



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

**INFORME DE LA ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL
SERVICIO DE BIBLIOTECAS (SIBID)**

MAYO 2009

Octubre 2009

INDICE

0. Introducción	Pág. 3
0.1. Metodología	
0.2. Participación	
1. Perfil del usuario	Pág. 4-8
1.1. Colectivos	
1.2. Uso de la biblioteca	
2. Resultados	Pág. 9-13
2.1. Infraestructuras y equipamientos	
2.2. Fondo bibliográfico	
2.3. Web y catálogo	
2.4. Recursos	
2.5. Personal	
2.6. Valoración global	
3. Análisis de las sugerencias	Pág. 14
4. Conclusiones	Pág. 15
Anexo I. Análisis de datos	Pág. 16

0. Introducción.

La realización de la encuesta de satisfacción de usuarios viene a cumplir una de las acciones planteadas tanto en el Plan Estratégico de Gestión como en el Plan Estratégico de la Biblioteca Universitaria. En este último, dentro del eje estratégico de Dirección y Organización, se recoge la acción de elaborar y realizar encuestas bianuales de uso y satisfacción de usuarios de la Biblioteca Universitaria

El objetivo fundamental de esta encuesta es el análisis del grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios que ofrece la biblioteca.

0.1. Metodología

Junto con la Unidad Técnica de Calidad se elaboró el cuestionario de la encuesta, puesto que las características y la diversidad de los servicios que se ofrecen en la biblioteca requería la elaboración de un cuestionario propio.

Se elaboraron dos cuestionarios, uno dirigido al alumnado y otro al PAS y PDI. En este último cuestionario se plantearon preguntas específicas para cada uno de los colectivos, relacionadas con servicios de su interés.

Las preguntas se han agrupado en diversos apartados:

- Cuestiones encaminadas a conocer el perfil del usuario (tipo, ciclo de estudios, facultad o escuela, biblioteca utilizada) así como cuestiones relativas a la frecuencia y motivo de uso de la biblioteca.
- Infraestructuras y equipamientos
- Fondo bibliográfico
- Web y catálogo
- Servicios
- Personal
- Valoración global.

El diseño de la encuesta, así como la recogida y el tratamiento de los datos fueron realizados por la Unidad Técnica de Calidad. Se decidieron dos modos de administración del cuestionario:

- Encuesta on-line: PAS y PDI
- Encuesta cara a cara: alumnado

Las fechas elegidas para la recogida de los datos fue del 4 al 8 de mayo de 2009 (encuesta cara a cara) y del 4 al 15 de mayo de 2009 (encuesta on-line). El tipo de muestreo ha sido el muestreo aleatorio simple sobre el conjunto del PAS, PDI y alumnado de la UA.

0.2.Participación

En total se han realizado 685 encuestas distribuidas del siguiente modo:

Colectivo	Nº de encuestas
Alumnado	255
PAS	223
PDI	207

1. Perfil del usuario

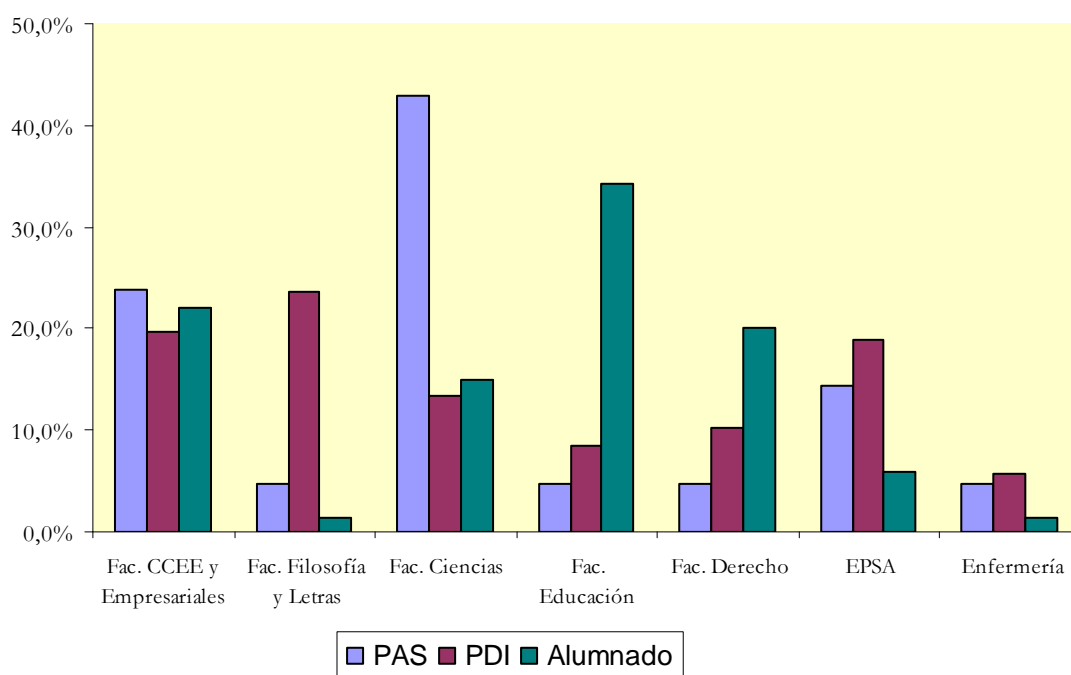
1.1. Colectivos

Para obtener resultados de la encuesta por sectores se decidió una tipología de usuarios, con la idea de poder obtener no solo resultados para cada biblioteca sino también para determinados tipos de usuarios.

La distribución de las encuestas entre los distintos centros y, dentro de ellos entre los distintos colectivos, alcanza los porcentajes que se reflejan en el cuadro y en la gráfica adjuntas

Centro	PAS	PDI	Alumnado	Total
Fac. CCEE y Empresariales	23,8%	19,7%	22,1%	21,0%
Fac. Filosofía y Letras	4,8%	23,7%	1,3%	11,8%
Fac. Ciencias	42,9%	13,4%	15,0%	15,5%
Fac. Educación	4,8%	8,5%	34,3%	21,1%
Fac. Derecho	4,8%	10,2%	20,1%	14,8%
EPSA	14,3%	18,8%	5,9%	12,2%
Enfermería	4,8%	5,8%	1,3%	3,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Facultades por Colectivo



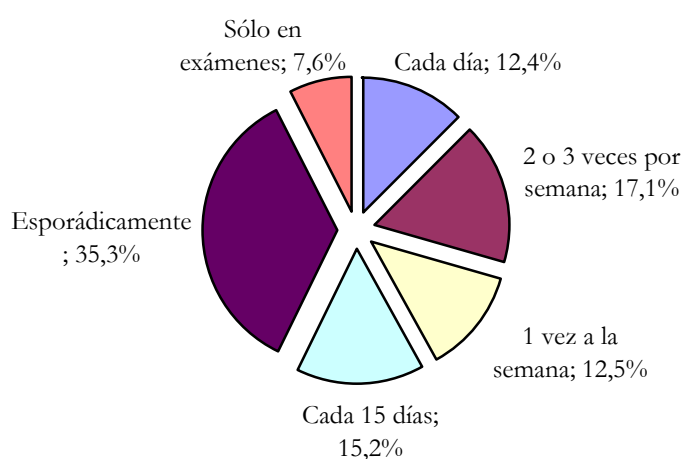
1.2. Uso de la biblioteca

En el cuestionario se han planteado preguntas sobre la frecuencia de utilización de la biblioteca y el motivo para acudir a ella.

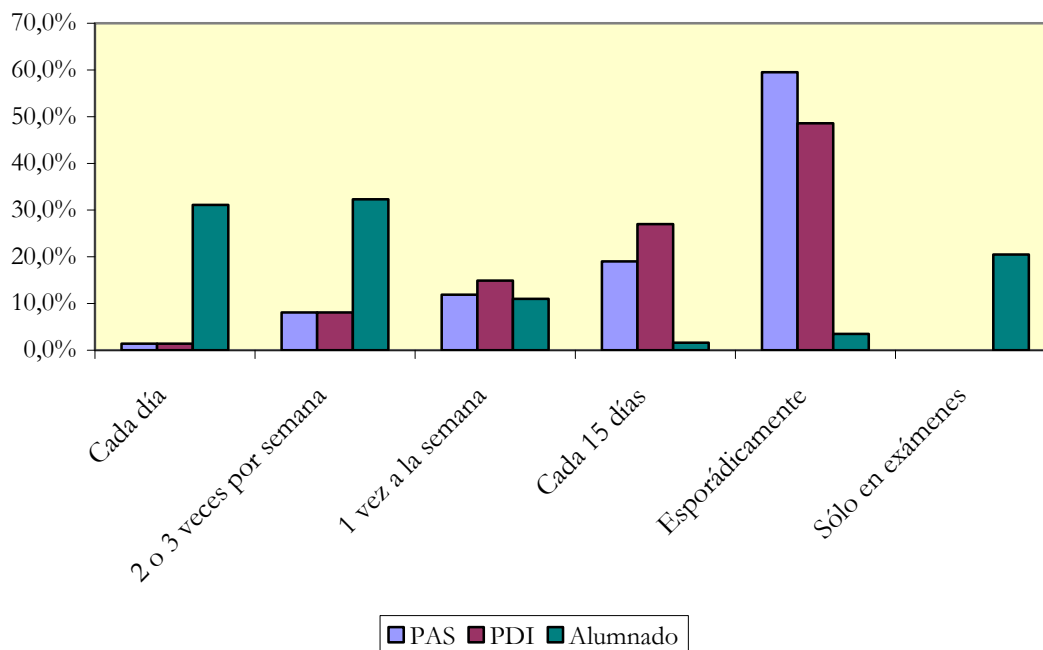
En lo referente a la frecuencia, se muestran diferencias sustanciales entre los distintos colectivos, siendo el alumnado el que acude a la biblioteca con una mayor frecuencia. Sin embargo, estos datos pueden ser interpretables, en el sentido de que es posible que en las respuestas no se haya tenido en cuenta el uso de los servicios y recursos electrónicos que se están utilizando cotidianamente y que forman parte de la biblioteca.

Frecuencia	Colectivo			
	PAS	PDI	Alumnado	Total
Cada día	1,4%	1,4%	31,1%	12,4%
2 o 3 veces por semana	8,1%	8,1%	32,3%	17,1%
1 vez a la semana	11,9%	14,9%	11,0%	12,5%
Cada 15 días	19,0%	27,0%	1,6%	15,2%
Esporádicamente	59,5%	48,6%	3,5%	35,3%
Sólo en exámenes			20,5%	7,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Frecuencia de visita a la Biblioteca



Frecuencia de visita a la Biblioteca por colectivo

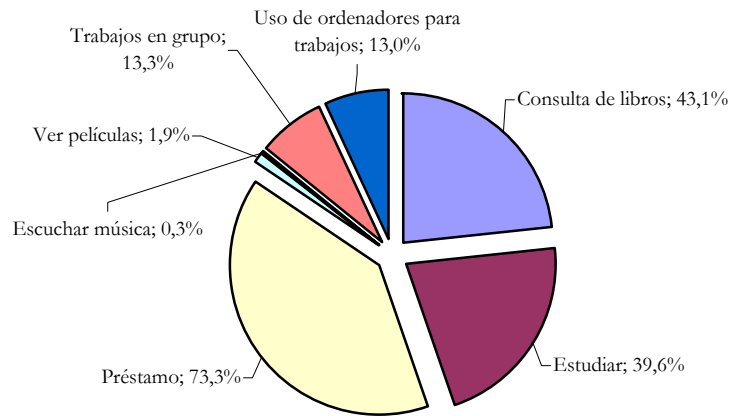


El motivo principal para acudir a la biblioteca es el utilizar el servicio de préstamo de libros, la consulta de libros y el estudio.

	Frecuencia	Porcentaje
Consulta de libros	299	43,1
Estudiar	275	39,6
Préstamo	509	73,3
Ver películas	13	1,9
Escuchar música	2	,3
Trabajos en grupo	92	13,3
Uso de ordenadores para trabajos	90	13,0

Nota: La columna es mayor a 100 por ser una multi-respuesta donde los entrevistados podían responder afirmativamente a más de una opción.

Motivo para acudir

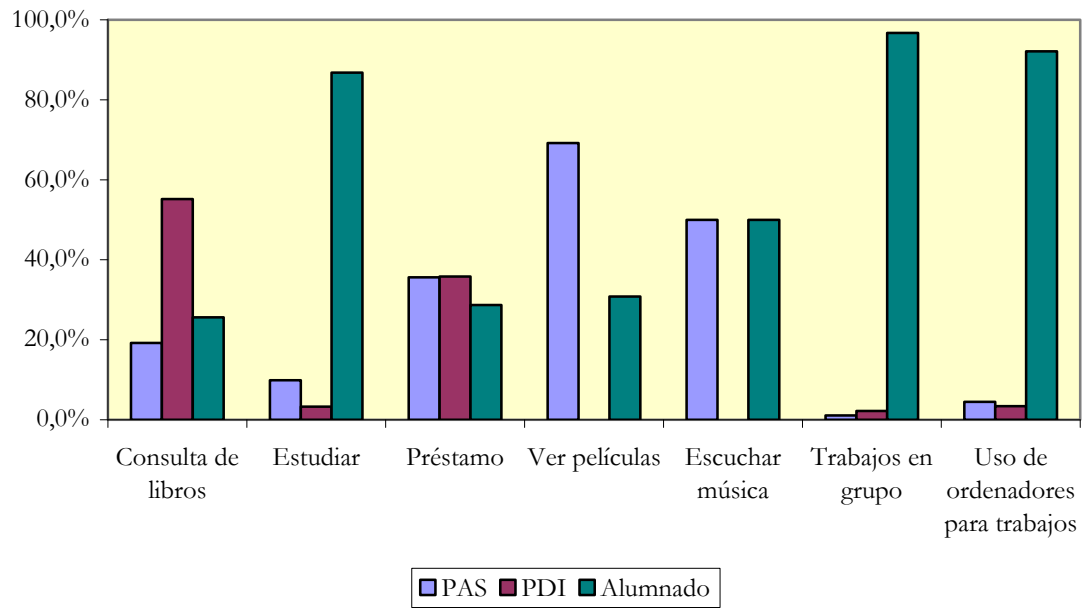


El análisis del motivo de acudir a la biblioteca por colectivos muestra importantes diferencias. Entre los alumnos los motivos principales son el trabajo en grupo, el uso de ordenadores para trabajos y el estudio. En el PDI, la consulta de libros y el préstamo; y en el PAS, ver películas y escuchar música.

	PAS	PDI	Alumnado	Total
Consulta de libros	19,2%	55,2%	25,6%	100,0%
Estudiar	9,9%	3,3%	86,8%	100,0%
Préstamo	35,6%	35,8%	28,7%	100,0%
Ver películas	69,2%		30,8%	100,0%
Escuchar música	50,0%		50,0%	100,0%
Trabajos en grupo	1,1%	2,2%	96,7%	100,0%
Uso de ordenadores para trabajos	4,5%	3,4%	92,1%	100,0%

Nota: La columna es mayor a 100 por ser una multi-respuesta donde los entrevistados podían responder afirmativamente a más de una opción.

Motivo para acudir a la Biblioteca por colectivo



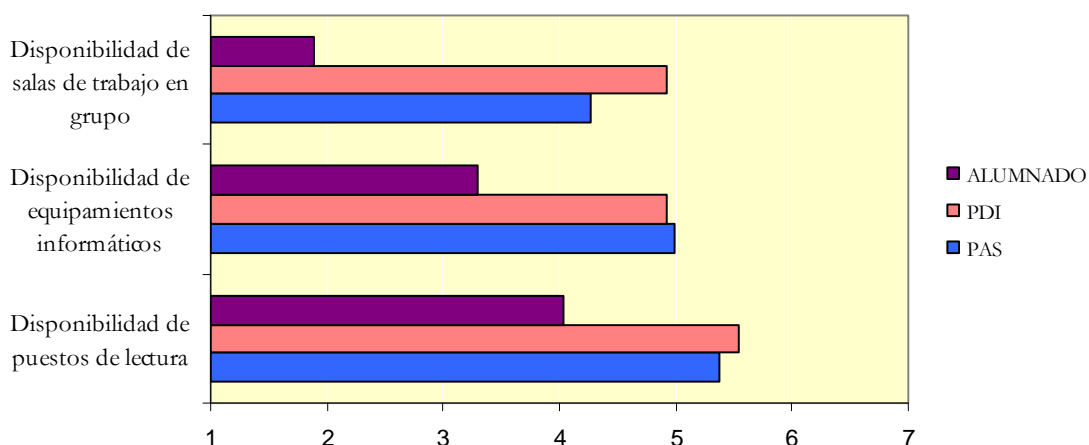
2. Resultados

2.1 Infraestructuras y equipamientos

INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS	Promedio Global (**)
Horario de la biblioteca	5,88
Disponibilidad de puestos de lectura	4,84
Disponibilidad de equipamientos informáticos (puestos informáticos, ordenadores portátiles, conexiones a la red, etc.)	4,18
Disponibilidad de salas de trabajo en grupo	2,88
Iluminación	5,74
Climatización	4,87
Señalización de las instalaciones	5,14
Facilidad de acceso a las instalaciones	5,40
Ambiente de trabajo y estudio	4,87

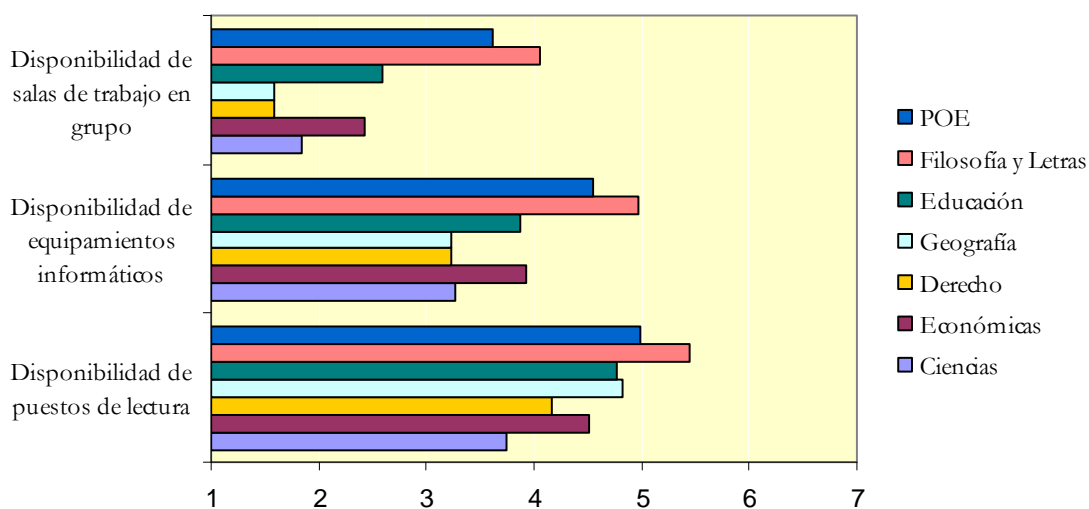
Los aspectos mejor valorados han sido el horario de la biblioteca, las condiciones de iluminación, la facilidad de acceso a las instalaciones y la señalización de las mismas.

Es necesario señalar la disparidad de resultados según los distintos colectivos en lo referente a la disponibilidad de salas de trabajo en grupo, equipamientos informáticos y puestos de lectura. El colectivo de alumnos es el que peor valora estos aspectos, destacando la disponibilidad de salas de trabajo en grupo con un promedio de 1,88 y la disponibilidad de equipamientos informáticos, con un 3,30.



* La barra representa la puntuación media dada a cada uno de los ítems por tipo de usuario

Igualmente existen diferencias en los resultados entre las distintas bibliotecas, lo que corrobora las diferencias existentes de las instalaciones de las mismas.



* La barra representa la puntuación media dada a cada uno de los ítems en cada una de las bibliotecas

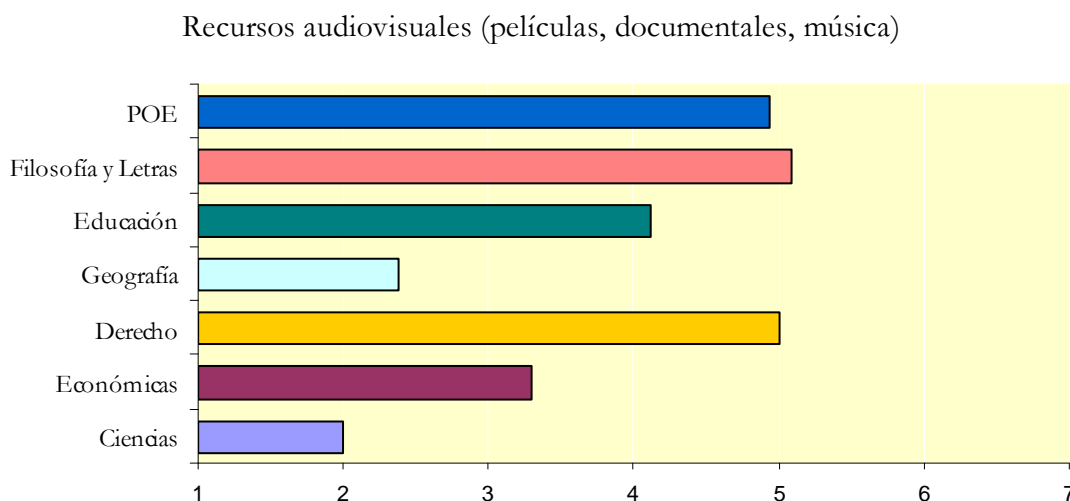
2.2. Fondo bibliográfico

En el cuestionario se plantearon preguntas diferentes a los distintos colectivos, adecuadas a la tipología de recursos de información necesaria para cada uno de ellos.

FONDO BIBLIOGRÁFICO	PAS	PDI	Alumnado	Promedio Global (**)
Recursos audiovisuales (películas, documentales, música)	4,62			4,61
Fondo bibliográfico general	5,20			5,20
				4,90
Recursos electrónicos (revistas electrónicas, bases de datos, etc.)		5,24		5,25
Recursos audiovisuales (películas, documentales, música)		4,70		4,72
Fondo bibliográfico para la docencia		5,28		5,27
Fondo bibliográfico para la investigación		4,97		4,96
				5,05
Recursos electrónicos (revistas electrónicas, bases de datos, etc.)			5,04	5,04
Recursos audiovisuales (películas, documentales, música)			3,67	3,67
Fondo bibliográfico general			5,06	5,06
Fondo de bibliografía recomendada			4,92	4,92

En general el fondo bibliográfico se encuentra bien valorado, con la única excepción de los recursos audiovisuales por parte del alumnado con un promedio de 3,67. En este apartado hay que reseñar el elevado porcentaje de contestación “No sabe/no contesta”, con un 39’7% de los encuestados.

También hay que destacar las diferencias significativas entre las distintas bibliotecas.



* La barra representa la puntuación media dada a cada uno de los ítems en cada una de las bibliotecas

2.3. Web y catálogo

Todos los aspectos planteados en este apartado han estado bien valorados, con un porcentaje de respuesta elevada y sin existir diferencias significativas entre los distintos colectivos y bibliotecas.

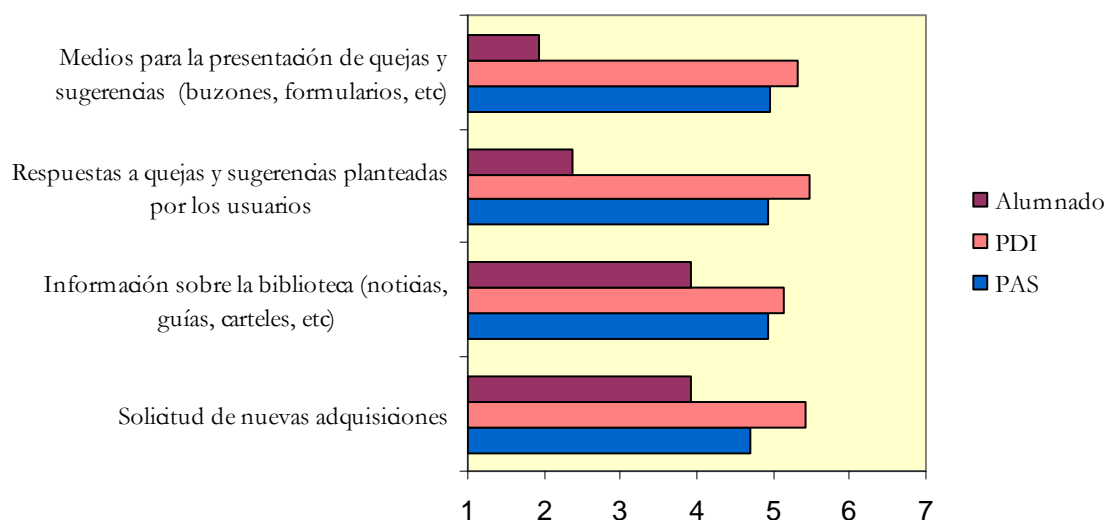
WEB Y CATÁLOGO	<i>Promedio Global (**)</i>
Facilidad de uso del catálogo de la biblioteca	5,60
Página web de la Biblioteca Universitaria	5,46
Facilidad de acceso a los recursos electrónicos	5,09

2.4. Recursos que ofrece la biblioteca

De entre los aspectos planteados en este apartado los mejor valorados han sido el número de libros prestados, la facilidad para realizar consultas o trámites de manera no presencial, el préstamo interbibliotecario y la solicitud de información bibliográfica.

RECURSOS QUE OFRECE LA BIBLIOTECA	Promedio Global (**)
Plazos del préstamo a domicilio	4,96
Número de libros prestados	5,92
Préstamo interbibliotecario	5,54
Solicitud de nuevas adquisiciones	4,94
Oferta de cursos de formación para usuarios/as	4,89
Solicitud de información bibliográfica	5,29
Facilidad para realizar consultas o trámites de manera no presencial (teléfono, Internet, fax)	5,60
Información sobre la biblioteca (noticias, guías, carteles, etc.)	4,61
Respuestas a quejas y sugerencias planteadas por los usuarios	4,63
Medios para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios, etc.)	3,66

En este apartado se repite la disparidad de valoración del alumnado, respecto a los otros dos colectivos, en los aspectos recogidos en la tabla adjunta. Se da también la circunstancia de que la valoración es menor.



* La barra representa la puntuación media dada a cada uno de los ítems por tipo de usuario

2.5. Personal de la biblioteca

La valoración del personal de la biblioteca ha sido positiva entre todos los colectivos, aunque con valores ligeramente inferiores en el alumnado.

PERSONAL DE LA BIBLIOTECA	<i>Promedio Global (**)</i>
El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	5,55
El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas planteadas	5,51
El personal es amable y atento	5,47

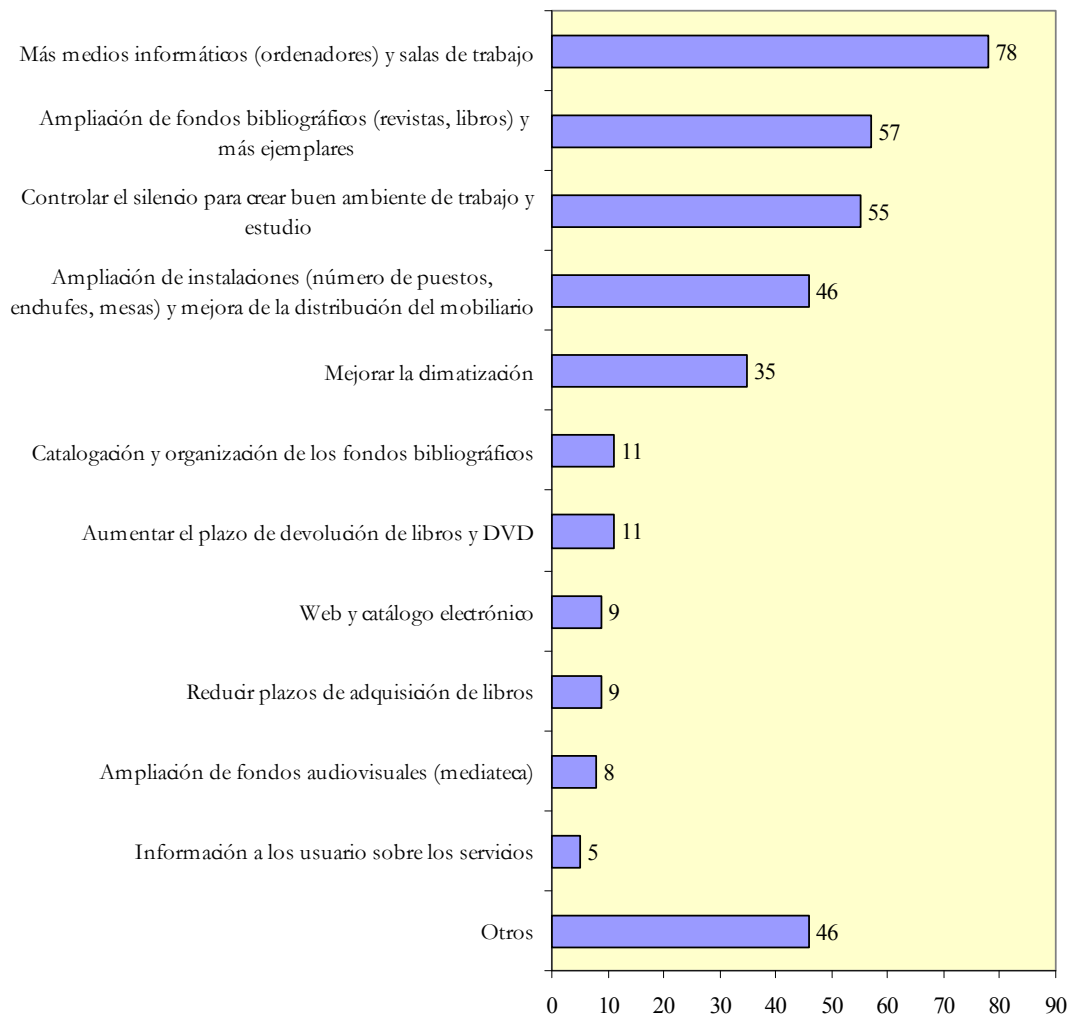
2.6. Valoración global de la biblioteca

El resultado de la encuesta ha otorgado una valoración de 5'36 como promedio global de todos los apartados, siendo también el alumnado el que da una puntuación global menor.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA	<i>Promedio Global (**)</i>
PAS	5,53
PDI	5,67
Alumnado	4,96

3. Análisis de las sugerencias.

El cuestionario quedaba abierto al final para que nos hicieran llegar cualquier aspecto que se consideraba que era necesario mejorar. Se obtuvieron un total de 370 contestaciones abiertas que se pueden agrupar en los siguientes aspectos:



4. Conclusiones

El horario de apertura es uno de los puntos fuertes, dado que se ofrece a los usuarios horarios amplios, sala de estudio 24 horas y aperturas extraordinarias durante las épocas de exámenes.

Los fondos bibliográficos, en general, se adecuan a las necesidades de los usuarios, a excepción de los recursos audiovisuales que reciben las valoraciones más bajas, en particular por parte del alumnado.

Las cuestiones relacionadas con el servicio de préstamo obtienen una valoración elevada, especialmente entre el alumnado destaca el número de libros en préstamo (6,22). Sin embargo los plazos del mismo reciben una valoración menor (4,52).

Uno de los aspectos peor valorados por el alumnado es la disponibilidad de espacios destinados al trabajo en grupo (3,30) y de medios informáticos (1,18), aspectos sobre los que debemos incidir puesto que están directamente relacionados con los cambios en el modo de aprender ligados a la metodología de las nuevas titulaciones. Mejorar estos aspectos conlleva un análisis de los espacios e inversiones para la reestructuración o ampliación de los mismos, así como inversiones en equipamientos informáticos. Ambos aspectos están contemplados dentro de las líneas de actuación del Plan Estratégico de la Biblioteca Universitaria.

Otro aspecto valorado de forma negativa es el de los medios para presentar quejas y sugerencias así como las respuestas a las mismas. Existen actualmente formularios de recogida de las mismas, así como un seguimiento de las respuestas mediante la aplicación de uno de los indicadores de la Carta de Servicios. La mejora de este aspecto está también recogida en las acciones planteadas en el Plan Estratégico.

ANEXO I. ANALISIS DE DATOS. Elaborado por la Unidad Técnica de Calidad. Mayo 2009

Encuesta de Satisfacción de Usuarios con SIBID

I. RESULTADOS GENERALES

	Colectivo (*) Media			N	Mediana	Desv. Típica	Promedio Global (**)	
	PAS	PDI	Alumnado					
INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS								
Horario de la biblioteca	6,18	6,22	5,36	674	6,00	1,26	5,88	▲
Disponibilidad de puestos de lectura	5,37	5,54	4,04	582	5,00	1,52	4,84	▲
Disponibilidad de equipamientos informáticos (puestos informáticos, ordenadores portátiles, conexiones a la red, etc.)	4,99	4,93	3,30	537	4,00	1,74	4,18	▲
Disponibilidad de salas de trabajo en grupo	4,26	3,98	1,88	434	2,00	1,93	2,88	▼
Iluminación	5,73	5,78	5,71	659	6,00	1,13	5,74	▲
Climatización	4,67	5,43	4,57	639	5,00	1,59	4,87	▲
Señalización de las instalaciones	5,05	5,21	5,16	663	5,00	1,38	5,14	▲
Facilidad de acceso a las instalaciones	5,31	5,68	5,22	683	6,00	1,42	5,40	▲
Ambiente de trabajo y estudio	4,66	5,37	4,64	613	5,00	1,58	4,87	▲
							4,87	▲
FONDO BIBLIOGRÁFICO								
Recursos audiovisuales (películas, documentales, música)	4,62			172	5,00	1,46	4,61	▲
Fondo bibliográfico general	5,20			198	5,00	1,22	5,20	▲
							4,90	▲

Recursos electrónicos (revistas electrónicas, bases de datos, etc.)		5,24		206	6,00	1,30	5,25	▲	
Recursos audiovisuales (películas, documentales, música)		4,70		103	5,00	1,45	4,72	▲	
Fondo bibliográfico para la docencia		5,28		214	5,00	1,25	5,27	▲	
Fondo bibliográfico para la investigación		4,97		211	5,00	1,42	4,96	▲	
							5,05	▲	
Recursos electrónicos (revistas electrónicas, bases de datos, etc.)			5,04	134	5,00	1,44	5,04	▲	
Recursos audiovisuales (películas, documentales, música)			3,67	88	4,00	1,77	3,67	▼	
Fondo bibliográfico general			5,06	183	5,00	1,28	5,06	▲	
Fondo de bibliografía recomendada			4,92	240	6,00	1,65	4,92	▲	
							4,67	▲	
							Media general Fondo Bibliográfico	4,87	▲
WEB Y CATÁLOGO									□
Facilidad de uso del catálogo de la biblioteca	5,44	5,65	5,67	637	6,00	1,18	5,59	▲	
Página web de la Biblioteca Universitaria	5,22	5,51	5,61	600	6,00	1,26	5,45	▲	
Facilidad de acceso a los recursos electrónicos	5,10	5,31	4,83	578	5,00	1,40	5,08	▲	
							5,37	▲	
RECURSOS QUE OFRECE LA BIBLIOTECA									□
Plazos del préstamo a domicilio	4,95	5,54	4,52	630	5,00	1,62	4,96	▲	
Número de libros prestados	5,57	5,90	6,22	646	6,00	1,23	5,92	▲	
Préstamo interbibliotecario	5,12	5,93	5,34	394	6,00	1,42	5,54	▲	
Solicitud de nuevas adquisiciones	4,69	5,42	3,92	382	5,00	1,70	4,94	▲	
Oferta de cursos de formación para usuarios/as	4,62	5,17	4,85	264	5,00	1,51	4,89	▲	
Solicitud de información bibliográfica	5,30	5,49	4,93	368	6,00	1,31	5,29	▲	
Facilidad para realizar consultas o trámites de manera no presencial (teléfono, Internet, fax)	5,52	5,75	5,53	524	6,00	1,35	5,60	▲	

Información sobre la biblioteca (noticias, guías, carteles, etc)	4,93	5,13	3,92	521	5,00	1,56	4,61	▲	
Respuestas a quejas y sugerencias planteadas por los usuarios	4,94	5,46	2,38	208	5,00	2,00	4,63	▲	
Medios para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios, etc)	4,97	5,31	1,93	356	4,00	2,16	3,66	▼	
							5,00	▲	
PERSONAL DE LA BIBLIOTECA									□
El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	5,84	6,14	4,80	676	6,00	1,46	5,55	▲	
El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas planteadas	5,82	5,93	4,90	665	6,00	1,43	5,51	▲	
El personal es amable y atento	5,86	6,21	4,52	678	6,00	1,56	5,47	▲	
							5,51	▲	
VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA									□
Valoración global de la Biblioteca utilizada más frecuentemente	5,53	5,67	4,96	683	6,00	1,03	5,36	▲	
							Media general:	5,12	▲