



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Encuesta de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Universitaria Mayo 2011

Informe de resultados

0. Introducción

En el contexto del Plan Estratégico de Gestión de la Universidad de Alicante y del propio Plan Estratégico del Servicio de Bibliotecas y dentro de las acciones destinadas a conocer las expectativas de los usuarios y su grado de satisfacción por los servicios prestados por la Biblioteca, una de las actuaciones planteadas es la confección de una encuesta de satisfacción, que bianualmente se debe realizar para conocer las opiniones de los usuarios.

La primera encuesta en este contexto se realizó en el año 2009. Esta segunda encuesta ha seguido la misma metodología para permitirnos comparar la evolución del servicio en este período.

0.1. Metodología

El cuestionario ha sido elaborado por la Unidad Técnica de Calidad con las propuestas planteadas desde la Dirección del Servicio de Bibliotecas.

Se han elaborado 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, valorados del 1 al 7:

- 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
- Interés en participar en proyectos a corto plazo
- Valoración global.

Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Universitaria 2011

En esta encuesta se ha introducido un nuevo apartado cuyo objetivo era conocer el interés de los usuarios en participar en proyectos a implementar a corto plazo (elaboración de materiales docentes, competencias informacionales, etc.).

El diseño de la encuesta, así como la recogida y el tratamiento de los datos fueron realizados por la Unidad Técnica de Calidad. La encuesta se difundió por correo electrónico y su cumplimentación se realizó mediante formulario on-line. Las fechas elegidas para la recogida de los datos fueron del 16 de mayo al 3 de Junio de 2011.

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 1.283 encuestas distribuidas del siguiente modo:

Colectivo	Nº de encuestas
Alumnado	945
PAS	173
PDI	165

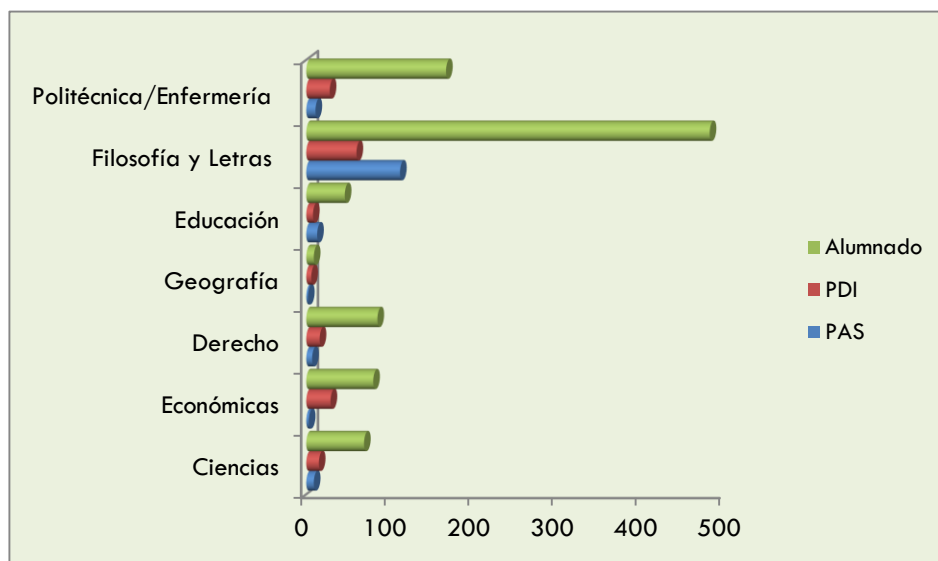
1. Perfil del usuario

1.1. Colectivos

Teniendo en cuenta la tipología de los usuarios de la Biblioteca Universitaria se han diseñado dos encuestas distintas, una dirigida al alumnado y la segunda al profesorado y al personal de administración y servicios. En esta segunda encuesta algunas se han diferenciado algunas cuestiones, dirigiéndolas únicamente al colectivo interesado.

En la gráfica siguiente se muestra la participación en la encuesta de los distintos colectivos en referencia a la Biblioteca sobre la que han rellenado la misma.

Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Universitaria 2011



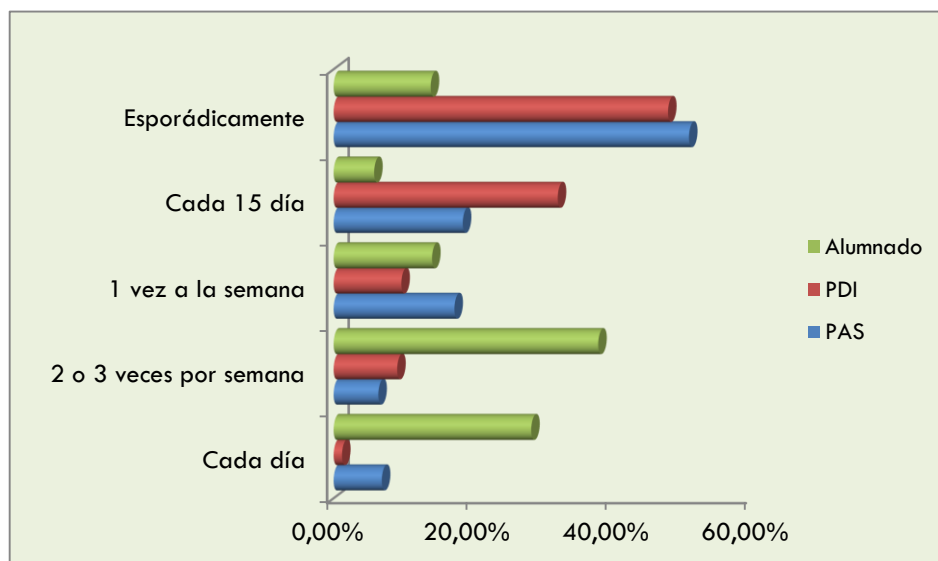
1.2. Uso de la biblioteca

Para conocer el uso que los distintos colectivos realiza de la Biblioteca Universitaria se han planteado dos cuestiones de tipo general: la frecuencia con la que visitan la biblioteca y el motivo principal que les lleva a acudir a ella.

En lo referente a la frecuencia de uso de la biblioteca hay una clara diferencia entre el alumnado y el profesorado y el personal de administración y servicios. El alumnado visita la biblioteca con mucha más frecuencia, el 80% de los encuestados visita la biblioteca al menos 1 vez a la semana, mientras que el resto de colectivos hacen un uso esporádico. Sin embargo hay que señalar que esta cuestión recoge únicamente la visita física a las distintas bibliotecas y no refleja el uso de los servicios y recursos electrónicos que se pueden considerar visitas no presenciales.

	PAS	PDI	Alumnado	Total
Cada día	6,90%	1,20%	28,30%	21,90%
2 o 3 veces por semana	6,40%	9,10%	37,90%	30,00%
1 vez a la semana	17,30%	9,70%	14,10%	14,00%
Cada 15 día	18,50%	32,10%	5,80%	10,90%
Esporádicamente	50,90%	47,90%	13,90%	23,20%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Universitaria 2011



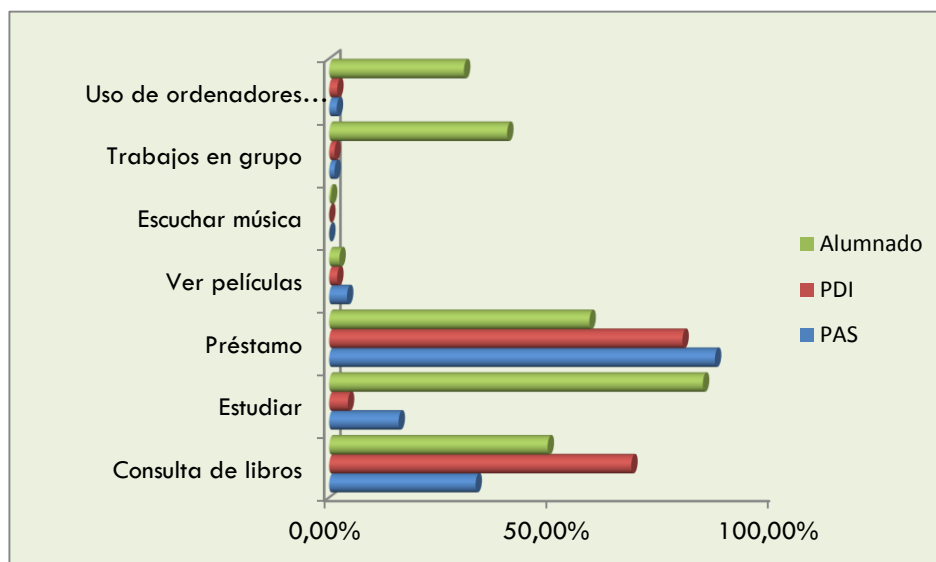
Los principales motivos para acudir a la biblioteca son el préstamo de libros y materiales multimedia, el estudio y la consulta de libros. Respecto a la encuesta de 2009 el dato más significativo es el incremento porcentual de los usuarios que motivan el uso de la biblioteca en el estudio, pasando de un 39,6% al 64,50%.

	Frecuencia	Porcentaje
Consulta de libros	633	49,30%
Estudiar	828	64,50%
Préstamo	834	65,00%
Ver películas	32	2,50%
Escuchar música	4	0,30%
Trabajos en grupo	382	29,80%
Uso de ordenadores para trabajos	292	22,80%

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

Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Universitaria 2011

El análisis del motivo de acudir a la biblioteca por colectivos muestra que el préstamo y la consulta de libros son una motivación común en todos los colectivos. El estudio, la realización de trabajos en grupo y el uso de los ordenadores es una motivación más específica del alumnado.



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

2. Resultados

2.1. Infraestructuras y equipamientos

Los aspectos mejor valorados en este apartado son el horario de la biblioteca, la facilidad de acceso a las instalaciones, la iluminación y la señalización de las instalaciones. El aspecto peor valorado, especialmente por el alumnado, es la disponibilidad de salas de trabajo en grupo. Efectivamente es un servicio muy demandado por los estudiantes y no todas las bibliotecas tienen las infraestructuras necesarias para poder ofrecerlo. Actualmente existe disponibilidad de salas para los trabajos en grupo en la Biblioteca de Filosofía y Letras, Biblioteca Politécnica y de Ciencias de la Salud y Mediateca.

Otro de los aspectos de menor valoración entre el alumnado es la disponibilidad de puestos de lectura. La disponibilidad actual es de 1 puesto de lectura para 9,63 alumnos. Por último, el alumnado también da una valoración menor a la disponibilidad de equipamientos informáticos, principalmente a la disponibilidad de puestos de lectura

Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Universitaria 2011

que dispongan de conexiones a la red eléctrica, tal como se desprende de las respuestas abiertas.

	PAS	PDI	Alumnado	Media
Horario de la biblioteca	6,52	6,5	5,78	5,97
Disponibilidad de puestos de lectura	5,55	5,64	4,42	4,68
Disponibilidad de equipamientos informáticos (puestos informáticos, ordenadores portátiles, conexiones a la red, etc)	5,25	5,26	4,16	4,36
Disponibilidad de salas de trabajo en grupo	4,45	4,49	3,08	3,32
Iluminación	5,8	6,08	5,74	5,79
Climatización	4,89	5,68	4,55	4,73
Señalización de las instalaciones	5,4	5,75	5,3	5,37
Facilidad de acceso a las instalaciones	5,71	5,84	5,72	5,73
Ambiente de trabajo y estudio	4,88	5,24	4,51	4,63

2.2. Fondo bibliográfico

Las cuestiones planteadas en el formulario referentes a los fondos bibliográficos se establecieron atendiendo al tipo de fondos y al colectivo al que va dirigida cada una de las tipologías.

En general el fondo bibliográfico se encuentra bien valorado con una media global de 5,24. La tipología que ha recibido mayor valoración es el fondo bibliográfico para la docencia en el colectivo de PDI y el fondo bibliográfico general en el PAS. Las peores valoraciones, aun siendo positivas, se han recogido en la disponibilidad de recursos audiovisuales y recursos electrónicos por parte del alumnado.

En la disponibilidad de fondos audiovisuales hay que señalar las diferencias significativas que existen entre las distintas bibliotecas, recogiéndose valoraciones medias que oscilan entre el 3 en la Biblioteca de Ciencias y el 5'12 de la Biblioteca de Filosofía y Letras.

Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Universitaria 2011

	PAS	PDI	Alumnado	Media
Fondo bibliográfico general	5,62		5,31	5,36
Recursos audiovisuales (películas, documentales, música)	5,11	5,32	4,77	4,89
Recursos electrónicos (revistas electrónicas, bases de datos, etc.)		5,55	4,93	5,05
Fondo de bibliografía recomendada			5,06	5,06
Fondo bibliográfico para la docencia		5,62		5,62
Fondo bibliográfico para la investigación		5,43		5,43

2.3. Web y catálogo

Este apartado de cuestiones busca conocer el grado de satisfacción respecto algunas de las herramientas no presenciales de acceso y difusión de los servicios y recursos de la Biblioteca Universitaria más utilizadas, como son, principalmente, el catálogo de la biblioteca y la página web.

La valoración es, en general, buena siendo el colectivo de alumnado el que muestra los valores más bajos en todos los aspectos solicitados.

	PAS	PDI	Alumnado	Media
Facilidad de uso del catálogo de la biblioteca	5,72	5,75	5,39	5,48
Página web de la Biblioteca Universitaria	5,64	5,70	5,33	5,43
Facilidad de acceso a los recursos electrónicos	5,47	5,43	5,15	5,23

Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Universitaria 2011

2.4. Servicios que ofrece la biblioteca

Respecto a los servicios que ofrece la Biblioteca Universitaria los aspectos mejor valorados son la facilidad para realizar trámites no presenciales, el número de libros que se pueden obtener en préstamo y las gestiones de préstamo interbibliotecario. Por el contrario los aspectos peor valorados se refieren a los medios para presentar quejas y sugerencias y a las respuestas a las mismas. En el apartado referido a los medios de presentación de quejas y sugerencias hay que señalar que ha experimentado una mejora considerable en su valoración en relación a la encuesta de 2009, pasando de 3,66 a 4,58.

En general, la valoración en todo este apartado es menor en el colectivo de alumnado.

	PAS	PDI	Alumnado	Media
Plazos del préstamo a domicilio	5,34	5,78	4,68	4,92
Número de libros prestados	5,75	6,04	4,96	5,21
Préstamo interbibliotecario	5,76	6,11	4,84	5,22
Solicitud de nuevas adquisiciones	5,41	5,77	4,38	4,80
Oferta de cursos de formación para usuarios/as	5,22	5,40	4,41	4,66
Solicitud de información bibliográfica	5,61	5,82	4,75	5,03
Facilidad para realizar consultas o trámites de manera no presencial (teléfono, Internet, fax)	5,80	5,94	5,03	5,27
Información sobre la biblioteca (noticias, guías, carteles, etc)	5,40	5,43	4,74	4,92
Respuestas a quejas y sugerencias planteadas por los/as usuarios/as	5,41	5,79	4,13	4,52
Medios para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios, etc)	5,41	5,71	4,22	4,58
Publicación de materiales de acceso abierto (RUA, OCW-UA, redes sociales)	5,42	5,74	4,59	4,90

Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Universitaria 2011

2.5. Personal de la biblioteca

Los aspectos relacionados con el personal de la Biblioteca Universitaria han sido valorados positivamente, con un ligero incremento en los valores respecto a la encuesta de 2009. Como en los apartados anteriores, el colectivo del alumnado recoge las puntuaciones más bajas.

	PAS	PDI	Alumnado	Media
Disposición del personal para responder a las preguntas planteadas	6,20	6,29	5,35	5,59
Conocimientos y capacidad del personal para responder a las preguntas planteadas	6,15	6,19	5,40	5,61
Amabilidad y atención del personal	6,13	6,33	5,09	5,40

2.6. Interés en participar en proyectos a corto plazo

Este bloque de cuestiones se planteó en las encuestas dirigidas al profesorado y al alumnado por considerar que eran los usuarios principales a los que iban dirigidos estos servicios. El objetivo era conocer el grado de interés en nuevos servicios que se estaba programando implementar.

El interés mostrado por estos nuevos servicios ha sido elevado entre el profesorado.

	PAS	PDI	Alumnado	Media
Servicio de apoyo para la creación de materiales multimedia destinados a la docencia		5,85		5,83
Cursos de formación integrados en los planes de estudio para la búsqueda y utilización de información		5,85	4,68	4,86
Asesoramiento en propiedad intelectual y plagio		5,52	4,54	4,70
Participación del alumnado en el funcionamiento de la biblioteca a través de un órgano colegiado (Comisión de Alumnos Usuarios)			4,81	4,81

Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Universitaria 2011

2.7. Valoración global de la biblioteca

La valoración global otorgada por los encuestados ha sido de 5,32, siguiendo la tendencia de una valoración ligeramente inferior en el colectivo de alumnado

	PAS	PDI	Alumnado	Media
Valoración global de la Biblioteca utilizada más frecuentemente	5,83	5,97	5,11	5,32

Como conclusión general podemos señalar que los resultados de la encuesta de satisfacción de 2011 han sido favorables en su conjunto con una media global del cuestionario de 5,22, produciéndose un incremento respecto a la media obtenida en 2009 que recogió una media de 5,12.

3. Análisis de las preguntas abiertas

Por último el cuestionario planteaba una pregunta abierta para que nos hicieran llegar el aspecto o aspectos que el usuario piensa que es necesario mejorar en el servicio de la Biblioteca Universitaria.

La participación ha sido amplia, obteniéndose 607 sugerencias de las 1283 encuestas. Especialmente activo ha sido el alumnado, realizando un total de 536.

El mayor número de sugerencias se han recibido sobre:

- La ampliación de instalaciones: número de puestos de lectura y salas de trabajo en grupo.
- La necesidad de mejorar el silencio en la biblioteca para crear un buen ambiente de trabajo y estudio
- Ampliar la oferta de medios informáticos: ordenadores portátiles y de sobremesa, red wifi y número de enchufes a la red eléctrica para uso de ordenadores portátiles
- Mejorar la climatización

Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Universitaria 2011

