



CRITERIO 5

PROCESOS Y CLIENTES- CIUDADANOS

5a. Se diseñan, gestionan y mejoran los procesos, de acuerdo con la estrategia establecida

IMPLICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

Los principales pilares para la creación, innovación y mejora de los servicios de la BUG residen en el trabajo y la colaboración de tres grupos de interés: *los empleados de la BUG, los usuarios y las redes de colaboración con otras bibliotecas.*

Tanto las formas de implicación como las actividades, métodos y medios utilizados, y los mecanismos de evaluación y mejora continua de los mismos, se desarrollan en otros subcriterios, por lo que aquí solamente vamos a hacer una referencia a los mismos.

- **Implicación de los empleados.** Abarca desde el contacto directo con los usuarios en la prestación del servicio, hasta todos los medios y métodos para evaluar su grado de satisfacción y gestionar sus quejas o sugerencias (1d, 5b, 5d, 6a, 6b). A esto añadimos las autoevaluaciones y las auditorías del sistema (5a). La acción se identifica, planifica y se lleva a cabo a través de actividades de mejora, innovación y el trabajo en los diferentes grupos (4b, 4c, 3c).

- **Implicación de los usuarios.** Abarca desde el contacto directo con los empleados de la BUG, hasta todos los medios y canales a su disposición para expresar sus necesidades, su satisfacción y sus sugerencias, y los contactos y reuniones sobre temas específicos, p.e. los grupos focales (1d, 5b, 5d, 6a, 6b).

- **Implicación de los colaboradores externos.** Esta actividad complementa los conocimientos, experiencia e informaciones de la BUG con los correspondientes de las demás bibliotecas de REBIUN y CBUA, lo que ha dado lugar no solamente a mejorar aspectos importantes de los servicios, sino a crear nuevos (1d, 2b, 5b).

En el subcriterio 5b se desarrolla todo lo relativo a captación de necesidades y expectativas de los usuarios, diseño y mejora de los servicios y aplicación de la creatividad y las nuevas tecnologías en la mejora de los mismos.

DISEÑO Y GESTIÓN DE LOS PROCESOS

ED La BUG posee un **Sistema Integrado de Gestión (SIG)** de procesos, certificado ISO 9001:2008 y por la ANECA, que asegura la planificación y desarrollo de sus procesos, y tiene como finalidad la gestión y mejora de los mismos. Desde 2006 la BUG mantiene su **Política de Calidad** centrada en:

- Orientación a resultados;
- Aprendizaje, innovación y mejora continua;
- Gestión por procesos.

El SIG cuenta con un conjunto documental y operativo que incluye: *Mapa de procesos, Manual de Calidad, procedimientos, indicadores, manuales operativos, tutoriales e instrucciones técnicas.*

El *Mapa de procesos y el Inventario de procesos* se incluyen en figs. 5a.1 y 5a.2.

Solución de interfaces. Algunos procesos, sobrepasan los límites de la BUG, dado que su misión es dar un servicio en el seno de la UGR. La BUG recibe servicios de apoyo desde otras unidades de la UGR, de ahí que, como se ha visto en 4d, se trabaje y se mantengan acuerdos y una estrecha colaboración con dichas unidades. Los procedimientos especifican cuáles son las interfaces entre los distintos departamentos o funciones y describen la forma de proceder para optimizar el proceso total.

Todos los procesos son importantes, pero la BUG otorga un valor especial a los relacionados con sus servicios, o a los que afectan de manera más directa a sus usuarios, lo que se traduce en mecanismos de seguimiento, gestión y mejora continua reforzados.

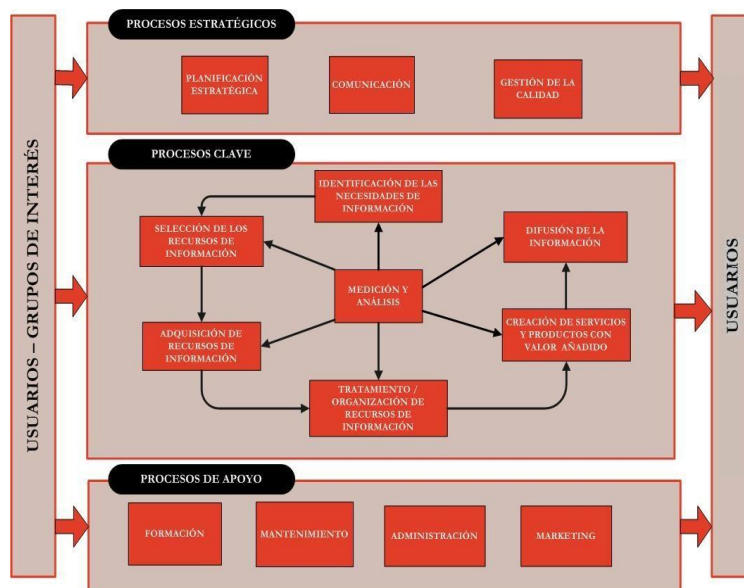


Figura 5a.1 Mapa de procesos de la BUG.

PROCESOS		Propietarios/ responsables	Procedimiento relacionado	Esquema ISO
PROCESOS ESTRATÉGICOS				
E3	Planificación estratégica	Dirección y Grupo de trabajo	-	Resp. de la Dirección
E1	Comunicación	Dirección y Líderes	-	Resp. de la Dirección
E2	Gestión de calidad	Dirección y Líderes	PE01A-09-SUGE, PE01A-10-SATI, PG-02-AUDI, PG-03-NOCO	Resp. de la Dirección
PROCESOS CLAVE				
C1	Identificación de necesidades de información	Bibliotecarios	-	Realización del producto
C2	Selección de los recursos de información	Bibliotecarios	-	Realización del producto
C3	Adquisición de los recursos de información	Dirección, Serv. Adq., Bibliotecarios	PE01A-01-ADQU, PE01A-08-EVPR	Realización del producto
C4	Tratamiento/organización de recursos de información	Bibliotecarios	PE01A-02-TRAT	Realización del producto
C5	Creación de servicios y productos con valor añadido	Todo el personal	PE01A-06-ALFI	Realización del producto
C6	Difusión de la información	Todo el personal	PE01A-03-PRES, PE01A-04-IBIB, PE01A-05-RECL	Realización del producto
C7	Medición y análisis	Dirección, Grupos, Líderes	PE01A-09-SUGE, PE01A-05-RECL, PE01A-10-SATI, PG-03-NOCO	Medición, análisis y mejora
PROCESOS DE SOPORTE				
S2	Formación	Dirección y Líderes	PG-05-FORM	Gestión de los recursos
S3	Mantenimiento	Jefes de Servicio	PE01A-07-MANT	Gestión de los recursos
S1A y S1B	Administración (Gestión admin. y gestión económica)	Personal administrativo	-	Gestión de los recursos
S4	Marketing	Dirección y Grupo de mejora	-	Gestión de los recursos

Figura 5a.2 Inventario de macro-procesos

Medida de los procesos y resultados. Existen **indicadores de rendimiento** vinculados a los procesos, que miden su eficacia y eficiencia. Cada indicador se identifica, diseña e implanta de manera que se asegure la fiabilidad de la fuente de datos y la precisión y disponibilidad oportuna de los resultados. Los objetivos se establecen anualmente, en línea con los ejes estratégicos y lo que se decide que aporta más valor al progreso hacia la visión de la BUG. La evaluación del grado en que se cumplen los objetivos es continua, y se realiza a través del seguimiento del servicio y de las actividades de apoyo. Los resultados se incluyen tanto en el 9b como en el 6b, según su naturaleza.

Responsabilidad de los procesos. Cada proceso del SIG tiene un propietario, así como lo tiene cada procedimiento. Los propietarios de los macro-procesos se indican en la figura 5a.2. Las funciones y responsabilidades de los mismos son: *Velar por el buen funcionamiento del proceso, Comunicar los cambios en su proceso, Aportar datos sobre el proceso y Participar en la mejora de los procesos.* Además, en cada procedimiento del SIG están establecidas las funciones y responsabilidad del personal según su puesto de trabajo.

MEJORA E INNOVACIÓN DE LOS PROCESOS

En el subcriterio 3c se explican los sistemas de participación, y muy fundamentalmente la implicación activa del personal en todos los **procesos de mejora**, que parten tanto de información interna: *sugerencias, análisis de resultados y causas, auditorías, análisis de rendimiento de procesos, trabajo en equipos*, como de la externa: *quejas de los usuarios, encuestas de percepciones y sugerencias, etc.* Allí se indican algunos equipos y colaboraciones existentes (fig. 3c.2. grupos de trabajo), lo que se complementa con los proyectos de mejora en materia de gestión y acceso a la información, infraestructuras e innovación tecnológica que se indican en 4b y 4c, y que también han requerido de trabajos en grupos y suponen en su mayoría creatividad e innovación, tanto tecnológica como en las formas de gestión.

A esto se puede añadir la mejora de los servicios, que supone mejora de los procesos correspondientes, de lo cual se habla ampliamente en 5b y se muestran ejemplos en la figura 5b.1.

Métodos para llevar a cabo los cambios en los procesos. La BUG aplica una metodología para la sistematización de la recogida de datos, su análisis, su incorporación en la toma de decisiones y la generación de nuevo conocimiento, en ciclo cerrado. Como se explica en el subcriterio 2b (fig. 2b.1), esta metodología se aplica en la elaboración de estrategias de la BUG, pero también para sistematizar la dinámica de mejora de los procesos. Complementariamente, cada año se revisa el SIG según se describe más adelante (figs. 5a.3 y 4).

Los procesos clave se han identificado mediante el sistema de gestión ISO 9001:2008. La mejora de los procesos arranca normalmente con la identificación de oportunidades a propuesta del personal de la Biblioteca, de los grupos de trabajo, de los resultados de los indicadores del CMI, las autoevaluaciones o de las auditorías, siendo estudiadas en el Comité de Calidad para decidir qué y cómo acometerlas.

Implantación. Comunicación, información y formación. Seguimiento de la eficacia de los cambios. Todos los cambios se comunican por los canales normalizados, y según su importancia, se analiza previamente su posible impacto y los recursos necesarios y, en función de la trascendencia y como parte del proyecto, se desarrollan las pruebas piloto necesarias y los planes de implantación o migración. Las personas directamente implicadas o afectadas, reciben información y formación antes de su puesta en funcionamiento. Los tutoriales y documentos guía que se elaboran y son accesibles a través de la web, facilitan el conocimiento y utilización. Ejemplos: *el servicio de préstamo consorciado, acceso identificado, Sugerencias de libros a adquirir, “La biblioteca responde”, el Repositorio Institucional con software “Dspace”, el Préstamo interbibliotecario con el software GTBIB.*

Los proyectos de cambio son dirigidos y controlados por el responsable de cada proceso conjuntamente con el grupo de trabajo y el especialista si supone cambio tecnológico. Dicho responsable es también el encargado de revisar la efectividad de la implantación y la eficacia del cambio, es decir, que responde a lo planificado y a sus objetivos. Según los casos, los resultados se miden mediante indicadores incluidos en el CMI y en la plataforma web de Evaluación de Servicios del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad de la UGR.

La colaboración con otras entidades produce beneficios en la mejora e innovación de los procesos. Como ejemplos, citamos: *el Grupo de trabajo del CBUA que ha desarrollado el Catálogo Colectivo, el Préstamo CBUA, las claves para la detección de duplicados e implicaciones en catalogación, y la pautas para la normalización de títulos de series, así como manuales operativos para la gestión de procesos.*

D Todos los procesos que aparecen en el Mapa están identificados, definidos y documentados en los procedimientos. Los procedimientos que forman la base del SGC certificado, incluyen: *objeto, alcance, referencias, definiciones, responsabilidades, desarrollo, diagrama de flujo, anexos, registros asociados, listado de distribución y cuadro de revisiones.* Están normalizados como parte del Sistema.

Todos los procesos tienen indicadores de rendimiento y valores de referencia. Todos tienen acceso a los procesos y formación previa sobre nuevos procesos, nuevos sistemas, aplicaciones o cambios. Por otro lado, el alcance del certificado ISO 14001 incluye a todos los servicios de la UGR, incluyendo la BUG.

ER Cada año se realiza una **revisión del Sistema** en que participan la Dirección y el Comité de Calidad, para verificar que cumple los requisitos y los objetivos, y determinar su eficacia (figura 5a.3). En la figura 5a.4 se muestra la dinámica de gestión y mejora de los procesos y del sistema. Por otra parte, el sistema se evalúa y revisa periódicamente mediante auditorías internas y externas, y muy especialmente a través de autoevaluaciones EFQM, que ya cuenta en su histórico con una amplia participación activa en la mejora a través de Grupos de trabajo desde 2004.

Muchos de los grupos de mejora que se organizaron como consecuencia de la Autoevaluación de 2010 se dedicaron a mejorar aspectos que tienen que ver con mejoras en los procesos: *Calidad Ambiental; gestión del Personal de la BUG; procesos de Marketing y*

Revisión anual del SIG	
1.	Política de Calidad.
2.	Seguimiento de objetivos.
3.	Resultados de Auditorías.
4.	Revisión por la Dirección anterior (recomendaciones que se plantearon).
5.	Retroalimentación de las personas usuarias.
6.	Sistema de indicadores.
7.	Estado de las No Conformidades. Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.
8.	Recursos humanos.
9.	Compras. Seguimiento de proveedores.
10.	Cambios que podrían afectar al SIG.
11.	Recomendaciones para la mejora del SIG.
12.	Otra información.

Figura 5a.3 Revisión del SIG



Fig. 5a.4 Dinámica de gestión, seguimiento y mejora de procesos

Comunicación Externa; Cuadro de Mando Integral; Procesos de Servicio y Relaciones con Usuarios; de Análisis Externo (observatorio), etc. (ref. 3c.2). Algunos de estos grupos tuvieron continuidad tras la Autoevaluación de 2012, por ejemplo los grupos 2 a 6. Además, se formaron nuevos grupos dedicados *Plan Estratégico y a Patrimonio*.

El **CMI** recoge los indicadores que permiten analizar y constatar el grado de cumplimiento de la misión y de las estrategias de la BUG de acuerdo a los contenidos de: *El Plan Estratégico; La Carta de Servicios; El Contrato- Programa; y los Indicadores ISO del SGC*. Los resultados de cumplimiento se incluyen en los criterios correspondientes de este relatorio, especialmente en el Anexo al final del 9b.

5b. Se diseñan y desarrollan productos y servicios basados en las necesidades y expectativas de los clientes y en la estrategia.

INFORMACIÓN PARA DETERMINAR NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

ED La BUG dispone de medios para la recogida y análisis de varios tipos de información que le permiten determinar las necesidades y expectativas de sus usuarios y otras a tener en cuenta a la hora de anticiparse e identificar nuevos servicios, así como mejorar los ya existentes. Indicamos los más relevantes:

- **De percepción** (5d, 6a):
 - La encuesta de satisfacción general elaborada y gestionada por el grupo de investigación SECABA, **LibQual+**
 - Las encuestas de satisfacción para medir la **adecuación de los cursos de formación de usuarios: presenciales y virtuales**
 - Las encuestas de **satisfacción sobre el servicio de edición electrónica de las tesis doctorales** de la UGR.
 - Las encuestas y el estudio del proyecto: *“Transición desde el Instituto a la Universidad: perspectiva de la Biblioteca Universitaria”*
- **Otras informaciones de usuarios:** quejas, sugerencias, desideratas, etc. (2a, 5d)
- **Canales de contacto** habitual, comunicación y atención a usuarios (2a, 5d, figura 5d.1)
- **Los grupos focales** para analizar las expectativas específicas (5d)
- **Las informaciones y conclusiones** que provienen del estudio del entorno y los cambios sociales (2a)
- **Información interna:** evaluación sistemática de resultados en los procesos que más pueden mejorar los servicios, sugerencias de personal, auditorías, autoevaluaciones, equipos de trabajo (3c, 5a).
- **Análisis de las tecnologías emergentes** y su posible impacto en los servicios (4c)
- **Comparación de procesos y resultados** y el trabajo conjunto **con otras bibliotecas universitarias** españolas (CBUA, REBIUN) (2b, 4d)
- **Las pautas para una convergencia europea (EEES)** en el ámbito universitario que afectan a los procesos de enseñanza, aprendizaje e investigación, y los requisitos del **CRAI** (2a, 2c).

Todos estos sistemas están descritos en otros subcriterios específicos, por lo que sería redundante volver a hacerlo aquí, simplemente hemos incluido las referencias y un par de comentarios a continuación.

Las encuestas LibQual+ contienen preguntas que ayudan a conocer al usuario y sus necesidades: *“El personal le inspira confianza”, “El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas planteadas” y “El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios” y de control de información (“El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho” y “El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo”).*

Actualmente se elabora un informe de uso de los Recursos electrónicos suscritos a través del consorcio, este informe facilita un estudio completo de cada recurso: coste descargas, coste/descargas, etc., lo que permite la toma de decisiones para cada recurso.

Respondiendo a estos requerimientos, la respuesta de la BUG se sintetiza en los compromisos sobre la prestación de los servicios más importantes que están recogidos en su Carta de Servicios.

DISEÑO DEL SERVICIO

A la captación de necesidades como se ha expuesto anteriormente, le sigue la etapa de diseño. Todos los Servicios que se integran la BUG tienen **desarrollados y documentados los objetivos y detalles de características de los servicios que prestan**, así como los mecanismos de prestación e indicadores de seguimiento de la calidad.

Innovación, creatividad y tecnologías. La BUG mejora los servicios existentes y desarrolla nuevos e innovadores servicios, implicando para ello tanto a personal propio como a los asociados y proveedores clave. Las **tecnologías de la información** contribuyen de forma directa en la mejora de los servicios, ya que la prestación de éstos tiene una gran dependencia de las de información y comunicación.

En lo relativo a la **mejora de los servicios** existen numerosos mecanismos que permiten **identificar y priorizar oportunidades de mejora**, muchas de las cuales inciden directamente en la calidad e innovación de los servicios: *actividades propias del Sistema de Gestión y la propia gestión de sus procesos, mecanismos de captación de expectativas de los usuarios, actividades de vigilancia tecnológica, autoevaluaciones, auditorías ISO, el conocimiento generado a través de la formación, herramientas de mejora, redes de contacto y Benchmarking*, así como otras fuentes de información existentes para la medición del rendimiento de los procesos.

Aunque los mecanismos anteriores son los que permiten la detección y priorización de oportunidades de mejora, como se ha indicado en otros apartados, el espacio básico de **creatividad, innovación e impulso de mejoras** son los **equipos de trabajo**, que se explica ampliamente en el subcriterio 3c y se incluyen abundantes ejemplos que complementan lo expuesto en el presente subcriterio.

La figura 5b.1 lista los servicios de la BUG, incluyendo comentarios relevantes a innovación y participación. Como se ve las innovaciones cubren la parte más relevante de los servicios de la BUG, desde la óptica de los usuarios.

Señalamos por su actualidad e importancia que la BUG participó en 2010 en el proyecto piloto de **préstamo consorciado** entre bibliotecas del CBUA (fase piloto: bibliotecas de Granada, Málaga, Pablo de Olavide y Cádiz), basado en una tecnología que conecta los sistemas locales a un sistema central y permite la circulación de documentos entre usuarios de las diferentes instituciones. En 2011, se amplió este proyecto con la incorporación de las Univ. de Jaén, Almería, Huelva y Córdoba. En enero 2012 se unió la Biblioteca de la Univ. de Sevilla.

Los resultados del préstamo consorciado han sobrepasado muy significativamente las previsiones en aceptación y éxito desde su inicio y han continuado creciendo en 2012. Se amplía la información más adelante; los resultados se incluyen en el subcriterio 6b, fig. 6b.9, 10 y 11.

ER La evaluación de los servicios se realiza a través de los mismos medios, informaciones y actividades descritos en el primer apartado de este subcriterio (**“INFORMACIÓN PARA DETERMINAR NECESIDADES Y EXPECTATIVAS”**) y muy especialmente los resultados que denotan el grado de cumplimiento de la Carta de Servicios y del Contrato-Programa, como principales compromisos contraídos con los clientes clave de la BUG (ver Anexo al subcriterio 9b).

El contenido de la figura 5b.1 pone de manifiesto que los servicios están sometidos a innovación y perfeccionamiento continuos, de lo cual se habla ampliamente en el subcriterio 4c. Por poner ejemplos de lo desarrollado en estos subcriterios que supone innovación en los servicios de la BUG, mencionamos brevemente lo siguiente:

- **Tecnologías y recursos** para el acceso de usuarios a los recursos y servicios BUG: (Fig. 4c.2)
- **Repositorio institucional** DIGIBUG, referencia para otras entidades.
- **Catálogo automatizado**, con una nueva interfaz del catálogo basado en una filosofía Web 2.0
- **Recursos en formato electrónico** de acceso local o Wi-Fi, y remoto VPN. Ejemplos: Figuras 4b.1 y 4b.2
- **Nuevos servicios:** software libre DSpace o el software para la enseñanza virtual Moodle, lectores electrónicos de libros (Papyre), web para la inscripción automática de los alumnos a cursos de formación con créditos de la BUG, etc.
- **Página web** mejorada.

PRODUCTOS Y SERVICIOS BUG

EDR La BUG ofrece servicios relacionados con el acceso y la difusión de todos los recursos de información a la Comunidad Universitaria y otros usuarios, según se relaciona a continuación y como se recoge en su Carta de Servicios. Se sintetizan en la fig. 5b.2.

Prod./servicio	Innovación/mejora/NNTT	Valor para usuarios	Evaluación
Referencia e información (*)	"Sesión on-line con la biblioteca"	Facilita y flexibiliza la atención	A través del análisis de las consultas recibidas.
	La Biblioteca responde		
Consulta	Edición electrónica de las tesis doctorales	Acceso abierto a todas las tesis	Nº de tesis consultadas, descargadas
	Portátiles en algunas bibliotecas	Comodidad, flexibilidad.	Nº de portátiles prestados
Préstamo (*)	Máquinas de autopréstamo	Acceso a más documentación	Volúmenes de préstamo
	Préstamo consorciado		Tiempos de servicio
Lectura en sala	Mejora en edificios	Comodidad	Disminución del Nº de quejas y sugerencias
Reproducción	Uso de escáneres evitando copias papel y facilitando el archivo.	Facilitar la reproducción sin copias en papel.	-
Formación de usuarios	Programa de formación virtual.	Cursos virtuales con créditos	Nº de solicitudes, plazas ofertadas, asistentes aptos y no aptos, porcentajes, encuestas, satisf., etc.
	Pág. Web, buscador del catálogo, plataf. Moodle, Repositorio DIGIBUG, RefWork ...	Conocimientos sobre las nuevas funcionalidades, uso y ventajas.	
Saddis	Adaptación a las necesidades de personas con discapacidad	Posibilidad de uso de los servicios de la BUG	-
Préstamo de dispositivos	Préstamo de lectores de libros electrónicos Papyre, (Proyecto LADE)	Poder almacenar y visualizar artículos y libros electrónicos en texto completo. Ahorro de papel.	Nº de préstamos de Papyre (Millenium)
RefWorks	Gestor de citas bibliográficas	Herramientas para la gestión de bibliografías. Facilita la gestión de las citas	Resultados de las encuestas de satisfacción del curso
Biblioteca digital (*)	Digitalización del fondo	Acceso fondo antiguo, flexibilidad, comodidad, preservación.	Nº de volúmenes digitalizados y visitados
	Repositorio Institucional DIGIBUG	Acceso al texto completo a ciencias de primer nivel	Nº de docs disponibles Nº consultas, descargas, rankings de repositorios
Acceso a BBDD	Cada año la BUG pone a disposición de sus usuarios nuevas BBDD	Información muy amplia y especializada	Búsquedas en BBDD
Novidades bibliográficas	Alertas informativas personalizadas. Nuevas adquisiciones de libros en la web	Los usuarios pueden establecer sus alertas informativas y conocer las últimas adquisiciones	-
BookCrossing	Nueva forma de promover lectura e intercambio	Facilidad, espontaneidad, ...	Estadísticas en la Página web de Bookcrossing: Nº de libros registr./liberados, comentarios foro,....
Códigos QR	Inclusión de códigos QR en la página web	Acceso directo desde el móvil por parte de los alumnos	----
Ephorus	Programa para la detección del plagio	Valor para el PDI en la detección de la copia realizada por los alumnos	Número de usuarios dados de alta, número de documentos analizados

Figura 5b.1 Impacto de la innovación y mejora en los servicios y sus usuarios (*) : proyectos en colaboración

- **Referencia e información:** núcleo central del servicio prestado en cada centro bibliotecario de la UGR. En todas las bibliotecas existe un punto de información.
- **Formación de usuarios:** plan de formación que consta de tres tipos de cursos en función de los usuarios a los que van dirigidos. Los cursos pueden ser presenciales o virtuales y, en determinadas ocasiones, pueden ofrecer créditos de libre configuración a los participantes.
 - *Cursos introductorios:* dirigidos a estudiantes de nuevo ingreso: tienen la finalidad de dar a conocer la Biblioteca.
 - *Cursos especializados:* destinados a estudiantes de primer, segundo y tercer ciclo, PAS y profesorado.
 - *Cursos a la carta:* demandados por grupos específicos de usuarios (grupos de alumnos, profesores, etc.).
- **Consulta:** de los diferentes recursos de información, y la utilización de la infraestructura para utilizarlos. El acceso a los recursos electrónicos, se puede realizar desde la Red UGR, bien directamente desde cualquier ordenador ubicado en la UGR, utilizando la red inalámbrica existente, o desde fuera de esta red, a través de una conexión VPN.
- **Lectura en sala** (forma parte de la consulta): existen un total de 5.796 puestos de lectura repartidos por las bibliotecas de los diferentes centros
- **Biblioteca electrónica:** colección básica de documentos (digital) agrupados en: BBDD, revistas, libros, diccionarios y enciclopedias electrónicas y guías temáticas
- **Préstamo de documentos:**
 - *Préstamo bibliotecario* de material bibliográfico y documental, por un tiempo limitado y fuera del ámbito de la Biblioteca.
 - *Préstamo interbibliotecario.* Los usuarios de la BUG pueden obtener documentos que no se encuentren en la misma.
 - *Préstamo CBUA.* Permite solicitar ejemplares a otras bibliotecas universitarias de Andalucía a través del Catálogo Colectivo CBUA.
- **Adquisición de documentos:** garantiza la adquisición de nuevos documentos a demanda de nuestros usuarios (desiderata)
- **Reproducción de documentos:** En todos los puntos de servicio de la BUG hay medios mecánicos que posibilitan la reproducción de los fondos de la BUG.
- **Actividades de extensión:** exposiciones, recepción del estudiante, visitas a la biblioteca, etc.

OTROS SERVICIOS ADICIONALES que no aparecen en la Carta de Servicios (algunos forman parte de los anteriores):

- **RefWorks:** Herramienta para gestionar referencias bibliográficas en entorno web que permite crear una base de datos personal, gestionar las referencias, generar automáticamente bibliografías en diversos formatos (MLA, Vancouver, etc.) de las referencias guardadas y exportarlas de manera fácil a un documento de texto, así como compartir bibliografías en Internet mediante RefShare.
- **La Biblioteca Responde** (otra vía de comunicación; este servicio forma parte de Referencia e Información): formulario que permite enviar un comentario, sugerencia o consulta, asegurando una respuesta a través de correo electrónico en un plazo máximo de 48 horas. También se puede establecer una sesión online con la biblioteca a través del acceso identificado para plantear la cuestión en directo (de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas).
- **Préstamos de dispositivos electrónicos** (otra modalidad parte de los Préstamos): De equipo portátil o de lectores de documentos electrónicos (PAPYRE)
- **SADDIS: Apoyo documental al discapacitado:** El SADDIS es el punto de servicio de la Biblioteca Universitaria adaptado a las necesidades de los miembros de la comunidad universitaria que tengan algún tipo de discapacidad visual.
- **Información sobre novedades bibliográficas** (forma parte de Referencia e información): información a usuarios cuando se recibe algún nuevo documento de su interés
- **BookCrossing**, explicado más adelante
- **Ephorus:** programa para la detección del plagio

Figura 5b.2 Recursos y servicios de la BUG

NUEVO SERVICIO: SISTEMA DE CIRCULACIÓN PRÉSTAMO CBUA

En enero de 2010, como se decía anteriormente, se crea un sistema de circulación de documentos entre todas las Bibliotecas integrantes del CBUA. Con este nuevo servicio se pretende potenciar el uso del Catálogo Colectivo, constituido en 2004-2005 y basado en el software de gestión *InnReach*, que integra todos los recursos bibliográficos de las bibliotecas universitarias andaluzas, ya que el usuario realiza la solicitud del documento a través de dicho catálogo, ofreciendo no sólo una mayor accesibilidad a los recursos bibliográficos sino también servicios de acceso al documento compartidos. Este servicio es **gratuito**.

El número total de volúmenes incluidos en el servicio Préstamo CBUA a diciembre de 2012 es de 2.717.450, de los cuales la BUG aporta 624.094, siendo la biblioteca que más aporta al servicio de las nueve que se integran en el mismo (ver figura 6b.8).

Cambios realizados durante 2011 y 2012

- **Ampliación del sistema** de circulación de documentos entre las Bibliotecas del CBUA.
- **Incorporación de 5 Bibliotecas de Universidades andaluzas.**
- **Implementación de la función de Préstamo a Visitantes.** Permite solicitar el préstamo de forma presencial en la Biblioteca propietaria del documento, pudiendo devolver el documento en la institución propietaria del mismo o en su propia institución.
- **Nuevo sistema de mensajería.** Empresa contratada: SEUR. Arranque del nuevo sistema: 9 de Enero de 2012.
- **Actualización de la Normativa del servicio.**
- **Incorporación de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla (en 2012)**

NUEVO SERVICIO: BOOKCROSSING

La BUG, en colaboración con la Delegación de Alumnos de la UGR pone en marcha una campaña de Bookcrossing en los Centros para fomentar la lectura. Con esta iniciativa, no sólo se pretende promover el hábito de la lectura entre los miembros de la Comunidad Universitaria, sino también participar y compartir las experiencias del placer de la lectura.

El lema de la misma es: “*Viaja con los libros. Viaja con la imaginación*”

BookCrossing o BC es una iniciativa que comienza en Estados Unidos. Básicamente consiste en un club de libros global que atraviesa el tiempo y el espacio, que no conoce límites geográficos y cuya meta es convertir el mundo en una biblioteca. En definitiva, es la práctica de dejar libros en lugares públicos para que lo recojan otros lectores, que después harán lo mismo. La idea es liberar libros “*en la jungla*” para que sean encontrados y leídos por otras personas

Así, se encontrará en algunas Bibliotecas de la UGR y Delegaciones de Estudiantes, un libro que parece olvidado. Se coge, se lee y luego se deja libre en una zona destinada para ello llamada “zona de cruce” visible y accesible para cualquier otra persona. Si se quiere, se puede hacer una anotación en el “*Diario de Viaje*”. Como parte del proyecto, se indican las “*Zonas Oficiales de Cruce*” en las que se dejarán y recogerán los libros, así como las instrucciones y la página Web del proyecto: <http://www.ugr.es/~crucedelibros/>

Se ha diseñado material promocional del programa: carteles, dípticos, marca-páginas, etc.

5c. Se producen, suministran y mantienen productos y servicios

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE FORMA REGULAR E ININTERRUMPIDA

E La BUG posee un amplio y flexible horario de apertura, que se extiende a las 24 horas del día los 365 días del año en el caso de servicios de la Biblioteca electrónica, y se pueden consultar desde cualquier lugar del mundo, siempre que se pertenezca a la comunidad universitaria y tengan configurado en su equipo una conexión VPN.

En cuanto al Repositorio DIGIBUG, la información se encuentra **en abierto siempre** y con la ventaja de no tener que pertenecer a ninguna comunidad o grupo. De esta forma, la BUG pone a disposición de todo el mundo el acceso a texto completo de la producción científica y el patrimonio bibliográfico de la UGR.

El **Catálogo** recoge todo tipo de documentos descritos a los que puede acceder el usuario: *libros, revistas, discos, mapas, vídeos, recursos electrónicos, etc.* Su utilización permite al usuario:

- Localizar un documento concreto, saber qué documentos existen sobre una determinada materia, autor, etc.,
- Ver en qué soporte se encuentran, conocer en qué biblioteca se encuentran ubicados y consultarlos en línea si se trata de documentos electrónicos y se tiene configurada la VPN.

En los subcriterios 4c, y 5b se han indicado los medios técnicos, de información y las características de los servicios, que son la base y soporte para toda su prestación por medios remotos. Naturalmente, a esto hay que añadir la labor directa de los puntos de servicio donde los profesionales de la BUG atienden y asesoran a sus usuarios personalmente, así como las labores de promoción, Jornadas de Recepción del Estudiante, cursos de formación etc.

En definitiva, la “*experiencia cliente*” tiene una vertiente presencial y una remota. La experiencia comienza en las mencionadas Jornadas de Recepción, o en el primer contacto sea presencial o a través de los medios: *web, consulta a catálogo, La Biblioteca Responde, etc.*, y continúa con la prestación del servicio, la medición de la calidad del mismo y sobre todo con el análisis de la información recibida desde los usuarios (quejas, sugerencias, percepción, ref. 5d).

Presente y futuro. Entendemos que la experiencia no tiene un final identificado, ya que los alumnos pueden seguir siendo usuarios posteriormente a la finalización de sus estudios. A través de todos estos contactos es como el personal de la BUG presta sus servicios, conoce el grado en que responde a las expectativas de sus usuarios y cumple sus compromisos. El **ciclo de vida** de los servicios de la BUG se proyecta a largo plazo, ya que tiene una gran dependencia de las tecnologías aplicadas, se trata de apoyo a la formación y a la investigación, de alumnos, investigadores, incluso ciudadanos.

Normativa de uso. El uso del material de la BUG está sujeto a la *Normativa de uso de los recursos informáticos y de comunicaciones de la UGR*. Los usuarios deben aceptar una declaración en la que se comprometen a utilizar estos recursos para un uso exclusivo de las labores propias de la Universidad, de acuerdo con los principios que inspiran los Estatutos de la Universidad de Granada, la normativa de seguridad, etc.

Sistema de sugerencias de adquisición. La Biblioteca dispone de un sistema de sugerencias de libros a adquirir, donde los usuarios proponen la adquisición (desiderata), por parte de la biblioteca, de nuevos recursos. Existe una Guía en la página web, que indica los pasos a seguir para hacerlo. Periódicamente, la Biblioteca realiza un análisis de los nuevos recursos electrónicos a adquirir (bien por compra propia o por compra consorciada), incluyendo los recursos propuestos por los usuarios y los grupos de interés (departamentos, grupos de investigación, etc.) y procede a su adquisición, de acuerdo con su presupuesto y posibilidades.

D Todo el personal cuenta con los recursos técnicos y de información, que están disponibles en los distintos puntos de servicio. Los enfoques descritos son de aplicación a todos los usuarios y están estructurados, informatizados, y presentados en los medios estandarizados de la BUG en su totalidad.

ER Como se ha dicho, la “experiencia cliente” proporciona resultados de percepción por distintos canales: tipos de encuestas, los sistemas de sugerencias, “la Biblioteca responde” y otros que provienen de los diversos tipos de contacto con los usuarios (ref. 5d).

A esto se une que en la BUG gestionamos por procesos. Para cada proceso tenemos establecido su indicador con su valor mínimo de referencia y realizamos un seguimiento sobre ellos para ver su cumplimiento y evolución. Asimismo, para cada compromiso de calidad de la carta de servicio tenemos establecido su indicador. El conjunto de informaciones se analiza de forma correlacionada, para reforzar los aspectos que se consideren en cada ciclo. Los datos estadísticos de la BUG están recogidos en tres sitios, en la Memoria de Gestión de la UGR, en los Anuarios estadísticos de REBIUN y en los Anuarios de la BUG (todos en abierto vía Internet).

PROPUESTA DE VALOR. PROMOCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

ED En el subcriterio 5b, figura 5b.2, se han indicado cuales son los recursos y los servicios puestos a disposición de los usuarios de la BUG. El valor que éstos les otorgan se mide a través de los canales y medios que ya se han mencionado y cuyos resultados mejoran cada año, lo que nos indica que estamos en el camino de la excelencia al respecto.

Sin embargo, no es suficiente con contar con servicios y medios, sino asegurarse de que los usuarios actuales y potenciales los conocen bien. La BUG posee una serie de herramientas y canales de difusión para sus productos y servicios, lo que pone en práctica en función de las necesidades de los diferentes perfiles de usuarios (uso de listas de distribución distintas por tipo de usuario).

Mediante el uso de estas herramientas y canales, se han puesto en marcha numerosas acciones de marketing en los últimos años para promocionar tanto los servicios como los recursos de la BUG, entre ellos los que se incluyen en la figura 5c.1.

Campañas y sesiones. Dentro de las actividades de marketing, la Biblioteca ha llevado a cabo diversas **campañas de promoción** de servicios, mencionamos entre otras:

- “*Actualízate*” sobre el uso de sus servicios y productos (2008-2009),
- “*Sácale créditos a la biblioteca*” (2009-2010) para promocionar los cursos de formación de usuarios con asignación de créditos de libre configuración (ambas campañas se han mantenido durante los siguientes cursos),
- “*Campaña de BookCrossing*” (2012),
- “*Las Bibliotecas para la sociedad*” (2013)

Además la Biblioteca participa todos los años, al comienzo del curso académico, en las Jornadas de Recepción del Estudiante de la UGR, para promover el valor de los servicios de la Biblioteca y explicar cómo pueden ayudar al estudiante.

Sesiones de información y formación. La BUG organiza una serie de sesiones de información y formación planificadas, orientadas a la información y conocimiento de sus productos y servicios y a las ventajas de su utilización. Todas ellas son gratuitas. Resumimos lo más relevante:

- **Sesiones de información y formación a alumnos:** sobre productos y servicios, con un enfoque al usuario, realizadas anualmente en la distintas Unidades de la BUG, por parte de su personal.

Se dirigen fundamentalmente a los alumnos de los primeros cursos.

- **Sesiones de información y formación** siempre que se introducen nuevos servicios o cambios relevantes en productos, servicios, nuevos desarrollos, recursos, etc. (por ejemplo, el Repositorio y autoarchivo, la Página web, el Gestor de citas bibliográficas RefWorks, etc.). Las realizan así mismo la Unidades de la BUG, se llevan a cabo por el personal de la BUG y se orientan a todo tipo de usuarios.

- **Sesiones específicas de formación y adiestramiento.** La BUG organiza sesiones formativas **junto con empresas** privadas del sector de la edición electrónica para adiestrar a los usuarios en su manejo y aprovechamiento. Ejemplos de éstas son los cursos organizados junto a Elsevier y ProQuest, orientadas a todos los usuarios, coordinadas por personal de la BUG e impartidas conjuntamente.

ER Los mecanismos de evaluación de estas iniciativas cuentan con indicadores tales como: *Nº de cursos, asistencia y resultados de las encuestas de satisfacción de asistentes.*

- **Noticias de la biblioteca** en prensa, en TV
- Con motivo de la organización de **exposiciones:** *catálogo de exposiciones, folletos divulgativos, marca-páginas, anuncios en la prensa, etc.*
- Para los diferentes **cursos de formación** de usuarios: *folletos divulgativos, correos-e enviados a las listas de distribución, inclusión de los cursos en la página Web de la BUG, etc.*
- Campaña **¡actualízate!** con folletos y anuncios en prensa.
- Elaboración y difusión de la **Carta de Servicios** de la BUG: en la página Web y en formato libreta (en papel) y fondo de pantalla en ordenadores de consulta.
- En las **visitas guiadas** al fondo antiguo de la BUG: marca-páginas del fondo antiguo, Codex Granatensis en su formato digital, etc.
- **La BUG informa** a través de la lista de distribución de noticias de la Universidad, la puesta en marcha de servicios y adquisición de nuevos recursos.
- DVD con vídeo de promoción titulado “**Nos vemos en la Biblioteca**”
- Tebeo de la historia de la Biblioteca: “**Balbus el bibliomurciélagos**” (2009) que ya cuenta con una segunda edición renovada, en 2012: “**Balbus explora la Biblioteca**”
- Instalación de **pantallas de televisión** informativas en los distintos puntos de servicio

Figura 5c.1 Acciones de marketing de la BUG

Asesoramiento y apoyo institucional. Las relaciones de la BUG con el Gabinetes de Comunicación y Documentación, Edición e Información son clave en todo lo relacionado con la difusión y promoción de sus productos y servicios. El Gabinete de Comunicación de la UGR presta entre sus servicios el asesoramiento técnico en la aplicación y uso de la identidad visual corporativa, edita soportes de comunicación institucional, promueve la imagen institucional y divulga información de interés a través de la página Web, los medios de comunicación y publicaciones impresas y electrónicas. Así mismo, nos han asesorado sobre el diseño y desarrollo de diversas campañas de publicidad, han editado y publicado material en formato de folletos, carteles, etc. y han difundido anuncios publicitarios en los diferentes medios de prensa. Buenos ejemplos de esto son: *¡Actualízate!, Sácale créditos a la Biblioteca, Balbus, el bibliomurciélagos, Jornadas de Afín, etc.*

GESTIÓN DEL IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

La BUG desarrolla proyectos de servicios de suministro de información en formato electrónico para fomentar el ahorro de papel y la reutilización de la información (disposición múltiple). Asimismo, realiza actividades de reutilización de estanterías u otro mobiliario de un centro a otro o proyectos como la digitalización de las tesis y el uso de lectores de documentos electrónicos. Esto lo realiza en todos los servicios y centros, según necesidades.

Los beneficios son el ahorro de papel, y el ahorro por reutilización de mobiliario.

CARTA DE SERVICIOS. CONTRATO-PROGRAMA. CUMPLIR NUESTROS COMPROMISOS

Carta de Servicios. La BUG desarrolló su Carta de Servicios que fue aprobada y publicada oficialmente en 2009 como compromiso de calidad con los usuarios. En 2011 procedió a realizar una nueva CS que se aprobó en diciembre y cuya versión íntegra se publicó en el BOJA nº 10 de la Junta de Andalucía, del 17/01/2012. Además de incluir la misión de la Biblioteca, su contenido establece lo siguiente:

- Los servicios que presta la Biblioteca
- Los compromisos de Calidad, medibles y con objetivos cuantificables
- Los indicadores de Calidad
- Los derechos de los usuarios
- Horarios y otros detalles de localización.
- Enlaces para aportar sugerencias o reclamaciones por parte de los usuarios.

La Carta de Servicios guarda relación con los Ejes Estratégicos y los objetivos anuales de la BUG.

Para asegurar que se responde a los usuarios a la altura de nuestro tiempo y que la BUG **es capaz de cumplir sus compromisos**, se tuvieron en cuenta **dos aspectos** que equilibran la visión de los GI relevantes:

- Las necesidades y expectativas de los distintos usuarios de los productos y servicios de la BUG, identificadas y mantenidas al día a través de diversos mecanismos descritos en 1c, 2a, 5b y 5d.
- Cómo el Modelo de organización, su estructura y el conjunto de procesos de su Sistema de Gestión, de medios, tecnologías, y conocimientos y especialidades de las personas, aseguran la prestación de los mismos en las condiciones que establece la Carta de Servicios.

Todo lo relativo al Sistema de Gestión, medios, tecnologías y conocimiento, se trata específicamente en otros subcriterios (1b, 5a, 4c).

En cuanto a la estructura, la BUG se adecúa a las necesidades del servicio y de los usuarios, así como de la sociedad, siempre usará el potencial de los servicios de la misma. En efecto, los puntos de servicio de la BUG están distribuidos de acuerdo con las localizaciones de las diversas materias de la UGR, y está integrada en la ciudad, lo que facilita que, no solamente los alumnos, sino también los ciudadanos sean usuarios de sus servicios. Los ciudadanos pueden utilizar las instalaciones de todos los puntos de servicio de la BUG para la consulta "in situ" de cualquier recurso de información en cualquiera de sus formatos.

En todo lo anterior la BUG cuenta con las distintas unidades y Centros de la UGR, que actúan como partners y se implican directamente en el apoyo de sus servicios, como ya se ha comentado en otros subcriterios.

Dada la índole de la misión, su integración en la UGR y los sistemas de financiación de la BUG (ref. 4a), el conjunto anteriormente descrito asegura la sostenibilidad de los servicios, social, económica y ambiental.

Contrato-Programa. Cada año, el Vicerrectorado para la Garantía de Calidad y la Gerencia de la UGR establecen con la Dirección de la BUG un Contrato-Programa que para la Biblioteca constituye un conjunto de compromisos a cumplir. En la figura 5c.2 se resume el contenido del Contrato-Programa de 2012, que se ha cumplido en su totalidad. El nuevo Contrato-Programa para 2013 ya se ha acordado.

D El conjunto de herramientas y canales de difusión para sus productos y servicios implica a todos los empleados de la BUG dedicados a estas labores, en todos los puntos de servicio, ya que su objetivo es llegar a todos los usuarios y usuarios potenciales.

Todos los procesos del SIG tienen que ver con los servicios de una forma directa o indirecta, y están sometidos a la disciplina de seguimiento de un sistema certificado.

ER En el Anexo al subcriterio 9b se indican los detalles de indicadores de seguimiento del cumplimiento de los objetivos/compromisos de la Carta de Servicios.

Plan de Mejora de la Gestión y Garantía de la Calidad a realizar:

Acciones Estratégicas:

Acción 1: Mantenimiento del Sistema ISO 9001

Acción 2: Cumplimiento de los Compromisos establecidos en la Carta de Servicios

Acciones Específicas:

Acción 1: Adaptación del catálogo al entorno 2.0 completando la implementación del nuevo buscador.

Indicador: Buscador adaptado. *Fórmula de cálculo:* SI/NO

Acción 2: Promover la integración de la Biblioteca Universitaria en los objetivos generales de la Universidad, fortaleciendo alianzas con otros servicios, haciendo llegar los talleres formativos de la Biblioteca sobre recursos de información al sector PAS, insertando al menos una acción formativa en los cursos de formación del PAS ofertados por el Área de Formación

Indicador: Número de acciones formativas.

Fórmula de cálculo: Número de acciones formativas

Acción 3: Poner a disposición de la ciudadanía en acceso abierto parte de la producción científica de la UGR y del patrimonio bibliográfico de la misma potenciando el Repositorio DIGIBUG implementando el módulo de obtención de estadísticas.

Indicador: Implementación del nuevo módulo. *Fórmula de cálculo:* SI/NO

Acción 4: Fomentar la participación de los estudiantes en las acciones de la biblioteca mejorando de esta forma la comunicación biblioteca-estudiante con la organización de un proyecto de Bookcrossing en la Biblioteca Universitaria en colaboración con la Delegación de Estudiantes de la UGR.

Indicador: Puesta en marcha del proyecto book-crossing. *Fórmula de cálculo:* SI/NO

Figura 5c.2 Contenido del Contrato-Programa 2012

Complementariamente, la sistemática de seguimiento de las prestaciones de los servicios, los indicadores del Cuadro de Mando y los resultados clave (clientes, personas, sociedad y estratégicos), permite conocer el grado en que se cumplen los objetivos e identificar oportunidades de mejora.

En el subcriterio 5b se ha incluido lo más relevante de los cambios e innovaciones de los servicios, siempre dirigidos a proporcionar mayor valor para los usuarios. Reforzar el Plan de Marketing fue una de las áreas de mejora que surgió en la Autoevaluación de 2010. Existe un grupo de trabajo constituido a tal efecto: *Marketing y comunicación externa* que en su primera reunión revisó, actualizó y modificó el plan de comunicación externa existente y empezó con la redacción de un Plan de acciones de marketing, centrado en acciones concretas y, viables a corto plazo. El Grupo ha encargado material publicitario para la BUG, p.ej. folletos, carteles, bolsas de material reciclado, etc.

Dicho Grupo de mejora ha tenido continuidad desde 2011, llevando a cabo otras iniciativas tales como: *la instalación de pantallas de televisión en los distintos puntos de servicio para incluir en ellas información relativa al servicio, noticias, actividades, normativa, consejos de uso de la biblioteca, sus instalaciones y fondos, etc., y la nueva edición del comic "Balbus explora la Biblioteca"*. En estudio y como proyecto a llevar a cabo de forma inmediata: *Grupo de Amigos de la Biblioteca*. Esta última actividad no se ha iniciado debido a las obras en las cubiertas de la Biblioteca del Hospital Real.

En 2012 se realizó la Campaña de promoción del BookCrossing y en 2013 está proyectada la campaña "*Las Bibliotecas para la Sociedad*" (proyecto en colaboración con la Biblioteca Pública para atraer clientes entre ambas).

5d. Se cultivan y mejoran las relaciones con los clientes

SE OBTIENE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LOS SERVICIOS

La BUG utiliza una serie de medios para detectar las necesidades y expectativas de sus usuarios, incluyendo las de contacto y apoyo, según se ha indicado en 2a, en 5b y en este mismo subcriterio. La mayoría de estos medios son también parte de los servicios. La realidad es que el contacto con los distintos usuarios es continuo, bien sea directamente o a través de los medios técnicos a su disposición.

Canales de comunicación y atención. La BUG posee una variedad de canales de comunicación para recibir información de los diversos grupos de usuarios. Algunos son directos y otros, requieren gestión y tratamiento a través de medios disponibles, según los procesos y normas establecidas, (ver figura 5d.1). Este conjunto de actividades y medios permite mantener un contacto continuo con los usuarios desde sus inicios, lo que **se prolonga a largo plazo**, durante los años de estudio y posteriormente a los mismos, probablemente durante toda la vida de quienes fueron estudiantes en la UGR.

Como consecuencia de las Autoevaluaciones EFQM el Grupo de mejora Marketing de la BUG desarrolló un **Plan de Comunicación Externa** que establece: *los contenidos, canales, responsables, destinatarios, infraestructuras, temporalización y observaciones a tener en cuenta*, en cada uno de los aspectos tratados en el plan.

Respuesta inmediata. Las diferentes unidades de la BUG tienen identificados los distintos **perfiles de usuarios, y perfiles de necesidades informativas** de éstos. En las diferentes plataformas de recursos de información suscritas por la BUG se ofrecen **alertas informativas** personalizadas por usuarios sobre nuevos productos electrónicos y sobre su área de interés, a través del apartado de noticias de la página web y a través de las listas de distribución de correo electrónico. Se informa a los usuarios en el momento que se recibe un nuevo documento de su interés.

Anticipación. Para anticiparse a las necesidades y expectativas la BUG: analiza el entorno externo, se compara con otras Bibliotecas, sigue los cambios legislativos y especialmente los del entorno más cercano en la educación superior o la propia universidad. Hemos establecido un Grupo de mejora: Análisis externo para sistematizar la metodología de poder encontrar oportunidades a través de la anticipación de las necesidades y expectativas. La BUG se anticipa a la Ley de la Ciencia con el Repositorio Institucional: DIGIBUG

SEGUIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LA EXPERIENCIA Y PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES

ER Existen distintos mecanismos para la valoración y análisis de las necesidades de los usuarios que permiten a la BUG responder inmediatamente a las mismas. Dichos mecanismos se han mejorado en el tiempo, en la mayoría de los casos por innovación en la gestión o tecnológica. Ejemplo de ello es el registro electrónico de las quejas y sugerencias que permite unificarlas y analizarlas con mayor facilidad.

Encuesta LIBQUAL+. Entre otros, destacamos las puntuaciones altas en el apartado del Valor Efectivo de las Encuestas LIBQUAL+ y el gran número de felicitaciones y agradecimientos recibidos en todas las Bibliotecas de centros, como ejemplos de alta valoración de la BUG.

Mejora de la página web. La página web ha sido mejorada en cuanto a la reestructuración de los contenidos para facilitar el acceso p.ej. a los sistemas de búsqueda en todas las páginas del sitio y la inclusión de información para los que todavía no han utilizado los recursos y servicios de la BUG bajo "*Mis primeros pasos en la Biblioteca*;" también se ha incluido "*Mi cuenta*" que facilita el acceso a la renovación y reserva de los documentos. Igualmente ha sido mejorada la visualización del Repositorio Institucional DIGIBUG al poder acceder al mismo desde la página principal. Se está finalizando la traducción de la página web a la lengua inglesa, facilitando así la comprensión de toda la información para los usuarios que dominan más el inglés que el español, fundamentalmente para alumnos de los distintos programas de intercambio.

Canales directos

- **Atención presencial:** En cada centro de servicio hay un punto de información.
- **Apoyo a autores,** investigadores y académicos en relación con el acceso a la producción científica, la investigación, la publicación de tesis, la digitalización, la difusión de su investigación, incremento de audiencia, etc.
- El servicio "**la Biblioteca responde**" on-line: diálogo directo
- Las figuras del **Defensor Universitario e Inspector de Servicios**
- La **Comisión y Junta Técnica de la Biblioteca** a quienes se pueden dirigir.

Canales a través de los medios

- En cada punto de servicio existe un **buzón con las quejas y sugerencias**, y ha puesto en marcha un nuevo soporte informático para el registro electrónico y tratamiento de las quejas y sugerencias a través de la página web.
- **Desiderata:** Buzón electrónico de sugerencias de adquisición de fondos.
- **Encuestas de satisfacción** de usuarios **LibQual:** mide la satisfacción general con: el valor afectivo, la biblioteca como espacio y el control de la información. La lleva a cabo el grupo de investigación SECABA de la UGR.
- **Encuestas de satisfacción con la Formación** de usuarios: on-line para los cursos virtuales y en papel para los presenciales, en cada acción formativa
- **Encuestas de satisfacción con la Edición electrónica** de Tesis Doctorales
- Estudio **transición de Instituto a Universidad:** perspectiva de la BUG
- Encuesta de **uso de la Biblioteca**
- Grupos Focales (2012)

Figura 5d.1 Canales de comunicación y atención de la BUG

Se ha mejorado la accesibilidad con un diseño Web que permite que las personas con algún tipo de discapacidad visual puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la misma, aportando a su vez contenidos.

Entre las medidas conseguidas destacan:

- Aclaración del destino de los enlaces o hipervínculos (incorporan una aclaración sobre su destino).
- Orden lógico de presentación (páginas estructuradas con encabezamientos, jerarquizando los contenidos y facilitando su comprensión).
- Ayudas técnicas a la lectura de tablas de datos (inclusión de identificadores de encabezados).
- Sistema de navegación simplificado, no se utilizan menús desplegados.
- Degradación correcta del sitio sin hoja de estilos.
- Definición de tamaños de las fuentes con unidades relativas para que se puedan ampliar o disminuir desde las opciones del navegador
- Navegación sin javascript.

Por último, se han mejorado los sistemas de comunicación directa entre bibliotecarios y usuarios con la mejora en el formulario que permite enviar un comentario, una sugerencia o una consulta y en el formulario de sugerencia de adquisición, incluyendo la posibilidad de realizar un seguimiento sobre el estado de cada solicitud.

SE PROMUEVE LA PARTICIPACIÓN Y UTILIZA LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS

Toda la información de encuestas, quejas, sugerencias, contactos habituales, y los mecanismos de participación, se utilizan en la BUG para la mejora de los servicios, y si es necesario rediseñar las políticas de actuación, conjugando las expectativas de los usuarios, con los recursos disponibles. Por esta razón, para la BUG es muy importante la participación de los usuarios a través de las distintas formas que propone, de las cuales comentamos algunas.

- **LibQual+**. En lo relativo a la encuesta de satisfacción LibQual+ la participación significa fiabilidad de los datos de satisfacción, por lo que en los últimos años la Biblioteca sortea entre los usuarios que la cumplimentan dispositivos electrónicos de última generación. La participación ha aumentado de 829 en 2006-07, a 2.043 en 2011-12.

- **Grupo Focal Usuarios**. Durante 2012 se ha llevado a cabo un estudio del **Grupo Focal Usuarios** (formado por Profesores UGR, Alumnos, PAS de la BUG, Personal Bibliotecario y la Dirección de la BUG), que se ha centrado en los aspectos menos valorados por los usuarios. Las conclusiones se exponen en el subcriterio 6a, conjuntamente con los resultados de percepción.

- **BookCrossing**. Las **asociaciones de alumnos** participan en el proyecto BookCrossing.

- **Proyecto "Ephorus"**. De acuerdo con la acción nº1 del Contrato-Programa actual (2013) denominada "*Implantación del programa informático antiplagio Ephorus*" la Biblioteca lleva a cabo diferentes formaciones entre el PDI de la UGR. Esta formación ya se comenzó en 2012 y hasta febrero de 2013, se han realizado 9 sesiones formativas en diferentes Centros de la UGR. El total de participantes ha sido de 114 personas.

ATENCIÓN A TODOS CON IMPARCIALIDAD, IGUALDAD Y SIN DISCRIMINACIÓN. VALOR AFECTIVO

Tanto la Constitución Española en su artículo 14, como la Ley 7/2007 de 12 de abril y el Estatuto Básico del Empleado Público, que en sus artículos 53 y 54 establece los principios éticos y de conducta de los empleados públicos, determina la actuación de la Administración Pública en cuanto al trato que debe dispensar a los ciudadanos que se relacionan con ella.

La BUG presta sus servicios a todos sus usuarios con total imparcialidad y sin discriminación de ningún tipo. En el caso de colectivos con requerimientos especiales, por ejemplo personas con discapacidad, la BUG desarrolla e implanta sistemas que faciliten la prestación de los servicios en las mejores condiciones para el usuario. Ejemplos: adaptación de accesos, espacios, medios y apoyo documental (servicio SADDIS), formación de usuarios, etc. La página Web de la BUG cumple los requisitos de visibilidad para personas con discapacidad.

Todos los usuarios pueden acceder a la Biblioteca electrónica desde sus domicilios a través de una conexión VPN, previa identificación.

Además de esto, como se explica en 4d, la BUG ha ampliado el convenio con el Centro Penitenciario de Albolote, lo que supone la ampliación del abanico de posibilidades como *promoción de la cultura, préstamo de libros, visitas guiadas, intercambio de lectura, desarrollo de dinámicas de animación a la lectura, préstamo de libros y visitas guiadas a la Biblioteca*.

Además de contar con los medios necesarios, totalmente accesibles, y con los mecanismos de evaluación y mejora, para asegurar que la BUG proporciona la mejor respuesta para la satisfacción (valor afectivo) y retención de usuarios, el personal de la Biblioteca recibe cursos sobre habilidades de comunicación y solución de conflictos.

Existe una **Declaración de Derechos de los usuarios** establecida por la BUG en su Carta de Servicios, sobre acceso y uso a los servicios y el compromiso de la Biblioteca de mantener al día cuantos manuales de funcionamiento de los diferentes servicios resulten necesarios.

Defensor Universitario. La Universidad de Granada cuenta con la figura del **Defensor Universitario** que ofrece a los estudiantes, al personal docente e investigador y al personal de administración y servicios de la Universidad de Granada independencia, objetividad, responsabilidad y eficacia, según fórmulas de conciliación o de acuerdo que faciliten una resolución positiva de los asuntos.

Complementariamente, la **Inspección de Servicios** es un órgano encargado de la defensa de los derechos y el cumplimiento de los deberes, que vela por el correcto funcionamiento de los servicios, realizando un seguimiento y control de la actividad universitaria. Más información en el subcriterio 2a.

Carné Universitario. El carné Universitario Inteligente acredita como miembro de la Comunidad Universitaria al alumno, profesor o PAS y le ayuda en la activación de algunos servicios.

D Todos los servicios de atención descritos tienen un despliegue total: a través del buzón de sugerencias, o de la página web, cualquier usuario se puede comunicar, en cualquier momento, haciendo sugerencias acerca del servicio, o de compra de materiales. La respuesta es rápida, en un plazo no superior a dos días hábiles. Los servicios virtuales están a disposición de los usuarios las 24 horas de los 365 días del año. Todos los procesos descritos están perfectamente estructurados, existen procedimientos y documentación para la gestión de los mismos, y están sometidos a la sistemática y seguimiento del Sistema Integral de Gestión.