



CRITERIO 6

# RESULTADOS DE CLIENTES

## INTRODUCCIÓN A LOS RESULTADOS (CRITERIOS 6 a 9)

**Ámbito y relevancia de los resultados presentados.** Los resultados que se presentan corresponden a los indicadores que contribuyen a la consecución de la misión y las acciones estratégicas de la BUG, que responden a las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés. La mayor parte están incluidos en tres grupos, (lo cual se analiza en el ANEXO a Resultados Globales, al final del 9b):

1. Los que corresponden al grado de cumplimiento de los compromisos contraídos con sus usuarios en la Carta de Servicios.
2. Los que corresponden al grado de cumplimiento de los compromisos contraídos con la Institución en el Contrato Programa.
3. Los contenidos como sistema de seguimiento del cumplimiento de las acciones y objetivos que provienen de la implantación de las líneas estratégicas que componen su Plan Estratégico que, en general, tienen que ver con todos los Criterios.

Aparte de éstos, hay otros vinculados a los procesos, que se han incluido fundamentalmente en 9b.

**Fiabilidad, oportunidad y precisión.** Las fuentes de datos son totalmente fiables, las unidades de medida de los indicadores son precisas y adecuadas a cada parámetro medido. Cada uno de los indicadores tiene una definición, una fórmula de cálculo y una frecuencia de medición. Los resultados están disponibles en los sistemas de la BUG para proporcionar la información necesaria para una gestión ágil y adecuada de la BUG en cada uno de sus Centros de Servicio. Con respecto a la comparación con REBIUN, y debido a la diferente forma de recogida de un mismo dato por parte de cada una de las bibliotecas, no se han podido obtener comparaciones en todos los indicadores. La BUG ha propuesto en diversas ocasiones que se proceda a una unificación de criterios en la recogida y definición de los datos.

**Segmentación de resultados.** La segmentación de los resultados es total y es la clave del análisis de los mismos para la toma de acciones específicas. Todos los resultados se segmentan atendiendo a criterios muy amplios, de los cuales ponemos algunos ejemplos:

- **Clientes- usuarios:** por tipo de clientes-usuarios (Alumnos de grado, de postgrado, PDI, PAS, Usuarios externos), por centro (punto de servicio), por tipo de servicio y por tipo de documentación utilizada, tipos de recursos, medios de acceso, cursos (con o sin créditos, presenciales, virtuales), por características de los servicios (preguntas de las encuestas, clusters, etc.).
- **Personas de la BUG:** por tipo de empleado, por centro, por acción formativa, etc.
- **Búsquedas en bases de datos:** por BBDD (156 BBDD disponibles), por medio de búsqueda, por tipos de monografías, por títulos.
- **Descargas:** por tipos de productos.
- **Adquisición de recursos de información:** por colecciones y productos, por centros de servicio, etc.
- **Infraestructuras, instalaciones, puestos de lectura, equipos informáticos de uso público y de gestión:** por punto de servicio

**Relaciones causa-efecto entre los Agentes Facilitadores y los Resultados mostrados.** Los resultados tienen total vinculación con las acciones tomadas en los procesos, programas y prácticas, y con la mejora de los medios internos y a disposición de los usuarios. La Dirección de la BUG y, por delegación, las personas de la Biblioteca, conocen las relaciones causa-efecto entre las decisiones y acciones tomadas y los resultados conseguidos. Esto se trata de explicar específicamente, dentro de las posibilidades de espacio, en cada criterio del relatorio.

### 6a. Medidas de la Percepción

La BUG realiza los siguientes tipos de actividades para medir la percepción de sus clientes-usuarios:

1. Las encuestas de **satisfacción general**, elaborada y gestionada por el grupo de investigación SECABA, llamada **LibQual+**
2. Las encuestas de satisfacción para medir la **adecuación de los cursos de formación de usuarios: presenciales y virtuales**
3. Las encuestas de satisfacción sobre el servicio de **edición electrónica de las tesis doctorales** de la UGR.
4. Encuesta de **uso de la Biblioteca**

#### 1. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS LIBQUAL+

La realiza SECABA, grupo de investigación que cuenta con el respaldo del MEC y de la CICE de la Junta de Andalucía. LibQual es un estándar basado en el modelo Servqual, es utilizado por más de 1000 bibliotecas en el mundo y el análisis estadístico confirma la universalidad de los conceptos medidos y permite la comparación.

Se desarrolla sobre 22 preguntas agrupadas en **tres apartados:** *Valor afectivo* (9 p.), *La Biblioteca como espacio* (5 p.) y *Control de información* (8 p.) más el ítem

Año (muestra: nº de usuarios)	2006-07 (829)		2007-08 (1.133)		2008-09 (1.916)		2009-10 (1.161)		2010-11 (3.859)		2011-12 (2.043)	
	Sat	Sat	Sat	O	Sat	O	Sat	O	Sat	O	Sat	Sat
Valor afectivo	6.71	6.90	6.82	6,5	7.04	6,5	7.26	6,5	7.51	6,5	7.51	7.51
La Biblioteca como espacio	6.01	6.12	5.92	6,5	6.23	6,5	6.38	6,5	6.50	6,5	6.50	6.50
Control de información	6.20	6.35	6.54	6,5	6.76	6,5	7.14	6,5	7.34	6,5	7.34	7.34

Figura 6a.1 Encuesta LibQual+

Escala 1-9; O: Objetivo; Sat: nivel de satisfacción

abierto de observaciones. Los resultados se presentan en la figura 6a.1. La escala es de 1 a 9. Los resultados se segmentan en siete grupos, por tipología de usuarios y además por centros. Salvo en 2007, la muestra ha sido mayor a 1.000 personas.

**Objetivos.** En función de las expectativas de los usuarios, la BUG decidió marcarse como objetivo en las tres variables el valor mínimo de 6.50, como así consta en la Carta de Servicios. Como se observa en el gráfico de la figura 6a.2, la tendencia es muy positiva para los tres apartados. La mayor puntuación la obtiene históricamente el *Valor Afectivo* del servicio (7.51 sobre 9 en 2011-12), seguido del *Control de la Información*. La más baja suele ser siempre para los espacios que ofertan las bibliotecas. Es un tema en el que los usuarios son más críticos, aunque su puntuación, excepto en 2008, tiende a aumentar, como consecuencia de las mejoras realizadas cada año, como se explica en el subcriterio 4c.

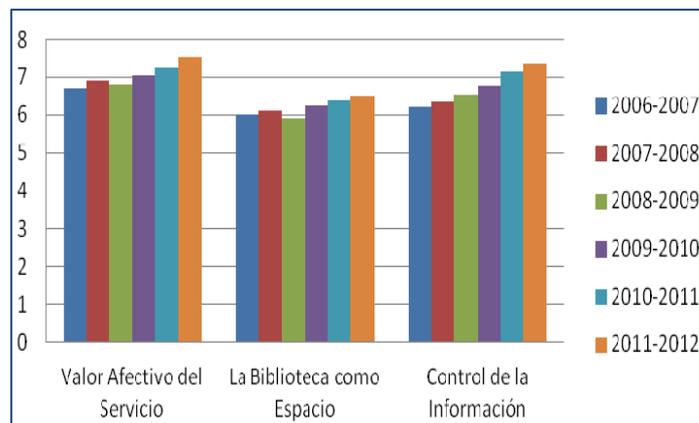


Fig. 6a.2 Comparación histórico Resultados Encuesta Libqual (escala 1 a 9)

El estudio del **Grupo Focal Usuarios** centrado en los aspectos menos valorados (formado por Profesores UGR, Alumnos, PAS de la BUG, Personal Bibliotecario y la Dirección de la BUG), ha llegado a las siguientes conclusiones:

**El espacio:** No es solamente un problema de la Biblioteca, sino de la UGR. Causa principal: la "falta de espacios para el trabajo en grupo e individual". El análisis se ha realizado por centros y, según posibilidades, se han habilitado espacios comunes como puestos para los alumnos, y aumentando los accesos a la red eléctrica para sus ordenadores.

**El ruido:** Hay que diferenciar las salas de estudio y las salas de trabajo. Las salas de estudio que se habilitan para los periodos de exámenes y que suelen incluir horario nocturno no dependen de la Biblioteca, sino del Vicerrectorado de Estudiantes.

Causa principal: comportamiento de los propios usuarios (móviles, corrillos, charlas, etc.). Se acuerda vigilar el orden y separar los ambientes de trabajo y estudio, para que en éste último imperie el silencio.

**Los ordenadores:** Quejas recurrentes del mal uso que se hace de ellos (para uso privado, redes sociales, juegos, consulta de páginas no relacionadas con la actividad académica, etc.). Conclusión: informar mediante cartelería a los usuarios sobre su buen uso y fomentar una cultura de buenas prácticas con campañas educativas e informativas.

**Comparaciones.** La figura 6a.3 muestra comparativas con otras universidades que tenían en abierto los resultados de sus encuestas LibQual+. Realizar estas comparaciones tiene su dificultad, ya que cada biblioteca pasa la encuesta según sus propios criterios temporales: unas anualmente, otras cada dos o tres años, y hay quienes la hicieron en su día pero no han vuelto a pasarla. Por este motivo las Universidades con las que nos comparamos en 2010 y 2011 son distintas.

La fig. 6a.4 muestra comparaciones de satisfacción de los usuarios de la BUG con otras bibliotecas que también utilizan LibQual+. Los resultados comparativos nos los ha proporcionado SECABA, no indicando la identidad de las bibliotecas, pero son públicas.

**2. FORMACIÓN DE USUARIOS**

El proceso de Formación de usuarios documentado y sistematizado existe desde 2006, habiendo sido revisado con mejoras incluidas en: 2009/2010: cambios para el reconocimiento de créditos de libre configuración (Diplomaturas, Licenciaturas y 2º Ciclo). 2010/2011: reconocimiento para las nuevas titulaciones de grado. A partir del año 2009 se eleva el objetivo de satisfacción de 3.5 a 4, tal y como aparece publicado en la Carta de Servicios.

En cada actividad formativa se reciben un gran número de comentarios positivos y agradecimientos sobre las acciones formativas y su finalidad. Todas las actividades se evalúan analizando tres bloques lógicos: *Objetivos y contenido; Organización, metodología y desarrollo y Profesor/bibliotecario.*

Además, se solicita una **valoración global** y se añade un campo de comentarios libres en el que los usuarios expresan su opinión y que se analiza junto con los indicadores y los resultados de percepción, obteniendo información para una serie de acciones de mejora encaminadas a la consecución de nuestro objetivo: formar usuarios autosuficientes y eficaces en la gestión de la información. Señalamos la conveniencia de realizar la formación de forma virtual con una introducción presencial para explicar la plataforma y la metodología.

La figura 6a.5 muestra la media de satisfacción general con los talleres formativos (escala 1-5) y una comparativa con resultados de otras Universidades. Se observa que la BUG supera el objetivo marcado y obtiene mejores resultados que las otras dos Universidades. Estos datos son los correspondientes a los talleres cuyas cifras se muestran en la figura 6b.12.

**3. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE EDICIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

La primera medición de esta encuesta se realizó en 2008, mejorándola en 2010 para que cumpliera con la metodología establecida en el procedimiento PE01A-10-SATI. En este mismo año se determinó la frecuencia de recogida de datos fijándola en bianual.

La encuesta presenta **cinco afirmaciones** sobre aspectos como: *Accesibilidad, facilidad de localización, visibilidad en tu investigación, ayuda proporcionada por la tesis, etc.* y dos preguntas sobre la BUG. El objetivo es superar un mínimo de 60% de la suma de valoraciones 4 y 5. La segmentación es la misma que en LibQual. En los tres años los comentarios libres han aportado información de gran importancia para realizar mejoras, por ejemplo, en la facilidad para encontrar el enlace a este servicio, que se ha mejorado en la nueva página Web.

**Resultados.** La evolución es en general positiva, salvo en valores que ya son altos, y todas las valoraciones igualan o superan el objetivo marcado en 2012 (Figura 6a.6).

	2010			2011		
	BUG	Biblioteca 31	Biblioteca 32	BUG	Biblioteca 33	Biblioteca 34
Valor Afectivo	7,26	7,22	7,33	7,51	6,98	7,3
La Biblioteca como Lugar	6,38	6,53	6,50	7,34	6,99	7,09
Control de la Información	7,14	6,89	6,98	6,5	6,61	6,24

Figura 6a.3 Comparativa encuesta LibQual de satisfacción con otras Bibliotecas

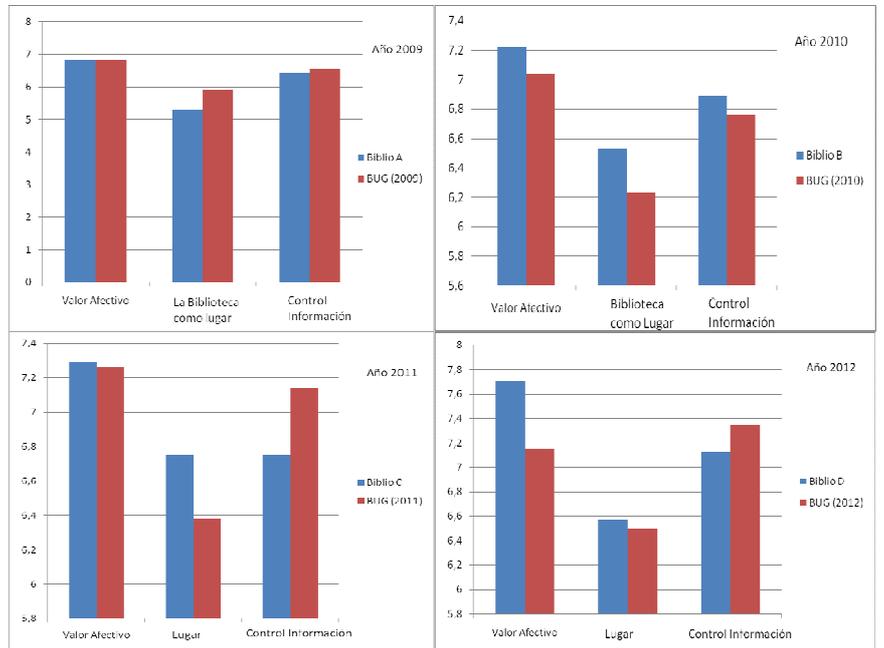


Fig.6a.4 Comparativa Satisfacción usuarios BUG con otras Universidades de 2009 a 2012

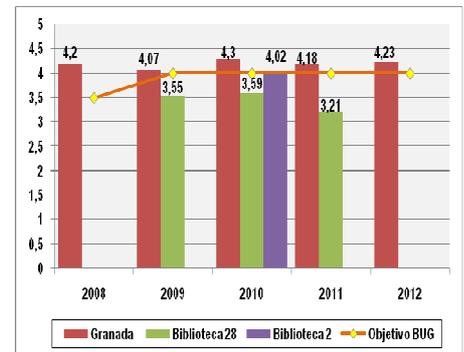


Figura 6a.5 Satisfacción general talleres formativos

Escala de medida satisfacción con talleres formativos				
1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Nada satisfecho	Malo	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

**Segmentación:**

Los datos se analizan por tipo de usuario: *Alumnos de postgrado, PDI, PAS y Usuarios externos.*

Preguntas (puntuación 1 a 5)	Valoraciones 4+5 (%)			Valoraciones 1+2 (%)		
	2008	2010	2012	2008	2010	2012
La pág.web de la BUG permite encontrar fácilmente la información sobre las tesis	41,66	61,15	68,57	16,66	16,53	17,14
Las tesis electrónicas son fáciles de localizar y consultar	66,66	54,55	62,85	8,33	19,01	22,85
La visibilidad del texto completo de las tesis electrónicas es	91,66	69,42	85,71	8,33	4,13	11,42
En caso de problemas con el acceso, encuentro solución en un plazo razonable	41,66	52,89	59,99	16,66	10,74	25,71
La accesibilidad de las tesis contribuye a aumentar la visibilidad de la investigación	75,00	86,78	77,14	8,33	4,96	14,28
Conoce el Repositorio Institucional de la UGR, DIGIBUG (respuestas: si/no)			Si 91,42			No 8,57
En su etapa de investigación, ¿cómo le ayuda la Biblioteca de la UGR?			74,27			5,71

Figura 6a.6 Satisfacción con el servicio de edición de las tesis

**4. ENCUESTA SOBRE USO DE LA BUG**

Como consecuencia de la Autoevaluación de la BUG en 2011, se obtuvieron áreas de mejora priorizadas de las que, en el apartado de usuarios, destacaban:

- Evidenciar el uso de la biblioteca y las razones por las que algunos alumnos y egresados no la usan
- Medir y analizar el grado de uso de los distintos servicios de la BUG.

Tras evaluar distintas opciones, se decidió realizar una encuesta general con 13 preguntas, diseñada y enviada a todos los alumnos de la UGR a través del programa *Limey Survey*, en junio de 2012. Se obtuvieron 684 respuestas.

SERVICIO EVALUADO (tipo de uso)	1 (nunca)	2 (esporádico)	3 (a veces)	4 (con frecuencia)	5 (habitualmente)
1. Pº domicilio	19.88	5.4	14.04	18.13	41.81
2. Pº Intercampus	81.14	7.31	6.43	2.78	1.61
3. Pº CBUA	88.89	4.68	3.65	0.88	1.17
4. Pº Interbibliotecario	75.88	9.36	6.43	4.97	2.63
5. Lectura en sala	6.29	7.60	20.47	26.02	38.89
6. Consulta catálogo	13.01	11.26	20.32	25.15	29.53
7. Info. biblioteca	30.41	26.75	22.37	8.48	11.26
8. Cursos de formación	54.82	12.43	13.89	8.92	9.21
9. Asesoramiento búsqueda información	28.80	20.32	21.35	15.79	13.01
9. Consulta recursos electrónicos	21.20	16.67	17.25	19.74	24.42
10. Página web	10.38	12.57	22.08	22.51	31.73

Figura 6a.7 Resultados de encuesta de uso de la Biblioteca (%)

**Conclusiones.** Basándonos en los valores de la figura 6a.7, los servicios más usados son:

**1. Préstamo a domicilio.** Más del 41% declara que lo usa habitualmente (llegando casi al 60% si sumamos los que lo hacen con frecuencia) que está en correlación con el número de préstamos registrados en 2012 que fueron 514.815 (ref. fig. 6b.3). Los alumnos de quinto curso son los que más utilizan el préstamo a domicilio, aunque se aprecia que no hay grandes diferencias con respecto al resto.

**2. Lectura en sala.** Es el servicio más utilizado (más del 85%). Bajo este epígrafe se incluye no sólo la disposición de espacios de la Biblioteca para el estudio individual o en grupo, sino también la consulta in situ de los materiales documentales (consulta en sala), constatándose que hay un incremento sostenido en los últimos cuatro años tanto de fondos en libre acceso y de puestos de lectura (incluido en el subcriterio 9b). El usuario que hace más uso de este servicio vuelve a ser el colectivo de los alumnos de primer y quinto curso y también un alto porcentaje de alumnos egresados que siguen haciendo un uso habitual del servicio de lectura en sala de las bibliotecas.

**3. Página web.** El 54% declaran usar la página web de forma asidua. Los alumnos que más utilizan este servicio son los de doctorado y los de primer año.

En cuanto a los siguientes servicios la razón de su escaso uso es, además de que son servicios dirigidos esencialmente al PDI: *el Préstamo intercampus* (lo que corrobora la acertada "Exclusividad de la colección por centros" explicado en 9a), y *el Préstamo interbibliotecario*, que confirma el alto nivel de autosuficiencia de la BUG, como se comenta en el apartado "La BUG como cliente" del subcriterio 6b, figura 6b.7. Con respecto al *Préstamo CBUA*, relativamente reciente, su bajo uso nos indica igualmente que nuestro alumnado se nutre principalmente de nuestros propios fondos (ver 6b).

**6b. Medidas del Desempeño**

Se incluyen en este subcriterio los indicadores relativos a los servicios prestados por la BUG: *Web, Catálogo, Préstamos, Peticiones a otras Bibliotecas, Formación de usuarios y Niveles de actividad por usuario.* Algunos son complementarios a los indicadores que aparecen en el Criterio 9, ya que los servicios tienen una dependencia directa de éstos.

**WEB DE LA BIBLIOTECA**

En la figura 6b.1 se observa un descenso en los volúmenes de las consultas a la página web de la BUG. Se debe a la preferencia de los usuarios por otros motores de búsqueda, en especial Google, pues gran parte de los recursos electrónicos de la biblioteca pueden tener acceso a través de dicho metabuscador.

Como se explica en 4c, en 2010 la BUG presentó una nueva página web, que implica una homologación de los criterios de calidad asumidos por la propia web de la UGR. La práctica de los usuarios sigue ayudando para mejorar las cuestiones susceptibles de ser cambiadas.

**CATÁLOGO DE LA BUG**

La figura 6b.2 muestra la evolución de las consultas al catálogo Opac, destacando el incremento en el último año. Respecto a la procedencia de las consultas, en 2012 un 12,29% se realizaron desde los equipos de uso público de la BUG; el 77,60% procedían de equipos externos a la UGR, destacando que un 3,91 % de las mismas eran internacionales.

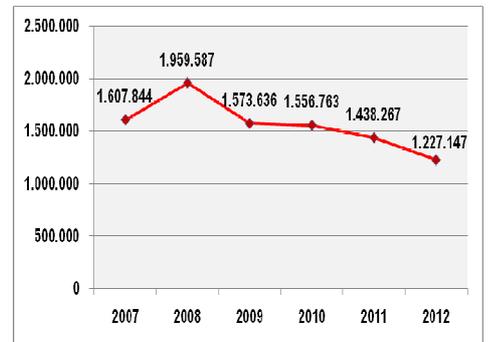


Fig.6b 1 Consultas a la web de la BUG

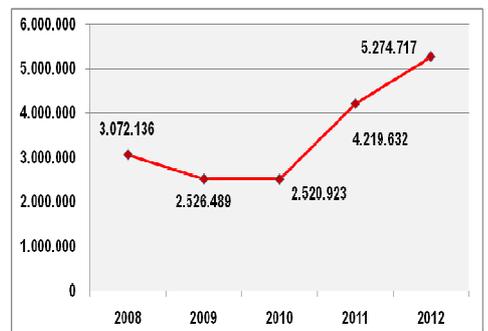


Fig. 6b 2 Evolución de las consultas al Catálogo

Desde noviembre de 2009, se cuenta con una interfaz del catálogo basado en una filosofía Web 2.0. Con esto, la búsqueda se puede realizar a través de dos vías, la tradicional y la nueva más sencilla y parecida a un buscador similar a Google, que resulta más amigable a los usuarios y que explica el aumento en las consultas al catálogo.

En 2011 se modificó el diseño de la página web del catálogo. Una de las mejoras más relevantes ha sido la posibilidad de obtener como resultado de una búsqueda tanto los fondos existentes en las bibliotecas como los artículos de las publicaciones periódicas integradas en cuatro plataformas electrónicas suscritas por la UGR: *JSTOR*, *Pubmed*, *Ebsco* y *Lexis-Nexis*. El aumento en el uso del Catálogo compensa muy ampliamente el estancamiento en el uso de la web. La posibilidad de acceder a los recursos electrónicos a través del catálogo explica el descenso del uso de la web en general, dado que un único acceso es suficiente para solventar la mayor parte de las búsquedas bibliográficas. Los contenidos del catálogo aumentan año a año. Los resultados de ingresos y totales de volúmenes se incluyen en el subcriterio 9b.

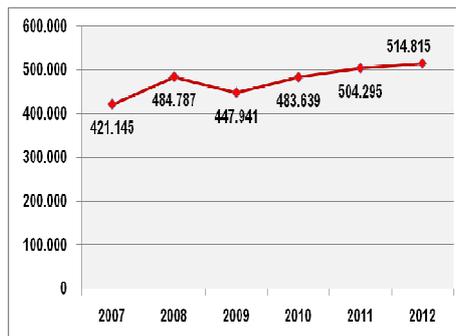


Fig. 6b.3 Préstamos a domicilio

### CIRCULACIÓN PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

El servicio de renovaciones de documentos desde el WebOpac, posibilita a los usuarios desde cualquier lugar y hora, realizar la renovación del periodo de préstamo de un documento. El gráfico 6b.3 presenta el préstamo a domicilio, que va en aumento.

Las renovaciones han continuado incrementando: en 2010 (56.228), en 2011 (72.455) y en 2012 (83.067). En este último año, además, se ha añadido la mejora de poder realizar las reservas también vía OPAC. Este dato se analiza conjuntamente con el número de descargas de recursos-electrónicos. En 2009 se aumentó de forma considerable el número de recursos-e disponibles a texto completo, igual que las descargas de este tipo de recursos de información (fig. 9a.14 y 15), lo cual fue una de las causas de la bajada de los préstamos ese año, aunque en 2011 y 2012 se recupera de nuevo llegando a más de 500.000 préstamos a domicilio. Todos los datos están totalmente segmentados por centros y tipos de usuario (fig. 6b.4), tanto el número de préstamos, como el ratio préstamo por usuario, que en 2012 ha sido de 7.93 en media.

Tipología	Usuarios	Número de préstamos					
		Total	0	1-10	11-30	31-50	>50
Alumno Centros Adscritos		279	231	28	13	5	2
Alumno extranjero o intercambio		2.533	1.025	1.376	123	5	4
Alumnos del Aula de Mayores		9	3	4	1	-	1
Doctorado		6.149	1.556	1.232	1.046	640	1.675
Dptos., grupos inv., proyect. In.		113	5	61	22	8	17
Estudiante grado		71.521	20.425	25.043	15.394	5.390	5.269
Estudiante Master		315	21	100	61	46	87
Investigador UGR		296	11	84	54	28	119
PAS		753	46	368	145	72	122
PAS de Centros Adscritos		9	-	6	-	1	2
Personal de Biblioteca		261	20	31	24	17	169
Profesor		3.922	607	973	668	365	1.309
Profesor de Centros Adscritos		48	2	16	14	11	5
Titulado UGR		27.234	5.505	7.764	6.830	3.123	4.012
Usuarios no UGR		114	25	73	10	1	5
Visitante (PDI no UGR)		47	16	21	4	1	5
<b>Totales</b>		<b>113.603</b>	<b>29.498</b>	<b>37.180</b>	<b>24.409</b>	<b>9.713</b>	<b>12.803</b>

Figura 6b.4 Usuarios y niveles de uso del servicio préstamo (año 2012)

### PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

- **La BUG como proveedor.** La figura 6b.5 muestra la evolución del número de documentos servidos por la Biblioteca en préstamo interbibliotecario a otras Instituciones españolas y extranjeras. Observamos una tendencia a la estabilización, debido al aumento de documentos electrónicos disponibles directamente en la red. Los principales centros solicitantes han sido las universidades españolas e iberoamericanas. Todos los datos están segmentados por Bibliotecas de procedencia y destino. Aunque el nº de documentos prestados es cercano a los 6000 al año, la mejora en la gestión de peticiones de la BUG ha dado como resultado una considerable disminución del tiempo de respuesta (fig. 6b.6). La BUG se ha convertido en una de las Instituciones más importantes en el suministro de documentos.

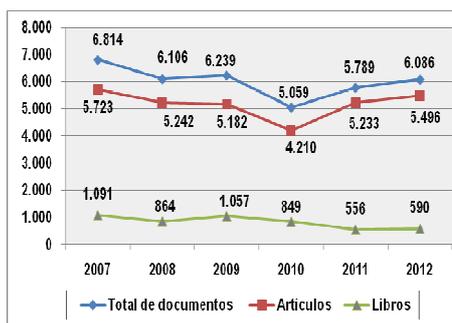


Fig. 6b.5 N° de documentos servidos por la BUG

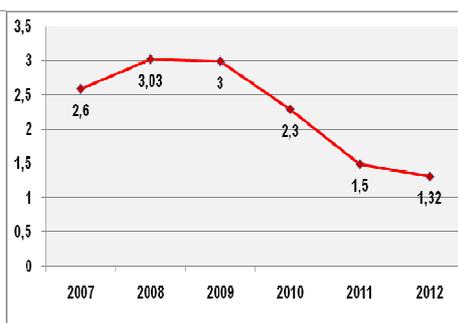


Fig. 6b.6 Tiempo medio de respuesta (días) de la BUG

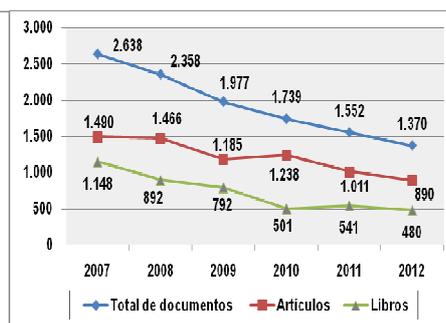


Fig. 6b.7 N° de documentos solicitados

- **La BUG como cliente.** En lo referente a las peticiones realizadas por la BUG, éstas decrecen sistemáticamente (fig. 6b.7) lo que demuestra el aumento de la autosuficiencia de la BUG en lo que respecta a su colección acorde con las necesidades de consumo de información de sus usuarios. El único objetivo establecido para los indicadores presentados anteriormente es el tiempo de respuesta, fijado en 6 días como máximo, de acuerdo con las directrices de REBIUN. Para las solicitudes tramitadas no se cuantifican objetivos ya que es un factor que depende de la demanda, siendo nuestro único objetivo servir el total de la misma. La segmentación es total.

### PRÉSTAMO CBUA

En enero de 2011 se creó un sistema de circulación de documentos entre las Bibliotecas del CBUA, para potenciar el uso del Catálogo Colectivo, que integra todos los recursos bibliográficos de las bibliotecas universitarias andaluzas.

A partir del 1 de julio de 2011 se puso a en marcha el servicio de Préstamo a usuarios visitantes del CBUA. Dirigido a los usuarios de cualquier Biblioteca, este servicio permite que los usuarios registrados puedan obtener libros en préstamo directamente en todas las Bibliotecas integradas en el Consorcio.

La devolución de los documentos en préstamo igualmente podrá realizarse tanto en la biblioteca prestataria como en la biblioteca de origen del usuario. En 5b se explica cómo se potencia este servicio. El número de volúmenes incluidos en el servicio Préstamo CBUA a Diciembre de 2012 es un total de 2.717.450 que se presenta en la figura 6b.8 desglosado por Universidades.

En la figura 6b.9 se detallan los préstamos efectuados, presentando cada biblioteca de CBUA como solicitante y como prestataria. Como se puede ver, tanto en la aportación en número de volúmenes, como en ratio de préstamos vs solicitudes, Granada está a la cabeza del resto de universidades (más de 600.000 vol. aportados, 1.371 préstamos, vs 747 solicitudes, ratio 1,84), lo que se ve en la fig. 6b.10.

Este servicio de préstamo CBUA ha tenido una gran acogida entre los usuarios y el número de préstamos realizados ha superado las previsiones iniciales. La tendencia de crecimiento se mantiene durante 2012, de forma que ya en junio se habían superado las cifras del año anterior.

**FORMACIÓN DE USUARIOS**

Como se ha explicado anteriormente, la BUG realiza acciones formativas destinadas a sus usuarios. Se realizan cursos introductorios, y cursos especializados. Así mismo, se planificaron talleres de Formación de formadores, con el fin de unificar criterios y establecer un modelo de formación para todos los Centros que permita mejorar la rentabilidad de los recursos de información en la BUG, potenciando el Plan de Formación de Usuarios basado en formación regulada y con la posibilidad de obtener créditos.

La fig. 6b.12 muestra el total de acciones formativas y de asistentes. El objetivo es llegar al mayor número de usuarios y satisfacer la demanda. Se da la circunstancia de que, aunque a partir de 2010 se realizaron menos talleres, éstos llegaron a más estudiantes. Esto es debido a una gestión más eficiente: muchas de las acciones formativas que se llevaban a cabo de

forma presencial y a grupos reducidos en las distintas bibliotecas se sustituyeron por cursos presenciales o virtuales con mayor alcance, más estructurados y con apoyo tecnológico, con una sistemática homogénea para toda la BUG.

Tenemos dos compromisos vinculados a la formación de usuarios en nuestra Carta de Servicios: 1) Realizar acciones formativas suficientes para los estudiantes de nuevo ingreso (mínimo 120); 2) Realizar cursos especializados que respondan a las necesidades (mín. 30). Ambos se cumplen.

**Comparaciones.** Las figuras 6b.13, 6b.14 y 6b.15 muestran las comparaciones de la BUG con otras bibliotecas. El número de cursos impartidos por bibliotecario de la BUG es muy superior a las cifras de la Biblioteca L, y comparable en 2011 a la de la Biblioteca A (fig. 6b.13). Pero en número de horas impartidas Granada está muy por encima del resto en 2011 (fig. 6b.14). En cuanto al número de créditos otorgados a los alumnos (los datos se empiezan a recoger en 2010) también Granada destaca

UNIVERSIDAD	Nº VOLÚMENES
Granada	624.094
Biblioteca A	546.296
Biblioteca B	335.232
Biblioteca C	374.065
Biblioteca D	253.070
Biblioteca E	169.904
Biblioteca F	158.235
Biblioteca G	133.613
Biblioteca H	122.941
<b>TOTAL</b>	<b>2.717.450</b>

Fig. 6b.8 Aportación al préstamo CBUA 2012

2012	Biblioteca solicitante		Univ1	Univ2	Univ2	UGR	Univ4	Univ5	Univ6	Univ7	Univ8	Totales
<b>Biblioteca prestataria</b>	Ratio	Totales	596	722	720	747	445	521	1035	1037	682	<b>Biblioteca prestataria</b>
Univ1	0.61	361	1	52	31	61	31	26	56	71	32	Univ1
Univ2	1.06	764	74	0	109	95	72	72	123	127	92	Univ2
Univ3	0.95	681	56	106	0	99	67	64	99	121	69	Univ3
<b>UGR</b>	<b>1.84</b>	<b>1371</b>	<b>129</b>	<b>141</b>	<b>199</b>	<b>0</b>	<b>73</b>	<b>128</b>	<b>319</b>	<b>216</b>	<b>166</b>	<b>UGR</b>
Univ4	1.70	755	72	97	73	106	0	63	108	164	72	Univ4
Univ5	0.62	321	26	45	34	53	38	0	42	55	28	Univ5
Univ6	0.84	870	85	111	130	128	62	68	0	167	119	Univ6
Univ7	0.71	737	104	98	66	99	69	54	143	0	104	Univ7
Univ8	0.95	645	49	72	78	106	33	46	145	116	0	Univ8
<b>TOTALES</b>		<b>6505</b>	<b>596</b>	<b>722</b>	<b>720</b>	<b>747</b>	<b>445</b>	<b>521</b>	<b>1035</b>	<b>1037</b>	<b>682</b>	<b>TOTALES</b>

Figura 6b.9 Préstamo CBUA 2012

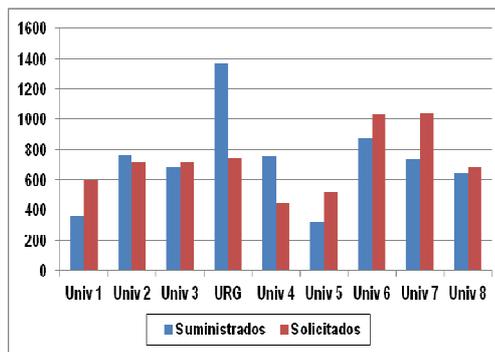


Figura 6b.10 Comparativa suministrador-solicitante

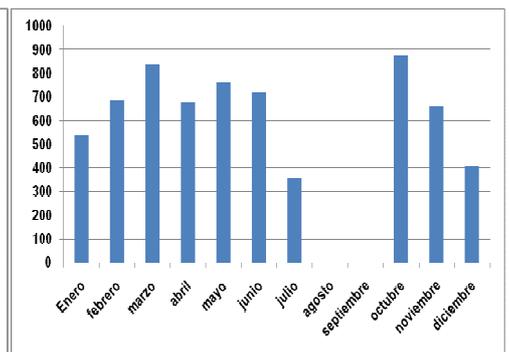


Fig. 6b.11 Préstamo CBUA detalle por meses en 2012

	2008		2009		2010		2011		2012	
	Talleres	Asistentes								
<b>PRESENCIALES</b>	196	5.521	226	5.725	139	5.765	148	5.751	209	5.051
Con créditos	0	0	2	80	7	281	3	75	17	247
Sin créditos	196	5.521	224	5.645	132	5.484	145	5.676	170	4.584
<b>VIRTUALES</b>	0	0	10	308	18	824	29	1.589	41	1.942
Con créditos	0	0	10	308	14	706	27	1.491	39	1.866
Sin créditos	0	0	0	0	4	118	2	98	2	76
<b>TOTAL</b>	196	5.521	236	6.033	157	6.589	177	7.340	250	6.993
Con créditos	0	0	12	388	21	987	30	1.566	56	2.113
Sin créditos	196	5.521	224	5.645	136	5.602	147	5.774	172	4.660

Figura 6b.12 Talleres de formación a usuarios

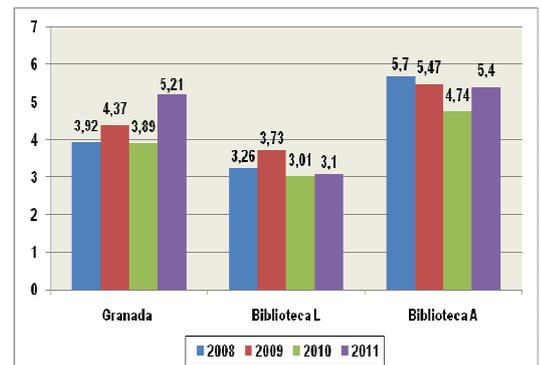


Fig. 6b.13 Comparativa Nº de cursos impartidos / bibliotecario

claramente (fig. 6b.15).

La elección de las universidades para comparar se hizo atendiendo a similitud en tamaño, modelo universitario (multidisciplinarios con diversas sedes), tradición (todas tienen sus buenos años de funcionamiento), etc.

En el caso de la comparativa de nº créditos/alumno, subrayamos que hay muy pocas bibliotecas cuyas actividades formativas tienen reconocimiento de créditos por sí mismas, sin estar supeditados a profesores o a asignaturas. Esto nos distingue de casi la totalidad de las bibliotecas universitarias.

Además, las universidades elegidas tienen tradición en la formación de usuarios.

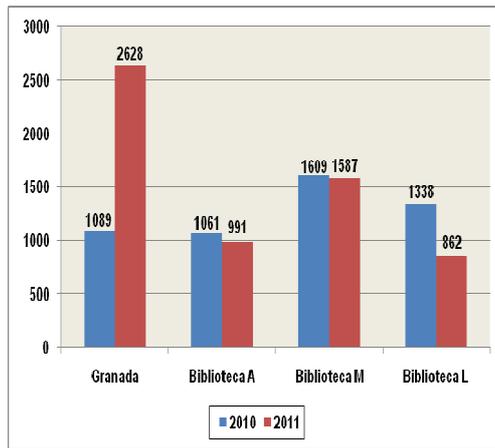


Fig. 6b. 14 Comparativa Nº de horas de cursos impartidos

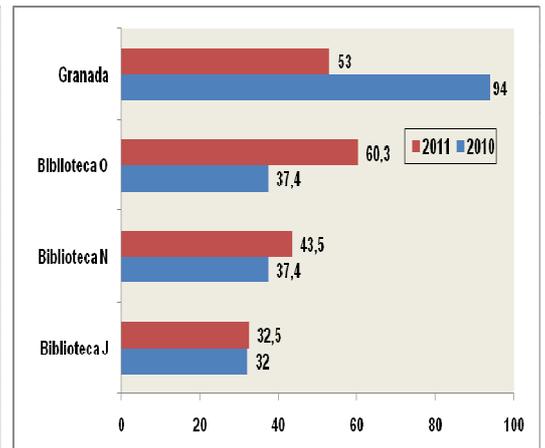


Figura 6b.15 Comparativa nº de créditos alumnos

**Formación virtual.** La enseñanza virtual es cada vez más demandada, aumentando cada curso el número de centros que se incorporan a este tipo de enseñanza. En la figura 6b.12 se puede apreciar el aumento de talleres virtuales reconocidos con créditos: de 10 a 41, entre 2009 y 2012, así como el número de asistentes que pasa de 308 a 1.942.

Desde 2008 la Biblioteca ha incorporado a la formación presencial el desarrollo de talleres virtuales a través de la plataforma Moodle que permiten estructurar las acciones en un periodo de tiempo mayor y con criterios pedagógicos más sólidos. En dicha plataforma se han diseñado talleres de carácter general, destinados a alumnos de cualquier titulación, y talleres específicos, destinados a los alumnos de las distintas titulaciones que se imparten en la Universidad.

El Grupo de Mejora de Formación de usuarios elaboró los módulos que son la base para la formación virtual dentro del Plan de Formación de Usuarios de la Biblioteca. La estructura de los talleres es similar para todas las áreas del conocimiento, con unidades didácticas o módulos adaptados a cada entorno temático con las especificaciones precisas para cada titulación.

Contrato-Programa	Indicador	O	C
2010	Nº total de cursos virtuales organizados	4	12
	Nº de actividades formativas dirigidas a los profesores de la UGR	3	4
2011	Nº de talleres formativos ofertados al alumnado y al personal docente e investigador	20	49
2012	Nº de acciones formativas ofertadas al PAS de la UGR	1	1

Figura 6b.16 Cumplimiento de objetivos en el Contrato-programa O: Objetivo; C: Consecución

En 2009 la BUG obtuvo la aprobación del Consejo de Gobierno de la Universidad para que las acciones formativas tuvieran reconocimiento de créditos de libre configuración. Desde 2010 se ha renovado anualmente esta aprobación reconociéndose también como créditos de libre disposición de las titulaciones de grado.

**Objetivos.** En los contratos-programa de los 3 últimos años se han establecido acciones específicas relacionadas con las acciones formativas dirigidas tanto al alumnado como al PDI o al PAS de la UGR. Estas acciones específicas cuentan siempre con un estándar a cumplir y se establecen también como Objetivos de Calidad.

La figura 6b.16 ilustra el cumplimiento de objetivos comprometidos en el Contrato-Programa. Además, en la Carta de Servicios se incluye un compromiso de calidad relacionado con la formación de usuarios y en la Comisión de Biblioteca se ha establecido recientemente la obligación de ofertar al menos un taller formativo con reconocimiento de créditos en todas las Bibliotecas de Centro.

**ACTIVIDAD POR USUARIO**

La figura 6b.17 muestra la evolución de los préstamos por usuario, las consultas al catálogo por usuario y visitas Web por usuario, que experimentan tendencias positivas y superan los valores mínimos establecidos. Se destaca así el conocimiento y uso de las nuevas tecnologías por los usuarios y el éxito en la difusión de nuestro catálogo, accesible desde otras plataformas (REBIUN, CatCbua). Los datos están tomados de nuestros indicadores de procesos, siendo los valores mínimos establecidos los que aparecen en la figura.

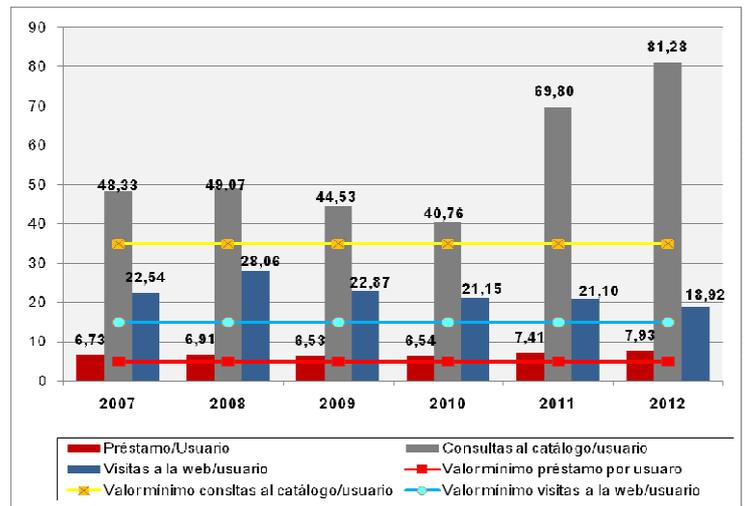


Figura 6b.17 Préstamos, consultas y visitas por usuario

En lo que respecta a los investigadores, las figuras 6b.18 y 6b.19 muestran respectivamente las consultas a recursos electrónicos por investigador y los artículos descargados por investigador. En ambos casos, la evolución de los resultados y la comparación con otras bibliotecas y con la media REBIUN es muy favorable a la BUG.

## CONSULTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

### Recibidas a través del servicio "La Biblioteca Responde".

Durante 2012, se han recibido a través de este servicio 458 mensajes (figura 6b.20). Del análisis de éstos se desprende que más del 80% se refieren a consultas sobre servicios concretos de la Biblioteca, como acceso a recursos electrónicos, acceso a la red de la Universidad desde el domicilio, el servicio de información y referencia, etc. En la fig. 6b.21 se puede ver la evolución de la temática de las consultas recibidas desde 2010 a 2012. Como se ve, las más numerosas son sobre información y referencia y renovación de préstamos.

Todos los mensajes se responden en menos de 2 días (servicio de total

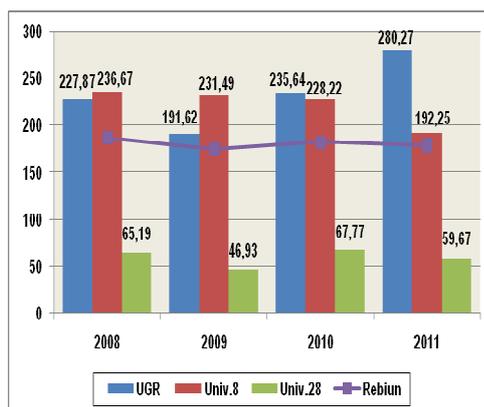


Figura 6b.18 Consultas a recursos electrónicos

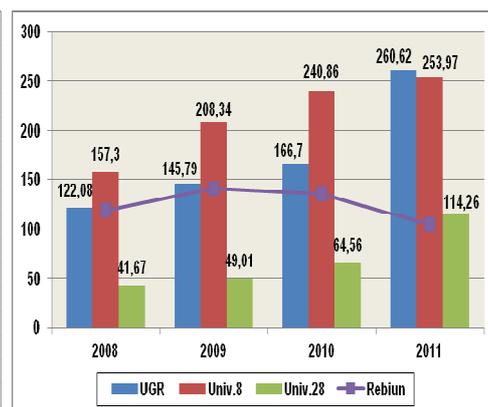


Figura 6b.19 Artículos descargados por investigador

prioridad, compromiso CS). Todas las consultas son atendidas por el Responsable del Servicio correspondiente. Igualmente, las sugerencias de adquisiciones de obras son remitidas a la biblioteca correspondiente siendo atendidas en su totalidad.

**Recibidas por correo electrónico o buzón.** Las quejas/sugerencias enviadas a los centros por correo electrónico o a través de los buzones de sugerencias las resuelven y responden los Jefes de Servicio de forma individual. La mayoría tratan sobre sugerencias de adquisiciones que habitualmente se tienen en consideración. Se comprueba en varios centros la adquisición de los libros sugeridos e incluso el estado del libro prestado por el usuario que sugirió la adquisición del mismo. Las demás sugerencias son similares a los comentarios de las encuestas.

Por otro lado, los resultados que aparecen en la figura 6b.20 corresponde a las consultas enviadas a través del formulario en línea disponible en la página web de la BUG en el apartado **La Biblioteca Responde**. Nuestro fin no es que baje el número de mensajes recibidos, sino que este servicio sea utilizado de forma habitual por los usuarios. El objetivo fijado se centra en la gestión y tiempo de respuesta. El compromiso en la Carta de Servicios es que el porcentaje de consultas respondidas en 2 días o menos sea siempre mayor que el 85%. Tanto en 2011 como en 2012, hemos llegado a cumplir el objetivo del 100%.

"La Biblioteca responde"	2009		2010		2011		2012	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Consultas respondidas en 2 días o menos	306	92,5	314	95	453	100	458	100
Consultas respondidas en 3 a 5 días	25	7,5	16	5	0	0	0	0
<b>Total consultas respondidas</b>	<b>331</b>	<b>100</b>	<b>330</b>	<b>100</b>	<b>453</b>	<b>100</b>	<b>458</b>	<b>100</b>

Figura 6b.20 Consultas recibidas a través del Servicio "La Biblioteca responde"

	2010	2011	2012
Catálogo	1,7	4,6	7,24
Fondo antiguo	3,5	1,57	2,89
Formación usuarios	5,3	4,6	10,14
Información y referencia	10,7	21,87	14,49
Préstamo	10,7	6,25	10,14
Adquisiciones y Préstamo interbibliotecario	10,7	4,6	10,14
Recursos electrónicos	5,3	7,81	10,14
Renovación	14,2	17,19	11,59
Repositorio	8,9	3,13	5,79
VPN	17,8	12,5	10,14
Otros	5,3	7,81	7,24

Figura 6b.21 Tipología de consultas recibidas (%)