no contempladas.

-Cuando se contesta a varios mensajes o cuando ha transcurrido mucho tiempo desde el primer mensaje que abrió un asunto, la cita completa del mensaje que se replica es innecesaria porque ha sido recibido por el resto de miembros de la lista, por lo que se debe citar sólo lo que se contesta.

A la hora de contestar se debe explicitar a quién se contesta, sobre qué y en qué momento. Hay que tener mucho cuidado y, si la contestación es personal es mejor no utilizar la lista, sino la dirección de correo particular del interesado. Conviene asegurarse de que la cuestión planteada no ha sido contestada para evitar redundancias.

-No usar la lista para distribuir publicidad ni para cuestiones personales.

-No saturar la lista. Valorar si el contenido del mensaje es de interés para la totalidad de los miembros de la lista y si es preciso su envío. En caso de tener que enviar varios mensajes el mismo día, centralizarlos en un único correo con un campo de "asunto" lo suficientemente descriptivo y un índice adecuado de sus contenidos.

-Evitar adjuntar archivos a mensajes enviados a listas. Estos deben colgarse en la Intranet o bien en el servicio de consigna de la UVA ([Mi Portal Uva](#)). Así se fomenta el uso de estas herramientas colectivas y se evita la saturación de equipos de trabajo

C. Manual de estilo

-Respecto a **la estructura de los mensajes** deberemos tener en cuenta los siguientes aspectos:

- *Asunto o subject claro y descriptivo*. Esto facilita la localización de la información entre los numerosos correos recibidos. Por esta misma razón, también es preferible que no aglutinar diferentes asuntos en un único mensaje.
- *Estructura clara* y separada en *párrafos* o en *listados* para facilitar su lectura: saludo, cuerpo del mensaje y despedida.
- *Firma corporativa normalizada* que incluya:
 - Logotipo de la biblioteca y/o de la Facultad, Escuela o Campus
(a la izquierda) (a la derecha)
 - Nombre
 - Puesto
 - Lugar de trabajo
 - Dirección postal
 - Teléfono, extensión y/o fax
 - Dirección de correo electrónico
- *Destinatarios:*
 - "Para"** y **"CC"**. Como regla general, las personas que pongas en el campo de "Para" son las personas que esperas que lean y respondan a tu mensaje; las personas que pongas en "CC" son personas que sólo necesitan conocer la información y no se espera que necesariamente respondan a tu mensaje.
 - "CCO"**. Usando "CCO" (en inglés, **"BCC"**) para correos electrónicos enviados a grupos de gente que no se conoce entre sí, proteges la privacidad de la gente en el grupo, ya que las direcciones de correo electrónico no estarán visibles para todos. Si el sistema de correo electrónico requiere que tengas una persona en "Para", envíatelo a ti mismo. Si ocultas las direcciones usando la casilla de CCO también contribuyes a reducir el correo no deseado, ya que las direcciones no estarán visibles en el caso de que alguno de tus contactos ya esté infectado con algún virus o *phishing*.
- Es recomendable *escribir los e-mails en texto plano y no en HTML*. No todos los programas y servicios de correo electrónico aceptan mensajes en HTML y algunos usuarios no podrán leer o ver correctamente nuestros mensajes si lo enviamos de esa manera.

-En cuanto a su **contenido**, deberemos seguir las siguientes consideraciones:

- *Escribir un saludo o bienvenida cada vez que se comience un nuevo asunto o mensaje*. Si intercambiamos varias veces el mismo e-mail con la misma persona sobre el mismo asunto (por ejemplo, una reunión, día y hora) no es necesario que saludemos nuevamente cada vez que enviamos una respuesta o comentario.

- *Cuidar el tono y el intentar expresar emociones.* El principal problema del correo electrónico es que no hay un contexto completo, como sí puede ocurrir en comunicaciones donde el interlocutor escuche tu tono de voz, o vea tus expresiones corporales. Algunas expresiones pueden ser fácilmente malinterpretadas, como por ejemplo el sarcasmo. A menos que se trate de un correo electrónico para expresar una emoción (amor, tristeza, etc.), es mejor limitarse a describir hechos o datos, ya que así se evitan malentendidos. En cuanto al tono de la comunicación, como regla general, nunca uses un tono que no usarías estando frente a frente con la persona.
- *Ser breve.* La brevedad es siempre un elemento que redundante en la eficiencia de la comunicación electrónica. Los mensajes largos tienden a ser pospuestos para leerse más tarde y luego, son olvidados. Como máximo, el cuerpo del mensaje se debe limitar a una página que pueda ser leída sin necesidad de usar el cursor izquierdo.
- *Usar correctamente las mayúsculas/minúsculas.* Es algo conocido en la etiqueta en Internet, el que cuando escribes en mayúsculas es el equivalente a estar gritando. A pesar de que pudiera pensarse que usar mayúsculas resalta ciertas partes de la conversación, en realidad es el equivalente a alzar la voz, y esto pudiera poner un tono a tu comunicación que realmente no deseas, además de que resulta molesto a la persona que lo lee. Hay estudios que indican que correos electrónicos escritos en mayúsculas son mucho más difíciles de leer y toman más tiempo.
- *Usar el corrector de ortografía.* Hoy en día, con los correctores disponibles en casi cualquier aplicación, es prácticamente imperdonable tener faltas de ortografía. Debemos hacer una revisión ortográfica (que también incluya las reglas gramaticales de puntuación) antes de enviar nuestros correos.
- *Evitar discutir sobre múltiples temas en un mismo mensaje.* De esta forma tus mensajes son más claros y, en un momento dado, más fáciles de buscar y encontrar si los tienes archivados. Es preferible enviar varios mensajes, uno por cada tema que quieres tratar, a enviar un solo mensaje, mismo que además resultará ser muy extenso.
- *No abusar de archivos adjuntos.* Dados los riesgos que existen de recibir *malware* (software que tiene como propósito explícito infiltrarse o dañar a la computadora) en archivos adjuntos, la gente es un poco reacia a abrirlos. Es recomendable que envíes archivos adjuntos únicamente cuando es necesario, además de que indiques en el cuerpo del mensaje que estás enviando algo y qué es lo que estás enviando, como por ejemplo: "...adjunto encontrarás el reporte..."
- *No contestar o reenviar correo no deseado.* Esto es una recomendación imprescindible para proteger tu privacidad. Al contestar un correo no deseado, o spam, estás confirmando que tu correo electrónico le pertenece a una persona real, lo cual generará todavía más correo no deseado.
- *Evitar reenviar cadenas de correo electrónico,* sobre todo en el ambiente de trabajo.
- *Dar una última lectura al correo antes de enviarlo.* Sobre todo para verificar que el mensaje que quieres comunicar está expresado de forma clara y con la información de soporte necesaria.

D. Anexo de direcciones útiles

1. BIBLIOTECA

Cuentas institucionales de servicios:

- *Préstamo interbibliotecario:* uiad@uva.es
Responsable: César Salinero Bombín
- *Dialnet:* dialnet@uva.es
Responsable: Azucena Stolle Arranz
- *Formación:* formacion.biblioteca.universitaria@uva.es
Responsable: Clarisa Pérez Goyanes
- *Publicaciones en papel:* ugea.biblioteca.universitaria@uva.es
Responsable: M^a Ángeles Cano Gardoqui

Responsables de servicios y/o tareas bibliotecarias:

- *Recursos electrónicos, recursos bibliográficos, de información y otros recursos*
Paloma López de Letona: paloma.lopez-letona@uva.es
- *Proceso Técnico, Normalización y Desarrollo Tecnológico*
María José Pérez: mariajose.perez.martin@uva.es
- *Informática*
Gustavo Perosillo Herrera. Programador: gustavo.perosillo@uva.es
Luis Javier Redondo Fernández. Analista: luisjavier.redondo@uva.es
- *Formación y Repositorio Digital UvaDoc e introducción de datos en la web general de la BUva*
Clarisa Pérez Goyanes: clarisamaria.perez@uva.es
- *Adquisición centralizada y publicaciones periódicas impresas*
M^a Ángeles Cano de Gardoqui: mariaangeles.canogardoqui@uva.es
- *Parametrización del préstamo*
Clara Rincón Muñoz: claraisabel.rincon@uva.es
- *Intranet*
M^a Carmen Sánchez Martínez: mariacarmen.sanchez.martinez@uva.es
- *Actualización de datos del directorio de la Intranet*
Fernando Vega Benavides: fernando.vega@uva.es

Listas de distribución

- Todo el personal de la BUva: perbiuva@uva.es
- Bibliotecarios técnicos de grupos A1 y A2: bibuni@uva.es
- Directores y unidades: bibdir@uva.es
- Administrativos: bibadm@uva.es
- Técnicos Especialistas y/o Oficiales: bibofi@uva.es

2. UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

- **Marcaje horario, información laboral**
consultaspas@uva.es
- **Servicio de Prevención de Riesgos Laborales**
servicio.prevencion.riesgos@uva.es
- **Servicio de Mantenimiento**
servicio.mantenimiento@uva.es
- **Servicio de Retribuciones y Seguridad Social**
servicio.retribuciones@uva.es
- **Servicio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones**
stic@uva.es
- **Servicio de Gestión de Personal**
servicio.pas@uva.es
- **Servicio de Formación PAS**
mariapilar.martin.maiz@uva.es

MANUAL DE USO DEL TELÉFONO

Objetivo del manual

El teléfono es un instrumento básico e imprescindible en la comunicación con nuestro entorno, de uso cotidiano en el que hacer diario y uno de los aspectos básicos incluidos en la atención al usuario. Su adecuado uso y gestión puede contribuir a transmitir multitud de valores de nuestro servicio (eficacia, imagen, compromiso) que es conveniente cuidar.

El objetivo de este manual es ofrecer unas pautas básicas que ayuden a establecer una comunicación telefónica efectiva, tanto a nivel interno como externo, de forma que los trabajadores sepan cómo sacar el máximo partido a esta herramienta en su puesto de trabajo.

Guión del manual

A. Funcionamiento del terminal telefónico

Es muy importante conocer y llegar a dominar el funcionamiento del dispositivo telefónico que está instalado en nuestro lugar habitual del trabajo. Para ello deberemos leer e intentar aprender las funciones principales recogidas en el manual correspondiente. Para el modelo *Cisco IP Phone 7911*, que es el que actualmente está instalado en gran parte de los puestos de trabajo de la UVA, existe un [manual básico](#) elaborado por la propia universidad y una [guía](#) más completa de la compañía fabricante. Entre las funciones básicas que deberemos dominar están:

- Transferencia de llamadas
- Desvío de llamadas
- Llamadas externas (nacionales e internacionales)
- Conversación con varios participantes
- Visualización de los registros de llamadas anteriores (efectuadas, no atendidas...)

B. Atención telefónica

1. Pautas generales de comunicación verbal

La comunicación verbal, que incluye la que realizamos a través del teléfono, deberá cuidar los siguientes aspectos:

- La calidad de la voz, que deberá ser serena, nunca chillona, quebradiza o demasiado autoritaria. El tono siempre será amable y se basará en la “sonrisa telefónica”.
- El volumen o intensidad, que deberá adaptarse a lo que decimos para animar al interlocutor y siempre en un tono no demasiado alto.
- La fluidez o pronunciación, que deberemos cuidar de forma que vocalicemos correctamente.

- La velocidad, que deberá ser moderada, ya que ahorra repetición y evita malas interpretaciones.
- El tiempo de habla, que no será ni escaso ni descompensado, intentando repartirlo al 50% entre nosotros y el interlocutor.
- El lenguaje, que evitará tanto tecnicismos como vulgarismos adaptándose al vocabulario y al nivel del interlocutor, sin superioridad ni demagogia. Es importante utilizar expresiones positivas.
- Sobre todo: **saber escuchar**. Escuchar no significa simplemente callarse y oír. Una escucha eficaz es la que establece un clima de confianza entre nosotros y nuestro interlocutor y la que indica una actitud receptiva que éste agradecerá. La escucha eficaz también se caracteriza por una mentalidad abierta y flexible.
- En la comunicación telefónica deberemos cuidar especialmente la retroalimentación, ya que no existe información visual que sirva de apoyo. Para ello deberemos complementar nuestra comunicación con expresiones como: “entiendo”, “comprendido”, “en efecto”, “sí” para demostrar que estamos atentos y que comprendemos lo que el interlocutor nos está diciendo. Es importante repasar lo que se ha comentado y reformularlo (decir lo mismo con otras palabras).
- “Las muletillas”: son aquellas palabras que utilizamos en forma reiterada, nos apoyamos en ellas para elaborar mentalmente la respuesta que vamos a dar. Ejemplos: “correcto”, “digamos”, “vale”, “le comento”, etc. Estas muletillas pasan desapercibidas para nosotros, sin embargo, quien las escucha, las percibe claramente y pueden resultar molestas.

2. Acciones telefónicas básicas

-Cómo responder una llamada

Deberemos tener en cuenta los siguientes pasos elementales:

- Contestar al teléfono tan pronto como sea posible, incluso dándole preferencia a la atención directa (es preferible que espere una persona que dar la sensación de que no hay nadie para atender al teléfono)
- Saludar al interlocutor e identificarnos correctamente (al menos dar el nombre de nuestra biblioteca y, si es necesario, dar también nuestro nombre y cargo). Algunas sugerencias de saludo podrían ser las siguientes:
 - Buenos días (tardes, noches), le atiende Ana (nuestro nombre) ¿en qué puedo ayudarle?*
 - Biblioteca del Campus Miguel Delibes (nuestra biblioteca) buenos días (tardes, noches) ¿qué desea?*
- Mantener el micrófono del receptor alineado frente a la boca (a unos 3 cm.) y hablar con claridad. Es aconsejable coger el teléfono con la mano contraria a la que utilizamos para escribir de forma que podamos anotar cualquier dato en el momento.

- Mientras hablamos, no beber, no comer, ni masticar chicle.
- No hablar con terceros mientras atendemos la llamada.
- No interrumpir la conversación, al menos sin advertir al interlocutor.
- No dejar esperando durante mucho tiempo al interlocutor sin atenderle.
- Al terminar la llamada, asegurarse de que el asunto está resuelto o, en caso contrario, anotar los datos necesarios para su posterior resolución o seguimiento. Esperar siempre a que el interlocutor finalice la llamada antes que nosotros.

-Pasar una llamada

Antes de pasar una llamada nos aseguraremos de que nosotros no podemos solucionar lo que nos planteen. A la hora de transferir la llamada deberemos:

- Pedir permiso explicando por qué se va a realizar la transferencia de llamada y comprobar que se ha hecho bien.
- Pedir a la persona que se identifique para, poder informar adecuadamente a la persona a la que pasaremos la llamada.
- Cuando conteste su compañero/a infórmele del nombre del interlocutor y del motivo de su llamada, para evitar él o ella tenga que repetir datos.
- Cuando reciba una llamada transferida, preséntese y salude al interlocutor por su nombre verificando la breve reseña informativa que ha recibido.

En el caso de que al final decidamos no transferir la llamada, deberemos anotar, siempre que sea posible, los datos del interlocutor (nombre, teléfono y/o correo electrónico) el asunto de la comunicación y el horario en el que deberá realizarse la llamada, en su caso. Es importante repetir la información para asegurarnos de que la hemos recogido correctamente.

-Dejar un mensaje en un contestador

Cuando dejemos un mensaje porque la persona a la que llamamos no está disponible, deberemos seguir cinco indicaciones básicas:

- Destinatario: “es un mensaje para...”.
- Quién llama: “soy...”.
- Finalidad de la llamada: “llamo para...”, “es con respecto a...”.
- Continuidad: “volveré a llamarle o bien...” (siguiente punto).
- Cuándo y dónde: “si puede, llámeme a esta hora a este número”.

Algunos teléfonos de la Universidad de Valladolid tienen buzón de voz. Para recuperar los mensajes deberemos marcar la extensión 3668 (si el teléfono funciona con Ibercom) o bien 4969 (si el teléfono funciona con IP)

Para activar este servicio, u obtener más información sobre el mismo, puede ponerse en contacto con el Servicio de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (STIC) de la UVA:

Teléfono: 983-18-4914

Correo electrónico: stic@uva.es

C. Guía abreviada de teléfono

-Enlace a la [guía azul](#)

-Enlace al [directorio de la Biblioteca de la UVA](#)

-Teléfono de centralita: **983-423000**; Extensión interna: **99**

Horario de atención personal: laborables: de **8 a 21 horas.**; sábados, Navidades, Ferias de Valladolid, Semana Santa y meses de julio y agosto: **de 9 a 14.**

Fuera del horario anterior el servicio es atendido por una *operadora automática* que permite llamar a cualquier extensión, incluso si carece de numeración externa.

También existe una **operadora automática** disponible las **24 horas**, los 365 días del año que permite llamar directamente a cualquier extensión, incluso si carece de numeración externa: **983-185-185**

-Para realizar llamadas al exterior: marque el **0**

-Para llamadas internas: marque los últimos cuatro dígitos (Extensión)

D. Directorio breve de teléfonos útiles

1. BIBLIOTECA

- *Recursos electrónicos, recursos bibliográficos, de información y otros recursos*
Paloma López de Letona: **4138**
- *Proceso Técnico, Normalización y Desarrollo Tecnológico*
María José Pérez: **3937**
- *Informática*
Gustavo Perosillo Herrera y Luis Javier Redondo Fernández: **3418**
- *Formación y Repositorio Digital UvaDoc e introducción de datos en la web general de la BUva*
Clarisa Pérez Goyanes: **3937**
- *Adquisición centralizada y publicaciones periódicas impresas*
M^a Ángeles Cano de Gardoqui: **4138**
- *Parametrización del préstamo*
Clara Rincón Muñoz: **3737**
- *Intranet*
M^a Carmen Sánchez Martínez: **9409**
- *Actualización de datos del directorio de la Intranet*
Fernando Vega Benavides: **4062**
- *Dialnet*
Azucena Stolle Arranz: **4374**
- *Préstamo interbibliotecario, Servicios, Cooperación y Proyectos*
César Salinero Bombín: **3916**

2. UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

- En caso de **accidente en el puesto de trabajo o durante el desplazamiento:**
900 506070 (Línea asistencial Ibermutuamur 24 horas para urgencias vitales y accidentes graves)

983 42-3641 (Servicio de Prevención de Riesgo Laborales, para comunicar el accidente en cualquier caso)

-Servicio de Gestión de Personal de Administración y Servicios: 4328

-Servicio de Formación: (*María del Pilar Martín Maíz*) **4123**

-Servicio de mantenimiento:

Palencia: 8254

Segovia: 2221

Soria: 9223

Valladolid:

-Averías telefónicas: **4051**

-Atención urgente de averías eléctricas: **629972461** (*José María Vegas Martín*)

-Atención urgente de averías de fontanería y calefacción: **696495972** (*Abel Ledo Navas*)

-*Resto de averías:* **629177930** (*Alberto Pérez García*) **629833867** (*Jesús Manuel Muñoz Martín*)

-Servicio de Correos: 4272

-Servicio de Papelería: 4348

INFORME FINAL. ACCIÓN DE MEJORA 4-3. ESTABLECIMIENTO INDICADORES PARA LA EVALUACION DE RECURSOS ELECTRONICOS

1. Objeto, alcance y ámbito de aplicación
2. Definición de la acción de mejora
3. Despliegue de la acción de mejora
4. Definición de indicador
5. Indicadores utilizados
6. Fichas de indicadores
7. Finalización de la acción de mejora y continuidad de la acción

1. Objeto, alcance y ámbito de aplicación:

En el marco del Plan de Excelencia que se está desarrollando en la Biblioteca Universitaria, y dentro del grupo de mejora Criterio 4, Alianzas y recursos, una de las acciones de mejora propuestas por nuestro grupo es el establecimiento de un conjunto de indicadores para la evaluación de los recursos electrónicos adquiridos por la Biblioteca Universitaria.

Esta acción de mejora se propuso en el marco de la gestión de la colección de acuerdo al principio de la mejora continua, de tal manera que la colección electrónica (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos, etc.) se ajuste a las necesidades de nuestros usuarios, relacionando además el coste de estos recursos con la adaptación a esas necesidades, es decir, estamos hablando de una evaluación del coste-eficacia. Los recursos-e suelen “adquirirse” mediante licencias temporales, que se renuevan periódicamente si su uso resulta satisfactorio. Por estos motivos, la biblioteca debe evaluar con rigor el uso que se está haciendo de la colección de recursos-e, para disponer de información que le permita tomar decisiones sobre la conveniencia de renovar o no las suscripciones y contratos de licencia.

El primer paso de la acción ha sido el establecimiento de los indicadores adecuados para evaluar la colección. En este sentido, y una vez revisada la bibliografía adecuada, hemos seleccionado una serie de indicadores que pueden resultar eficaces a la hora de la evaluación de los recursos electrónicos, y siempre teniendo en cuenta los datos estadísticos de que disponemos actualmente en la Biblioteca. Las estadísticas BUVA sí tienen indicadores sobre el uso de los recursos

electrónicos, pero carecen de la comparación con indicadores Rebiun y con otras bibliotecas, y sobre todo, falta examinar la relación gasto en recursos por uso de los mismos, es decir, la eficiencia en la adquisición de los recursos electrónicos.

La evaluación a través de indicadores de rendimiento permite que la recogida de datos y el mantenimiento y análisis de los mismos se puedan realizar dentro del propio servicio; que el proyecto se pueda aplicar de forma inmediata; que el modelo de evaluación pueda repetirse de forma casi rutinaria en años posteriores, lo cual nos permitirá realizar un estudio en el tiempo; que no suponga una carga excesiva para el servicio.

2. **Definición de la acción de mejora:** Establecimiento de un conjunto de indicadores para la evaluación y gestión de la colección de recursos electrónicos suscritos por la BUVA. Se adjudicó la acción al grupo de mejora 4. Alianzas y recursos, compuesto por Isabel Lecanda (líder), Carmen Sánchez y M^a Jesús de la Fuente. Se inició la acción en el mes de abril de 2012 y se finalizó en diciembre de ese año, con el establecimiento de los indicadores precisos.

3. **Despliegue de la acción de mejora:** el grupo 4. Alianzas y recursos, integrado por Carmen Sánchez, Isabel Lecanda (líder) y M^a Jesús Fuentes, se pone a trabajar en esta acción de mejora en el mes de abril de 2012.

Abril 2012: inicio del estudio de los indicadores. Se realiza un primer informe basado en las estadísticas millenium, pero se constata que no es suficiente para hacer un estudio en profundidad.

Mayo 2012: se resuelve establecer unos indicadores fijos para evaluación de la colección. Para ello se toma como modelo diversos indicadores de otras universidades y de Rebiun. Para ello hemos contado con la ayuda de la Técnico de Calidad, Elena Pérez, que nos hizo unas indicaciones sobre la metodología a aplicar.

4. Definición de indicador:

Un indicador de rendimiento puede definirse, siguiendo las directrices de la IFLA, como una “proposición cuantificada utilizada para evaluar y comparar el rendimiento de una biblioteca en el cumplimiento de sus objetivos”, especialmente definidos “en términos de necesidades de los usuarios”

5. Indicadores utilizados

- Criterio 4-4. Indicador AR01: Número de recursos electrónicos por año
- Criterio 4-4. Indicador AR02: Número de revistas electrónicas por investigador
- Criterio 4-4. Indicador AR03: Artículos descargados por investigador
- Criterio 4-4. Indicador AR04: Consultas a recursos electrónicos por investigador
- Criterio 4-4. Indicador AR05: Gasto en revistas electrónicas por investigador
- Criterio 4-4. Indicador AR06: Coste por documento descargado
- Criterio 4-4. Indicador AR07: Recursos con mayor número de descargas
- Criterio 4-4. Indicador AR08: Evolución de las descargas
- Criterio 4-4. Indicador AR09: Áreas temáticas más visitadas

Mediante estos indicadores, lo que se pretende medir principalmente es el coste económico de los productos adquiridos (bases de datos o revistas electrónicas), relacionando los productos adquiridos con los recursos invertidos, y analizando además la satisfacción final del usuario. Es decir, con otras palabras, lo que se quiere medir es si el presupuesto invertido en estos recursos electrónicos revierte en el cumplimiento de la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

6. Fichas de indicadores

Código	AR 01	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	-/12/2012
--------	-------	---------	---------	---------------	-----------

Denominación	Número de recursos electrónicos por año		
Descripción	El número total de recursos electrónicos adquirido por la Biblioteca de la Universidad de Valladolid al año.		
Fórmula	Número total de recursos electrónicos en un año.		
Fuente de información	Memorias BUVA y Rebiun		
Periodicidad	Anual	Responsable	Técnico Asesor Responsable de Recursos de Información.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Recursos con mayor número de descargas.		

Valor de referencia	1.500 USAL 2010	Objetivo	21.000
Valor indicador	Un número superior al valor de referencia se considera bueno ya que indica una buena disposición de fuentes de investigación.		
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Aumentar progresivamente los recursos electrónicos a disposición de la UVA.
------------------------------	---

Código	AR02	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	-/12_2012
--------	------	---------	---------	---------------	-----------

Denominación	Número de revistas electrónicas por investigador.		
Descripción	Número total de revistas electrónicas anuales dividido por el número total de investigadores de la Universidad de Valladolid.		
Fórmula	A/B, donde A es el número de revistas electrónicas disponibles cada año y B el número total de investigadores de la comunidad universitaria.		
Fuente de información	Memorias BUVA y Rebiun		
Periodicidad	anual	Responsable	Técnico Asesor Responsable de Recursos de Información.
Observaciones			
Indicadores relacionados	<ul style="list-style-type: none"> -Número de recursos electrónicos por año. -Número de documentos descargados por investigador. -Consulta a recursos electrónicos por investigador. -Recursos con mayor número de descargas Evolución de descargas de revistas electrónicas. 		

Valor de referencia	3,44 USAL 2010	Objetivo	5,62
Valor indicador	Un número superior al valor de referencia se considera bueno ya que indica una buena disposición de fuentes para la investigación.		
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Aumentar progresivamente el número de revistas electrónicas por investigador.
------------------------------	---

Código	AR03	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	-/12/2012
--------	------	---------	---------	---------------	-----------

Denominación	Artículos descargados por investigador		
Descripción	El número total de artículos obtenidos a texto completo de las revistas electrónicas y bases de datos disponibles durante un año dividido por el número total de investigadores.		
Fórmula	A/B, donde A es el número total de artículos a texto completo obtenidos durante un año, y B es el número de investigadores.		
Fuente de información	Estadísticas Rebiun		
Periodicidad	Anual	Responsable	Técnico Asesor Responsable de Recursos de Información.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Consultas en recursos electrónicos.		

Valor de referencia	76,24 USAL 2010	Objetivo	83
Valor indicador	Un número superior al valor de referencia se considera bueno ya que indica un amplio uso de las Revistas electrónicas.		
Gráfico de la evolución			

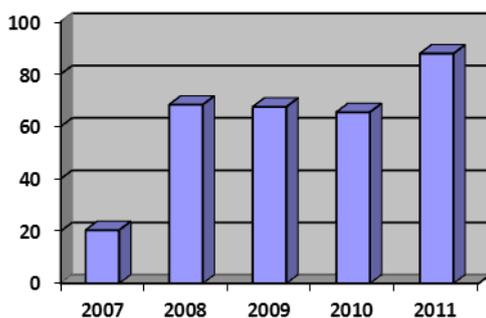
Interpretación del indicador	Aumentar el uso para rentabilizar la inversión en recursos electrónicos.
------------------------------	--

Código	AR04	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	-/12/12
--------	------	---------	---------	---------------	---------

Denominación	Consultas a recursos electrónicos por investigador.				
Descripción	El número total de consultas efectuadas a todos los recursos electrónicos durante un año dividido por el número total de investigadores.				
Fórmula	A/B, donde A es el número total de consultas a recursos electrónicos durante un año y B es el número de investigadores.				
Fuente de información	Estadísticas REBIUN y Memoria BUVA 2011				
Periodicidad	Anual	Responsable	Técnico Asesor Responsable de Recursos de Información.		
Observaciones					
Indicadores relacionados	Artículos descargados por investigador.				

Valor de referencia	92,67 (USAL 2010)	Objetivo	93
Valor indicador	Un valor mayor que el de referencia indica un amplio uso de los recursos electrónicos.		

Gráfico de la evolución



g

Interpretación	Aumentar el uso de recursos electrónicos para rentabilizar el gasto en ellos.
----------------	---

del indicador	
---------------	--

Código	AR05	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	-/12/12
--------	------	---------	---------	---------------	---------

Denominación	Gasto en revistas electrónicas por investigador.		
Descripción	Gasto total anual en suscripciones de revistas electrónicas dividido por el número de investigadores.		
Fórmula	A/B, donde A es el gasto total anual en revistas electrónicas y B el número de investigadores.		
Fuente de información	Estadísticas BUVA, Rebiun		
Periodicidad	Anual	Responsable	Técnico Asesor Responsable de Recursos de Información.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Coste por documento descargado.		

Valor de referencia	3,4 (USAL 2010)	Objetivo	4
Valor indicador	Un valor por debajo del de referencia puede indicar carencias en la disponibilidad de este tipo de materiales, principalmente orientados a la investigación.		
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Aumentar el número de investigadores para rentabilizar el gasto.
------------------------------	--

Código	AR06	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	-/12/12
--------	------	---------	---------	---------------	---------

Denominación	Coste por documento descargado		
Descripción	Los costes de cada recurso divididos por el número de documentos o entradas descargadas de ese recurso electrónico		
Fórmula	El coste por documento descargado es: A/B, Donde A son los costes contractuales de cada recurso electrónico para un período determinado de tiempo y B es el número de documentos o entradas descargadas de cada recurso electrónico durante el mismo período.		
Fuente de información	Memorias BUVA y Rebiun		
Periodicidad	Anual	Responsable	Técnico Asesor Responsable de Recursos de Información.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Recursos con mayor número de descargas		

Valor de referencia	0	Objetivo	0
Valor indicador	El indicador es un número real sin límites por arriba. Un valor bajo indica mayor coste-eficiencia para los recursos electrónicos.		
Gráfico de la evolución			

--

Interpretación del indicador	Valorar el coste contractual de un recurso electrónico en relación con el número de documentos o entradas descargadas
------------------------------	---

Código	AR07	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	-/12/12
--------	------	---------	---------	---------------	---------

Denominación	Recursos con mayor número de descargas.		
Descripción	Número total de descargas por recurso electrónico al año.		
Fórmula	Número total de descargas de recursos electrónicos en un año.		
Fuente de información			
Periodicidad	Anual	Responsable	Técnico Asesor Responsable de Recursos de Información.
Observaciones			
Indicadores relacionados	<ul style="list-style-type: none"> -Número de recursos electrónicos por año. -Número de revistas por investigador. -Número de documentos descargados por investigador. -Consultas a recursos electrónicos por investigador. -Coste por documento descargado -Coste por descarga de revistas electrónicas. 		

Valor de referencia	0	Objetivo	0
Valor indicador	Un número elevado da referencia de aquellos recursos más adecuados para la colección.		
Gráfico de la evolución			

--

Interpretación del indicador	Indicar los recursos electrónicos más descargados cada año.
------------------------------	---

Código	AR08	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	-/12/12
--------	------	---------	---------	---------------	---------

Denominación	Coste por descarga de revistas electrónicas.		
Descripción	Coste de cada descarga por el número de revistas electrónicas suscritas por la Biblioteca de la Universidad de Valladolid.		
Fórmula	A/B, donde A es el coste anual de cada paquete de revistas electrónicas y B el número de descargas realizadas anualmente por cada uno de los productos contratados.		
Fuente de información	Memoria y estadísticas BUVA, estadísticas Rebiun		
Periodicidad	Anual	Responsable	Técnico Asesor Responsable de Recursos de Información.
Observaciones			
Indicadores relacionados	-Número de documentos descargados por investigador. -Consultas a recursos electrónicos por investigador. -Gasto en revistas electrónicas por investigador.		

Valor de referencia	0	Objetivo	0
Valor indicador	Un valor bajo se considera bueno ya que indica la rentabilidad de ese recurso.		
Gráfico de la evolución			

--	--

Interpretación del indicador	Valorar el coste contractual de una revista electrónica en relación con el número de descargas realizadas.
------------------------------	--

Código	AR09	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	-/12/12
--------	------	---------	---------	---------------	---------

Denominación	Evolución de las descargas de revistas electrónicas.				
Descripción	Elaborar un gráfico de evolución de descargas de revistas electrónicas.				
Fórmula	Número total de descargas de cada paquete de revistas electrónicas por año.				
Fuente de información	Memorias y estadísticas BUVA, estadísticas Rebiun				
Periodicidad	Anual	Responsable	Técnico Responsable de Recursos de Información.		
Observaciones					
Indicadores relacionados	-Número de revistas por investigador. -Número de documentos descargados por investigador. -Recursos con mayor número de descargas.				

Valor de referencia	0	Objetivo	0
Valor indicador	Un valor elevado se considera bueno ya que indica lo pertinente del		

	recurso para el investigador.
Gráfico de la evolución	

Interpretación del indicador	Observar el crecimiento o decrecimiento en las descargas de revistas electrónicas para establecer los recursos de más interés para la comunidad universitaria.
------------------------------	--

7. Finalización de la acción de mejora: con el establecimiento de los indicadores damos por terminada la acción. Se plantea entonces el problema de cómo aplicar estos indicadores a los datos estadísticos que maneja la BUVA. Después de realizar un sondeo por diversas universidades, se decide que el programa más adecuado es que el aplican en la Biblioteca de la Universidad de Cádiz:

<http://www.uca.es/area/biblioteca/sobrelabiblioteca/area/biblioteca/sobrelabiblioteca/gestionyorganizacion/bibcifras>

A continuación, la Dirección de la Biblioteca Universitaria se puso en contacto con la Universidad de Cádiz, para estudiar la posibilidad de implantar un programa informático parecido al que tiene esta universidad, la Biblioteca en cifras. En el mes de junio el responsable de la aplicación en Cádiz contactó con el informático responsable en Valladolid, para estudiar la forma de adaptarlo a nuestra biblioteca. Se ha llegado a un acuerdo de colaboración con la Universidad de Cádiz que nos ha proporcionado el programa que ellos utilizan denominado “La biblioteca en cifras”. Tras ser analizado por Javier Redondo y

adaptado a las necesidades de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid está siendo probado para ponerlo en funcionamiento en la Buva.

A partir del mes de enero de 2013 se va a crear un Grupo de Trabajo, con el objetivo de realizar un programa la BUVA en cifras, que nos permita aplicar los indicadores a nuestros datos y gestionar la colección de recursos electrónicos.

INFORME FINAL: MEJORA DE LA PÁGINA WEB DE LA BUVA

• INICIO DEL PROYECTO: mayo 2011

El día 17 de mayo de 2011 se constituyó formalmente El Grupo de Mejora de la Página Web de la BUVA, integrado por:

- Paloma López de Letona, coordinadora del mismo. Jefe de la UGEA
- Clarisa Pérez, responsable de la Formación de Usuarios, Repositorio Institucional, etc.
- Piedad Casado, Directora de la Biblioteca de Telecomunicaciones e Informática
- Ana Nieto, Bibliotecaria Técnica destinada en la Facultad de C.Económicas y Empresariales
- Carmen Sánchez, Directora de la Biblioteca del Campus de Soria
- M^a Ángeles Díez Rabadán, Bibliotecaria Técnica destinada en la Facultad de Ciencias

Más adelante se incorporó al proyecto César Salinero en calidad de asesor e intermediario con el equipo informático del STIC.

• EVOLUCIÓN DEL PROYECTO:

- El día 1 de junio de 2011 Se reunió el Grupo de trabajo de mejora de la página web de la biblioteca de la Uva y se llegó al acuerdo de trabajar sobre los contenidos básicos de la futura página estableciendo una estructura mínima (2 niveles) y enviar dicha información a Paloma antes del día 20 de junio para que integrase y diseñase una página que intente recoger las aportaciones de todos los miembros del grupo.
- Más adelante tuvo lugar una reunión con los técnicos informáticos del STIC. Éstos comentaron las dificultades que presentaba la página web actual de la biblioteca ya que parece ser que no reúne los requisitos necesarios para su migración al nuevo software que pretenden implantar en la UVA. Por esta razón recomendaron crear una página completamente nueva que pueda adaptarse a los

objetivos de desarrollo web que se han marcado y que apuestan por versiones web más intuitivas y navegables.

- Se solicitó a la biblioteca la elaboración de un **árbol de contenidos** con los principales conceptos que deberán incluirse en la página web final y con la que trabajarán posteriormente los informáticos y el equipo de gestión de imagen y navegabilidad. Este árbol de contenidos no debe confundirse con los niveles de navegación que se decidirán en una fase posterior teniendo en cuenta el punto de vista del usuario y las opciones de navegación disponibles (menús desplegables, enlaces, etc...)
- Los informáticos facilitaron a Paloma y a César una propuesta de árbol de contenidos que habían elaborado teniendo en cuenta otras páginas web de bibliotecas universitarias existentes en la red. Esta propuesta se alejaba demasiado de los conceptos y contenidos que queremos incluir y no se ha utilizado.
- Se trabajó sobre la base del árbol de contenidos enviado por César salinero y los confeccionados por los restantes miembros del grupo y se llegó al acuerdo de presentar una propuesta consensuada con los contenidos principales y su organización.
- Tuvo lugar otra reunión con el equipo informático el 9 de noviembre de 2011 y en la que César presentó nuestra propuesta. Una vez que el equipo del STIC tiene la propuesta realizada por el Grupo de mejora, nos presentarán en febrero un primer “borrador informático” de la futura página web de la Buva.
- Puestos en contacto el 1 de marzo de 2012 con el equipo informático encargado de realizar una “demo”, se nos comunicó que ya se había llevado a cabo y que estaban haciendo comprobaciones para presentarnos en la semana del 5 al 9 de marzo su propuesta.
- Se presentó la propuesta del STIC el 26 de abril de 2012 pero debido a las condiciones económicas no ha sido posible llevarlo a cabo.
- En octubre de 2012 se realizó un cambio en la estructura y diseño de la página web desde los servicios centrales de la biblioteca en colaboración con el resto de personal bibliotecario e informático que aportaron sugerencias y dio como resultado la actual página web.

- Actualmente se va a proceder a incorporar una serie de sugerencias recibidas últimamente para mejorar la estructura y navegación por los contenidos de la misma.
- Si bien esta acción de mejora se puede dar en principio como finalizada, es una acción que siempre estará en continua revisión y cambio ya que la mejora de una página web nunca se puede dar como cerrado.

Informe final criterio 4. Alianzas y recursos:

En el marco global del plan general de excelencia de la BUVA, presentamos este informe final sobre la acción de mejora 4-1. Diseño y operatividad de una herramienta de gestión de quejas y sugerencias.

1. Objeto:

En el marco del Plan de Excelencia que se está desarrollando en la Biblioteca Universitaria, y dentro del grupo de mejora criterio 4, Alianzas y recursos, una de las acciones de mejora propuestas por nuestro grupo es la creación de buzones de quejas y sugerencias, de manera que la Biblioteca pueda obtener la información necesaria, y gestionarla adecuadamente para el cumplimiento de sus fines. De esta manera sería posible detectar carencias y necesidades de la BUva, enviadas por los usuarios.

De la misma manera, es conveniente que la creación de buzones de quejas no se quede sólo en el sistema de procedimiento y gestión, sino que sería necesario incluir un sistema de indicadores de respuesta, y un modelo de seguimiento del programa, codificando las causas de las quejas y las razones de las sugerencias, midiendo el tiempo de respuesta y la gestión de la resolución de las mismas.

Una queja es una oportunidad de mejora. Esta es la concepción que debe tener una organización cuando recibe quejas y sugerencias. Una queja siempre es valiosa porque da información de primera mano sobre cómo perciben los usuarios la calidad de los servicios. Además, una queja siempre lleva implícita una idea de mejora que puede ser utilizada por la organización para adaptar sus servicios a las necesidades de los usuarios, sin olvidar por ello el deber de cumplir las obligaciones que conlleva la prestación del servicio público.

Para aprovechar toda la información y todo el potencial de mejora que las quejas o sugerencias ponen a nuestra disposición, es imprescindible contar con un sistema para su gestión. Este sistema permitirá además que las organizaciones que lo pongan en marcha gocen de una segunda oportunidad para satisfacer las necesidades de los usuarios.

2. **Definición de la acción de mejora:** Creación de un buzón de quejas y sugerencias en la página web de la BUVA. Se adjudicó la acción al grupo de mejora 4. Alianzas y recursos. Se inició la acción en noviembre de 2011 y se finalizó en junio de 2012, con la implementación y puesta en marcha de un Buzón en la página web:

<http://biblioteca.uva.es/iweb/sugerencias/sugerencias.php>

3. **Despliegue de la acción de mejora:** el grupo 4. Alianzas y recursos, integrado por Carmen Sánchez e Isabel Lecanda (líder) se pone a trabajar en esta acción de mejora en el mes de noviembre de 2011.

Noviembre 2011:

Análisis del estado de la cuestión. Primer acercamiento a la acción de mejora. Los integrantes del grupo analizan el enfoque del tema, considerando la gestión de las quejas y sugerencias como una oportunidad de mejora clarísima para la biblioteca en su conjunto, pero debe optimizarse.

Enero 2012:

Análisis del funcionamiento del buzón actual de la BUVA. Se constata con diferentes pruebas que el buzón actualmente disponible en la página web no funciona:

- el usuario no obtiene respuesta directa a sus requerimientos, sean del tipo que sean,
- las quejas se tramitan muy lentamente, pueden llegar a tardar más de un mes en llegar a la biblioteca destinataria
- el usuario no puede identificarse correctamente, por lo que la queja no puede ser respondida de un modo adecuado y personalizado
- la mayoría de las quejas no se resuelven de ningún modo, ni se hace una gestión de las mismas, de manera que permita la mejora de la organización.

Una vez constatado que el buzón actual no funciona, se contacta con el STIC para estudiar posibles alternativas al buzón actualmente en funcionamiento.

Paralelamente se procede al estudio y análisis de diferentes procedimientos de buzones de otras Universidades y administraciones. Con todo ello se elabora el 1º borrador del Manual

de procedimiento.

Febrero 2012:

Definición de la estructura del nuevo buzón, en colaboración con el STIC. Se presentan varios modelos web que nos parecen adecuados para su implementación y se discute su diseño con el informático responsable, Javier Redondo.

Además se estudia un establecimiento de indicadores de respuesta, y con todo ello se elabora un 2º borrador del manual de procedimiento. Se envía a todos los bibliotecarios para posibles sugerencias y mejoras, con todo ello se envía a la responsable del buzón, M^a José Pérez Martín, Jefe de la Unidad de Proceso Técnico y Normalización. Se aprueba el documento final Manual de procedimiento.

Se procede a estudiar con Javier Redondo la aplicación informática en la página web.

Junio 2012: A principios de junio Javier Redondo informa de que tiene el diseño web terminado. Una vez comprobado que funciona adecuadamente, se procede a la implementación de la aplicación informática en la página web de la BUva.

La Dirección de la Biblioteca Universitaria comunica que la responsable de su gestión será la Jefe de la Unidad de Proceso Técnico y Normalización, M^a José Pérez Martín. Ella misma elabora una breve guía de gestión de incidencias del buzón, de manera que todas las bibliotecas estén informadas del flujo de trabajo.

Por último, y para información de todos, se incluye en la Intranet tanto el manual de procedimiento de gestión de quejas y sugerencias, como la guía de gestión.

El día 20 de junio de 2012 se pone en funcionamiento el buzón en la página web de la BUVA.

ACCIÓN TERMINADA EN JUNIO DE 2012.

Acción de Mejora:

IMPLANTACIÓN PROGRESIVA DEL PLAN DE FORMACIÓN DE USUARIOS

Estado actual: Acción ejecutada

La Formación en competencias informacionales propuestas por la Biblioteca es aprobada por la Comisión de Reconocimiento y Transferencia de la Universidad de Valladolid para el curso 2012-2013 (sesión de 9 de julio de 2012.)

La formación impartida por la Biblioteca, dentro del RECONOCIMIENTO DE ACTIVIDADES CULTURALES cuenta con Reconocimiento de 1 crédito (25 horas de formación) y 0,5 (cuando se imparten 12 horas de formación)

La formación que se ha ofrecido son sesiones presenciales y sesiones en línea, éstas últimas a través de la plataforma moodle.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA

La formación en Competencias informacionales integrada dentro de las Actividades Universitarias en los Estudios de Grado de la Universidad de Valladolid, es impartida por los bibliotecarios, responsables de formación en cada Biblioteca de Centro.

La formación en línea, es una opción que permite abarcar un mayor porcentaje de alumnos que reciben formación, con independencia del lugar en donde se encuentren matriculados.

Para que sean reconocidos los créditos de la Formación en Competencias Informacionales, tal como se indica en el Reglamento de Reconocimiento de otras actividades Universitarias en los Estudios de Grado de la Universidad de Valladolid, la Biblioteca, ha establecido un procedimiento para la expedición del correspondiente certificado a los participantes en estas sesiones de formación.

Despliegue de la Acción de Mejora

Calendario de formación

Para que los Bibliotecarios responsables de Formación de usuarios impartan formación en línea a los alumnos de Grado se ha realizado la siguiente Acción:

1. Los Bibliotecarios responsables de Formación de usuarios de cada biblioteca se forma en la plataforma Moodle. (Curso realizado: 2 de noviembre a 7 de diciembre de 2011)
2. Los responsables de Formación de cada Biblioteca, una vez formados en la plataforma Moodle, han establecido un calendario de formación para el curso 2012-2013.

3. La Formación en Competencias Informacionales con Reconocimiento de Créditos se ha estructurado en Sesiones presenciales (cuatro sesiones presenciales) y Sesiones en línea (diez sesiones de formación bajo la plataforma Moodle)- [Relación de Actividades Culturales 2012-2013](#)
4. El Calendario de las sesiones de Formación se reflejan tanto en el blog de formación de la Biblioteca como en cada una de las plataformas que cada biblioteca ha habilitado para su difusión.

Expedición de certificados de Formación

Se ha elaborado un Procedimiento de Trabajo para la Expedición de certificados de Formación, dentro del marco de Actividades Culturales en los Estudios de Grado. El Procedimiento para la expedición de certificados de asistencia, tienen como finalidad proceder al reconocimiento curricular, tal como establece el Reglamento de Reconocimiento de otras actividades Universitarias en los Estudios de Grado de la Universidad de Valladolid

Artículo 9.- Reconocimiento de créditos por actividades universitarias culturales: La certificación de la participación en las actividades culturales susceptibles de ser reconocidas será realizada por su responsable institucional (9.2) y en el Modelo de Certificación de Actividades, indica “firma del responsable de la Actividad”.

El control de asistentes así como la expedición de certificados nos sirve como indicador del % de alumnos que reciben formación.

Encuestas a los usuarios

En relación con la Formación en competencias informacionales queda pendiente el modelo de ENCUESTA que deben cumplimentar los usuarios que han asistido a las formaciones, tanto presenciales como en línea. La Biblioteca se ha puesto en contacto con el Gabinete de Estudios y Evaluación remitiéndole los modelos de encuestas de formación.

La Biblioteca está pendiente de:

- Que el Gabinete habilite en el servidor de la Uva un espacio institucional para albergar estas encuestas
- Que el Gabinete de Estudios se encargue de recoger las respuestas y nos remita posteriormente un Informe con los resultados
- Cada vez que se haga una formación, habrá que comunicarlo al Gabinete para que activen la encuesta. Los usuarios podrán cumplimentar en línea el formulario.

La Biblioteca no ha finalizado la formación en Competencias informacionales del curso académico 2012-2013. No dispone de indicadores porcentuales del número de alumnos que han recibido formación, y por tanto no puede asegurar todavía con cifras concretas el número de estudiantes formados. Sin embargo es de prever que al ser el primer año académico en el que se imparte formación a todo el campus universitario, a través de la plataforma Moodle, los usuarios han visto aumentada la accesibilidad a la formación.

Acción de Mejora:

Poner en marcha el AULA CAMPUS VIRTUAL / BIBLIOTECA

Estado actual: Fecha de ejecución 2013

Una vez que contamos con los objetos de aprendizaje en el Repositorio Institucional, está ya perfilado el camino para proceder a la puesta en marcha de la inclusión de la Biblioteca y el repositorio en el Aula Campus Virtual.

Queda pendiente esta acción de mejora para el curso 2013-

Acción de Mejora:

IMPLEMENTAR EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL: Objetos de Aprendizaje

Estado actual: Acción ejecutada y ampliada

El Repositorio Documental de la Universidad de Valladolid (aprobado por Consejo de Gobierno el día 16 de abril de 2009) gestiona y alberga en formato digital y en acceso abierto la producción científica generada en la Universidad de Valladolid, dentro del marco de la iniciativa internacional conocida como Open Access Initiative.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA

Como Acción de Mejora se establece ampliar el contenido del repositorio con el fin de visibilizar la innovación docente, incorporando un nuevo Área: “PRODUCCIÓN CIENTÍFICA E INNOVACIÓN EDUCATIVA / OBJETOS DE APRENDIZAJE”

Este Área incluye no sólo la colección de Objetos de Aprendizaje, si no las siguientes colecciones: artículos de revista, ponencias a Congresos y Capítulos de libros.

Contamos con el apoyo de la nueva Ley de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación (Ley 14/2011 de 1 de junio de 2011), insta a los repositorios a recoger en acceso abierto la producción científica generada en las Instituciones.

La ampliación del Repositorio institucional con la producción científica y objetos de aprendizaje nos permite:

- Da una mayor visibilidad y difusión a la actividad científica.
- Ofrecer una plataforma única e institucional en dónde depositar la producción científica.
- Contribuye a aumentar el impacto de nuestra producción científica
- Sitúa a nuestra Universidad dentro del marco del movimiento internacional “Open Access”

Despliegue de la Acción. Producción Científica

Para la creación del Área de “Producción Científica e Innovación Educativa / Objetos de Aprendizaje”, la Biblioteca ha realizado las siguientes acciones:

1. Estructura del Área de Producción Científica en subáreas que abarcan: Departamentos, Institutos de Investigación, Centros de Investigación, Grupos de Investigación, Congresos y Documentos con Financiación programa OpenAire.

2. Cada Departamento, Centro, Instituto y Grupo de Investigación contiene las siguientes colecciones: artículos de revista, ponencias en congresos, capítulos de libros y objetos de aprendizaje. Se han laborado las plantillas de cada una de las colecciones con sus etiquetas y sus correspondientes metadatos Dublin Core
3. La incorporación de documentos a estas colecciones se basan en el “autoarchivo”. Para ello se han generado los siguientes documentos:
 - a. **Acuerdo de edición electrónica** y difusión en internet, que se incorpora por defecto en el Repositorio. Este Acuerdo es aceptado por el docente o investigador que está autoarchivando su producción. Se trata del acuerdo entre el autor del documento y la Universidad, en el que el autor afirma conocer los derechos que le asisten y por el que autoriza a la universidad a distribuir y comunicar públicamente el documento depositado.
 - b. Documento informativo de **Cómo Registrarse para iniciar el Autoarchivo**. Para poder incluir documentos en el Área PRODUCCIÓN CIENTÍFICA E INNOVACIÓN EDUCATIVA y OBJETOS DE APRENDIZAJE, el docente debe registrarse previamente. Los pasos se especifican en este documento, que se ha incluido en la página de UvaDoc. El registro es de forma automática, el sistema detecta al usuario con el departamento en el que está adscrito.
 - c. **Guía de Autoarchivo**. Guía en la que se describen los pasos de autoarchivo para ayudar al usuario. En ella se incluye un apartado de “derecho de autor”, sobre creative commons, sherpa romeo, dulcinea...etc
4. Se han llevado a cabo las siguientes acciones:
 - a. Se ha formado al personal bibliotecario, al Grupo de trabajo de repositorio-impartiendo dos sesiones de formación en el mes de agosto de 2012. El objetivo final es contar con personal formado para impartir sesiones al personal docente e investigador de la Uva.
 - b. Se han organizado sesiones de autoarchivo en los diferentes Centros de la Uva. La presentación **Taller Express: Autoarchivo en UvaDoc**. Área de Producción Científica
 - c. El Vicerrectorado de Docencia e Investigación han **difundido a todo el profesorado**, información sobre este nuevo área. Indicando en su difusión que se harán sesiones de formación de autoarchivo en cada Centro, impartidos por sus bibliotecas.
5. La postura adoptada por la Biblioteca y la Universidad en relación con el apoyo al acceso abierto se ve reflejada en estas dos acciones:
 - a. Se ha activado el Grupo de Repositorios BUCLE, del Consorcio BUCLE, entre los responsables de repositorios. El objetivo es marcar una política común y clara en relación con el apoyo al acceso abierto en cada institución. Se ha elaborado un documento institucional conjunto con el título “**Apoyo institucional al acceso abierto de la producción científica**”. Se ha remitido este documento al Vicerrectorado de investigación.
 - b. La Universidad de Valladolid se ha puesto en contacto con los precursores del movimiento de acceso abierto, con la intención de firmar la

“**Declaración de Berlín**”, compromiso institucional de favorecer el acceso abierto.

- c. La Biblioteca ha lanzado el Blog UvaDoc, con el fin de incluir y por tanto difundir en la Comunidad Universitaria información sobre acceso abierto

En el Área de Producción Científica, se está trabajando para incorporar el campo: Fecha fin de embargo. Para indicar año, mes y día a partir del cual vence el embargo. De tal forma que el docente pueda incluir su trabajo a texto completo indicando la fecha a partir de la cual vence el embargo de su obra, en función de lo estipulado en las distintas políticas editoriales. Teniendo la seguridad que a partir de la fecha indicada se podrá automáticamente visualizar a texto completo el documento que hasta ese momento no contaba con acceso abierto.

Memoria sobre el desarrollo de las Encuestas de satisfacción de usuarios en el servicio de Biblioteca de la Universidad de Valladolid:

Después de los análisis realizados en el año 2011¹ sobre el criterio 6, resultados en los clientes, del modelo EFQM 2010, plasmados en los Planes de mejora de la bUVA del año 2011 y 2012. Trabajamos en la acción de mejora del Plan 2012 definida como “La implantación de las encuestas de satisfacción de usuarios y el establecimiento de indicadores para el seguimiento de las mismas”

En esta línea de Resultados a los clientes, establecemos como indicador principal el grado de satisfacción de los usuarios. Al que después se añadirán otros indicadores relacionados, como son el número de sugerencias y quejas de los usuarios, tasa de reclamaciones, y el plazo medio de la respuesta en estas reclamaciones.

Para identificar el grado de satisfacción de los usuarios, y en consecuencia con la acción de mejora del Plan 2011: “Establecimiento de encuestas de satisfacción de usuarios”, después de las distintas propuestas², se decidió³ que fuese el Gabinete de Estudios y Evaluación de nuestra Universidad el que llevase a cabo dichas encuestas.

¹ Documento de trabajo 1: *Evaluación del criterio 6, resultados en los usuarios en la bUVA: cuestionario Herramienta Perfil (Modelo EFQM 2010)*. Septiembre, 2011 [Disponible en la intranet de la UVA]: https://biblioteca.uva.es/intranet/main/doc.php?m=105&doc_id=300

Documento de trabajo 2: *Plan de mejora: Criterio 6: Satisfacción de usuarios en la bUVA*. Noviembre de 2011. [Disponible en la intranet de la bUVA]: https://biblioteca.uva.es/intranet/main/doc.php?m=105&doc_id=301

Documento de trabajo 3: *Plan de Mejora: criterio 6, Satisfacción de usuarios en la bUVA. Acción de mejora 1: Definir los aspectos más valorados por los usuarios y establecer indicadores para su medición*. Diciembre de 2012. [Disponible en la intranet de la bUVA]: https://biblioteca.uva.es/intranet/main/doc.php?m=105&doc_id=302

² Se recabó información sobre cómo se había llevado a cabo este proceso en otras bibliotecas. Establecimos contactos, por un lado con el grupo de investigación SECABA de la Universidad de Granada que había llevado a cabo el desarrollo de encuestas en algunas universidades, además de la granadina, en Huelva, Jaén, Cantabria...

Por otra parte también contactamos con Jesús Tapia, profesor titular del departamento de Estadística de la Uva que ha colaborado con nuestra biblioteca y que en el año 2003-04 ya realizó una Encuesta de la evaluación de la calidad en bibliotecas de la Uva.

Finalmente propusimos el modelo estandarizado de LibQUAL+ porque es el más empleado en el ámbito de las bibliotecas universitarias REBIUN, así como en otras extranjeras. Lo que permitirá posteriormente comparar.

El Gabinete de Estudios y Evaluación tomó la propuesta del modelo de encuesta de 22 preguntas a través del cuestionario LibQUAL+⁴ en el que se identifican tres aspectos percibidos por los usuarios a través de estas tres dimensiones:

- **Valor afectivo del servicio** (9 preguntas): mide las competencias del personal de la biblioteca para responder a las preguntas planteadas por los usuarios (grado de comprensión, fiabilidad, atención, disposición...)
- **La biblioteca como espacio** (5 preguntas): ¿es la biblioteca un lugar confortable y apropiado para estudiar, investigar, para trabajar individualmente o en grupo?
- **Control de la Información** (8 preguntas): ¿los recursos informativos de la biblioteca (impresos o electrónicos) cubren las necesidades de los usuarios? ¿Puede el usuario localizar la información fácilmente por el mismo?

Se definen, pues, 3 campos de aplicación específicos del indicador de satisfacción de usuarios relacionados con las percepciones y expectativas de los usuarios en tres grandes dimensiones: el servicio, las instalaciones, y el control de la información.

De esta manera, se intentan medir estos aspectos de manera permitan valorar los resultados en el tiempo y compararlos con otras bibliotecas universitarias españolas.

En el mes de octubre, el Gabinete envió un informe preliminar y un cronograma sobre la implantación de la encuesta de satisfacción de usuarios, condicionado a poder contar con personal específico para el proyecto. V. Anexo I.

Aunque el proyecto, se ha demorado, a comienzos del mes de Noviembre indicaron que se podría llevar a cabo, pues ya contaban con el personal solicitado.

El grupo de mejora del criterio 6 nos reunimos el 5 de Noviembre para realizar un análisis de la situación y proponer al gabinete una serie de precisiones y aclaraciones del informe antes señalado. V. Anexo II.

El 16 de noviembre el Gabinete de Estudios comunicó, a través de un correo electrónico, que en breve llegaría una prueba para cumplimentar el cuestionario y solicitó la indicación de una serie de cuestiones⁵.

³ Estas propuestas se trasladaron a la dirección de la biblioteca que junto con el Vicerrectorado de investigación tomaron la decisión.

⁴ <http://www.libqual.org> , desarrollado por la ARL: Association of Research Libraries.
<http://www.arl.org> .

Nuestra respuesta al Gabinete de Evaluación se recoge en el *Anexo II*.

Posteriormente, el Gabinete de Evaluación de la UVA remitió un informe técnico, que adjuntamos como anexo en el que muestran las etapas de este estudio y la respuesta a las cuestiones que planteamos. V. *Anexo IV*.

Finalmente, las encuestas de **Postgrado y Pas** se remitieron a los usuarios la semana del 7 al 11 de Diciembre y las de **Estudiantes y Profesorado** la del 14 al 18.

En reunión mantenida el 17 de diciembre con la Jefe de Servicio y la representante del gabinete se expusieron algunas cuestiones relacionadas con la encuesta.

El 18 de diciembre el Gabinete de Evaluación envía por e-mail una descripción de la versión completa de las características técnicas de la Encuesta de satisfacción de usuarios. V. *Anexo V*.

Actualmente, estamos a la espera de un nuevo informe del Gabinete de Evaluación que recoja los resultados de las encuestas, para poder reconocer y evaluar las áreas más valoradas y aquellas en las que los usuarios demandan mejoras para posteriormente se puedan tomar las decisiones correctoras oportunas.

⁵ - Qué introducción queréis que aparezca nada más dar al enlace donde se aloja el cuestionario. Me refiero a la literatura que quedará reflejada en la pantalla, por ejemplo, objetivo que se pretende alcanzar con esta encuesta.

- Explicación de la forma de valoración de cada uno de los ítems.

- Qué remitente queréis poner en los correos electrónicos, contenido de los mismos según colectivo, etc.

- A la hora de contestar, queréis que todas las preguntas del cuestionario sean obligatorias?



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA CURSO 2012/13 INFORME DE ESTADO

Objetivo general:

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid.

Objetivos específicos:

1. Desarrollar una herramienta válida, fiable y de rápida aplicación para medir la calidad percibida de las distintas áreas del Servicio de Bibliotecas
2. Determinar el nivel de calidad percibida de las bibliotecas y grado de satisfacción por colectivo o tipo de usuario (estudiantes de grado, posgrado y profesorado). Conforman 3 subpoblaciones
3. Determinar qué áreas de los servicios de biblioteca influyen más en la satisfacción de los usuarios
4. Identificar puntos fuertes y débiles de los servicios ofrecidos.
5. Limitaciones y críticas del trabajo de campo de cara a evaluaciones futuras.

Técnica de investigación

Encuesta online asistida por LimeSurvey > Para este cometido se emplean los correos electrónicos institucionales.

Fase 1 / 2:

Se contactará con todos los estudiantes a través de su correo electrónico institucional con el objeto de conseguir el mayor número de encuestas posibles.

Para ello se diseñará la muestra con un mínimo de cuotas, formadas éstas, a través de las variables de clasificación incluidas en el cuestionario:

- El usuario: pregrado y posgrado. (subpoblaciones)
- La unidad de biblioteca (centro)
- Último curso en el que está matriculado (o número de años que lleva matriculado)
- Sexo del usuario
- Etc.

Conociendo el bajo alcance en el uso del correo electrónico institucional, la fase 1 de trabajo de campo se apoyará y reforzará con encuestación a pie de biblioteca (Fase 2 / 2). Para ello, acudirán entre 2 o tres encuestadores a las distintas bibliotecas según los porcentajes de participación alcanzadas en la fase 1 y por las cuotas prefijadas en el diseño de la muestra.

Para la tercera subpoblación de usuarios: Profesorado se diseñará una muestra aleatoria estratificada. Para ello se partirá de los usuarios potenciales extraídos de la base de datos.

Unidad estadística objeto del estudio:

La unidad estadística a investigar son los usuarios potenciales del servicio de bibliotecas: estudiantes de pregrado, postgrado y profesorado, curso 2012/13.

Tamaño muestral y diseño muestral:

Muestreo exhaustivo para el caso de los estudiantes (subpoblación 1 y 2) sobre un tamaño muestral provisional de correos electrónicos pendientes de solicitar.

Muestreo aleatorio estratificado para la subpoblación de profesorado.

Base de datos:



La base de datos de estudiantes de pregrado, posgrado y profesorado a encuestar ha sido facilitada por el analista del Servicio de Bibliotecas, que contiene los datos de contacto e información necesaria para la realización del trabajo de campo.

El Gabinete de Estudios y Evaluación revisará la base de datos facilitada y tratará la información para adaptarla al sistema de recogida de información.

Se solicitará a SIGMA los correos electrónicos institucionales de los distintos colectivos implicados.

Cuestionarios:

El cuestionario basado en el modelo LibQUAL+ Ver anexo 1

Para mejorar la explotación de la información se incluirá una serie de variables de clasificación adicionales: centro al que pertenece, curso que realiza (para los estudiantes), grupo al que pertenece y centro (para el profesorado), sexo del encuestado, etc.

Fases del proyecto:

Fase I: Diseño y planificación del estudio

- Planificación de procedimientos (tratamiento de la base de datos, diseño de la muestra y cuotas, etc)
- Determinación de recursos técnicos y humanos
- Adaptación del cuestionario a aplicar a los métodos de recogida prefijados
- Selección y formación del equipo de encuestadores

Fase II: Realización del trabajo de campo

- Preparación de ficheros informáticos para la encuestación: Programación de la aplicación LimeSurvey
- Realización del trabajo de campo: Fase 1 / 2: encuestación a través del correo electrónico.
Fase 2 / 2: encuestación a pie de biblioteca.

Fase III: Depuración y validación de la información recopilada

Fase IV: Explotación de la información según diseño prefijado a priori

Fase V: Emisión de Informes de resultados y ejecutivo

Cronograma del proyecto:

El plazo estimado para la ejecución del trabajo de campo (recopilación de la información) es en torno a 6-7 semanas desde el momento que se resuelva la convocatoria de dos prácticas de empresa gestionadas desde el Área de Empresa.



CRONOGRAMA ¹	Sem45	Sem46	Sem47	Sem48	Sem49	Sem50	Sem51	Sem2	Sem3	Sem4	Sem5	Sem6	Sem7
	5-9 nov	12-16 nov	19-23 nov	26-30 nov	3-7 dic	10-14 dic	17-21 dic	7-11 ene	14-18 ene	21-25 ene	28-1 ene	4-8 feb	25-1 feb
Planificación													
Tratamiento de BBDD													
Elaboración aplicación LimeSurvey													
Trabajo campo fase1/2													
Trabajo campo fase2/2													
Depuración													
Análisis información													
Emisión informes													
Entrega													
Fechas claves													
tareas													

Otras evaluaciones pendientes de diseñar y confirmar:

- Encuesta a los no usuarios del Servicio de Bibliotecas. Propuesta: incluir una pregunta abierta para los *no usuarios* por ejemplo, *Especifica los motivos por los que no acudes a la biblioteca.*
- Evaluación de la satisfacción de usuarios de formación:
 - o Para la formación presencial
 - o Para la formación e-learning

¹ Pendiente de fijar según fecha de inicio de los dos becarios en prácticas.



ANEXO 1

CUESTIONARIO basado en el modelo libQUAL+

Colectivo implicado: usuarios potenciales (estudiantes de pregrado, postgrado y profesorado)

<i>Valor afectivo del Servicio</i>	<i>Nivel de servicio mínimo</i>	<i>Valor observado</i>	<i>Nivel de servicio deseado</i>
Af 1: El personal le inspira confianza	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 3: El personal es siempre amable	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 6: El personal es atento con las necesidades observadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>La Biblioteca como espacio</i>	<i>Nivel de servicio mínimo</i>	<i>Valor observado</i>	<i>Nivel de servicio deseado</i>
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 5: Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>Control de la información</i>	<i>Nivel de servicio mínimo</i>	<i>Valor observado</i>	<i>Nivel de servicio deseado</i>
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Observaciones / Comentarios:

Nota: Marque con un círculo el valor que estime oportuno entre la puntuación más baja (1) y la puntuación más alta (9).
Nivel de servicio mínimo: Indica cual es el nivel mínimo esperado por el usuario del servicio de la biblioteca. **Percepción del servicio (valor observado):** Indica cual es el nivel de calidad que se percibe de los servicios de la biblioteca. **Nivel de servicio deseado:** Indica cual es el nivel que desea recibir el usuario de los servicios.

ANEXO II

REUNIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO DEL CRITERIO 6:

Ayer, lunes 5 de noviembre de 2012, nos reunimos las personas que formamos parte del grupo de trabajo del **criterio 6: Resultados en los clientes**, para analizar el informe remitido por el Gabinete de Comunicación de la Uva, en relación con la puesta en marcha de la “Encuesta de satisfacción de usuarios” del servicio de Bibliotecas.

Revisado el mismo acordamos transmitir al Jefe de Servicio una serie de precisiones, que consideramos conveniente indicar:

Nos hubiera gustado visualizar el cuestionario definitivo que proporcionará la UVA y no sólo la plantilla LIBQUAL, para ver de qué manera, se “incluirán una serie de variables adicionales”, tal y como se plasma en el informe.

Indicamos que, a nuestro entender, al ser una encuesta de satisfacción y por tanto de percepción subjetiva del usuario, el modelo Libqual pregunta sobre 3 conceptos complejos: **Nivel mínimo de servicio, Valor observado y Nivel de servicio deseado**. Es necesario que estos términos se expliquen adecuadamente en el mismo impreso del cuestionario y en aquellas encuestas que se hagan, como se indica en el informe “a pie de biblioteca” se puedan aclarar por las personas que lo entreguen.

Consideramos que el bajo uso que los usuarios, sobre todo alumnos, hacen de los correos institucionales es un factor que entraña gran dificultad para que los cuestionarios lleguen a sus destinatarios, aunque se afirma que “se apoyará y reforzará con la realización de encuestas a pie de biblioteca”.

También desconocemos si la aplicación “LlmeSurve”y, facilita la cumplimentación del cuestionario *on-line* (no solo la remisión) y si es así, si los datos se procesarán automáticamente.

En el informe se habla de un plazo de ejecución del trabajo de campo de 6-7 semanas y en el cronograma se refleja el inicio de la fase ½ la semana del 12-16 de noviembre, por lo que no queda claro cuando se remitirán las encuestas.

Por otra parte se vincula la ejecución del trabajo de campo a la resolución de una convocatoria de 2 practicas de empresa, por lo que sería importante conocer, cuando se producirá la misma y si el comienzo del proceso esta vinculado a la incorporación de estas personas.

Asimismo, nos gustaría conocer, según el muestreo elaborado, el número de encuestas que, se deberán realizar y el porcentaje atribuido a cada subpoblación establecida.

Por último, echamos en falta en el informe un planteamiento de continuidad y periodicidad de las mismas.

Valladolid 5 de Noviembre de 2012

ANEXO III: Respuesta al Gabinete de Evaluación sobre algunas indicaciones.

- Qué introducción queréis que aparezca nada más dar al enlace donde se aloja el cuestionario. Me refiero a la literatura que quedará reflejada en la pantalla, por ejemplo, objetivo que se pretende alcanzar con esta encuesta.

Estimado (alumno, profesor, investigador, PAS):

Nos dirigimos a usted/ti, solicitando su/tu colaboración con el fin de recoger información sobre su/tu grado de satisfacción respecto a los servicios que la biblioteca le/te ofrece.

Para ello hemos elaborado una encuesta que le/te llevará pocos minutos contestar y su/tu aportación contribuirá a la mejora sustancial del servicio.

En cada apartado se le/te solicita que opine sobre:

Nivel de servicio mínimo: cómo espera que le atiendan mínimamente a sus demandas.

Valor observado: cómo la biblioteca le atiende realmente.

Nivel de servicio deseado: cómo le gustaría que le atendiesen en el más alto nivel.

Agradeciendo de antemano su buena disposición, nos despedimos cordialmente esperando sus respuestas.

- Explicación de la forma de valoración de cada uno de los ítems.

Releyendo algunos artículos sobre LibQUAL, no hemos conseguido averiguar la ponderación de cada apartado. Si son 22 preguntas y todo vale igual o bien, cada uno de los 3 apartados supondría un tercio, independientemente del número de preguntas.

- Qué remitente queréis poner en los correos electrónicos, contenido de los mismos según colectivo, etc.

El remitente debe de ser el Servicio de Bibliotecas (podéis indicar también si os parece que se hace desde el Gabinete).

- A la hora de contestar, queréis que todas las preguntas del cuestionario sean obligatorias?

Creo que si, aunque tampoco somos expertos y no sabemos si en otros sitios que se hayan realizado, el programa obliga necesariamente a contestar, porque en caso contrario no dejaría continuar a la siguiente pantalla.

Asimismo nos gustaría que se eliminara Asiduidad a la biblioteca o salas de estudio:

¿Con qué frecuencia utiliza la biblioteca? : el término “salas de estudio” y dejar solo Biblioteca. Se puede confundir con Aulario, salas o clases habilitadas en los centros en épocas de exámenes.

En cuanto a esta pregunta: Si en su facultad/escuela, además de la biblioteca central, hay bibliotecas de departamento, ¿cuál consulta con mayor frecuencia?

Seleccione una de las siguientes opciones

También la quitaríamos pues da lugar a confusión. Las bibliotecas de departamento no están reguladas como tal y el acceso a alguna de ellas resulta complicado. No tienen control de prestamos, ni horario estipulado, ni personal especializado, etc.



Implantación de las encuestas de satisfacción de usuarios.

Encuesta de satisfacción de usuarios del servicio de biblioteca. Curso 2012/13

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA

CURSO 2012/13

En estos momentos nos encontramos en la etapa de planificación y diseño del proyecto, es por ello que no se han concretado algunos de los aspectos iniciales del estudio (cronograma de actividades, cuadro de muestra por subpoblación,...).

Brevemente enumero las etapas que componen este estudio (las subetapas se especificarán en el informe técnico que se enviará al finalizar el proyecto):

1. Etapa previa o de estudio y planteamiento del problema.
2. Fase de planificación de la operación y de diseño del plan de muestreo
3. Etapa preparatoria de los trabajos de campo
4. Etapa de observación o de aplicación del cuestionario: trabajo de campo.
5. Etapa de tratamiento de la información recabada en campo:
6. Emisión de informes.

En la actualidad nos encontramos trabajando las etapas 1, 2 y 3.

A continuación voy respondiendo a cada uno de los apartados o aspectos planteados por el grupo de trabajo del criterio 6 tras el envío del informe de estado.

REUNIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO DEL CRITERIO 6:

*Ayer, lunes 5 de noviembre de 2012, nos reunimos las personas que formamos parte del grupo de trabajo del **criterio 6: Resultados en los clientes**, para analizar el informe remitido por el Gabinete de ~~Comunicación~~ Evaluación de la Uva, en relación con la puesta en marcha de la "Encuesta de satisfacción de usuarios" del servicio de Bibliotecas.*

Revisado el mismo acordamos transmitir al Jefe de Servicio una serie de precisiones, que consideramos conveniente indicar:

Nos hubiera gustado visualizar el cuestionario definitivo que proporcionará la UVA y no sólo la plantilla LIBQUAL, para ver de qué manera, se "incluirán una serie de variables adicionales", tal y como se plasma en el informe.

Las variables adicionales de caracterización serían:

Colectivo implicado: estudiantes de grado y posgrado

1. Titulación y Centro al que pertenece

2. Curso que realiza

3. Sexo

4. Asiduidad a la biblioteca o salas de estudio: ¿Con qué frecuencia utiliza la biblioteca?

3 a 5 días por semana

1 a 2 días por semana

2 a 3 veces al mes

1 vez al mes

Sólo vísperas de examen

Nunca

5. Si en su facultad/escuela, además de la biblioteca central, hay bibliotecas de departamento, ¿cuál consulta con mayor frecuencia?

Bibliotecas departamentales

Biblioteca central

Colectivo implicado: profesorado

1. Rama a la que pertenece

2. Grupo al que pertenece

3. Centro adscrito del profesor

El cuestionario definitivo con los flujos de preguntas se os enviará en breve (nuestra intención es utilizar un único cuestionario para los - usuarios potenciales - y - no usuarios - del servicio de bibliotecas) para que podáis aportar vuestras sugerencias.

En relación al tipo de cuestionario (modelo libqual), desde mi punto de vista es un cuestionario tedioso de contestar y esto posiblemente repercuta negativamente en la participación. Se necesita un grado de concentración y tiempo muchas veces no asumido por el entrevistado. No obstante lo seguimos al pie de la letra porque entendimos que fijabais la metodología Libqual para poderos comparar con otras universidades que la utilizan.

*Indicamos que, a nuestro entender, al ser una encuesta de satisfacción y por tanto de percepción subjetiva del usuario, el modelo Libqual pregunta sobre 3 conceptos complejos: **Nivel mínimo de servicio, Valor observado y Nivel de servicio deseado**. Es necesario que estos términos se expliquen adecuadamente en el mismo impreso del cuestionario y en aquellas encuestas que se hagan, como se indica en el informe "a pie de biblioteca" se puedan aclarar por las personas que lo entreguen.*

En breve os haremos llegar una prueba del cuestionario online, para ello necesitamos que nos paséis los correos electrónicos de aquellas personas que deseen ver y probar la aplicación.

En el momento que os enviemos el correo de invitación para participar a modo de prueba se podrán añadir todos los comentarios necesarios para facilitar su cumplimentación.

Por supuesto que habrá una etapa de formación y asesoramiento a los encuestadores para que ayuden al encuestado a la hora de responder.

Necesitaríamos que nos redactarais el contenido de los correos electrónicos de invitación tanto para el colectivo de estudiantes como profesorado.

El esqueleto sería el que a continuación detallo. Vosotros os encargaríais de redactar el contenido señalado en gris:

Para el colectivo de estudiantes:

Correo electrónico de invitación:

Estimado/a estudiante:

Ha sido invitado a participar en la siguiente encuesta: _____

El objeto del estudio... _____

Para hacerlo, por favor pulse en el siguiente enlace: XXXXXXXXX

Muchas gracias por su interés y colaboración.

Atentamente,

{ADMINNAME}

Si usted no desea participar en esta encuesta y tampoco desea recibir más invitaciones a la misma, por favor pulse en el siguiente enlace: XXXXXXXX

Correo electrónico recordatorio:

Estimado/a estudiante,

Recientemente se le invitó a participar en la encuesta de título«XXXXXXXXXXXXXXXXXX»

Advertimos que aún no la ha completado, y de la forma más atenta queríamos recordarle que todavía se encuentra disponible si desea participar. Para hacerlo, por favor pulse en el siguiente enlace: XXXXXXXXXXXX

Nuevamente le agradecemos su interés y colaboración.

Atentamente,

{ADMINNAME}

Si usted no desea participar en esta encuesta y tampoco desea recibir más invitaciones a la misma, por favor pulse en el siguiente enlace: XXXXXXXXXXXX

Correo electrónico de confirmación:

Estimado/a estudiantes :

Este correo es para confirmarle que ha completado la encuesta titulada "XXXXXXXXXXXX" y sus respuestas han quedado correctamente guardadas.

¡Muchas gracias por su participación!. Si tiene alguna duda o consulta adicional, por favor póngase en contacto con {ADMINNAME} en {ADMINEMAIL}.

Reciba un muy cordial saludo,

XXXXXXXXXX

[Para el colectivo de profesorado:](#)

Estimado/a Profesor/a:

Ha sido invitado a participar en la siguiente encuesta: _____

El objeto del estudio... _____

Para hacerlo, por favor pulse en el siguiente enlace: XXXXXXXXXXXX

Muchas gracias por su interés y colaboración.

Atentamente,

{ADMINNAME}

Si usted no desea participar en esta encuesta y tampoco desea recibir más invitaciones a la misma, por favor pulse en el siguiente enlace: XXXXXXXX

Correo electrónico recordatorio:

Estimado/a profesor/a,

Recientemente se le invitó a participar en la encuesta de título «XXXXXXXXXXXXXXXXXX»

Advertimos que aún no la ha completado, y de la forma más atenta queríamos recordarle que todavía se encuentra disponible si desea participar. Para hacerlo, por favor pulse en el siguiente enlace: XXXXXXXXXXXXX

Nuevamente le agradecemos su interés y colaboración.

Atentamente,

{ADMINNAME}

Si usted no desea participar en esta encuesta y tampoco desea recibir más invitaciones a la misma, por favor pulse en el siguiente enlace: XXXXXXXXXXXXX

Correo electrónico de confirmación:

Estimado/a profesor/a :

Este correo es para confirmarle que ha completado la encuesta titulada "XXXXXXXXXXXXXXXX" y sus respuestas han quedado correctamente guardadas.

¡Muchas gracias por su participación!. Si tiene alguna duda o consulta adicional, por favor póngase en contacto con {ADMINNAME} en {ADMINEMAIL}.

Reciba un muy cordial saludo,

XXXXXXXXXX

Consideramos que el bajo uso que los usuarios, sobre todo alumnos, hacen de los correos institucionales es un factor que entraña gran dificultad para que los cuestionarios lleguen a sus destinatarios, aunque se afirma que “se apoyará y reforzará con la realización de encuestas a pie de biblioteca”.

Efectivamente, nos anticipamos a decir que la participación va a ser baja tanto por el tipo de cuestionario como por el bajo uso de los correos institucionales (por parte de los estudiantes,

en el caso del profesorado vamos a partir de una muestra aleatoria y su baja participación, si la hubiese, no va a ser por el mismo motivo que el de los estudiantes).

Para paliar este hecho se va a recurrir a:

- Encuestar “a pie de biblioteca” Sólo para el colectivo de estudiantes del campus de Valladolid. Del resto de campus Palencia, Segovia y Soria se enviarán en papel con las cuotas que tienen que alcanzar y pidiendo el apoyo y colaboración del personal del servicio de bibliotecas del campus correspondiente. En cualquiera de los casos este refuerzo se emplearía para cubrir las cuotas por subpoblación y variables de caracterización prefijadas en la fase de diseño.

También desconocemos si la aplicación “LimeSurvey”, facilita la cumplimentación del cuestionario on-line (no solo la remisión) y si es así, si los datos se procesarán automáticamente.

Esta aplicación online facilita la remisión y cumplimentación del cuestionario.

Como he comentado anteriormente, en el momento que nos facilitéis los correos electrónicos de las personas que estéis interesadas en cumplimentar el cuestionario, a modo de prueba, os haríamos llegar un correo electrónico de invitación donde se incluye un enlace con la dirección donde se aloja el cuestionario.

El cuestionario on-line ya lo tenemos diseñado, faltaría incluir el objeto (introducción) de la encuesta y cualquier aclaración más que veáis oportuna.

Esta aplicación sólo se utiliza para la fase de trabajo de campo (recogida de la información). Para la fase de depuración, análisis y explotación de la información recabada y emisión de informes se empleará software estadístico disponible desde el Gabinete de Estudios y Evaluación.

Sobre la emisión de informes, en estos momentos nos estamos documentando sobre el informe tipo de explotación de la información siguiendo la metodología libqual. Con ello pretendemos facilitaros la comparación con otras universidades que empleen la misma metodología.

En el informe se habla de un plazo de ejecución del trabajo de campo de 6-7 semanas y en el cronograma se refleja el inicio de la fase ½ la semana del 12-16 de noviembre, por lo que no queda claro cuando se remitirán las encuestas.

Nos ha sido imposible cumplimentar este cronograma pues dependemos –como ya supondréis- también de otros Servicios y autorizaciones. En el momento que estén concluidas las fases 1,2 y 3; se deje el tiempo oportuno de adaptación a los becarios al estudio y

tengamos hecha la explotación del marco (cuadro de muestra) podríamos fijar el cronograma y fechas de cada una de las etapas que componen el estudio.

La resolución de los becarios en prácticas se ha retrasado y este hecho ha repercutido negativamente en la fecha de arranque de todo el proceso.

Por otra parte se vincula la ejecución del trabajo de campo a la resolución de una convocatoria de 2 prácticas de empresa, por lo que sería importante conocer, cuando se producirá la misma y si el comienzo del proceso está vinculado a la incorporación de estas personas.

Sí, el proceso está totalmente vinculado a la dotación de personas con unos conocimientos específicos en muestreo y a ser posible de la rama de estadística o matemáticas. Sobre todo para la fase de diseño, trabajo de campo y explotación de la información.

Asimismo, nos gustaría conocer, según el muestreo elaborado, el número de encuestas que se deberán realizar y el porcentaje atribuido a cada subpoblación establecida.

Estos datos estarán en breve, estamos explotando el marco facilitado por el Analista. Se os hará llegar un cuadro de muestra por subpoblación y variables de estratificación.

Por último, echamos en falta en el informe un planteamiento de continuidad y periodicidad de las mismas.

Una vez que se lleve a cabo este estudio, muchas fases estarán sistematizadas para ejecutarlas periódicamente. Siempre y cuando contemos con recursos humanos para ello, cosa que de momento no está asegurada y que sólo ha sido posible gracias al interés que nos hemos tomado por este asunto.

Por último, el informe ejecutivo y metodológico que se enviará al finalizar el estudio incluye, entre otros, un apartado de limitaciones y crítica de cara a operaciones futuras. En este apartado se incluirán las limitaciones que tiene el trabajo, las principales dificultades encontradas durante su realización y los métodos empleados en su solución. El objeto del mismo es realizar una crítica sobre las decisiones tomadas en cada una de las fases del proceso, para orientar ejecuciones futuras. El primer año de ejecución y arranque del proyecto cuesta más tiempo y recursos, en cursos sucesivos estos costes irán disminuyendo.

Valladolid 9 de Noviembre de 2012



Implantación de las encuestas de satisfacción de usuarios.

Encuesta de satisfacción de usuarios del servicio de biblioteca. Curso 2012/13

Características técnicas del estudio por colectivo implicado

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS COLECTIVO IMPLICADO: PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS) CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO

✓ Técnica de investigación

Encuesta online asistida a través de LimeSurvey. LimeSurvey es una aplicación open source para la aplicación de encuestas en línea.

✓ Unidad estadística objeto de la investigación

Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Valladolid en el curso académico 2012/13, según fichero facilitado por el Analista de Bibliotecas STIC.

Fecha de referencia de la información 22 de octubre de 2012

✓ Universo objeto de estudio

Del total de usuarios: PAS dados de alta –según fichero facilitado por el STIC- 1.349 se fijaron dos criterios de inclusión

Criterio1: PAS con correo electrónico institucional almacenado.

Criterio2: PAS que en los últimos 8 meses¹ haya hecho al menos un préstamo en el Servicio de Bibliotecas.

Ambos criterios conforman el marco o universo objeto de estudio.

Total marco (colectivo PAS) = 365

✓ Tamaño muestral y diseño muestral

Al ser el tamaño del marco de **365** se plantea una **muestra exhaustiva**.

A continuación se presenta la distribución inicial de la muestra (marco) por campus (variable estrato), considerando el % de adscritos a cada uno:

CAMPUS (variable de estratificación)	Total muestra (%)
PA	29 (7,9%)
SG	22 (6%)
SO	23 (6,3%)
VA (incluye Reina Sofía)	291 (82,6%)
Total UVa < colectivo PAS	365 (100%)

✓ Cuestionario

Se incluye en el anexo1: cuestionarios

✓ Plazos de ejecución del trabajo de campo

El plazo estimado para la ejecución del trabajo de campo es de 5 semanas desde la fecha de lanzamiento de los correos electrónicos de la muestra: **13- diciembre-2012**.

¹ La diferencia de tiempo entre la fecha de los dos ficheros con los datos del total de préstamos acumulados. La fecha del primer fichero es a 1 de marzo de 2012 y la del segundo es a 22 de octubre de 2012.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS COLECTIVO IMPLICADO: INVESTIGADORES CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO

✓ Técnica de investigación

Encuesta online asistida a través de LimeSurvey. LimeSurvey es una aplicación open source para la aplicación de encuestas en línea.

✓ Unidad estadística objeto de la investigación

Investigadores de la Universidad de Valladolid en el curso académico 2012/13, según fichero facilitado por el STIC - Analista de Bibliotecas

Fecha de referencia de la información 22 de octubre de 2012

✓ Universo objeto de estudio

Del total de usuarios: Investigadores dados de alta –según fichero facilitado por el STIC- 1.587 se fijaron los siguientes criterios de inclusión

Criterio1: Investigadores con correo electrónico institucional almacenado.

Criterio2: Investigadores que en los últimos 8 meses haya hecho al menos un préstamo en el Servicio de Bibliotecas.

Ambos criterios conforman el marco o universo objeto de estudio.

Total marco (colectivo Investigadores)= 794

✓ Tamaño muestral y diseño muestral

Se plantea una muestra de **455 encuestas**, obteniendo un error muestral global de +/-3% para un nivel de confianza del 95% y considerando una postura conservadora.

A continuación se presenta la distribución inicial de la muestra por campus (variable estrato), considerando el % de adscritos en cada campus:

CAMPUS (variable de estratificación)	Total muestra (%)
PA	60 (13,2%)
SG	13 (2,9%)
SO	6 (1,3%)
VA (incluye Reina Sofía)	376 (82,6%)
Total muestra UVa < colectivo investigadores	455 (100%)

✓ Cuestionario

Se incluye en el anexo1: cuestionarios

✓ Plazos de ejecución del trabajo de campo

El plazo estimado para la ejecución del trabajo de campo es de 5 semanas desde la fecha de lanzamiento de los correos electrónicos de la muestra seleccionada: **13- diciembre-2012.**



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS COLECTIVO IMPLICADO: PROFESORADO CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO

✓ Técnica de investigación

Encuesta online asistida a través de LimeSurvey. LimeSurvey es una aplicación open source para la aplicación de encuestas en línea.

✓ Unidad estadística objeto de la investigación

Personal Docente e Investigador (PDI) de la Universidad de Valladolid en el curso académico 2012/13, según fichero facilitado por el STIC - Analista de Bibliotecas.

Fecha de referencia de la información 22 de octubre de 2012

Este fichero se ha cruzado con el fichero proveniente del POD a fecha 23 de noviembre de 2012.

✓ Universo objeto de estudio

Total de usuarios: Resultado de cruzar ambos ficheros, 1.985 profesores.

Se fijaron los siguientes criterios de inclusión

Criterio1: Profesorado con correo electrónico institucional almacenado.

Criterio2: Profesorado que en los últimos 8 meses haya hecho al menos un préstamo en el Servicio de Bibliotecas.

Ambos criterios conforman el marco o universo objeto de estudio.

Total marco (colectivo Profesorado)= 1.512

✓ Tamaño muestral y diseño muestral

Se plantea una muestra de **625 encuestas**, obteniendo un error muestral global de +/-3% para un nivel de confianza del 95% y considerando una postura conservadora.

A continuación se presenta la distribución inicial de la muestra segmentada por campus y rama de conocimiento (variables estrato), considerando el % de adscritos al cruce de las variables de estratificación:

CAMPUS< Rama (variables de estratificación)	Total muestra (%)
Campus PA <	
CC. Sociales y Jurídicas	26 (4,2%)
Ingenierías y Arquitectura	35 (5,6%)
Campus SG <	
CC. Sociales y Jurídicas	48 (7,7%)
Ingenierías y Arquitectura	4 (0,6%)
Campus SO <	
Humanidades	34 (5,5%)
Ingenierías y Arquitectura	7 (1,1%)
CC. de la Salud	11 (1,8%)
Campus VA <	
Humanidades	89 (14,3%)
CC. Sociales y Jurídicas	140(22,4%)
CC. Experimentales	48 (7,7%)
Ingenierías y Arquitectura	153 (24,5%)
CC. de la Salud	29 (4,7%)
Total muestra UVa < colectivo profesorado	625 (100%)



Implantación de las encuestas de satisfacción de usuarios.
Encuesta de satisfacción de usuarios del servicio de biblioteca. Curso 2012/13
Características técnicas del estudio por colectivo implicado

✓ **Cuestionario**

Se incluye en el anexo1: cuestionarios

✓ **Plazos de ejecución del trabajo de campo**

El plazo estimado para la ejecución del trabajo de campo es de 5 semanas desde la fecha de lanzamiento de los correos electrónicos de la muestra seleccionada: **18- diciembre- 2012.**



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS

COLECTIVO IMPLICADO: ESTUDIANTES

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO

✓ Técnica de investigación

Fase 1/2 : Encuesta online asistida a través de LimeSurvey. LimeSurvey es una aplicación open source para la aplicación de encuestas en línea.

Fase 2/2 : Encuesta personal a los estudiantes del campus de Valladolid. Para la realización de la encuesta, se dispondrá de unos encuestadores con un terminal netbook que permita el simultaneo de la encuestación y la grabación de las respuestas “a pie de biblioteca”, enviándolas online al servidor central que se utilizará como repositorio de la información.

✓ Unidad estadística objeto de la investigación

Estudiantes matriculados en la Universidad de Valladolid en el curso académico 2012/13, según fichero facilitado por el STIC - Analista de Bibliotecas.

Fecha de referencia de la información 22 de octubre de 2012

Este fichero se ha cruzado con el fichero de estudiantes matriculados proveniente de SIGMA, a fecha noviembre de 2012.

✓ Universo objeto de estudio

Total colectivo estudiantes (resultado de cruzar ambos ficheros²): 24.123 estudiantes (usuarios potenciales).

Con este colectivo se han conformado dos subcolectivos:

Subcolectivo “no usuario”: Aquel estudiante que no ha realizado ningún préstamo en el Servicio de Bibliotecas.

Subcolectivo “usuario real”: Aquel estudiante que ha realizado al menos un préstamo en el Servicio de Bibliotecas.

El objetivo de esta desagregación es conocer las necesidades de cada tipo de usuario.

En esta primera fase, y para ambos colectivos, se fijó el siguiente criterio de inclusión:

Criterio1: Estudiante con correo electrónico almacenado (institucional o personal).

Por lo tanto, el marco o universo objeto de estudio por subcolectivo es:

Subcolectivo estudiante “no usuario”. Total marco = 5.567 estudiantes

Subcolectivo estudiante “usuario real”. Total marco = 18.556 estudiantes

✓ Tamaño muestral y diseño muestral

Fase 1/2 <

Subcolectivo de estudiantes “no usuarios”:

Se plantea una muestra de **189 encuestas**, obteniendo un error muestral global de +/-7% para un nivel de confianza del 95% y considerando una postura conservadora.

² Se han excluido a los estudiantes de Relaciones internacionales (codcentro=114) y a los adscritos en el Centro de posgrado (concentro=560)



Implantación de las encuestas de satisfacción de usuarios.

Encuesta de satisfacción de usuarios del servicio de biblioteca. Curso 2012/13

Características técnicas del estudio por colectivo implicado

A continuación se presenta la distribución inicial de la muestra por campus (variable estrato), considerando el % de adscritos al campus:

CAMPUS (variable de estratificación)	Total muestra (%)
PA	16 (8,7%)
SG	28 (14,6%)
SO	19 (9,9%)
VA (incluye Reina Sofía)	126 (66,8%)
Total UVa < subcolectivo estudiante "no usuario"	189 (100%)

Subcolectivo de estudiantes "usuario real":

Se plantea una muestra de **6.329 encuestas**, obteniendo un error muestral global de +/-1% para un nivel de confianza del 95% y considerando una postura conservadora.

A continuación se presenta la distribución inicial de la muestra segmentada por biblioteca asignada (variable de estratificación), considerando el % según biblioteca:

Biblioteca asignada (variable estrato)	Total muestra (%)
Campus de Palencia	540 (8,5%)
Campus de Segovia	694 (11%)
Campus de Soria	518 (8,2%)
Campus Miguel Delibes	1.051 (16,6%)
Empresariales	259 (4,1%)
ETSI Industriales	891 (14,1%)
Arquitectura	335 (5,3%)
Ciencias de la Salud	521 (8,2%)
Filosofía y Letras	577 (9,1%)
Económicas	561 (8,9%)
Derecho	382 (6%)
Total UVa < subcolectivo estudiante "usuario real"	6.329 (100%)

Fase 2/2 <

Encuestación "a pie de biblioteca". Fase complementaria y de refuerzo a la participación alcanzada en la fase anterior. Tamaño muestral y diseño muestral pendiente de prefijar.

✓ Cuestionario

Se incluye en el anexo1: cuestionarios

✓ Plazos de ejecución del trabajo de campo

Fase 1/2 : El plazo estimado para la ejecución del trabajo de campo online es de 5 semanas desde la fecha de lanzamiento de los correos electrónicos de la muestra seleccionada: **18- diciembre-2012.**

Fase 2/2 : Pendiente de prefijar.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA CURSO 2012/13 COLECTIVO IMPLICADO: PAS

Antes de pasar a contestar el cuestionario tenga en cuenta que en muchos ítems se le va a solicitar una triple valoración: primero el nivel de servicio mínimo, seguidamente su nivel de satisfacción actual sobre el mismo (percepción del servicio) y por último, el nivel de servicio deseado puntuándolo de uno a nueve (1 puntuación más baja; 9 la puntuación más alta)

Perfil del usuario: PAS

1.1 Sexo

1.2 Campus adscrito: Palencia / Segovia / Soria / Valladolid

1.3 Asiduidad a la biblioteca

3 a 5 días por semana

1 a 2 días por semana

2 a 3 veces al mes

1 vez al mes

Muy ocasionalmente

Nunca (pasar a la última pregunta U2)

<i>Valor afectivo del Servicio</i>	<i>Nivel de servicio mínimo</i>	<i>Valor observado</i>	<i>Nivel de servicio deseado</i>
Af 1: El personal le inspira confianza	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 3: El personal es siempre amable	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 6: El personal es atento con las necesidades observadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>La Biblioteca como espacio</i>	<i>Nivel de servicio mínimo</i>	<i>Valor observado</i>	<i>Nivel de servicio deseado</i>
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 5: Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>Control de la información</i>	<i>Nivel de servicio mínimo</i>	<i>Valor observado</i>	<i>Nivel de servicio deseado</i>
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

U1. Observaciones / Comentarios:

U2. Motivos por los que no acude a la biblioteca

Nota: Marque con un círculo el valor que estime oportuno entre la puntuación más baja (1) y la puntuación más alta (9). **Nivel de servicio mínimo:** Indica cual es el nivel mínimo esperado por el usuario del servicio de la biblioteca. **Percepción del servicio (valor observado):** Indica cual es el nivel de calidad que se percibe de los servicios de la biblioteca. **Nivel de servicio deseado:** Indica cual es el nivel que desea recibir el usuario de los servicios.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA CURSO 2012/13 COLECTIVO IMPLICADO: INVESTIGADORES

Antes de pasar a contestar el cuestionario tenga en cuenta que en muchos ítems se le va a solicitar una triple valoración: primero el nivel de servicio mínimo, seguidamente su nivel de satisfacción actual sobre el mismo (percepción del servicio) y por último, el nivel de servicio deseado puntuándolo de uno a nueve (1 puntuación más baja; 9 la puntuación más alta)

Perfil del usuario: INVESTIGADORES

1.1 Sexo

1.2 Campus adscrito: Palencia / Segovia / Soria / Valladolid

1.3 Asiduidad a la biblioteca

3 a 5 días por semana

1 a 2 días por semana

2 a 3 veces al mes

1 vez al mes

Muy ocasionalmente

Nunca (pasar a la última pregunta U2)

<i>Valor afectivo del Servicio</i>	<i>Nivel de servicio mínimo</i>	<i>Valor observado</i>	<i>Nivel de servicio deseado</i>
Af 1: El personal le inspira confianza	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 3: El personal es siempre amable	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 6: El personal es atento con las necesidades observadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>La Biblioteca como espacio</i>	<i>Nivel de servicio mínimo</i>	<i>Valor observado</i>	<i>Nivel de servicio deseado</i>
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 5: Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>Control de la información</i>	<i>Nivel de servicio mínimo</i>	<i>Valor observado</i>	<i>Nivel de servicio deseado</i>
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

U1. Observaciones / Comentarios:

U2. Motivos por los que no acude a la biblioteca

Nota: Marque con un círculo el valor que estime oportuno entre la puntuación más baja (1) y la puntuación más alta (9). **Nivel de servicio mínimo:** Indica cual es el nivel mínimo esperado por el usuario del servicio de la biblioteca. **Percepción del servicio (valor observado):** Indica cual es el nivel de calidad que se percibe de los servicios de la biblioteca. **Nivel de servicio deseado:** Indica cual es el nivel que desea recibir el usuario de los servicios.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA
CURSO 2012/13 COLECTIVO IMPLICADO: PROFESORADO
MÉTODO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN: LimeSurvey

Antes de pasar a contestar el cuestionario tenga en cuenta que en muchos ítems se le va a solicitar una triple valoración: primero el nivel de servicio mínimo, seguidamente su nivel de satisfacción actual sobre el mismo (percepción del servicio) y por último, el nivel de servicio deseado puntuándolo de uno a nueve (1 puntuación más baja; 9 la puntuación más alta)

Perfil del usuario: PROFESORADO

- 1.1 Sexo: Hombre/Mujer
 1.2 Campus adscrito: Palencia / Segovia / Soria / Valladolid
 1.3 Rama de conocimiento a la que pertenece: Humanidades / CC. Sociales y Jurídicas / Experimentales / Ingeniería y Arquitectura / CC. de la Salud
 1.4 Asiduidad a la biblioteca
 3 a 5 días por semana
 1 a 2 días por semana
 2 a 3 veces al mes
 1 vez al mes
 Muy ocasionalmente
 Nunca (pasar a la última pregunta U2)

En las siguientes preguntas deberá valorar la importancia y la satisfacción de una serie de servicios o recursos de la biblioteca, teniendo en cuenta que se le va a solicitar una triple valoración "1" significa poca o nada y "9" mucha

Nivel de servicio mínimo: Indica cual es el nivel mínimo esperado.

Percepción del servicio (valor observado): Indica cual es el nivel de calidad que percibe de los servicios de la biblioteca.

Nivel de servicio deseado: Indica cual es el nivel que desea recibir el usuario de los servicios

Valor afectivo del Servicio	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
Af 1: El personal le inspira confianza	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 3: El personal es siempre amable	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 6: El personal es atento con las necesidades observadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
La Biblioteca como espacio	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 5: Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Control de la información	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

U1. Observaciones / Comentarios:

U2. Motivos por los que no acude a la biblioteca



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA
CURSO 2012/13 COLECTIVO IMPLICADO: ESTUDIANTE
MÉTODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN FASE 1/2: LimeSurvey**

Antes de pasar a contestar el cuestionario tenga en cuenta que en muchos ítems se le va a solicitar una triple valoración: primero el nivel de servicio mínimo, seguidamente su nivel de satisfacción actual sobre el mismo (percepción del servicio) y por último, el nivel de servicio deseado puntuándolo de uno a nueve (1 puntuación más baja; 9 la puntuación más alta)

Perfil del usuario: ESTUDIANTE

- 1.1 Sexo: Hombre/Mujer
- 1.2 Campus adscrito: Palencia / Segovia / Soria / Valladolid
- 1.3 Curso más alto matriculado: 1, 2, 3, 4, 5, 6
- 1.4 USO DE LA BIBLIOTECA (Señala las opciones que consideres necesarias)
 - Estudiar apuntes
 - Préstamo
 - Consultar fondos de la biblioteca
 - Internet: catálogo, base de datos, descarga de documentos electrónicos
 - Otros. Especificar otros: _____
- 1.5 Asiduidad a la biblioteca
 - 3 a 5 días por semana
 - 1 a 2 días por semana
 - 2 a 3 veces al mes
 - 1 vez al mes
 - Antes de los exámenes
 - Nunca (pasar a la última pregunta U2)

En las siguientes preguntas deberá valorar la importancia y la satisfacción de una serie de servicios o recursos de la biblioteca, teniendo en cuenta que se le va a solicitar una triple valoración "1" significa poca o nada y "9" mucha

Nivel de servicio mínimo: Indica cual es el nivel mínimo esperado.

Percepción del servicio (valor observado): Indica cual es el nivel de calidad que percibe de los servicios de la biblioteca.

Nivel de servicio deseado: Indica cual es el nivel que desea recibir el usuario de los servicios

Valor afectivo del Servicio	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
Af 1: El personal le inspira confianza	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 3: El personal es siempre amable	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 6: El personal es atento con las necesidades observadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
La Biblioteca como espacio	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 5: Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Control de la información	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

U1. Observaciones / Comentarios:

U2. Motivos por los que no acude a la biblioteca



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA
CURSO 2012/13 COLECTIVO IMPLICADO: ESTUDIANTE
MÉTODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN FASE 2/2: "A PIE DE BIBLIOTECA"**

Antes de pasar a contestar el cuestionario tenga en cuenta que en muchos ítems se le va a solicitar una triple valoración: primero el nivel de servicio mínimo, seguidamente su nivel de satisfacción actual sobre el mismo (percepción del servicio) y por último, el nivel de servicio deseado puntuándolo de uno a nueve (1 puntuación más baja; 9 la puntuación más alta)

Perfil del usuario: ESTUDIANTE

1.1 Sexo: Hombre/Mujer Campus adscrito: Valladolid

1.2 Curso más alto matriculado: 1, 2, 3, 4, 5, 6

1.3 Centro en el que está matriculado (obligatorio) #Listado proporcionado por el Gabinete de Estudios y Evaluación#

1.4 Seleccione la Biblioteca que usa HABITUALMENTE #Listado proporcionado por el Gabinete de Estudios y Evaluación#

1.5 USO DE LA BIBLIOTECA (Señala las opciones que consideres necesarias)

Estudiar apuntes

Préstamo

Consultar fondos de la biblioteca

Internet: catálogo, base de datos, descarga de documentos electrónicos

Otros. Especificar otros: _____

1.6 Asiduidad a la biblioteca

3 a 5 días por semana

1 a 2 días por semana

2 a 3 veces al mes

1 vez al mes

Antes de los exámenes

Nunca (pasar a la última pregunta U2)

En las siguientes preguntas deberá valorar la importancia y la satisfacción de una serie de servicios o recursos de la biblioteca, teniendo en cuenta que se le va a solicitar una triple valoración "1" significa poca o nada y "9" mucha

Nivel de servicio mínimo: Indica cual es el nivel mínimo esperado.

Percepción del servicio (valor observado): Indica cual es el nivel de calidad que percibe de los servicios de la biblioteca.

Nivel de servicio deseado: Indica cual es el nivel que desea recibir el usuario de los servicios

Valor afectivo del Servicio	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
Af 1: El personal le inspira confianza	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 3: El personal es siempre amable	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 6: El personal es atento con las necesidades observadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
La Biblioteca como espacio	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 5: Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Control de la información	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

U1. Observaciones / Comentarios:

U2. Motivos por los que no acude a la biblioteca

18 de diciembre de 2012

AREA DE MEJORA: falta de conocimiento del grado de satisfacción del personal de la BUVA.

Elaboración de preguntas para encuesta: tercera acción de mejora

En esta tercera acción se trataba de elaborar preguntas para una encuesta cuyos resultados nos permita analizar el grado de satisfacción del personal de la UVa en relación con los indicadores seleccionados en la primera fase: de Personal, De Formación, de Participación, de Comunicación, de Recursos e infraestructuras y de Desempeño

Ya que de la encuesta de clima laboral y de desempeño se va a encargar la Gerencia de la Universidad, hemos confeccionado una serie de preguntas relativas a los demás indicadores, incluso también para el de Desempeño, con el fin de integrarlas en la encuesta general que se haga a nivel BUVa.

Como los indicadores pueden ser cuantitativos y cualitativos, aunque hemos recogido los dos aspectos, las preguntas más elaboradas van dirigidas para obtener resultados en los indicadores cualitativos que nos permitan en una tercera fase evaluar la eficacia de los aspectos recogidos en los indicadores y analizar la situación del personal que trabaja en la biblioteca con el objetivo de establecer los mecanismos adecuados para solucionar los problemas que se detecten.

Las fuentes consultadas han sido:

Rebiun

Universidad Complutense de Madrid

Universidad de Jaén

Sibid (Universidad de Alicante)

Universidad de Valladolid (encuesta año 2004)

18 de diciembre de 2012

En el indicador de Comunicación hemos añadido preguntas que nos ha enviado el grupo 7 “Personas” formado por Ana Nieto y Yolanda Cristóbal

Falta por decidir el sistema de evaluación de las repuestas: Si/No, Gradación (mal / regular/ bien/ muy bien de 1 a 5) ya que si va a ser una encuesta común con clima laboral, no sabemos si habrá que hacer todas con el mismo sistema.

PREGUNTAS PARA LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL de la BUVa

Para la realización de estas preguntas hemos tenido en cuenta dos elementos:

- a) Los indicadores relacionados con las preguntas
- b) Las preguntas propiamente dichas

Punto 1. Indicadores de personal de la BUVa

- Bibliotecarios profesionales por cada 1000 alumnos
- Técnicos y auxiliares de biblioteca por cada 1000 alumnos
- Número de usuarios por personal de la biblioteca
- Número de estudiantes por personal cualificado
- Porcentaje de técnicos en la biblioteca
- Porcentaje de becarios en la biblioteca
- Porcentaje de personal de la biblioteca (no becarios) en la UVa

(Algunos de estos datos nos los proporcionará la sección de PAS Personal de la Uva y otros los tomaremos de la RPT de la Universidad)

En este caso no hay preguntas

Punto 2 .Grado de satisfacción del personal en la formación y desarrollo profesional.

18 de diciembre de 2012

a) Indicadores

Número de cursos específicos de biblioteca / número de cursos totales

- Porcentaje del personal de la biblioteca que ha asistido a cursos
- Grado de satisfacción del personal con la formación recibida

b) Preguntas para la encuesta

- Participo suficientemente en la determinación y programación de la formación que recibo.
- La formación que recibo es eficaz y suficiente para las necesidades de mi puesto de trabajo.
- La UVa atiende mis peticiones de formación y la formación que recibo se ajusta a ellas.
- Valora si existen suficientes actividades de formación.
- La formación recibida para implantar nuevas aplicaciones, procedimientos, etc. es la adecuada.
- Consideras que existen cauces de promoción interna para el personal de la Biblioteca.
- Valora las posibilidades de promoción.

Punto 3. Grado de satisfacción en la participación.**a) Indicadores**

- Porcentaje de participación del personal de la biblioteca en grupo de mejora
- Porcentaje de sugerencias del personal incorporadas respecto a las sugerencias pertinentes
- Porcentaje de sugerencias incorporadas con reconocimiento público
- Número de quejas emitidas por el personal de la biblioteca
- Porcentaje de quejas atendidas en plazo
- Grado de satisfacción del personal de la biblioteca con la participación

18 de diciembre de 2012

b) Preguntas para la encuesta

-Participo en la toma de decisiones relacionadas con mi función y ámbito de responsabilidad.

-Participo en grupos de mejora.

-En caso de participar en grupos de mejora, valora tu participación en los procesos de mejora de la Biblioteca

-Conozco la existencia de grupos de participación y su funcionamiento.

-En la BUVa se fomenta la cultura de grupos de trabajo como método de mejora continua e implantación de planes de trabajo.

-Crees que existen mecanismos adecuados para canalizar tus sugerencias. Si es Sí, valora de que forma han sido atendidas y resueltas. Gradación: mal/regular/ bien/muy bien

-Crees que existen mecanismos adecuados para canalizar tus quejas. Si es Sí, valora de qué forma crees que han sido atendidas y resueltas.

-Crees que hay un reconocimiento público a tus sugerencias incorporadas

Punto 4. Grado de satisfacción en la comunicación.**a) Indicadores**

- Grado de satisfacción del personal de la biblioteca con la comunicación

b) Preguntas para la encuesta

-Tengo siempre la información necesaria y actualizada para desempeñar adecuadamente mis funciones. (distintas fuentes. Rebiun, Geuin, Iwetel etc.)

-Se realizan reuniones informativas suficientes a nivel del servicio bibliotecario.

-Los contenidos de la intranet me permiten estar informado de todos los aspectos que afectan al desarrollo de mi puesto de trabajo.

-Estoy correctamente informado de las políticas de la biblioteca que me afectan (se refiere exclusivamente a la biblioteca universitaria)

18 de diciembre de 2012

- Considero que la biblioteca se esfuerza por mantener informados sobre aspectos institucionales que afectan a sus empleados. (Decisiones del equipo rectoral, gerencia respecto al servicio de biblioteca)
- Crees que tus superiores conocen tus intereses, expectativas y necesidades laborales
- Valora la comunicación de tus superiores contigo (comunicación descendente)
- Valora la comunicación con tus superiores (comunicación ascendente)
- Valora la comunicación con tus compañeros. (comunicación transversal)

Punto 5. Grado de satisfacción en recursos e infraestructuras.

a) Indicadores

- Grado de satisfacción con los recursos e infraestructuras
 - a) Medios y materiales para el desarrollo del trabajo
- Grado de satisfacción del personal de la biblioteca con las condiciones ambientales
 - a) Condiciones físicas y ambientales

b) Preguntas para la encuesta

- Dispongo de medios y materiales de oficina suficiente para desarrollar mis funciones
- Dispongo de las aplicaciones informáticas adecuadas para desarrollar mi función.
- Considero adecuadas las condiciones físicas y ambientales de mi puesto de trabajo y su entorno (espacio, luz, seguridad, ruido, ergonomía ...).
- La limpieza de las instalaciones es adecuada.

Punto 6. Grado de satisfacción en el Desempeño específico del trabajo

a) Indicadores

% del conocimiento del contenido del puesto de trabajo / total respuestas

b) Preguntas para la encuesta

18 de diciembre de 2012

- Conoces las funciones, tareas y responsabilidades de tu puesto de trabajo.
- Sabes si existen manuales de procedimiento para las tareas o funciones que desempeñas en tu puesto de trabajo
- Conoces el equipamiento informático y los recursos físicos de la biblioteca.
- Sabes manejar correctamente estos recursos
- Conoces las aplicaciones, productos y herramientas de la biblioteca. Y sabes cómo utilizarlos
- Sabes cómo utilizarlos.
- El trabajo de la biblioteca está bien organizado.
- El organigrama de la biblioteca es claro y está bien definido.
- Mis funciones y responsabilidades están claramente definidas.
- El sistema de cargas de trabajo es adecuado.
- Mis conocimientos y capacidades se adecuan a las tareas que realizo actualmente.
- Valora tus relaciones con el inmediato jefe jerárquico.
- Valora tus relaciones con el equipo actual de trabajo (con tus compañeros de trabajo).

Con esta tercera acción damos por realizadas las dos acciones correspondientes al 2º Plan de Mejora que finalizó el 31 de diciembre de 2012.

AREA DE MEJORA: falta de conocimiento del grado de satisfacción del personal de la BUVa.

“Realización de las fichas de Indicadores”: segunda acción de mejora

El grupo siete de Mejora, Excelencia Uva, “Resultados en las personas” para el 2ª seguimiento de las Acciones del Plan de Mejora de la BUVa presentó el siguiente informe de la primera fase de esta acción el 28 de septiembre de 2012.

OBJETIVO: Una vez identificados los indicadores para medir el grado de satisfacción del personal de la BUVa, hemos elaborado la ficha de cada uno de ellos refundiendo alguno de los seleccionados en el informe anterior y eliminando otros que nos parecían repetidos. Hemos valorado, como ya dijimos en el informe anterior, la capacidad para recopilar datos y gestionarlos, con el fin de poder hacer un seguimiento de los mismos.

En esta fase se trataba de elaborar las fichas de los indicadores que previamente habíamos seleccionado: de Personal, De Formación, de Participación, de Comunicación, de Recursos e infraestructuras y de Desempeño.

Los 16 indicadores, están bajo 6 epígrafes

1) Indicadores de personal de la BUVa

01- Bibliotecarios profesionales

02-Técnicos y auxiliares de Biblioteca

03 Usuarios totales de la Uva

2) Indicadores de Formación y Desarrollo profesional

04- Porcentaje de formación

05- Grado de satisfacción con la formación recibida

3) Indicadores de Participación

- 06- Participación del personal BUVa en grupos de mejora
- 07- Porcentaje de sugerencias resueltas en plazo
- 08- Porcentaje de quejas resueltas en plazo

4) Indicadores de Comunicación (vertical, horizontal, transversal):

- 09- Grado de satisfacción en la comunicación vertical ascendente
- 10- Grado de satisfacción en la comunicación transversal del personal de la BUVa
- 11- Satisfacción en el intercambio de información entre el personal BUVa

5) Indicadores de recursos e infraestructuras

- 12-Grado de satisfacción con los recursos y condiciones ambientales

6) Indicadores de desempeño (responsabilidad profesional a unos objetivos) del puesto de trabajo:

- 13- Conocimiento del personal de los contenidos del puesto de trabajo
- 14- Conocimiento del personal de los recursos disponibles
- 15- Conocimiento del personal de sus funciones y responsabilidades
- 16- Grado de satisfacción del personal con su puesto de trabajo

Una vez elaboradas las fichas presentadas en este informe con fecha 28 de septiembre de 2012, el grupo siguió trabajando con las mismas para proceder a su cumplimentación que presentamos en archivo adjunto y con el informe siguiente.

Nos hemos encontrado con bastantes dificultades a la hora de rellenar las fichas pues exceptuando las tres primeras relativas a personal cuantitativo y cualitativo en las que si

teníamos datos fiables y comparables con otras universidades de similares características, el resto plantea muchas dudas en la recogida de datos:

-Empezando **por los tres primeros indicadores**, en los que se busca la relación porcentual entre el personal BUVa y usuarios y alumnos de la biblioteca, se trata de lograr la eficiencia en la gestión de los recursos humanos de la biblioteca permitiéndonos comparar la dotación de personal de otras bibliotecas de características similares, por ej. Salamanca y Oviedo. El indicador **01** nos va a permitir evaluar y comparar la estructura organizativa encargada de dirigir y ejecutar los procesos fundamentales de la biblioteca. (la relación porcentual es muy parecida a la de Salamanca). Sin embargo, en el indicador 02 que relaciona el número de técnicos y auxiliares con el número de alumnos, estamos algo más lejos del indicador de la Universidad de Salamanca. El indicador 03 también nos da buenos resultados, cercanos al de Salamanca.

Resumiendo en cuanto a estos tres indicadores, aunque no estamos mal en personal para atender a alumnos y usuarios totales, hay que tratar de aumentar en un caso y reducir en otro el valor de los indicadores para poder dar un servicio de mayor calidad que redunde en la satisfacción de todos.

-**Indicadores de formación y satisfacción con la formación recibida (04 y 05)**. Del Negociado de Formación de la UVa los cursos realizados y el resultado de las encuestas de satisfacción de los mismos pero no sabemos si el total de personas que salen son las mismas en cada curso. Convendría establecer una base de datos para saber realmente el personal que se ha formado Y en cuanto a la valoración de los cursos, tenemos datos globales de los 4 cursos que nos han enviado pero no sabemos el porcentaje de gente que ha contestado a las encuestas Habría que confeccionar una tabla en Excel con el número total de cursos impartidos y el número de miembros de la plantilla BUVa que los ha hecho.

La finalidad de este indicador es hacer un seguimiento de la oferta de cursos de formación del personal de la biblioteca, tanto obligatorio como voluntario, para comprobar su evolución en el tiempo y su grado de adecuación temática a las previsiones. Nos sirve para medir el esfuerzo en la formación del personal aunque es un indicador complejo porque aún la medición de diversos valores pero muy válido porque ofrece una visión de conjunto interesante para la planificación de la formación

Se han realizado distintos tipos de cursos. De adecuación profesional que suelen ser cursos obligatorios que tienen como objetivo la adaptación del trabajador a su puesto de trabajo o a puestos que se han visto afectados por modificaciones técnicas o funcionales ; cursos de perfeccionamiento, son cursos específicos con el fin de actualizar conocimientos promoviendo el desarrollo personal y profesional ; y por último cursos de formación general en distintas áreas.

Lo que si hay es una apuesta decidida por el desarrollo de las nuevas tecnologías con la implementación de cursos virtuales. Además, los planes de formación suelen estar orientados a la adaptación de nuevas tecnologías y nuevos ámbitos profesionales (web 2.0, digitalización de fondos, etc.)

-Indicador de participación en grupos de mejora 06. El indicador nos da un porcentaje de casi del 20% en la participación del personal. No es muy alto pero hay que destacar la alta participación del grupo de bibliotecarios profesionales (60 %) frente al resto de los bibliotecarios (técnicos y auxiliares). Habría que conseguir el objetivo propuesto en la ficha del indicador incentivando a la gente más reacia puesto que redundará en beneficio tanto del servicio bibliotecario como personal.

-Sugerencias y quejas resueltas en plazo (07 y 08). En Intranet hay un apartado de **Opina y Participa** pero no hay datos. Puestos al habla con Carmen Sánchez y Javier Redondo, nos dicen que los pocos datos que ha habido sobre el tema no se guardan. Debió de haber 3 o 4 sugerencias basadas en algún aspecto referido al personal de la BUVa que fueron contestadas en su momento. Se debe implementar una base de datos o actualizar la que hay y ponerla más a la vista para que recoja las sugerencias y quejas enviadas y las que se han resuelto o contestado en plazo. De esta manera tendremos datos para poder sacar el indicador que nos muestre el descontento o la satisfacción del personal.

-Comunicación e intercambio de información entre el personal BUVa (09, 10 y 11). Aunque hemos querido buscar un valor de indicador tanto en la comunicación vertical ascendente como en la transversal y el intercambio de información, no ha sido posible. Nos basamos en la encuesta que sobre este tema hizo el **grupo 3 de Personas** para sacar de allí los datos y no se puede. Son tan exhaustivas y con tanta repuesta a cada pregunta que no sirven para rellenar la ficha de nuestros indicadores. No obstante, siguiendo las

Resultados en las personas, de acuerdo al Plan de Mejora BUVa 2011

Conclusiones de la encuesta de este grupo 3 que sacaron después de analizar las repuestas, se constata que la comunicación entre el personal de bibliotecas es considerada como buena por una gran mayoría. El personal administrativo está contento con la comunicación que tiene con el resto de los grupos. Solo está descontento el grupo de Técnicos/Oficiales de biblioteca en su comunicación con la directora de la BUVa.

Siguiendo el informe de la encuesta, la información descendente es valorada como precisa, útil, algo limitada en cuanto a organización y en general actualizada y fiable. La información ascendente también se considera precisa, útil, organizada, actualizadas aunque algo menos fiable.

Sin embargo en la comunicación transversal parece que hay cierto descontento respecto a la comunicación con compañeros de otros centros (16% mala) aunque en general la consideran precisa, útil, organizada y fiable.

Resumiendo, aunque nosotros pensamos que la comunicación en todos los sentidos y la información ha mejorado muchísimo en este año 2012, hemos elaborado en la tercera acción una serie de preguntas más concretas para incluir en la encuesta de clima laboral (pendiente de realización) y conocer el grado de satisfacción real con el fin de poderlo reflejar en los indicadores.

-Desempeño del puesto de trabajo (12-16). Para conocer la satisfacción que tiene la gente con los recursos, condiciones ambientales, contenidos, funciones etc. de su puesto de trabajo hay que esperar a que se realice la encuesta de clima laboral de la que se va a encargar la Gerencia de la universidad.

Valladolid, 18 de diciembre de 2012

Anexo: Fichas de Indicadores

FICHA DE INDICADORES

Código	RP-01	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	15/10/2012
--------	-------	---------	---------	---------------	------------

Resultados en las personas, de acuerdo al Plan de Mejora BUVa 2011

Denominación	Bibliotecarios profesionales		
Descripción	Relación porcentual entre el número de bibliotecarios profesionales y número de alumnos		
Fórmula	$\frac{\text{Número de bibliotecarios profesionales}}{\text{Número de alumnos}} \times 1000 =$		
Fuente de información	RPT y Servicio de Personal de la UVa , Estadísticas y Memorias BUVa . Rebiun		
Periodicidad	Anual	Responsable	Servicios Centrales BUVa
Observaciones	Alumnos de licenciaturas, diplomaturas, grado y máster.		
Indicadores relacionados	RP 02, RP 03 y grupo RC		

Valor de referencia	Universidad de Salamanca : 1'59	Objetivo	Alcanzar el 2 en el valor de nuestro indicador
Valor indicador	Año 2012 : 1'52		
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	El valor de nuestro indicador está próximo al valor de referencia seleccionado y nuestro objetivo será llegar a él. Este indicador está muy relacionado con la satisfacción de usuarios y aunque en este momento no disponemos de encuesta de satisfacción de usuarios, tenemos la impresión de que están satisfechos con el servicio prestado.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RP02	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	15/11/2012
Denominación	Técnicos y auxiliares de biblioteca				
Descripción	Número de técnicos y auxiliares de biblioteca				

Resultados en las personas, de acuerdo al Plan de Mejora BUVa 2011

Fórmula	$\frac{\text{Nº de Técnicos + Nº de auxiliares biblioteca}}{\text{Número de alumnos}} \times 1000 =$		
Fuente de información	RPT y Servicio de Personal de la UVA , Estadísticas y Memorias BUVa . Rebiun		
Periodicidad	Anual	Responsable	Servicios Centrales BUVa
Observaciones	Alumnos de licenciaturas, diplomaturas, grado y máster.		
Indicadores relacionados	RP 01, RP 03 y grupo RC		

Valor de referencia	Universidad de Salamanca: 4'13	Objetivo	Alcanzar un 4 en el valor de nuestro indicador
Valor indicador	Año 2012 : 3'33		
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	El valor de nuestro indicador no está muy lejos del valor de referencia pero convendría llegar al menos a 4 técnicos por cada 1000 alumnos. Tampoco contamos con la encuesta de satisfacción de usuarios pero como en el indicador 01 pensamos que nuestros usuarios en general están bastante satisfechos con los servicios prestados.
-------------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RP03	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	15/11/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Cuanto menor sea el indicador , mejor

Denominación	Usuarios total UVa
Descripción	Número de usuarios totales por personal total BUVa
Fórmula	$\frac{\text{Número de usuarios UVa}}{\text{Número de personal BUVa}} =$

Resultados en las personas, de acuerdo al Plan de Mejora BUVa 2011

	Personal total de la biblioteca		
Fuente de información	RPT y Servicio de Personal de la UVa , Estadísticas y Memorias BUVa . Rebiun		
Periodicidad	Anual	Responsable	Servicios Centrales BUVa
Observaciones			
Indicadores relacionados	RP 01, RP 02 y grupo RC		

Valor de referencia	Universidad de Oviedo 197'93	Objetivo	Bajar el valor de nuestro indicador a 240
Valor indicador	Año 2012 : 260'24		
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Nuestro indicador no es malo pero hay que procurar bajarlo. A pesar de la situación actual, incrementar el personal aunque también puede bajar por un descenso de usuarios siempre que el personal sea el mismo.
------------------------------	--

FICHA DE INDICADORES

Código	RP04	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	15/11/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Porcentaje de formación
Descripción	Relación porcentual entre el personal que ha realizado cursos de formación y el personal total de bibliotecas
Fórmula	Nº de personas BUVA que han realizado cursos de formación

Resultados en las personas, de acuerdo al Plan de Mejora BUVa 2011

	----- x 100 = Personal total de la biblioteca		
Fuente de información	Memorias BUVa, Negociado Formación UVa		
Periodicidad	Anual	Responsable	Servicios Centrales BUVa
Observaciones			
Indicadores relacionados	RP 05 y RP 06, 07, 08 de participación		

Valor de referencia		Objetivo	Es difícil marcar un objetivo puesto que no tenemos valor de indicador.
Valor indicador	Año 2012		
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Tenemos el número de personas que han hecho cursos pero sin especificar si son las mismas en todos. No sacamos indicador porque su valor puede estar falseado ya que pueden existir personas que participen en diversos cursos y se están contabilizando varias veces. Por lo tanto, sería necesario establecer una base de datos para conocer realmente el personal formado y poder dar un valor del indicador fiable.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RP05	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	15/11/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Grado de satisfacción con la formación recibida
Descripción	Grado de satisfacción medio del personal formado con los cursos de formación
Fórmula	Σ valoración media de los cursos / número de cursos impartidos
Fuente de información	Encuestas del negociado de formación



INFORME Y FICHAS DE INDICADORES. ACCIONES DEL CRITERIO 7 EFQM:

Resultados en las personas, de acuerdo al Plan de Mejora BUVA 2011

Periodicidad	Anual	Responsable	Servicios Centrales BUVA
Observaciones	Solo se computarán los cursos de temática profesional.		
Indicadores relacionados	RP 04 y RP 06, 07 y 08		

Valor de referencia		Objetivo	Alcanzar el 8 % en el valor de nuestro indicador.
Valor indicador	Año 2012 : 7,63		
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Es un indicador bueno, suponiendo que hayan contestado todos los encuestados.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RP06	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	15/11/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Participación del personal BUVA en grupos de mejora
Descripción	Relación porcentual entre el personal que ha participado en grupos de mejora y el personal total de la biblioteca
Fórmula	Número de personas que ha participado en grupos de mejora

Resultados en las personas, de acuerdo al Plan de Mejora BUVa 2011

	-----x100 =		
	Personal total de la BUVa		
Fuente de información	Documentación BUVa		
Periodicidad	Anual	Responsable	Servicios Centrales BUVa
Observaciones			
Indicadores relacionados	RP 07 y 08 y GP (Personas)		

Valor de referencia	Universidad de Huelva 31'14	Objetivo	Alcanzar el 25% en el valor del indicador
Valor indicador	Año 2012 : 19'5		
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	No está mal pero hay que tener en cuenta que en estos grupos la mayor participación ha sido del grupo de bibliotecarios (directores y jefes de sección). Hay que conseguir que participen mas los técnicos
------------------------------	--

FICHA DE INDICADORES

Código	RP07	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	15/11/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Porcentaje de sugerencias resueltas en plazo
Descripción	Relación porcentual entre el numero de sugerencias resueltas en plazo y el número total de sugerencias recibidas
Fórmula	Número de sugerencias resueltas en plazo -----x100

Resultados en las personas, de acuerdo al Plan de Mejora BUVa 2011

	Número de sugerencias totales recibidas		
Fuente de información	Buzón de sugerencias y encuestas BUVa Grupo 3		
Periodicidad	Anual	Responsable	Servicios Centrales BUVa
Observaciones	No hay recogida de datos aunque si un buzón de Opina y participa en Intranet.		
Indicadores relacionados	RP 06, 08 y RP Grupo 3 (Personas)		

Valor de referencia		Objetivo	Alcanzar e 100 % el valor de nuestro indicador
Valor indicador	Año 2012		
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Hay que implantar una base de datos que recoja las sugerencias enviadas y las resueltas o contestadas. Mejor poner el sistema de recogida en la página de la btca. que en la Intranet
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RPO8	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	15/11/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Porcentaje de quejas resueltas en plazo
Descripción	Relación porcentual entre el número de quejas resueltas en plazo y el número de quejas totales recibidas
Fórmula	$\frac{\text{Número de quejas resueltas en plazo}}{\text{Número de quejas totales recibidas}} \times 100$
Fuente de información	Buzón de quejas y encuestas BUVa

Resultados en las personas, de acuerdo al Plan de Mejora BUVa 2011

Periodicidad	Anual	Responsable	Servicios Centrales BUVa
Observaciones	No hay recogida de datos aunque si un buzón de Opina y participa en Intranet.		
Indicadores relacionados	El 06 y 07 de participación y los del Grupo 3 (Personas)		

Valor de referencia		Objetivo	Alcanzar el 100 % el valor de nuestro indicador
Valor indicador	Año 2012 :		
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Hay que implantar una base de datos que recoja las quejas enviadas y las resueltas o contestadas
------------------------------	--

FICHA DE INDICADORES

Código	RP09	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	15/11/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Grado de satisfacción en la comunicación vertical ascendente
Descripción	Relación porcentual entre el personal satisfecho con la comunicación vertical ascendente y el personal total de la biblioteca
Fórmula	Número de personal BUVa satisfecho con la comunicación vertical ascendente : -----x100= Total personal BUVa
Fuente de información	Encuestas BUVa

Resultados en las personas, de acuerdo al Plan de Mejora BUVa 2011

Periodicidad	Anual	Responsable	Servicios Centrales BUVa
Observaciones			
Indicadores relacionados	RP 10 y RP 11 y GP 3 grupo 3 (Personas)		

Valor de referencia	Sin datos en otras bibliotecas.	Objetivo	Alcanzar el 100 % el valor de nuestro indicador
Valor indicador	Año 2012: No hay datos. Pendiente de realización de encuesta de clima laboral		
Gráfico de la evolución			
.			

Interpretación del indicador	Interpretar el indicador
------------------------------	--------------------------

FICHA DE INDICADORES

Código	RP10	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	15/11/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Grado de satisfacción en la comunicación transversal del personal de la BUVa
Descripción	Relación porcentual entre el personal satisfecho con la comunicación transversal y el personal total de la biblioteca
Fórmula	$\frac{\text{Número de personal de la BUVa satisfecho con la comunicación transversal}}{\text{Número total de personal de la BUVa}} \times 100$
Fuente de información	Encuestas BUVa

Resultados en las personas, de acuerdo al Plan de Mejora BUVa 2011

Periodicidad	Anual	Responsable	Servicios Centrales BUVa
Observaciones			
Indicadores relacionados	RP 06,07,y 08 de participación, RP 09 y 11 de comunicación y GP 3 Grupo 3 (Personas)		

Valor de referencia	Sin datos en otras bibliotecas	Objetivo	Alcanzar el 100 % el valor de nuestro indicador
Valor indicador	Año 2012: No hay datos. Pendiente de realización de encuesta de clima laboral		
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	
------------------------------	--

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Área de mejora	Acción	Responsable	Indicadores	Meta	Fecha ejecución
Falta de identificación de bibliotecas excelentes con las que nos podamos comparar	Identificar bibliotecas universitarias excelentes, con estructura y organización semejantes a la nuestra, para establecer comparaciones a través de indicadores	GM 8	Posición en el ranking de bibliotecas excelentes	Conocer posición BUVa Detectar indicadores por debajo de la media	31/12/2012

Tras analizar el mapa de las universidades españolas y observar atentamente sus bibliotecas decidimos comparar la BUVa con las Bibliotecas de las Universidades de Granada, Oviedo, Sevilla y Zaragoza; todas ellas con sellos de calidad y semejantes en tamaño y estructura a nosotros.

- Oviedo (<http://buo.uniovi.es/>): sello 200+ (2011)
- Sevilla (<http://bib.us.es/>): sello 300+ (2010)
- Zaragoza ([http:// biblioteca.unizar.es/](http://biblioteca.unizar.es/)): sello 400+ (2011)
- Granada (<http://biblioteca.ugr.es/>): sello 500+ (noviembre 2012)

Hemos hecho la comparación con las cuatro bibliotecas seleccionadas a través de indicadores que respeten la norma ISO 11620:1998 y que se refieren a:

1. **Infraestructura (apertura, locales, equipo).**
2. **Colecciones o fondo bibliográfico.**
3. **Presupuesto.**
4. **Servicios.**
5. **Personal (incluyendo a los usuarios).**

Hemos elaborado una tabla con estos indicadores para establecer la comparación, tomando todos los datos de Rebiun.

Aunque tenemos algunos datos de 2011 hemos optado por elegir el año 2010 ya que hay más datos y por ende nuestro cuadro comparativo está más cumplimentado y permite sacar más conclusiones. No obstante nos ha parecido oportuno, dado el delicado momento económico actual, incluir los datos del 2011 referentes al presupuesto. Nuestra sospecha de que la situación comparativa de la BUVa podría cambiar se ha confirmado al elaborar el cuadro de los ratios 2011 para este campo.

Para resaltar nuestro caso concreto, la Biblioteca de la Universidad de Valladolid, y visualizar su posición hemos utilizado cuatro colores:

- **ROJO**, cuando la BUVa está por debajo de todas las bibliotecas con las que nos comparamos.
- **ÁMBAR**, cuando la BUVa se encuentra en una posición intermedia, por debajo de la media.
- **AMARILLO**, cuando la BUVa se encuentra en una posición intermedia, por encima de la media.
- **VERDE**, cuando la BUVa está por encima de todas las bibliotecas con las que nos comparamos.

A) TABLA COMPARATIVA

1. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

Año 2010	Granada	Oviedo	Sevilla	Zaragoza	VALLADOLID	MEDIA
Centros bibliotecarios	22	15	20	25	18	20
Accesibilidad para discapacitados						
Superficie en metros cuadrados	27.227	22.405	23.094	22.609	23.325	23.732
Puestos de lectura	5.658	4.087	5.481	4.812	5.327	5073
Nº de puestos de lectura adaptados						
Salas de formación (nº de puestos)	213	321	121	116		192,75
Salas de trabajo en grupo (nº de puestos)	260	84	277	142	819	316,4
Estanterías libre acceso (metros lineales)	35.307	17.126	23.373	17.367	18.557	22346
Estanterías depósito (metros lineales)	29.090	28.588	34.040	29.366	31.379	30493
Pcs de uso interno de la plantilla	178	117	253	176	104	165,6
Pcs de uso público	610	145	648	198	295	379,2
Total Pcs (uso interno + uso público)	788	262	901	374	399	544,8
Portátiles de uso público						
Cámaras de fotos						
USBs						
Nº de instrumentos de reproducción de distinto tipo (microformas, vídeos..)	244	108	261	134	146	178,6

Fuente de los datos: Rebiun

2. FONDOS BIBLIOGRÁFICOS

Año 2010	Granada	Oviedo	Sevilla	Zaragoza	VALLADOLID	MEDIA
Ítems de monografías en papel informatizados	1.290.506	941.866	1.646.489	1.054.660	956.877	1178079,6
Monografías ingresadas en el año por compra	62.903	10.301	35.565	8.849	23.430	28209,6
Monografías ingresadas en el año por donativo o intercambio	7.753	8.711	8.811	13.403	4.230	8581,6
Ítems de monografías en papel ingresados e informatizados durante el año en curso	70.656	19.012	44.376	22.252	27.660	36791,2
Títulos de monografías audiovisuales	15.602	13.410	21.049	28.934	15.725	18944
Ítems de monografías audiovisuales informatizados	37.592	9.588	45.996	52.481	16.768	32485
Títulos de publicaciones periódicas en papel	15.602	13.410	21.049	28.934	15.725	18944
Títulos de publicaciones periódicas en papel en curso de recepción (vivas)	8.219	4.659	5.725	5.862	4.737	5840,4
Títulos de publicaciones periódicas en papel ingresadas por compra	4.644	3.051	3.112	2.131	2.200	3027,6
Títulos de publicaciones periódicas en papel ingresadas por donativo o intercambio	3.575	1.608	2.613	3.731	2.537	2812,8
Títulos de publicaciones periódicas en papel muertas	7.383	8.751	15.324	23.072	10.988	13103,6
Monografías electrónicas de pago o con licencia	245.103	93.104	393.251	1.346	965	146753,8
Publicaciones periódicas de pago o con licencia	39.685	23.900	27.618	7.860	18.211	23454,8

Bases de datos de pago o con licencia a las que se accede	133	93	166	53	32	95,4
Recursos electrónicos propios	14.588	3	7	4.294	1	3778,6
Otros recursos electrónicos de libre acceso seleccionados por la biblioteca	88.149	20.240	110.421	27.616	57.158	60716,8
Títulos informatizados	882.116	586.315	1.076.187	579.836	582.286	741348
Ítems informatizados	1.289.067	866.318	1.670.338	890.713	879.252	1119137,6
Total manuscritos del Fondo Antiguo	1.993	849	1.217	420	528	1001,4
Total incunables del Fondo Antiguo	57	23	307	406	197	198
Total de impresos (1501-1800) del Fondo Antiguo	26.938	16.787	52.000	29.582	24.930	30047,4
Total de impresos (1801-1900) del F. Antiguo	34.680	37.291	23.280	27.519	12.690	27092

Fuente: Rebiun

3. PRESUPUESTO

Año 2011	Granada	Oviedo	Sevilla	Zaragoza	VALLADOLID	MEDIA
Gasto total en recursos de información	3.247.373	3.414.086	5.208.613	3.053.302	2.131.570	3.410.989
Gasto en compra de monografías impresas	1.344.299	279.133	1.444.310	336.998	225.609	726.070
Gasto en suscripción de publ. periódicas impresas	511.932	2.087.790	408.192	341.740	258.992	721.729
Gasto en compra de material no librario	28.108	5.111	8.284		154.589	55.995
TOTAL SOPORTE NO ELECTRÓNICO	1.884.339	2.372.034	1.860.786	678.738	639.190	1.487.017
Gastos en monografías electrónicas de pago o con licencia	261.284		357.988	10.298		209.857
Gasto en publ. Periódicas electrónicas de pago o con licencia	687.283	706.678	2.225.481	2.018.476	1.286.838	1.384.951
Gasto en Bases de datos de pago, con licencia	410.041	335.374	715.632	345.790	205.542	402.476
TOTAL SOPORTE ELECTRÓNICO	1.358.608	1.042.052	3.299.101	2.374.564	1.492.380	1.913.341

Fuente: Rebiun

4. SERVICIOS

Año 2010	Granada	Oviedo	Sevilla	Zaragoza	VALLADOLID	MEDIA
Número de entradas a las bibliotecas	3.782.965	1.604.246		3.408.172		2931794,33
Préstamos domiciliarios	481.630	212.915	824.694	312.916	259.132	418257,4
Consultas a la web de biblioteca	1.556.763	338.994	10.145.322	1.651.013	6.967.492	4131916,8
Consultas al catálogo de la biblioteca	3.000.771	3.097.113	4.831.754	585.319	6.015.990	3506189,4
Búsquedas o consultas en recursos electrónicos de pago o con licencia	1.631.386	783.692	1.533.872	574.161	206.128	945847,8
Documentos descargados de los recursos electrónicos de pago o con licencia	1.154.129	252.864	1.618.835	540.988	239.302	761223,6
<u>FORMACIÓN DE USUARIOS</u>						
Número de cursos impartidos a usuarios	210	173	431	130	125	213,8
Formación reglada	30	8	253	16		76,75
Formación no reglada	180	165	178	114	125	152,4
Número de horas	1.089	586	1.609	358	375	803,4
Número de horas de formación reglada	586	256	1.268	160		567,5
Número de créditos	53	0		6,4		19,8
Horas de formación no reglada	503	330	341	198	237	321,8
Número de asistentes	6.115	1.218	13.957	3.447	2.883	5524
Asistentes a formación reglada	1.209		10.921	639		4256,33333
Asistentes a formación no reglada	4.906	1.218	3.036	2.808	2.883	2970,2
Materiales formativos	166	30	121	25	62	80,8

Núm. mat. formativos de acceso abierto	6	30	121	20	59	47,2
Núm. mat. formativos de acceso restringido	160	0		5	3	42
<u>PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO</u>						
Total solicitudes pedidas a otros centros	2.332	2.336	5.750	9.756	2.250	4484,8
Solicitudes a bibliotecas REBIUN	1.334	1.466	3.558	6.439	1.973	2954
Solicitudes a bibliotecas No-REBIUN	548	668	804	1.619	61	740
Solicitudes a bibliotecas Extranjero	450	202	1.388	1.698	216	790,8
Solicitudes positivas	1.556	2.101	4.540	8.738	1.835	3754
Solicitudes de préstamo	658	534	887	1.488	674	848,2
Porcentaje de copias recibidas de bibliotecas REBIUN en menos de 6 días	78,42	62	72	90	56,8	71,844
Total solicitudes recibidas de otros centros	4.603	3.339	12.781	3.056	2.098	5175,4
Solicitudes de bibliotecas REBIUN	4.011	1.162	8.106	3.056	1.871	3641,2
Solicitudes de bibliotecas No-REBIUN	504	2.135	4.526	1.823	94	1816,4
Solicitudes de bibliotecas Extranjero	88	42	149	81	133	98,6
Solicitudes positivas	3.934	3.251	10.274	4.561	1.888	4781,6
Solicitudes de préstamo	847	339	887	627	673	674,6

Fuente: Rebiun

5. PERSONAL

Año 2010	Granada	Oviedo	Sevilla	Zaragoza	VALLADOLID	MEDIA
Personal de bibliotecas	199	134	277	192	138	188
Usuarios totales	73.614	34.837	72.093	43.485	28.423	50490,4
Estudiantes total	67.757	31.263	65.165	36.778	24.823	45157,2
Estudiantes de 1er. y 2º ciclo	54.884	27.946	57.170	30.825	23.798	38924,6
Estudiantes de 3º ciclo	6.763	3.315	2.238	1.959	625	2980
Investigadores					3.060	3060
PAS	2.134	1.081	2.445	1.962	982	1720,8
Profesores	3.723	2.493	4.483	3.745	2.618	3412,4
Postgraduados	3.345					3345
Usuarios externos	4.458	8.249	1.355	9.794	5.142	5799,6
Usuarios mayores de 50 años						

Fuente: Rebiun

6. RATIOS

Año 2010	Granada	Oviedo	Sevilla	Zaragoza	VALLADOLID	MEDIA
Colec.1. Incremento en monografías en papel / Usuario	0,96	0,55	0,64	0,52	0,97	0,728
Colec.2. Revistas / Investigador (Incl. Electr. y no vivas)	0,65	0,86	0,46	0,23	0,75	0,59
Colec.3. Revistas electrónicas seleccionadas / Investigador	3,78	4,12	4,11	1,38	5,62	3,802
Colec.4. Revistas vivas en papel / Investigador	0,78	0,8	0,85	1,03	1,46	0,984
Colec.5. Monografías electrónicas / Usuario	3,33	2,67	5,69	0,03	0,03	2,35
Infra.1. Metros cuadrados / Usuario	0,37	0,64	0,33	0,53	0,82	0,538
Infra.2. Estudiantes / Puestos de lectura	2,7	1,55	3	1,88	1,22	2,07
Infra.3. Estudiantes / Puestos de lectura informatizados	111,08	215,61	96,05	185,75	84,15	138,528
Infra.4. (%) Puestos lectura informatizados / Total Puestos	0,65	0,52	1,1	0,78	0,45	0,7
Infra.5. Visitas a la biblioteca / Horas de apertura	1741,01	617,02		1243,73		1200,58667
Perso.1. Usuarios / Personal de biblioteca	369,92	259,98	249,7	221,28	205,96	261,368
Perso.2. Técnicos / Total plantilla	27,14	27,61	32,85	29,69	28,99	29,256
Perso.3. Becarios / Total plantilla	2,51	17,16	13,72	2,6	2,9	7,778
Perso.4. Personal de bibliotecas (no becarios) / Total P.A.S. de Universidad	8,76	9,44	9,08	8,1	13,44	9,764
Perso.5. % de la plantilla que ha realizado cursos de formación	0,74	3,73	2,12	3,97	10,71	4,254
PibDem.1. % Demanda solicitada a Rebiun / total de la demanda	57,2	62,76	61,88	66	87,69	67,106
PibDem.2. % Demanda solicitada a Rebiun con respuesta positiva / Total de peticiones a Bibl. Rebiun,	66,72	89,94	78,96	89,57	81,56	81,35
PibSum.1. % Peticiones de suministro de Rebiun / Total de peticiones de suministros	87,14	34,8	63,42	100	89,18	74,908

PibSum.2. % Respuestas positivas como suministrador a bibliotecas de Rebiun / Total de peticiones Rebiun	85,47	97,36	80,38	149,25	89,99	100,49
Presu.1. Gasto en adquisiciones / Usuario	78,38	99,94	107,03	120,6	130,71	107,332
Presu.2. Gasto en revistas / Investigador	186,01	362,11	344,97	414,72	441,69	349,9
Presu.3. Gasto en monografías / Total de adquisiciones	28,37	9,11	26,23	8,44	6,4	15,71
Presu.4. Gasto en recursos electrónicos / Total de adquisiciones	37,83	30,37	41,44	45,14	53,8	41,716
Gasto de personal / Usuario	108,54	84,8	123,47	153,84	194,9	133,11
Presu.6. Gasto total servicio de bibliotecas / Usuarios	186,92	184,74	230,5	274,44	325,61	240,442
Presu.7. Gasto en recursos electrónicos / Uso (total consultas a recursos electrónicos)	1,34	1,35	2	2,48	9,7****	3,374
Presu.8. Gasto de personal / Préstamos	16.588,88	13.874,80	10.355,87	20.887,13	21.377,17	16616,77
Presu.9. Gasto en adquisiciones / Total presupuesto biblioteca (incl. Personal)	41,93	54,1	46,43	43,94	40,14	45,308
Servic.1. Visitas / Usuario	51,39	46,05		80,22		59,22
Servic.2. Préstamos / Usuario	6,54	6,11	11,92	7,37	9,12	8,212
Servic.3. Visitas web / Usuario	21,15	9,73	146,68	38,86	245,14	92,312
Servic.4. Consultas al catálogo / Usuario	40,76	88,9	69,86	13,78	211,66	84,992
Servic.5. Artículos electrónicos / Investigador	110,06	43,54	240,86	94,84	73,79	112,618
Servic.6. Consultas a bases de datos / Investigador	155,58	134,93	228,22	100,66	63,56	136,59
Servic.7. Préstamos / Investigador	45,93	36,66	122,7	54,86	79,91	68,012
Servic.8. Préstamos / Estudiante	7,11	6,81	13,25	8,51	10,44	9,224

Fuente: Rebiun

RATIOS PRESUPUESTO 2011

Presu.1. Gasto en adquisiciones / Usuario	47,69	110,03	73,61	74,09	73,13	75,71
Presu.2. Gasto en revistas / Investigador	77,33	436,41	47,79	60,07	82,14	140,748
Presu.3. Gasto en monografías / Total de adquisiciones	41,4	8,18	27,63	11,04	10,58	19,766
Presu.4. Gasto en recursos electrónicos / Total de adquisiciones	41,84	30,52	63,34	77,77	70,01	56,696
Gasto de personal / Usuario	107,2	94,75	121,37	143,44	186,7	130,692
Presu.6. Gasto total servicio de bibliotecas / Usuarios	154,9	204,77	194,98	217,53	259,83	206,402
Presu.7. Gasto en recursos electrónicos / Uso (total consultas a recursos electrónicos)	0,69	1,51	2,01	1,88	4,99	2,216
Presu.8. Gasto de personal / Préstamos	14.475,03	14.509,04	10.669,52	19.748,33	20.580,39	15.996,46
Presu.9. Gasto en adquisiciones / Total presupuesto biblioteca (incl. Personal)	30,79	53,73	37,75	34,06	28,15	36,896

Fuente: Rebiun

B) ALGUNAS CONCLUSIONES.

Entre las cuatro bibliotecas universitarias con las que nos hemos comparado los datos estadísticos más próximos son los de la B.U. de Oviedo y la B.U. de Zaragoza.

A continuación se exponen algunas conclusiones a las que hemos llegado a la luz de los datos comparativos.

DEBILIDADES.

Como se ha dicho, hemos señalado en rojo los indicadores donde la BUVa es la peor posicionada, y en ámbar los indicadores por debajo de la media. La primera conclusión es obvia: la necesidad de mejorar estos si queremos conseguir el sello 200 en el camino hacia la excelencia.

Hay que tener en cuenta que cuando se trata de datos absolutos, en casi todos los apartados el rojo y el ámbar son los colores dominantes, pues la BUVa es la biblioteca de menor tamaño (tanto en cuanto a estudiantes como a presupuesto e instalaciones): por ello hay que mirar los cuadros con cierta precaución. Al contrario, cuando se trata de “ratios” los colores dominantes son el amarillo y el verde.

1. Usuarios. El número de estudiantes de 3º Ciclo es bajísimo: 625 frente a la media de 2.980. Proponemos como objetivo captar a los “Estudiantes de 3º Ciclo” como usuarios de la BUVa. Hemos estudiado qué les ofrecen las otras bibliotecas con las que nos hemos comparado y nos atrae especialmente el apartado Producción Científica de la B. de Oviedo. Tener una sección con recursos propios que ayuden al investigador nos parece prioritario, urgente y necesario. La B. de la U. de Zaragoza tiene también un apartado denominado “El investigador y la biblioteca”, aunque de momento solo crea expectativas. Consideramos que otra posible forma de atraer al “Estudiante de 3º Ciclo” es con la Formación a la carta, adecuada a sus necesidades individuales; proponemos impulsarla como medida para atraer a este grupo de usuarios ya que la personalización de los servicios es imprescindible hoy.
2. Otro aspecto que nos ha llamado la atención es que el fondo de monografías, tanto en papel como electrónicas, es bajo, ya que se invierte poco en ellas, frente a otro tipo de recursos como publicaciones periódicas o bases de datos. Los datos hablan por sí mismos: el gasto en compra de monografías/total de adquisiciones ha sido de 10,58 frente a 19,76 de media; mientras que la inversión en recursos electrónicos/total de las adquisiciones supera ampliamente la media: 70,01 frente a 56,69. Creemos que puede estar motivado por la asociación “monografía-humanidades”, “revista-base de datos-ciencias”. Conclusión: la BUVa tiene que apostar también por las monografías y por el impulso de las humanidades/ciencias sociales.

FORTALEZAS.

Los datos nos muestran no solo las carencias sino también los puntos fuertes de la BUVa.

1. La BUVa no está mal posicionada en el capítulo de Infraestructura y equipamiento: en términos absolutos, supera la media en lo que respecta a puestos de lectura y metros lineales de estanterías de depósito, llamando la atención el número de plazas existentes en salas de estudio en grupo, donde ocupa con diferencia el primer lugar. Si observamos el apartado de “ratios” ocupa el primer lugar en las relaciones metros cuadrados/usuarios, estudiantes/puestos de lectura y estudiantes/puestos de lectura informatizados.
2. En el apartado Servicios, la BUVa es casi la primera en lo relativo a consultas a la web y ocupa la primera posición en lo relativo a consultas al catálogo, casi doblando la media. Asimismo, formación y préstamo salen bastante bien parados. No obstante la calidad de la BUVa ganaría si sus materiales formativos fueran recursos propios y no una recopilación de recursos ajenos (ello contribuiría, además, al objetivo propuesto de atraer a estudiantes del 3er. ciclo). La BUVa ocupa muy buen lugar en cuanto a solicitudes de préstamo bibliotecario del extranjero.
3. La BUVa tiene un personal suficiente y preparado; este personal formado adecuadamente podría ser el motor hacia el cambio que se precisa, aprovechando su capital intelectual junto con su experiencia laboral. Si observamos el apartado de “ratios”, nos damos cuenta de que la BUVa es la mejor posicionada en el apartado usuarios/personal de bibliotecas, personal de bibliotecas/total PAS de la universidad y % de la plantilla que ha realizado cursos de formación (en este caso, doblando ampliamente el porcentaje medio). Por otro lado, consideramos que reconocer e incentivar de forma especial a aquel personal que colabore e impulse dicho cambio ayudaría bastante para alcanzar la deseada excelencia.

D) Y PARA SABER MÁS: enlaces, noticias, memorias, blogs...

- Universidades españolas:

<http://www.educacion.gob.es/educacion/universidades/educacion-superior-universitaria/que-estudiar-donde/universidades-espanolas.html>

- Datos básicos de las universidades españolas:

<http://universidades.universia.es/universidades-de-pais/datos-basicos/datos-basicos-universidades-espanolas.html>

- Bibliotecas REBIUN con documentación sobre calidad:

<http://www.rebiun.org/Observatorios/observatoriocalidad/cuadrobibliocalidad.html>

- Dossier especial ABC Investigación de Excelencia para la sociedad. Presencia de la Biblioteca U. de Sevilla:

http://bib.us.es/Soporte-news/common/abc_especial_investigacion.pdf

- NORMA ISO 11620:1998 (E):

[http://www.freewebs.com/pbrito/publicaciones/Norma_ISO_11620_1998%20\(E\).doc](http://www.freewebs.com/pbrito/publicaciones/Norma_ISO_11620_1998%20(E).doc)

- Memoria de la Universidad de Sevilla:

http://bib.us.es/sobre_la_biblioteca/gestion_y_organizacion/common/memorias_y_estadisticas/memoria_2010.pdf

- Memoria de la Universidad de Zaragoza:

http://biblioteca.unizar.es/documentos/MemoriaBUZ_2010.pdf

- Memoria de la Universidad de Oviedo:

<http://buo.uniovi.es/sobrebuo/memoria>

- La Biblioteca de la Universidad de Alcalá obtiene el Sello de Excelencia Europea 400+

https://portal.uah.es/portal/page/portal/servicio_comunicacion/sala_prensa/notas_prensa/2012/01/La%20Biblioteca%20de%20la%20Universidad%20de%20Alcal%20E1%20obtiene%20el%20Sello%20de%20Excelencia%20Europea%20400%2B

- La UMH es la primera universidad que compensará a los usuarios en caso de incumplir con sus compromisos de calidad

<http://calidad.umh.es/la-ogcc/noticias/la-umh-es-la-primer-universidad-que-compensara-a-los-usuarios-en-caso-de-incumplir-con-sus-compromisos-de-calidad/>

- Tres universidades españolas figuran entre las 300 mejores del mundo

<http://noticias.universia.es/en-portada/noticia/2012/08/22/960332/tres-universidades-espanolas-figuran-300-mejores-mundo.html>

- ¿Cuáles son las universidades españolas más activas en RRSS?

<http://blog.avanzaentucarrera.com/estudios/cuales-son-las-universidades-espanolas-mas-activas-en-rrss/>

- La Biblioteca Universitaria de Zaragoza recibe el galardón Club Empresa 400:

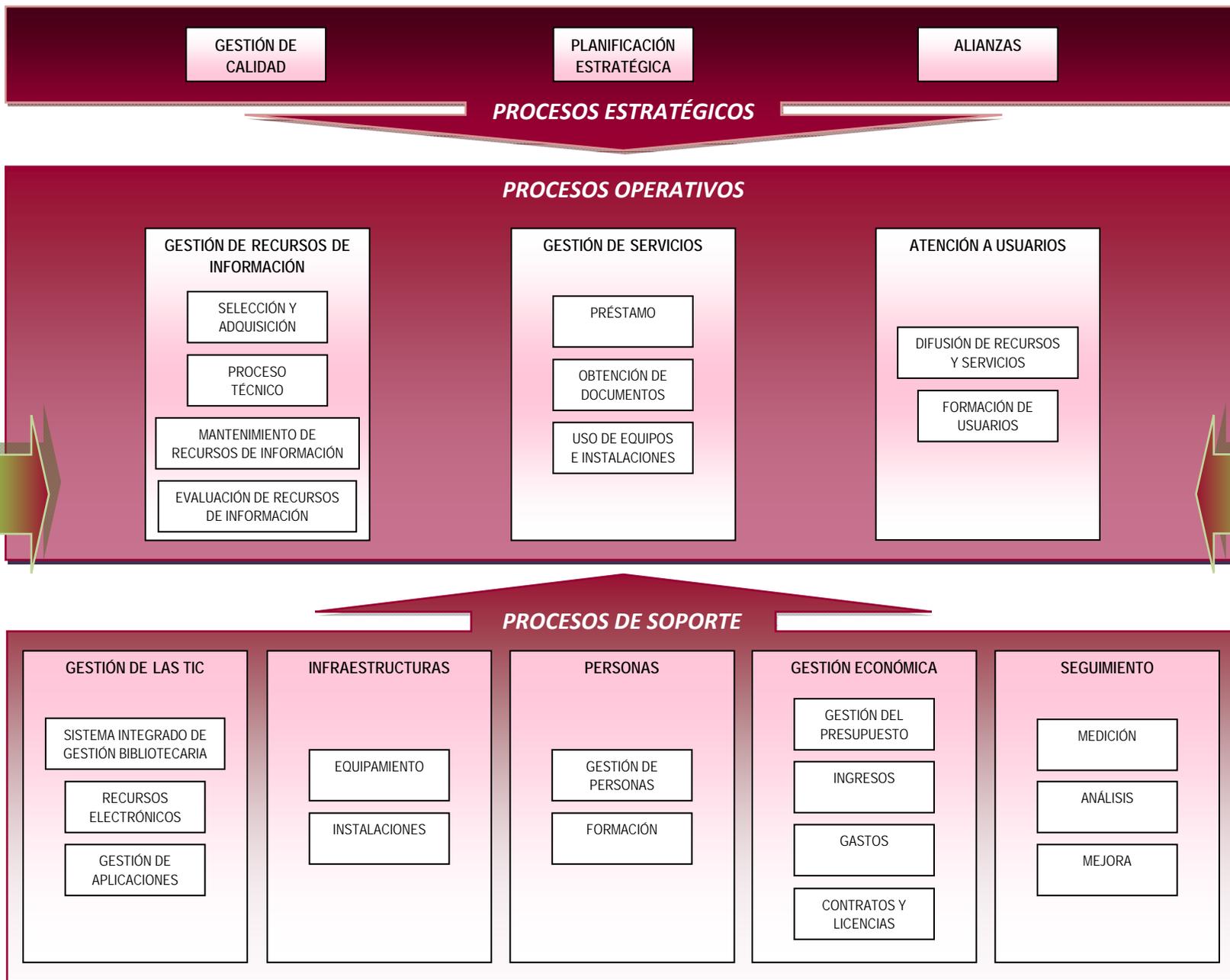
<http://blog.biblioteca.unizar.es/biblioteca-universidad-zaragoza/la-biblioteca-de-la-universidad-de-zaragoza-recibe-el-galardon-del-club-empresa-400/>

- **La Biblioteca Universitaria de Granada ha obtenido el Sello de Excelencia Europea +500**

http://secretariageneral.ugr.es/pages/tablon/*/noticias-canal-ugr/2012/11/26/la-biblioteca-universitaria-de-granada-ha-obtenido-el-sello-de-excelencia-europea-500

Año 2011	Granada	Oviedo	Sevilla	Zaragoza	VALLADOLID	MEDIA
Días de apertura anual de la biblioteca	230	278	256	282	249	259
Horas de apertura semanal de la bibliot.	65	65	67	70	61,33	65,666
Centros bibliotecarios	22	15	20	24	18	19,8
Accesibilidad para discapacitados						
Superficie en metros cuadrados	27.227	22.390	23.334	22.415	22.589	23.591
Puestos de lectura	6.356	4.492	5.761	4.499	4.476	5116,8
Puestos individuales	5.781	4.087	5.286	4.177	4.447	4755,6
Puestos en salas colectivas	264	321	106	144	18	170,6
Puestos en salas para trabajo en grupo	311	84	369	178	11	190,6
Estanterías (metros lineales)	64.397	45.714	58.021	47.187	50.486	53161
Estanterías libre acceso (metros lineales)	35.307	17.126	23.673	16.884	19.334	22465
Estanterías depósito (metros lineales)	29.090	28.588	34.348	30.303	31.152	30696
Pcs de uso interno de la plantilla	197	118	286	176	110	177,4
Pcs de uso público	691	145	793	195	307	426,2
Total Pcs (uso interno + uso público)	788	262	901	374	417	548,4
Portátiles de uso público						
Cámaras de fotos						
USBs						
Nº de instrumentos de reproducción de distinto tipo (microformas, vídeos..)	324	108	261	249	153	219

MAPA DE PROCESOS DE LA BUVA



FICHA DE INDICADORES

Código	RC01	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Monografías en papel por usuario.		
Descripción	Nº de monografías en papel de la BUVa por usuario.		
Fórmula	Nº de monografías en papel en la biblioteca/Nº de usuarios de la biblioteca.		
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Monografías electrónicas por usuario (RC02); Porcentaje de gasto en monografías (RC09).		

Valor de referencia	UOV			Objetivo
	2013	2014	2015	2016
Valor indicador				
Gráfico de la evolución				

Interpretación del indicador	Evaluar la evolución de la disponibilidad de monografías en papel en relación con el Nº de usuarios.
------------------------------	--

FICHA DE INDICADORES

Código	RC02	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Monografías electrónicas por usuario.		
Descripción	Nº de monografías electrónicas de la BUVa por usuario.		
Fórmula	Nº de monografías electrónicas en la biblioteca/Nº de usuarios de la biblioteca.		
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Monografías en papel por usuario (RC01); Porcentaje de gasto en monografías (RC09); Porcentaje de gasto en recursos electrónicos (RC11).		

Valor de referencia	USA	Objetivo	
	2013	2014	2015 2016
Valor indicador			
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Evaluar la evolución de la disponibilidad de monografías electrónicas en relación con el Nº de usuarios.
------------------------------	--

FICHA DE INDICADORES

Código	RC03	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Revistas en papel por usuario.		
Descripción	Nº de revistas en papel de BUVa por usuario.		
Fórmula	Nº de revistas en papel en la biblioteca/Nº de usuarios de la biblioteca.		
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Revistas electrónicas por usuario (RC04); Porcentaje de gasto en revistas (RC10).		

Valor de referencia	USA / UZA		Objetivo	
	2013	2014	2015	2016
Valor indicador				
Gráfico de la evolución				

Interpretación del indicador	Evaluar la evolución de la disponibilidad de revistas en papel en relación con el Nº de usuarios.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC04	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Revistas electrónicas por usuario.		
Descripción	Nº de revistas electrónicas de la BUVa por usuario.		
Fórmula	Nº de revistas electrónicas en la biblioteca/Nº de usuarios de la biblioteca.		
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones	Revistas electrónicas adquiridas por la BUVa.		
Indicadores relacionados	Revistas en papel por usuario (RC03); Porcentaje de gasto en revistas (RC10); Porcentaje de gasto en recursos electrónicos (RC11).		

Valor de referencia	UOV		Objetivo	
	2013	2014	2015	2016
Valor indicador				
Gráfico de la evolución				

Interpretación del indicador	Evaluar la evolución de la disponibilidad de revistas electrónicas en relación con el Nº de usuarios.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC05	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Otros recursos electrónicos por usuario.		
Descripción	Nº de otros recursos electrónicos de la BUVa por usuario.		
Fórmula	Nº de otros recursos electrónicos en la biblioteca/Nº de usuarios de la biblioteca.		
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones	Determinar los otros recursos electrónicos adquiridos por la BUVa: bases de datos, portales científicos, otros documentos digitales etc.		
Indicadores relacionados	Monografías electrónicas por usuario (RC02); Revistas electrónicas por Usuario (RC04); Porcentaje de gasto en recursos electrónicos (RC11).		

Valor de referencia	UGR		Objetivo	
	2013	2014	2015	2016
Valor indicador				
Gráfico de la evolución				

Interpretación del indicador	Evaluar la evolución de la disponibilidad de otros recursos electrónicos en relación con el Nº de usuarios.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC06	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Documentos ingresados al año en el repositorio institucional por Investigador.		
Descripción	Nº de objetos ingresados al año en el repositorio de la BUVa por Investigador.		
Fórmula	Nº de objetos ingresados en el repositorio de la biblioteca/Nº de investigadores de la UVA.		
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa, Repositorio UVaDoc.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones	Producción documental e investigadora de la Universidad de Valladolid.		
Indicadores relacionados			

Valor de referencia	USA	Objetivo	
	2013	2014	2015 2016
Valor indicador			
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Evaluar la evolución de los objetos ingresados en el repositorio en relación con el Nº de investigadores.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC07	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Consultas a recursos electrónicos propios.		
Descripción	Nº anual de consultas realizadas a recursos electrónicos propios.		
Fórmula	Nº de consultas a recursos electrónicos propios de la biblioteca.		
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa, Revistas electrónicas-BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones	Recursos electrónicos creados por la Universidad de Valladolid.		
Indicadores relacionados	Documentos descargados en recursos electrónicos propios (RC08); Porcentaje de gasto en recursos electrónicos (RC11); Gasto en recursos electrónicos por usuario (RC18).		

Valor de referencia	UZA	Objetivo	
	2013	2014	2015 2016
Valor indicador			
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Evaluar la evolución de la consulta a recursos electrónicos propios de la BUVa.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC08	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Documentos descargados en recursos electrónicos propios.		
Descripción	Nº anual de documentos descargados en recursos electrónicos propios.		
Fórmula	Nº de documentos descargados en recursos electrónicos propios de la biblioteca.		
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa, Revistas electrónicas-BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones	Descarga de documentos de Recursos electrónicos creados por la Universidad de Valladolid.		
Indicadores relacionados	Consultas a recursos electrónicos propios (RC07); Porcentaje de gasto en recursos electrónicos (RC11); Gasto en recursos electrónicos por usuario (RC18).		

Valor de referencia	UZA	Objetivo	
	2013	2014	2015 2016
Valor indicador			
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Evaluar la evolución de la descarga de recursos electrónicos propios de la BUVa.
------------------------------	--

FICHA DE INDICADORES

Código	RC09	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Porcentaje de gasto en monografías.		
Descripción	Relación porcentual entre el gasto en la adquisición de monografías y el gasto total de adquisiciones de la BUVa.		
Fórmula	Gasto en monografías x 100 / Gasto total de adquisiciones de la BUVa.		
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Gasto en adquisiciones total (RC14); Porcentaje de gasto en adquisiciones (RC15).		

Valor de referencia	USA / UZA	Objetivo	
	2013	2014	2015 2016
Valor indicador			
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Evaluar la evolución de la inversión en monografías en relación con el gasto total en adquisiciones de la BUVa.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC10	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Porcentaje de gasto en revistas.		
Descripción	Relación porcentual entre el gasto en la adquisición de revistas y el gasto total de adquisiciones de la BUVa.		
Fórmula	$\text{Gasto en revistas} \times 100 / \text{Gasto total de adquisiciones la BUVa.}$		
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Gasto en adquisiciones total (RC14); Porcentaje de gasto en adquisiciones (RC15).		

Valor de referencia	UGR	Objetivo	
	2013	2014	2015 2016
Valor indicador			
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Evaluar la evolución de la inversión en revistas en relación con el gasto total en adquisiciones de la BUVa.
------------------------------	--

FICHA DE INDICADORES

Código	RC11	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Porcentaje de gasto en recursos electrónicos.		
Descripción	Relación porcentual entre el gasto en la adquisición de recursos electrónicos y el gasto total de adquisiciones de la BUVa.		
Fórmula	$\text{Gasto en recursos electrónicos} \times 100 / \text{Gasto total de adquisiciones de la BUVa.}$		
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Gasto en recursos para investigación por investigador (RC12); Gasto en recursos electrónicos por usuario (RC18).		

Valor de referencia	UZA	Objetivo	
	2013	2014	2015 2016
Valor indicador			
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Evaluar la evolución de la inversión en recursos electrónicos en relación con el total de adquisiciones de la BUVa.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC12	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Gasto en recursos para investigación por investigador.		
Descripción	Gasto en recursos para investigación de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid por investigador.		
Fórmula	Gasto en recursos para investigación de la Biblioteca Universitaria / Nº de investigadores de la UVa.		
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones	Recursos electrónicos (bases de datos, libros electrónicos, revistas electrónicas), monografías, publicaciones periódicas, gestores bibliográficos...		
Indicadores relacionados	Gasto total del servicio bibliotecas por usuario (RC16); Porcentaje de gasto en recursos electrónicos (RC11); Gasto en recursos electrónicos por usuario (RC18).		

Valor de referencia	UZA	Objetivo	
	2013	2014	2015 2016
Valor indicador			
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Evaluar la evolución del gasto en recursos para investigación de la BUVa por investigador.
------------------------------	--

FICHA DE INDICADORES

Código	RC13	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Gasto en materiales docentes por estudiante.		
Descripción	Gasto en materiales docentes de la BUVa por estudiante.		
Fórmula	Gasto en materiales docentes de la Biblioteca Universitaria/Nº de Estudiantes.		
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Gasto total del servicio bibliotecas por usuario (RC16); Gasto en recursos electrónicos por usuario (RC18).		

Valor de referencia	USA	Objetivo	
	2013	2014	2015 2016
Valor indicador			
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Evaluar la evolución del gasto en materiales docentes de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid por estudiantes.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC14	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Gasto en adquisiciones total.		
Descripción	Gasto total en las adquisiciones realizadas por la BUVa.		
Fórmula	Suma total del gasto en adquisiciones de la BUVa.		
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones	Recursos bibliográficos, recursos electrónicos, publicaciones periódicas.		
Indicadores relacionados	Porcentaje de gasto en adquisiciones (RC15); Gasto total del servicio de bibliotecas por usuario (RC16).		

Valor de referencia	UOV	Objetivo	
	2013	2014	2015 2016
Valor indicador			
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Evaluar el gasto total realizado en adquisiciones por la BUVa y su evolución en el tiempo.
------------------------------	--

FICHA DE INDICADORES

Código	RC15	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Porcentaje de gasto en adquisiciones.		
Descripción	Relación porcentual entre el gasto en adquisiciones y el presupuesto total de la BUVa.		
Fórmula	Gasto en adquisiciones x 100/Presupuesto de la Biblioteca.		
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Gasto en adquisiciones total (RC14); Gasto total del servicio de bibliotecas por usuario (RC16).		

Valor de referencia	UOV		Objetivo	
	2013	2014	2015	2016
Valor indicador				
Gráfico de la evolución				

Interpretación del indicador	Evaluar el gasto realizado en adquisiciones por la BUVa en relación con su presupuesto.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC16	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Gasto total del servicio de bibliotecas por usuario.		
Descripción	Gasto realizado en la BUVa por usuario de la Biblioteca.		
Fórmula	Gasto total en usuarios /Nº de usuarios.		
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Gasto en adquisiciones total (RC14); Porcentaje de gasto en adquisiciones (RC15).		

Valor de referencia	UOV			Objetivo	
	2013	2014	2015	2016	
Valor indicador					
Gráfico de la evolución					

Interpretación del indicador	Evaluar inversión total realizada por la BUVa por cada uno de sus usuarios.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC17	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Gasto en personal por usuario.		
Descripción	Gasto en personal de la biblioteca de la Universidad de Valladolid por usuario.		
Fórmula	Gasto en personal de la biblioteca/Nº de usuarios de la biblioteca.		
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Gasto total del servicio de bibliotecas por usuario (RC16).		

Valor de referencia	USA	Objetivo	
	2013	2014	2015 2016
Valor indicador			
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Evaluar la evolución de la inversión en personal en relación con el Nº de usuarios.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC18	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Gasto en recursos electrónicos por usuario.		
Descripción	Gasto en recursos electrónicos de la biblioteca de la Universidad de Valladolid por usuario.		
Fórmula	Gasto en recursos electrónicos de la biblioteca/Nº de usuarios de la biblioteca.		
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Porcentaje de gasto en recursos electrónicos (RC11).		

Valor de referencia	UZA	Objetivo	
	2013 2014 2015 2016		
Valor indicador			
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Evaluar la evolución de la inversión en recursos electrónicos en relación con el Nº de usuarios.
------------------------------	--

FICHA DE INDICADORES

Código	RC19	Edición	Primera	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Uso de bases de datos por usuario.		
Descripción	Nº de consultas realizadas a las bases de datos por usuario.		
Fórmula	Nº consultas bases de datos/Nº de usuarios de la Biblioteca.		
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa, Bases de datos-BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones	Bases de datos suscritas por la BUVa.		
Indicadores relacionados	Documentos descargados en recursos electrónicos propios (RC08).		

Valor de referencia	USA / UZA	Objetivo	
	2013 2014 2015 2016		
Valor indicador			
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Evaluar el uso de las bases de datos suscritas por la BUVa.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC20	Edición	Primera	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Artículos electrónicos descargados por usuario.				
Descripción	Nº de descargas de artículos de revistas electrónicas por usuario.				
Fórmula	Nº artículos electrónicos descargados/Nº de usuarios de la Biblioteca.				
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa, Contadores de Revistas Electrónicas-BUVa.				
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.		
Observaciones	Revistas electrónicas suscritas por la BUVa.				
Indicadores relacionados	Documentos descargados en recursos electrónicos propios (RC08); Porcentaje de gasto en recursos electrónicos (RC11).				

Valor de referencia	USA / UZA				Objetivo
	2013	2014	2015	2016	
Valor indicador					
Gráfico de la evolución					

Interpretación del indicador	Evaluar, a través del Nº de descargas, el uso de las revistas electrónicas suscritas por la BUVa.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC21	Edición	Primera	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Consultas al catálogo por usuario.				
Descripción	Nº de consultas realizadas al catálogo Almena de la BUVa por usuario.				
Fórmula	Nº consultas al catálogo/Nº de usuarios de la Biblioteca.				
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa, SIGB Millennium.				
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.		
Observaciones	Revistas electrónicas suscritas por la BUVa.				
Indicadores relacionados	Consultas a recursos electrónicos propios (RC07); Uso de bases de datos por usuario (RC19).				

Valor de referencia	UOV				Objetivo	
	2013	2014	2015	2016		
Valor indicador						
Gráfico de la evolución						

Interpretación del indicador	Evaluar el uso del catálogo Almena por los usuarios de la BUVa.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC22	Edición	Primera	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Préstamos por estudiante.				
Descripción	Nº de préstamos realizados en la BUVa por estudiante.				
Fórmula	Nº de préstamos/Nº de estudiantes de la Universidad de Valladolid.				
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa, SIGB Millennium.				
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.		
Observaciones	Incluye préstamos y renovaciones registrados a través del módulo de Circulación SIGB Millennium.				
Indicadores relacionados	Préstamos por investigador (RC23).				

Valor de referencia	UZA	Objetivo			
	2013	2014	2015	2016	
Valor indicador					
Gráfico de la evolución					

Interpretación del indicador	Evaluar, a través de los préstamos, el uso que los estudiantes realizan de las colecciones de la BUVa.
------------------------------	--

FICHA DE INDICADORES

Código	RC23	Edición	Primera	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Préstamos por investigador.		
Descripción	Nº de préstamos realizados en la BUVa por investigador.		
Fórmula	Nº de préstamos / Nº de investigadores de la Universidad de Valladolid.		
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa, SIGB Millennium.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones	Incluye préstamos y renovaciones registrados a través del módulo de Circulación-Millennium / Investigador-BUVa: Usuario tipo B (PDI) y Usuario tipo C (doctorandos, becarios...) que figura en la Normativa de Préstamo de la BUVa.		
Indicadores relacionados	Préstamos por estudiante (RC22).		

Valor de referencia	UGR	Objetivo	
	2013 2014 2015 2016		
Valor indicador			
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Evaluar, a través de los préstamos, el uso que los investigadores realizan de las colecciones de la BUVa.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC24	Edición	Primera	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Préstamos interbibliotecarios solicitados por usuario.				
Descripción	Nº de préstamos interbibliotecarios por usuario solicitados en la BUVa.				
Fórmula	Nº de préstamos interbibliotecarios solicitados/Nº de usuarios de la Biblioteca.				
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa, SIGB Millennium.				
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.		
Observaciones					
Indicadores relacionados	Porcentaje de préstamos interbibliotecarios suministrados del total de documentos de la BUVa (RC25); Porcentaje de préstamos interbibliotecarios demandados a REBIUN (RC26).				

Valor de referencia	UOV				Objetivo	
	2013	2014	2015	2016		
Valor indicador						
Gráfico de la evolución						

Interpretación del indicador	Evaluar, a través de los préstamos interbibliotecarios solicitados, las demandas a colecciones externas de los usuarios así como las carencias de las colecciones de la BUVa.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC25	Edición	Primera	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Porcentaje de préstamos interbibliotecarios suministrados del total de documentos de la BUVa.				
Descripción	Relación porcentual entre el Nº de préstamos interbibliotecarios suministrados por la BUVa y el Nº total de documentos existentes en las colecciones de la Biblioteca.				
Fórmula	$\frac{\text{Nº de préstamos interbibliotecarios suministrados} \times 100}{\text{Nº de documentos de la Biblioteca}}$				
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa, SIGB Millennium.				
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.		
Observaciones					
Indicadores relacionados	Préstamos interbibliotecarios solicitados por usuario (RC24); Porcentaje de préstamos interbibliotecarios suministrados a REBIUN (RC27).				

Valor de referencia	UZA	Objetivo			
	2013	2014	2015	2016	
Valor indicador					
Gráfico de la evolución					

Interpretación del indicador	Evaluar, a través de los préstamos interbibliotecarios suministrados, las colecciones de la BUVa.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC26	Edición	Primera	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Porcentaje de préstamos interbibliotecarios demandados a REBIUN.		
Descripción	Relación porcentual entre el Nº de préstamos interbibliotecarios demandados a REBIUN por la BUVA y el Nº total de préstamos interbibliotecarios solicitados a la biblioteca.		
Fórmula	$\frac{\text{Nº de préstamos interbibliotecarios demandados a REBIUN} \times 100}{\text{Nº total de préstamos interbibliotecarios solicitados de la Biblioteca}}$		
Fuente de información	Memorias BUVA, Estadísticas BUVA, SIGB Millennium.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVA. Servicios Centrales.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Préstamos interbibliotecarios solicitados por usuario (RC24); Porcentaje de préstamos interbibliotecarios suministrados a REBIUN (RC27).		

Valor de referencia	UZA	Objetivo	
	2013 2014 2015 2016		
Valor indicador			

Gráfico de la evolución

--	--	--	--

Interpretación del indicador	Evaluar los préstamos solicitados a REBIUN respecto a la totalidad del PIB solicitado de la BUVA.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC27	Edición	Primera	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Porcentaje de préstamos interbibliotecarios suministrados a REBIUN.				
Descripción	Relación porcentual entre el Nº de préstamos interbibliotecarios suministrados a REBIUN por la BUVa y el Nº total de préstamos interbibliotecarios suministrados de la biblioteca.				
Fórmula	$\frac{\text{Nº de préstamos interbibliotecarios suministrados a REBIUN} \times 100}{\text{Nº total de préstamos interbibliotecarios suministrados de la Biblioteca.}}$				
Fuente de información	Memorias BUVa, Estadísticas BUVa, SIGB Millennium.				
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.		
Observaciones					
Indicadores relacionados	Préstamos interbibliotecarios solicitados por usuario (RC24); Porcentaje de préstamos interbibliotecarios demandados a REBIUN (RC26).				

Valor de referencia	UZA	Objetivo			
	2013	2014	2015	2016	
Valor indicador					
	Gráfico de la evolución				

Interpretación del indicador	Evaluar los préstamos suministrados a REBIUN respecto a la totalidad del PIB suministrado por la BUVa.
------------------------------	--

FICHA DE INDICADORES

Código	RC28	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Porcentaje de usuarios con préstamo.		
Descripción	Relación porcentual entre el Nº de usuarios con préstamo y el Nº de usuarios.		
Fórmula	$\frac{\text{Nº de usuarios con préstamo} \times 100}{\text{Nº de usuarios de la Biblioteca Universitaria}}$		
Fuente de información	Estadísticas BUVa, Memorias BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Préstamos por estudiante (RC22); Préstamos por investigador (RC23); Préstamos interBibliotecarios solicitados por usuario (RC24).		

Valor de referencia	USA	Objetivo	
	2013	2014	2015 2016
Valor indicador			

Gráfico de la evolución

Interpretación del indicador	Evaluar los usuarios con préstamo de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid sobre la totalidad de los usuarios de la misma.
------------------------------	--

FICHA DE INDICADORES

Código	RC29	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Nº de estudiantes asistentes a cursos de formación.		
Descripción	Relación porcentual entre el Nº de estudiantes asistentes a las sesiones de formación de usuarios y el Nº de estudiantes de la UVa.		
Fórmula	$\frac{\text{Nº de estudiantes asistentes a las sesiones de formación de usuarios de la BUVa}}{\text{Nº de estudiantes de la Universidad de Valladolid}} \times 100$		
Fuente de información	Estadísticas BUVa, Memorias BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Nº de horas de formación de usuarios (RC30); Nº de salas de formación y puestos (RC31); Nº de materiales formativos de acceso abierto (RC32); Nº de materiales formativos de acceso restringido (RC33); Nº de descargas de materiales formativos (RC34).		

Valor de referencia	USA	Objetivo	
	2013	2014	2015 2016
Valor indicador			
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Evaluar la asistencia de los estudiantes de la Universidad de Valladolid a las sesiones de formación de la BUVa.
------------------------------	--

FICHA DE INDICADORES

Código	RC30	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Nº de horas de formación de usuarios.		
Descripción	Nº de horas de formación de usuarios ofertadas por la BUVa.		
Fórmula	Nº de horas de formación de usuarios de la BUVa.		
Fuente de información	Estadísticas BUVa, Memorias BUVa..		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Nº de estudiantes asistentes a cursos de formación (RC29); Nº de salas de formación y puestos (RC31); Nº de materiales formativos de acceso abierto (RC32); Nº de materiales formativos de acceso restringido (RC33); Nº de descargas de materiales formativos (RC34).		

Valor de referencia	USA / UOV	Objetivo	
	2013	2014	2015 2016
Valor indicador			
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Evaluar la oferta e incremento del nº de horas de formación de usuarios impartidas por la BUVa.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC31	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Nº de salas de formación y puestos.		
Descripción	El Nº de salas y puestos destinados a formación de usuarios ofertadas por la BUVa.		
Fórmula	Nº de salas de formación y puestos de la BUVa.		
Fuente de información	Estadísticas BUVa, Memorias BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Nº de estudiantes asistentes a cursos de formación (RC29); Nº de horas de formación de usuarios (RC30).		

Valor de referencia	UGR	Objetivo	
	2013	2014	2015 2016
Valor indicador			
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Evaluar la oferta e incremento del nº de salas de formación y puestos por usuarios de la BUVa.
------------------------------	--

FICHA DE INDICADORES

Código	RC32	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Nº de materiales formativos de acceso abierto.				
Descripción	Nº de materiales formativos de acceso abierto ofertadas por la BUVa.				
Fórmula	Nº de materiales formativos de acceso abierto de la BUVa.				
Fuente de información	Estadísticas BUVa, Memorias BUVa.				
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.		
Observaciones					
Indicadores relacionados	Nº de materiales formativos de acceso restringido (RC33); Nº de descargas de materiales formativos (RC34).				

Valor de referencia	USA			Objetivo	
	2013	2014	2015	2016	
Valor indicador					
Gráfico de la evolución					

Interpretación del indicador	Evaluar la oferta e incremento del nº de materiales formativos de acceso abierto ofertados por la BUVa.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC33	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Nº de materiales formativos de acceso restringido.				
Descripción	Nº de materiales formativos de acceso restringido ofertadas por la BUVa.				
Fórmula	Nº de materiales formativos de acceso restringido de la BUVa.				
Fuente de información	Estadísticas BUVa, Memorias BUVa.				
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.		
Observaciones					
Indicadores relacionados	Nº de materiales formativos de acceso abierto (RC32); Nº de descargas de materiales formativos (RC34).				

Valor de referencia	UGR			Objetivo	
	2013	2014	2015	2016	
Valor indicador					
Gráfico de la evolución					

Interpretación del indicador	Evaluar la oferta e incremento del nº de materiales formativos de acceso restringido ofertados por la BUVa.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC34	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Nº de descargas de materiales formativos.		
Descripción	Nº de descargas de materiales formativos de la BUVa realizado por los usuarios.		
Fórmula	Nº de descargas de materiales formativos de la BUVa.		
Fuente de información	Estadísticas BUVa, Memorias BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Nº de materiales formativos de acceso abierto (RC32); Nº de materiales formativos de acceso restringido (RC33).		

Valor de referencia	UGR		Objetivo	
	2013	2014	2015	2016
Valor indicador				
Gráfico de la evolución				

Interpretación del indicador	Evaluar el Nº de descargas de materiales formativos de la BUVa realizadas por los usuarios.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC35	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Metros cuadrados por usuario.		
Descripción	Metros cuadrados por usuario de la biblioteca de la Universidad de Valladolid.		
Fórmula	Metros cuadrados de la biblioteca / Nº de usuarios de la biblioteca.		
Fuente de información	Estadísticas BUVa, Memorias BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Puestos de lectura por usuario (RC36); Puestos de lectura informatizados por usuario (RC37).		

Valor de referencia	USA	Objetivo	
	2013	2014	2015 2016
Valor indicador			
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Evaluar el Nº de metros cuadrados de la BUVa en relación con los usuarios de la misma.
------------------------------	--

FICHA DE INDICADORES

Código	RC36	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Puestos de lectura por usuario.		
Descripción	Nº de puestos de lectura por usuario de la biblioteca de la Universidad de Valladolid.		
Fórmula	Nº de puestos de lectura de la biblioteca / Nº de usuarios de la biblioteca.		
Fuente de información	Estadísticas BUVa, Memorias BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa. Servicios Centrales.
Observaciones			
Indicadores relacionados	Metros cuadrados por usuario (RC35); Puestos de lectura informatizados por usuario (RC37).		

Valor de referencia	USA	Objetivo	
	2013	2014	2015 2016
Valor indicador			
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Evaluar el Nº de puestos de la BUVa en relación con los usuarios de la misma.
------------------------------	---

FICHA DE INDICADORES

Código	RC37	Edición	PRIMERA	Fecha Edición	--/10/2012
--------	------	---------	---------	---------------	------------

Denominación	Puestos de lectura informatizados por usuario.		
Descripción	Nº de puestos de lectura informatizados por usuario de la biblioteca de la Universidad de Valladolid.		
Fórmula	Nº de puestos de lectura informatizados de la biblioteca / Nº de usuarios de la biblioteca.		
Fuente de información	Estadísticas BUVa, Memorias BUVa.		
Periodicidad	Anual	Responsable	BUVa
Observaciones			
Indicadores relacionados	Metros cuadrados por usuario (RC35); Puestos de lectura por usuario (RC36).		

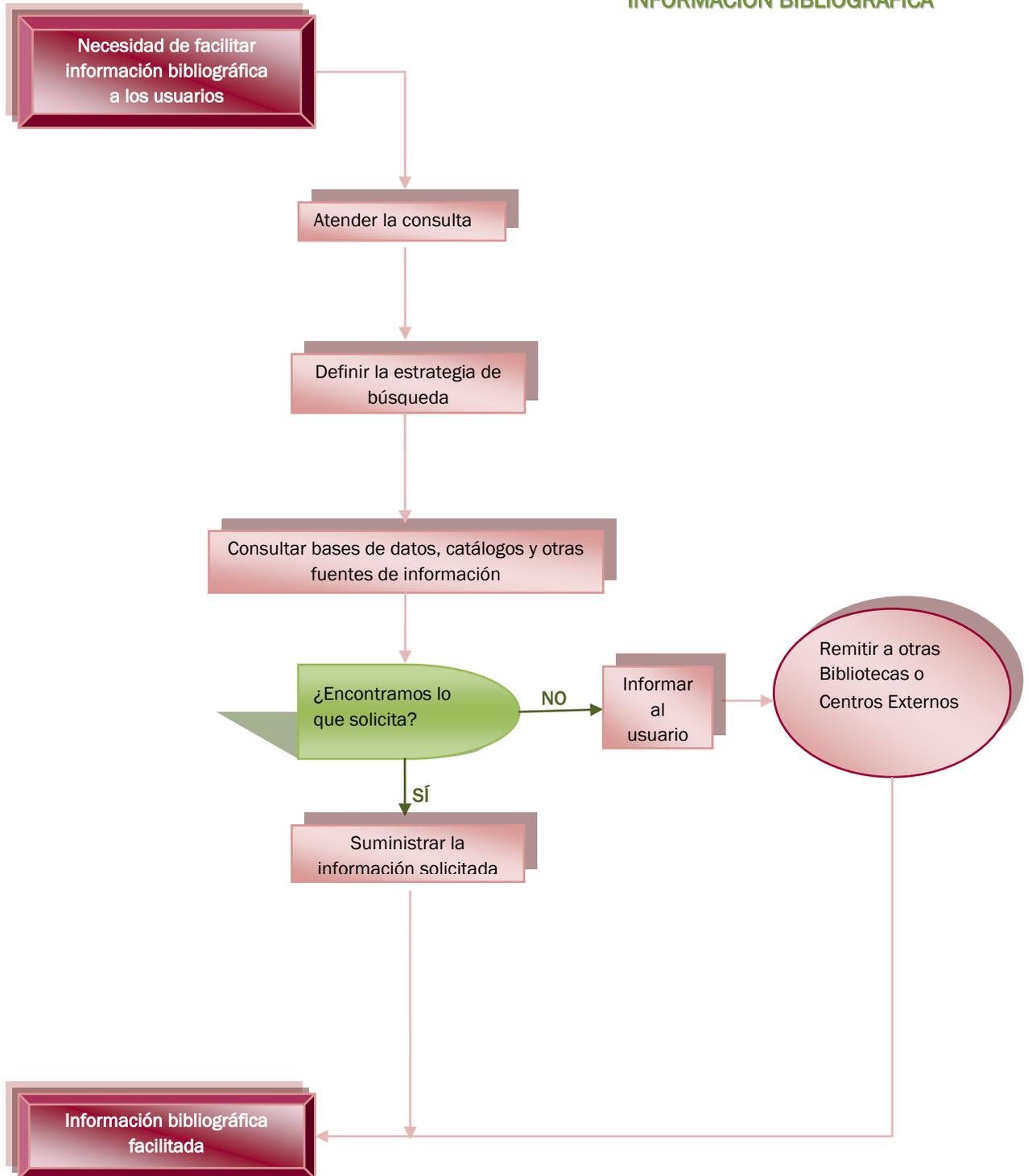
Valor de referencia	USA / UGR	Objetivo	
	2013	2014	2015 2016
Valor indicador			
Gráfico de la evolución			

Interpretación del indicador	Evaluar el Nº de puestos informatizados de la BUVa en relación con los usuarios de la misma.
------------------------------	--

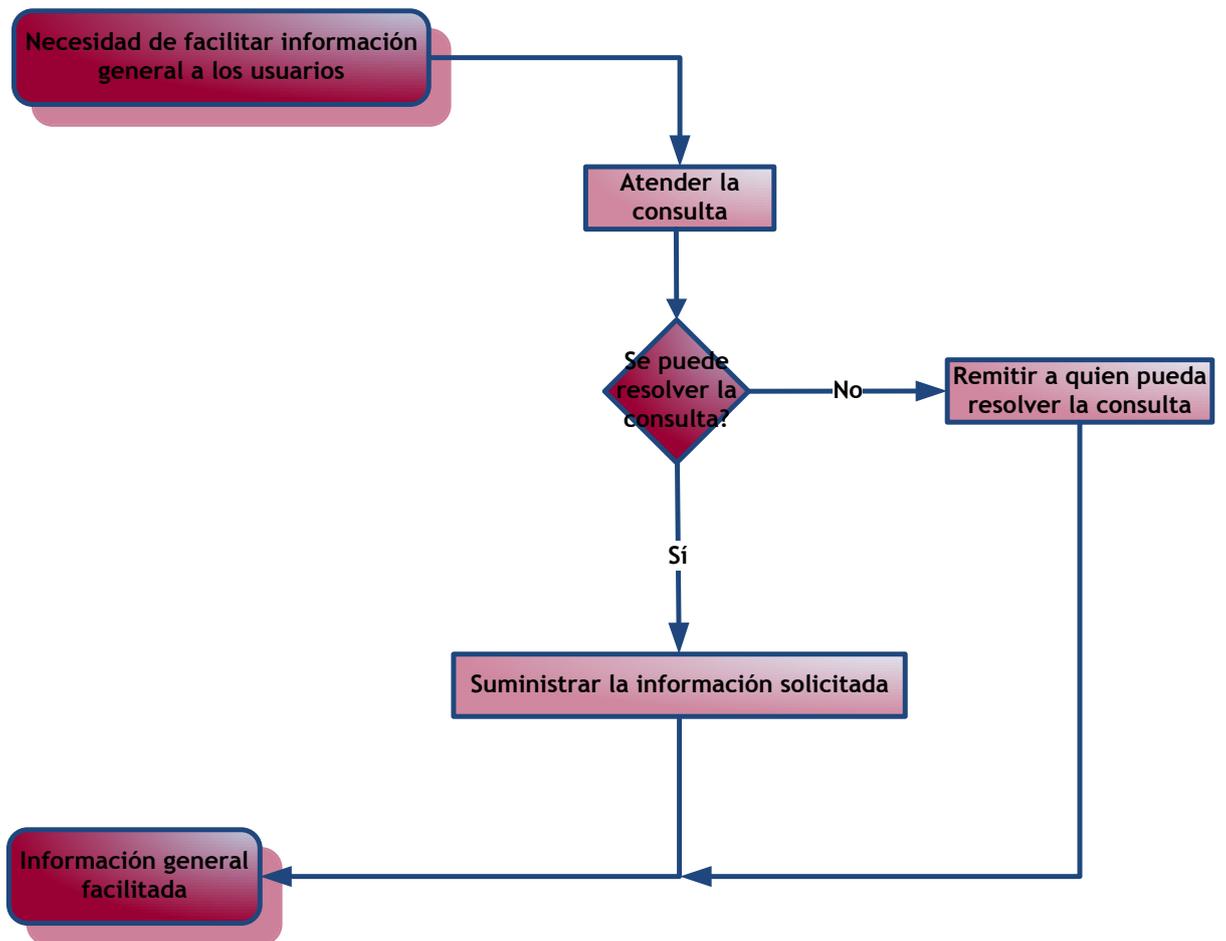
**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
(FLUJOGRAMAS)
GRUPO 9
RESULTADOS CLAVE**

M^a Ángeles Díez Rabadán
Beatriz García Posadas
Fernando Morante Arconada
M^a Pilar Alejandra Sanz Gil
Ofimática: Isabel Serrano Acinas

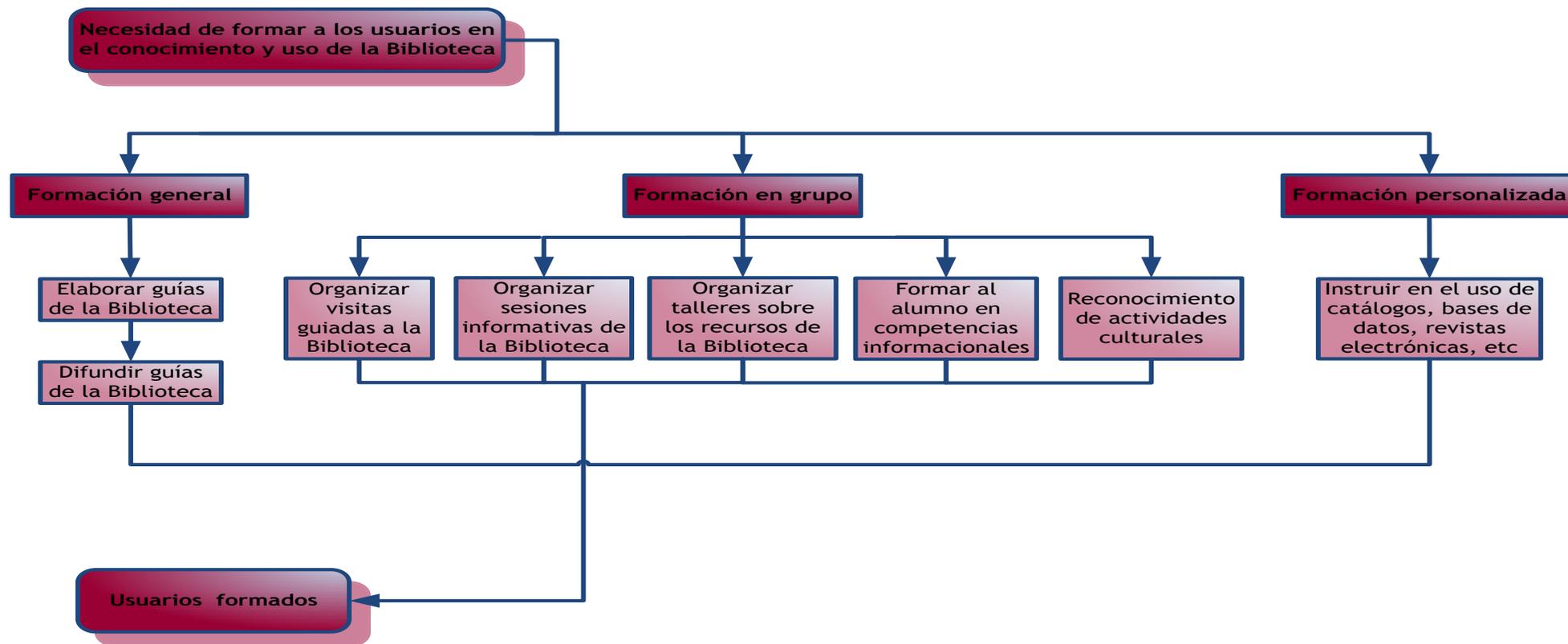
INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA



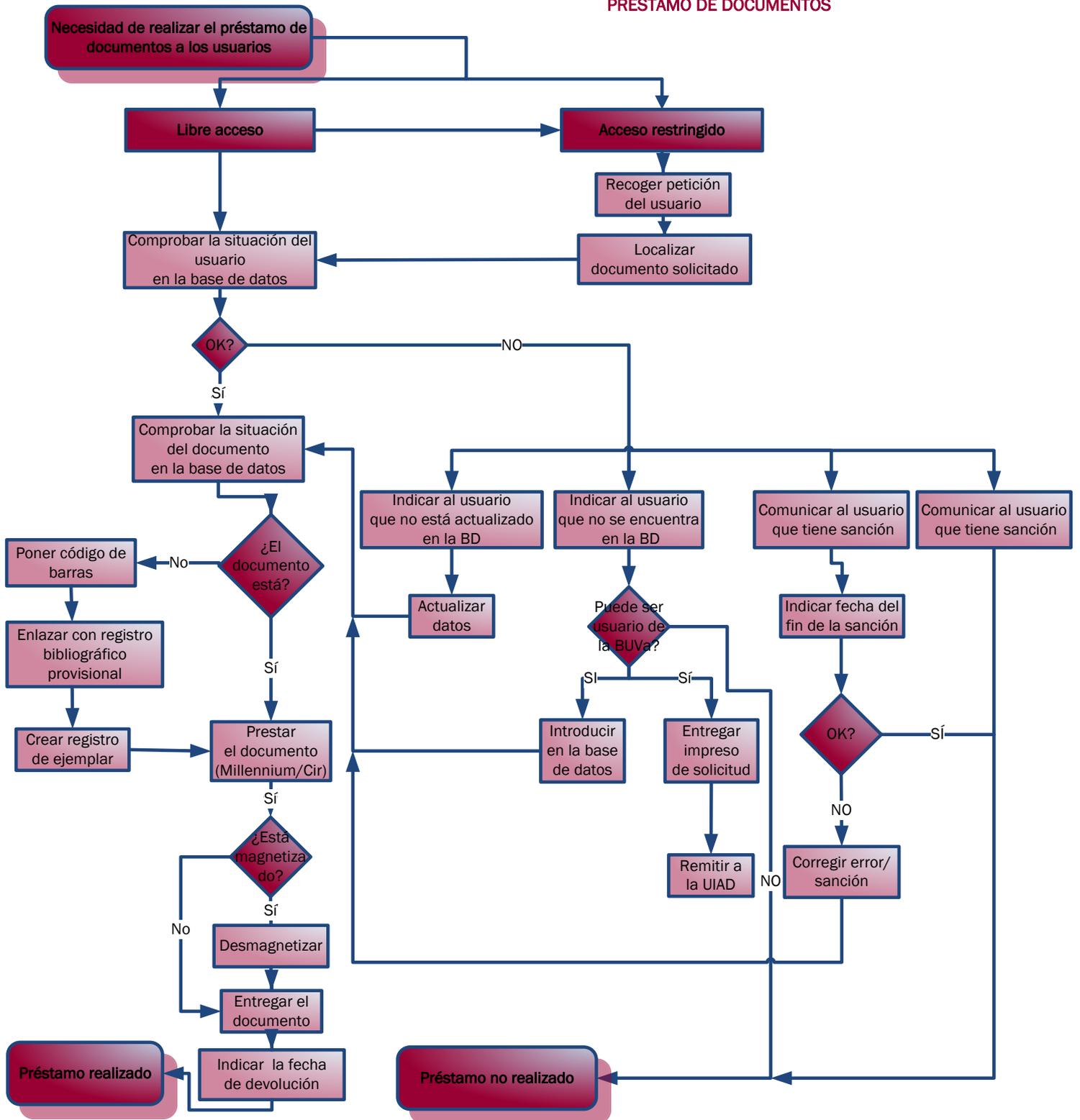
ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO



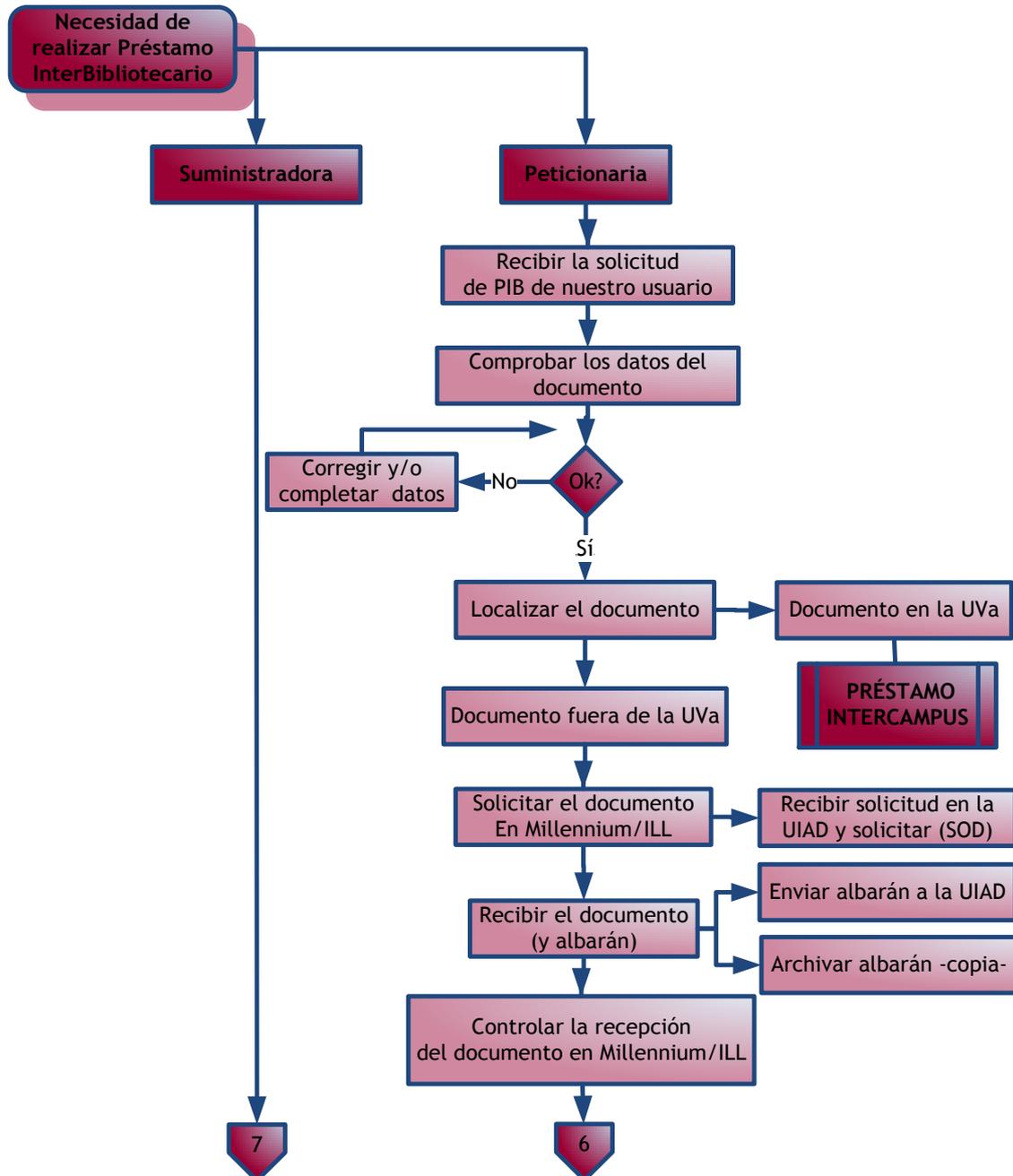
FORMACIÓN DE USUARIOS

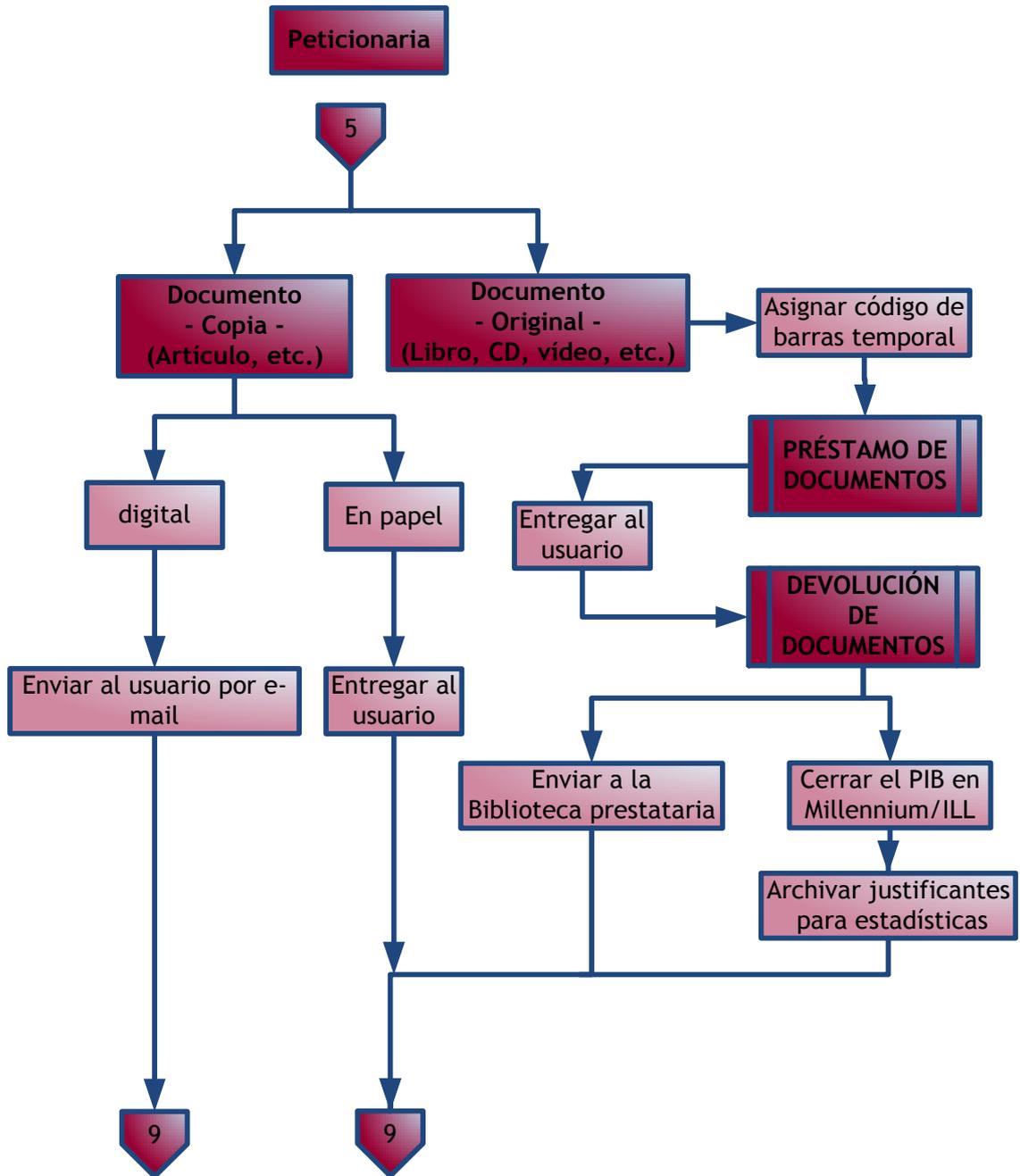


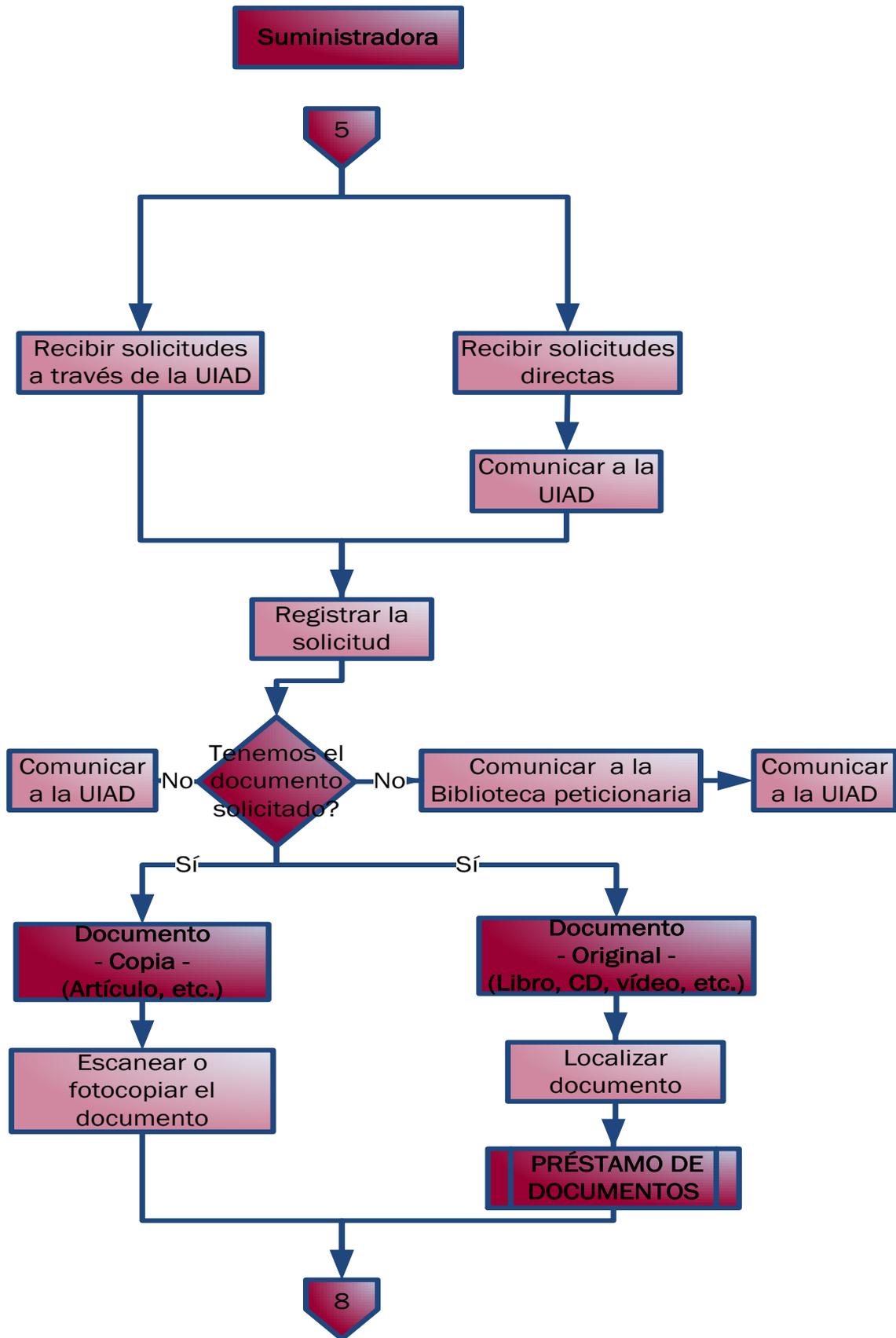
PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

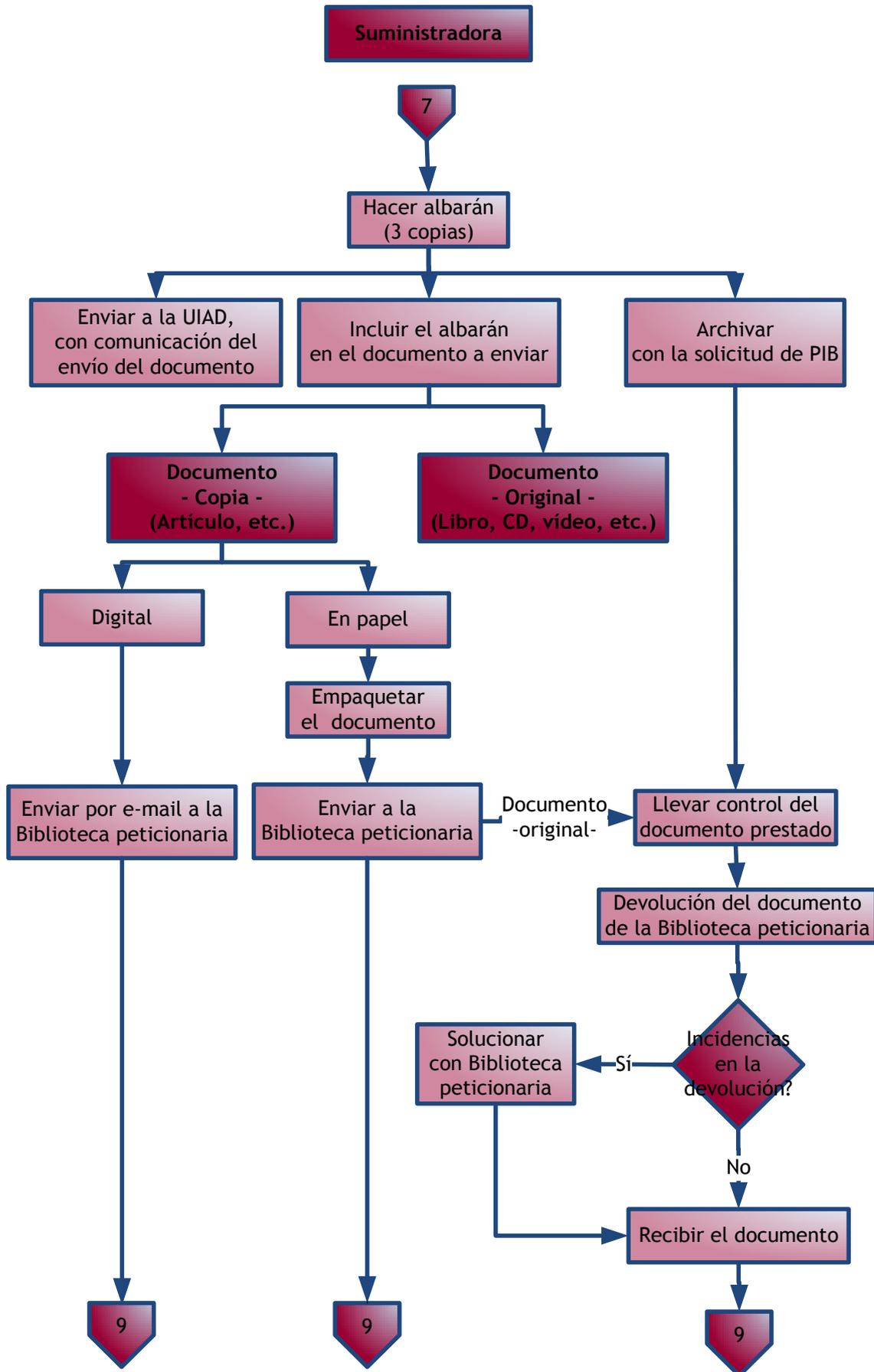


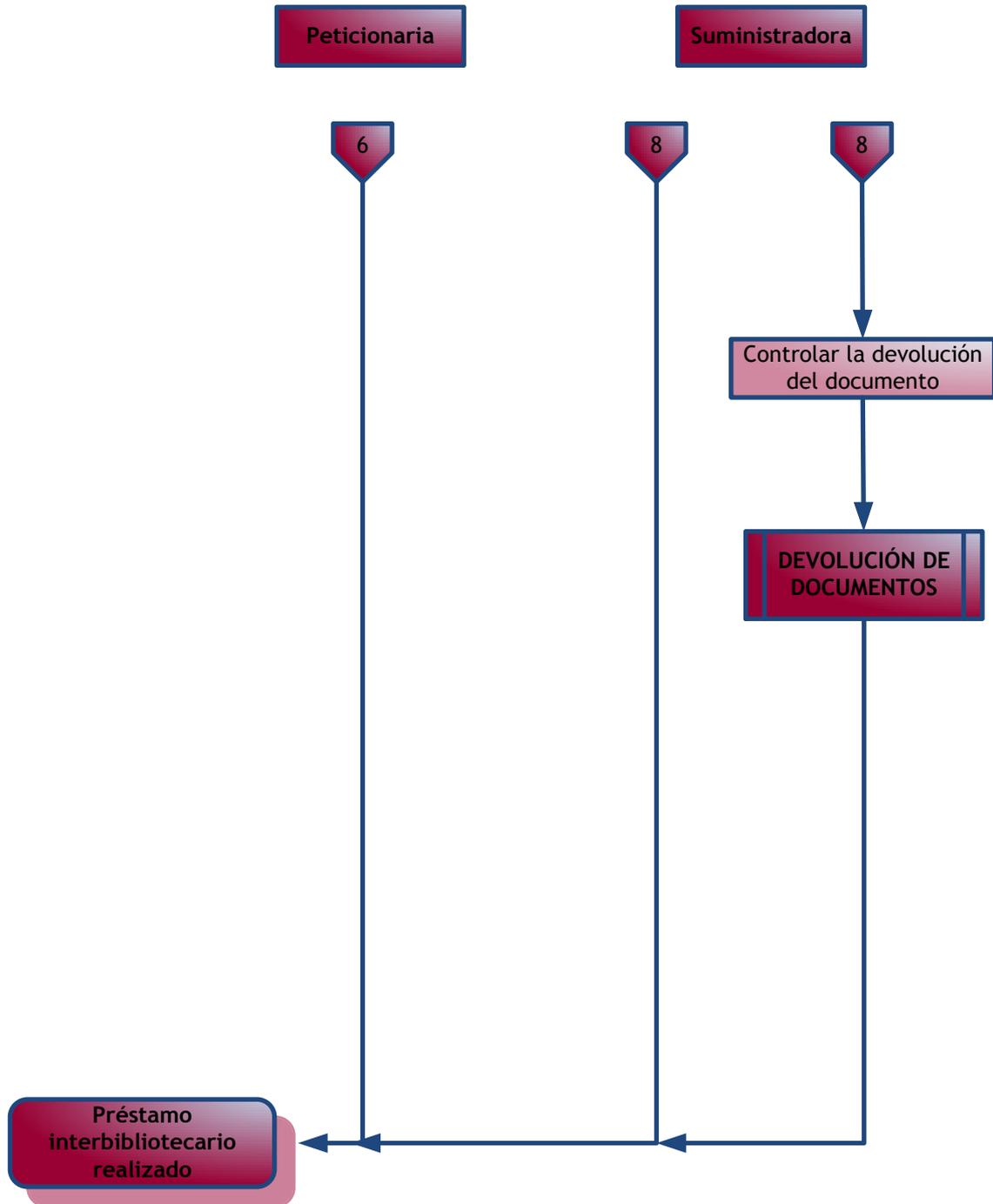
PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO



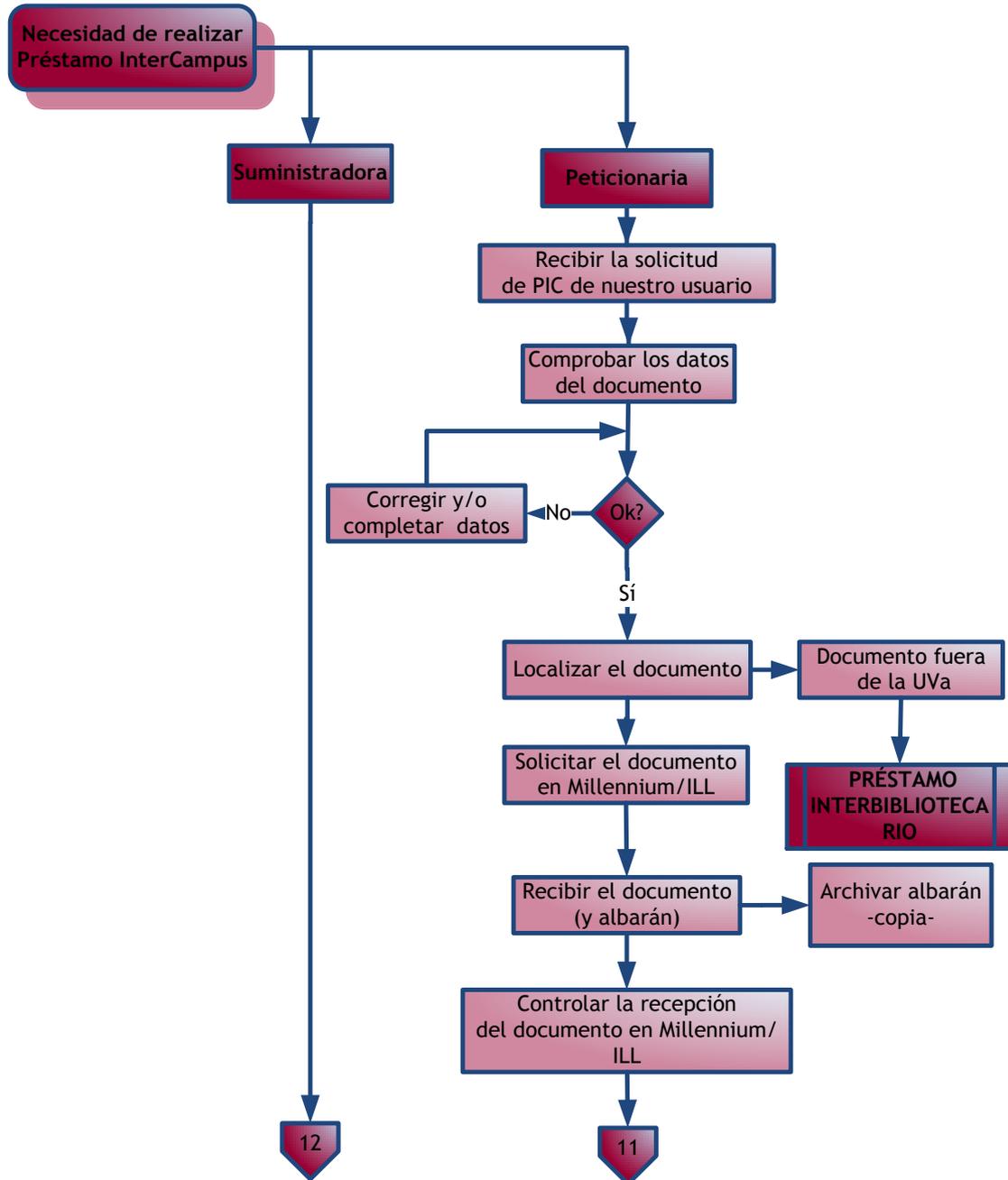


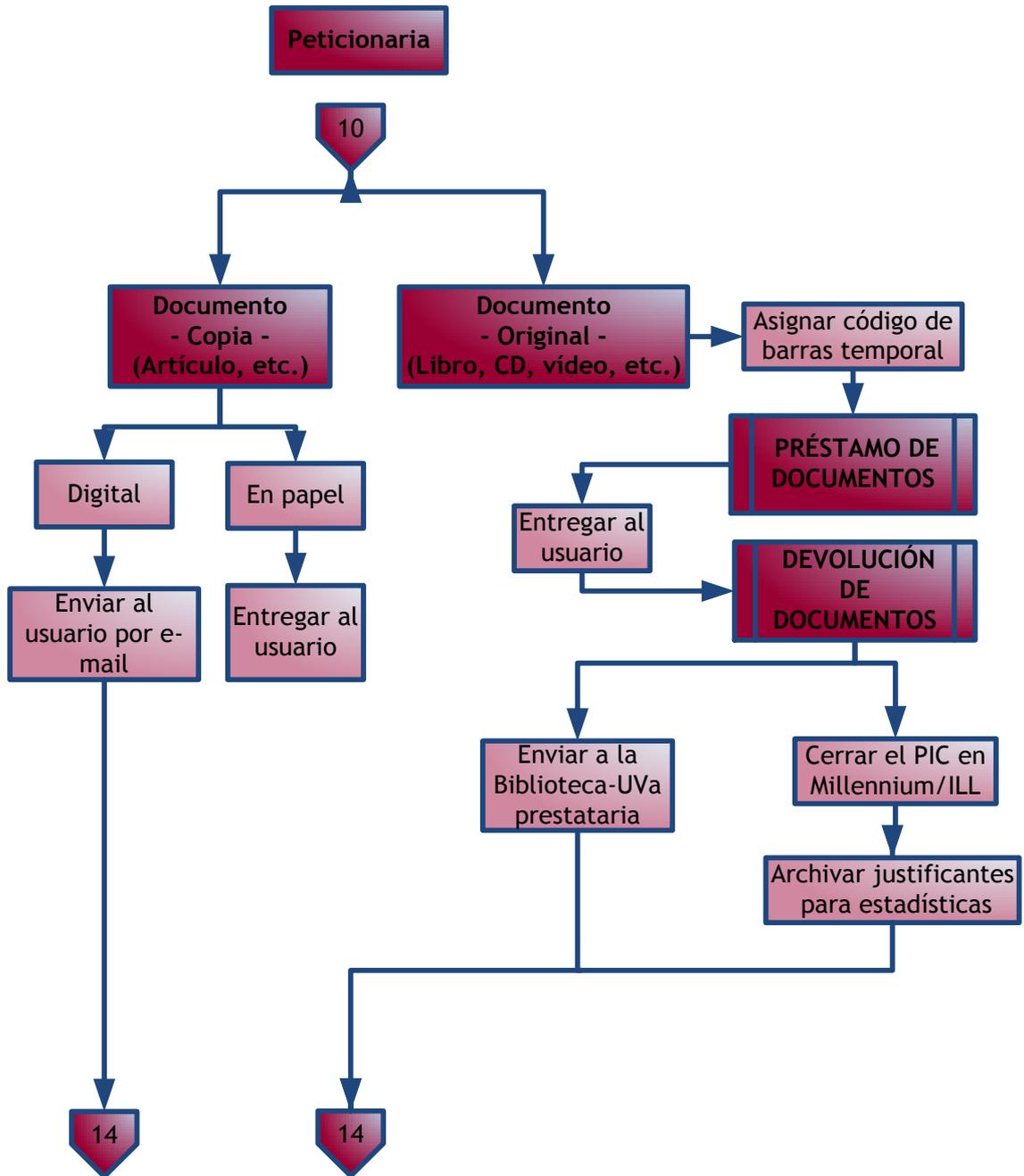


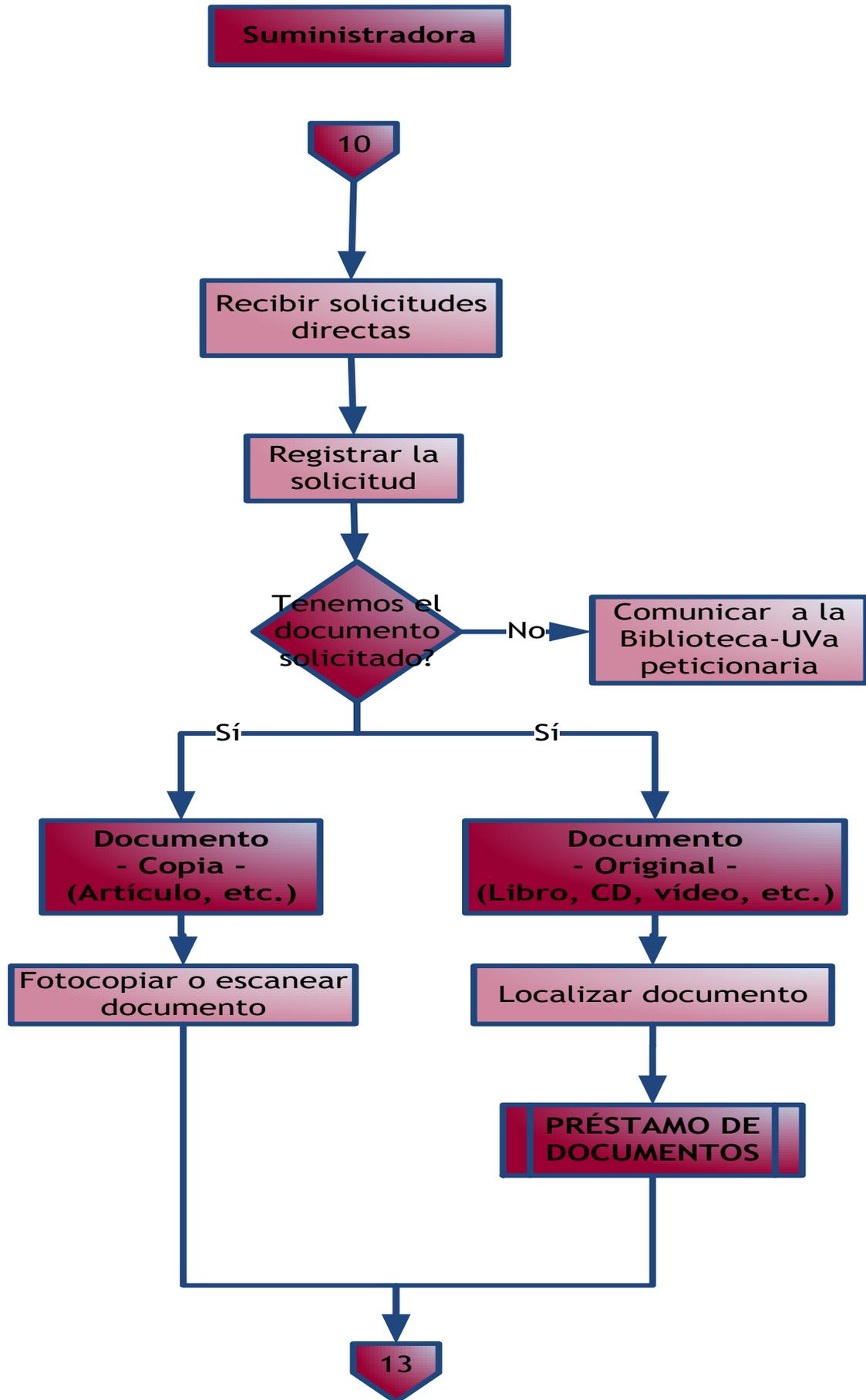


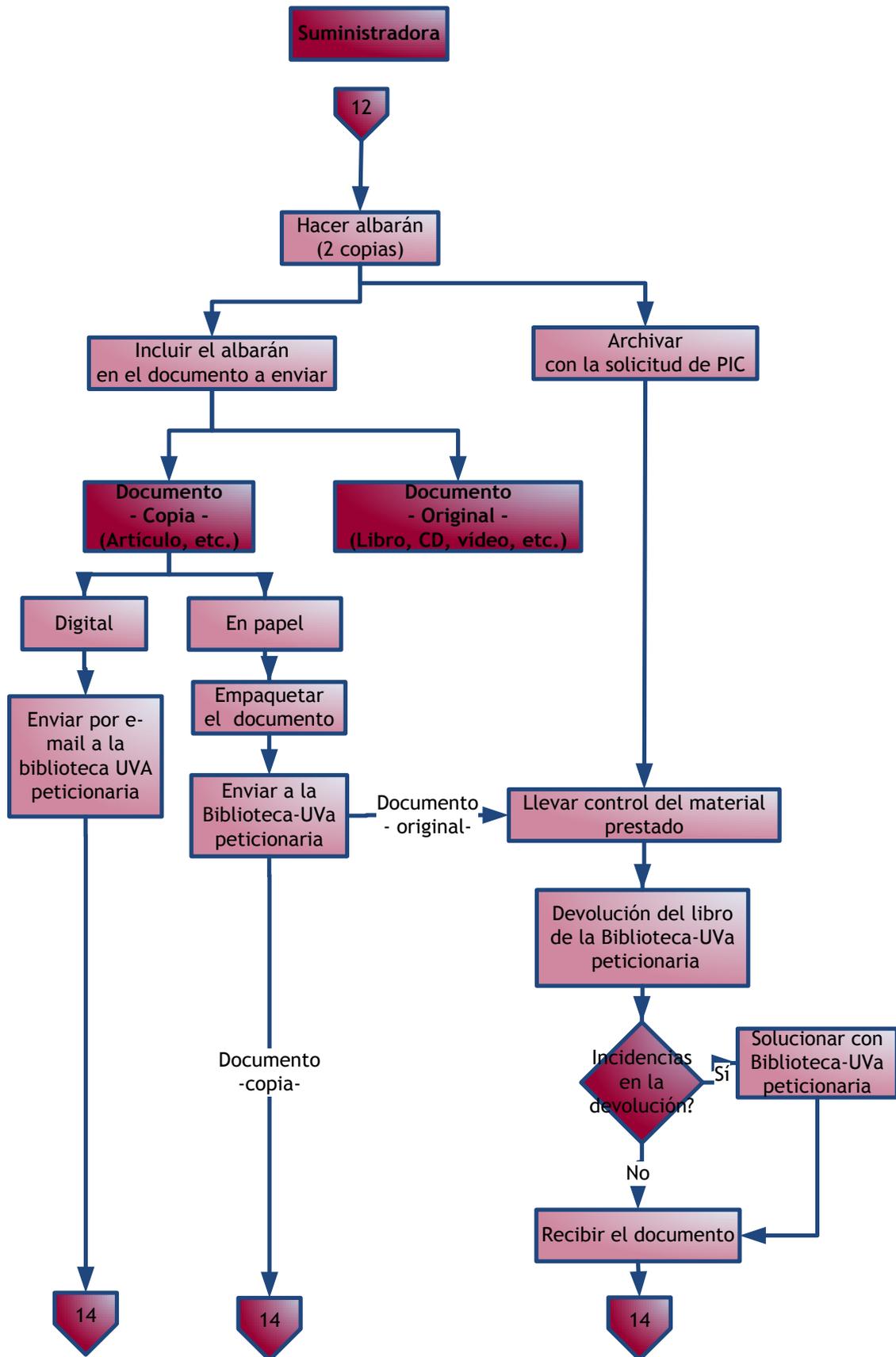


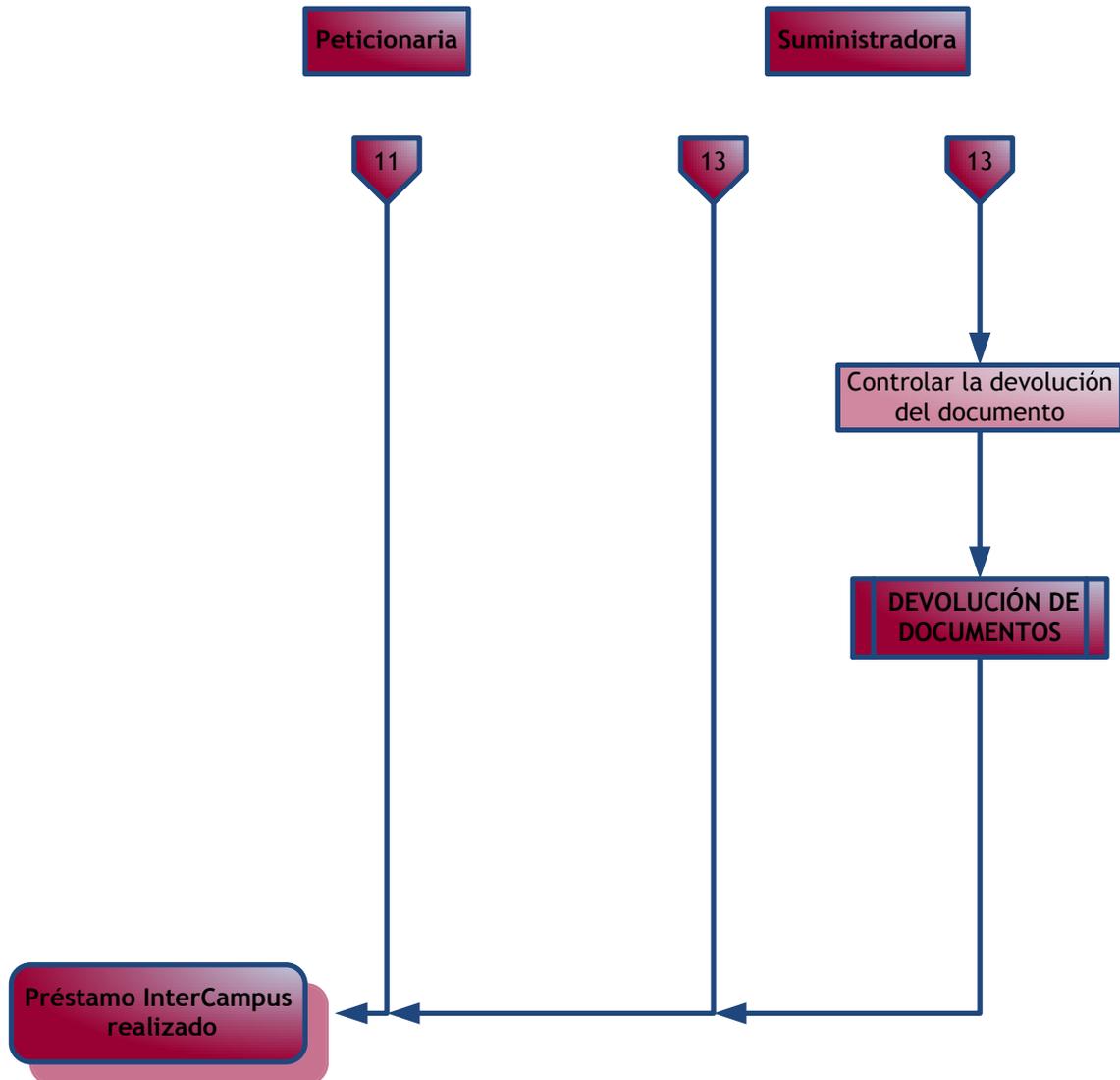
PRÉSTAMO INTERCAMPUS



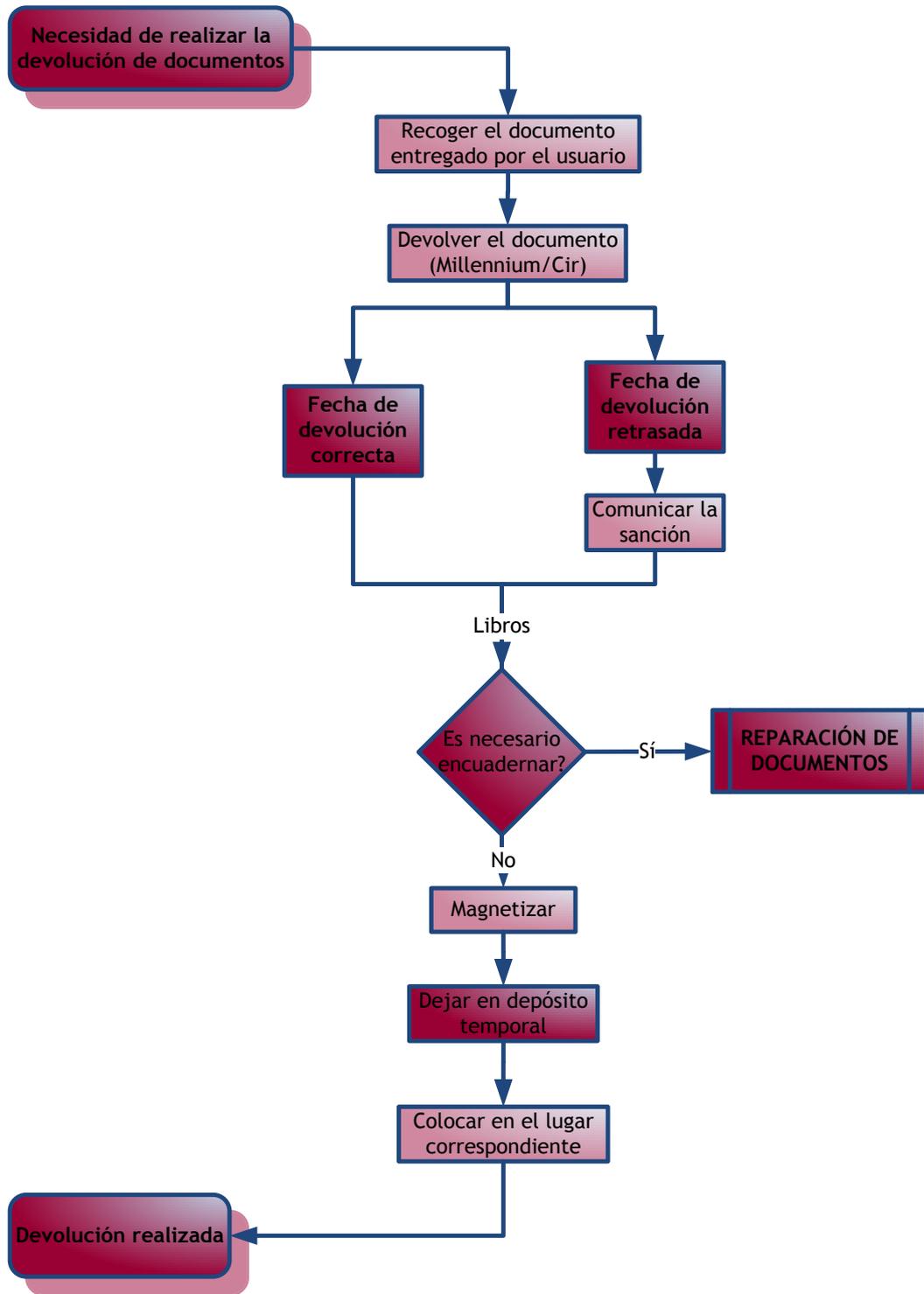




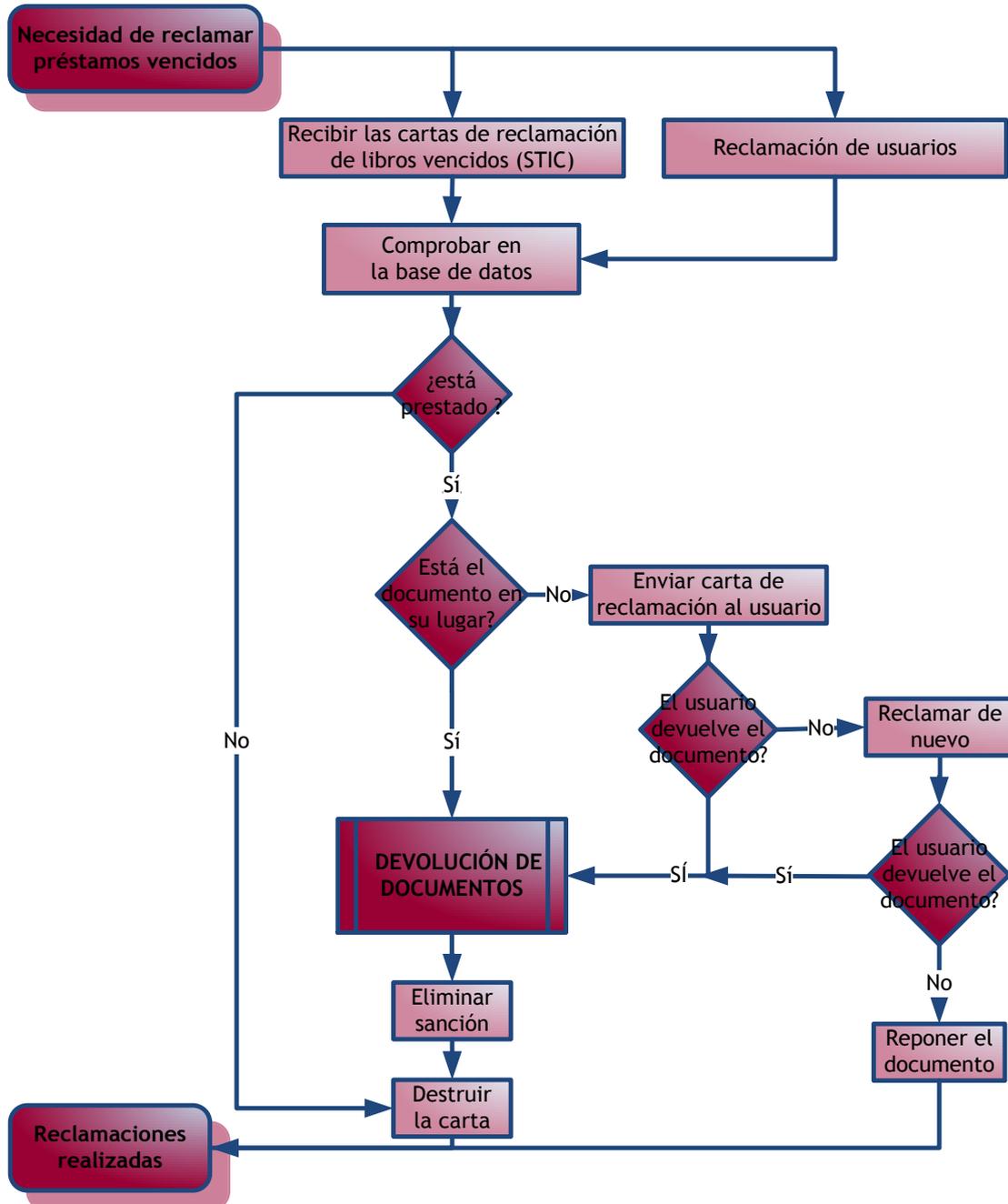




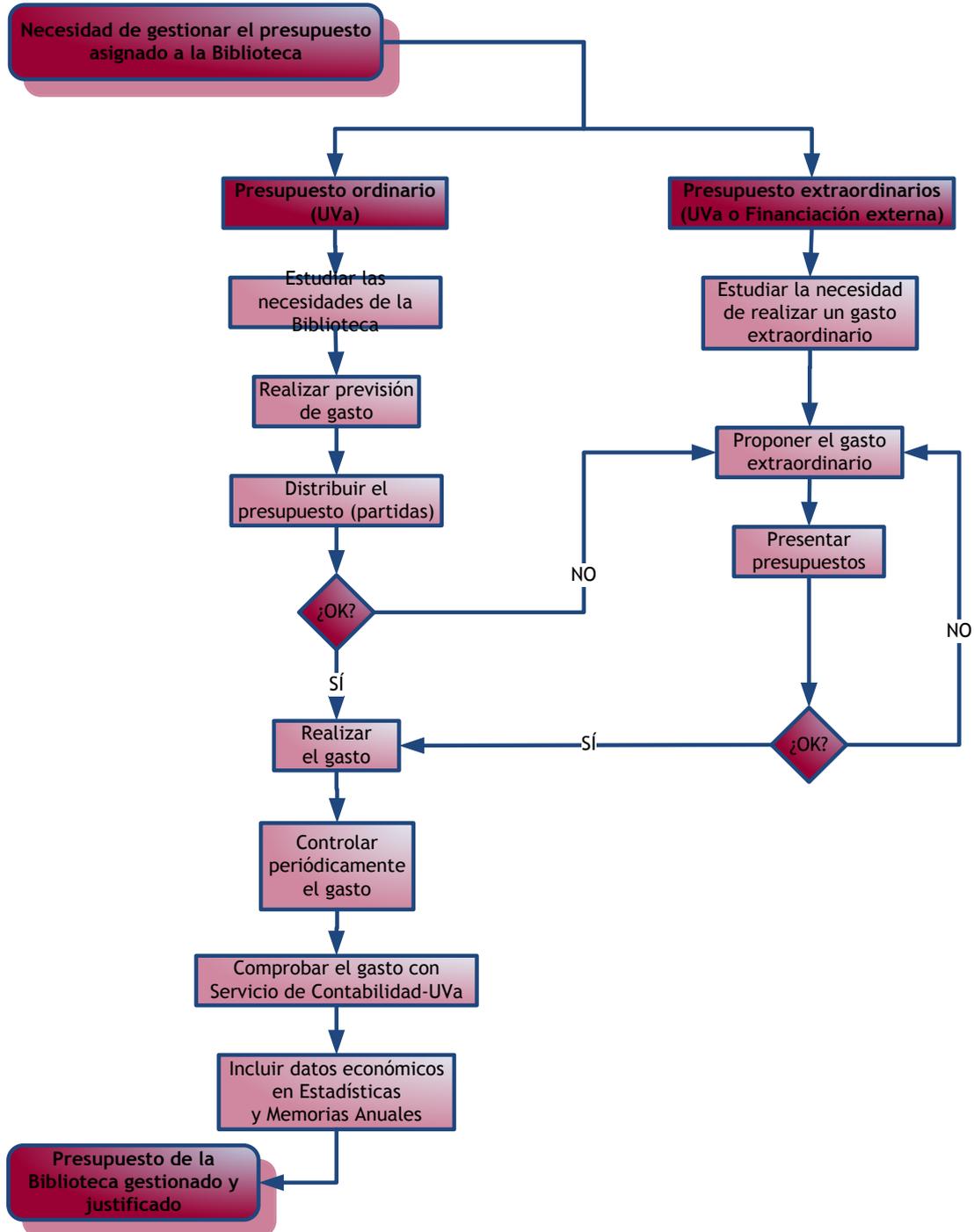
DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS



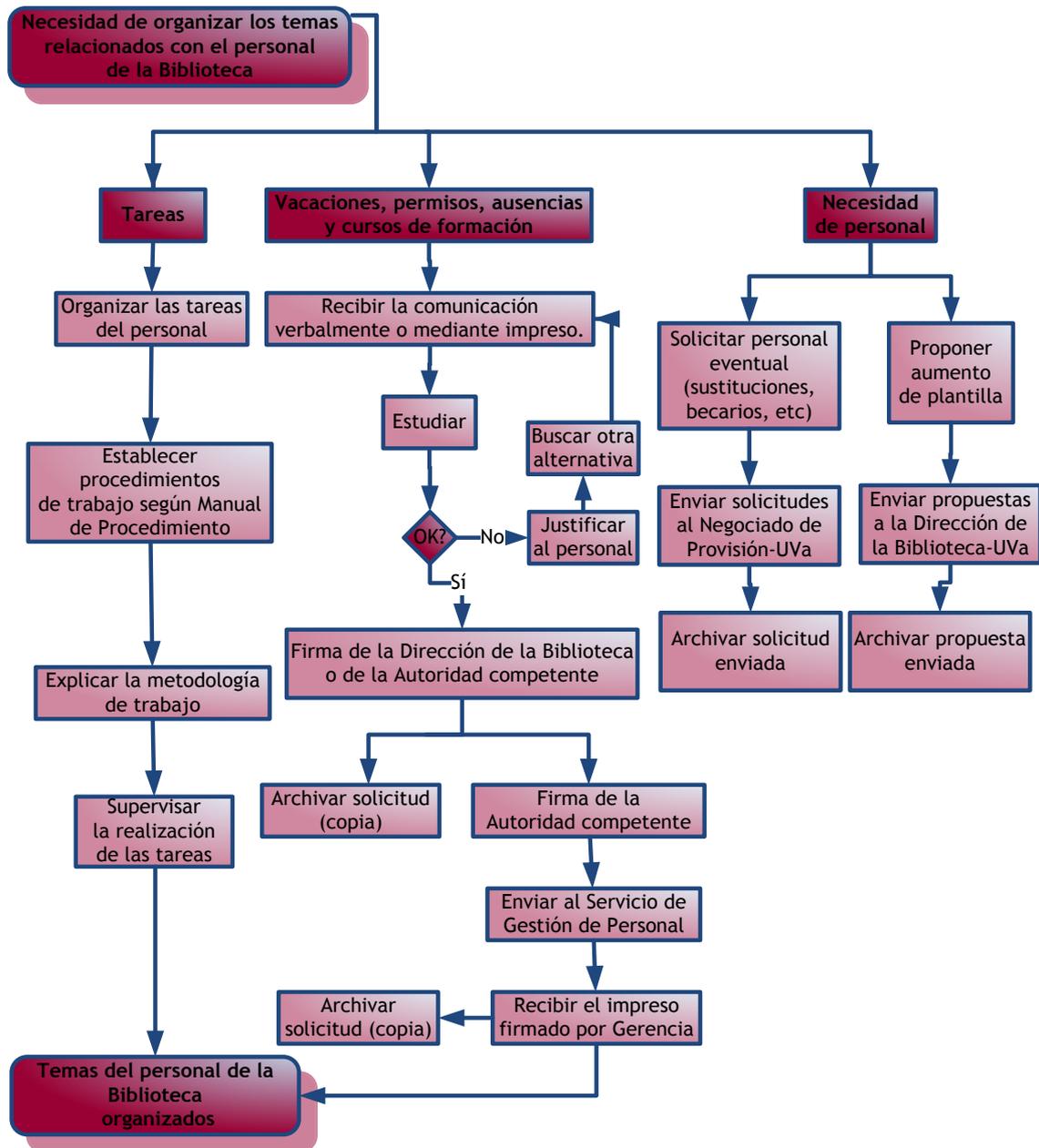
RECLAMACIÓN DE PRÉSTAMOS VENCIDOS



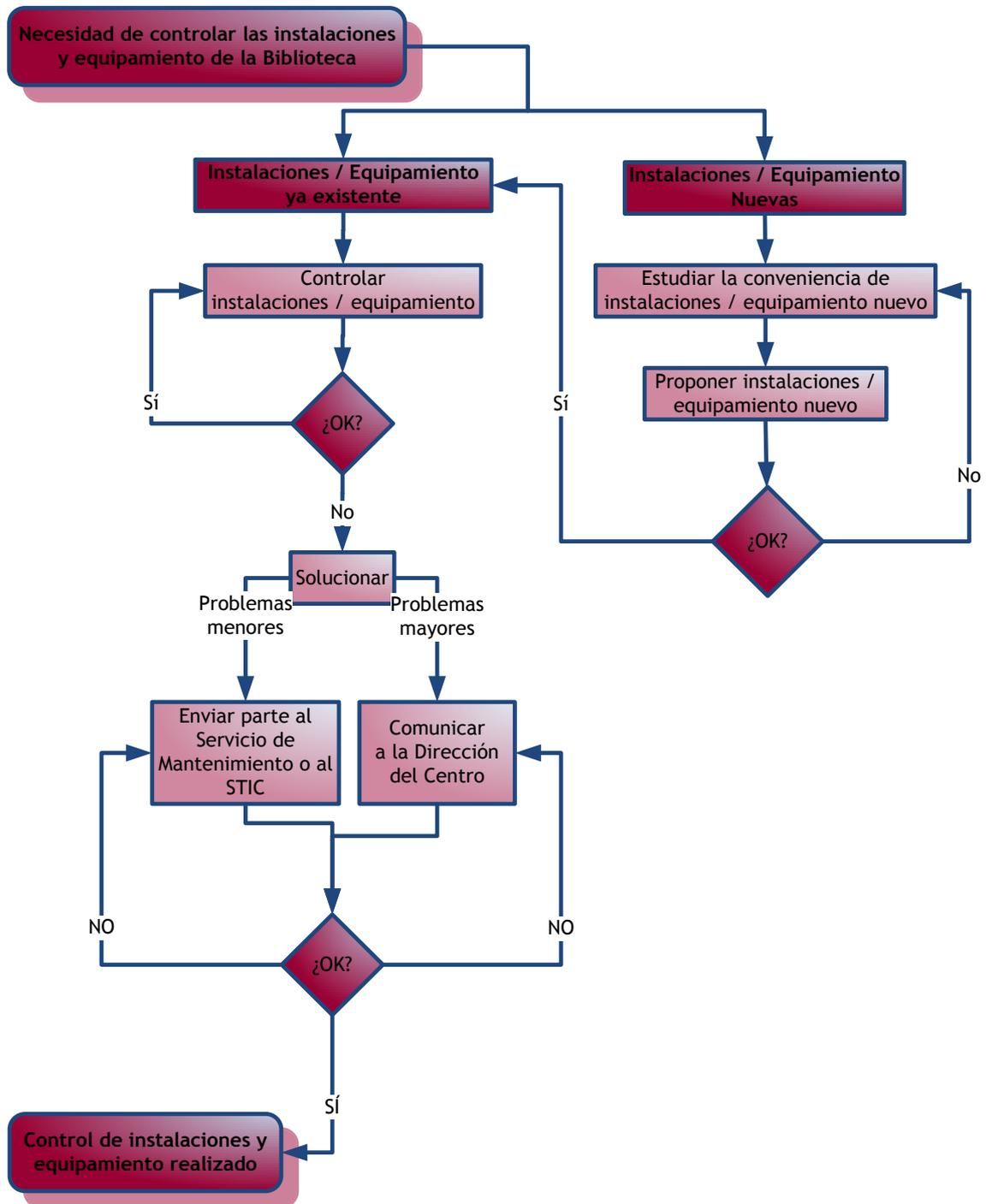
GESTIÓN DEL PRESUPUESTO



GESTIÓN DEL PERSONAL



GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO



ENOSQ

