



Encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias. 2014

Informe de resultados

0. INTRODUCCIÓN

0.1.METODOLOGIA.

Se han elaborado tres cuestionarios distintos dirigidos a las distintas tipologías de personal usuario que componen la comunidad universitaria (PDI, PAS y alumnado).

Los contenidos de los cuestionarios han sido elaborados por la Biblioteca Universitaria y, para ello, se ha tenido en cuenta los contenidos de anteriores encuestas de satisfacción, con el fin de poder analizar la evolución de los servicios ofrecidos.

Todo el proceso de elaboración de cuestionarios y recogida y análisis de datos ha sido llevado a cabo por la Unidad Técnica de Calidad.

Las preguntas se han agrupado en diversos apartados, valorados del 1 al 7:

- ■ Infraestructuras y equipamientos
- ■ Fondo bibliográfico
- ■ Web y catálogo
- ■ Servicios que ofrece la biblioteca
- ■ Personal de la biblioteca
- ■ Valoración general de la biblioteca

Las encuestas, en formato on-line, se realizaron en el periodo comprendido entre el 30 de junio y el 21 de julio de 2014.

La técnica de muestreo fue la de muestreo simple sobre el conjunto del PAS (excluido el personal de la Biblioteca Universitaria), PDI y alumnado de la UA.

0.2 PARTICIPACIÓN

En total se realizaron 739 encuestas con la siguiente distribución entre los distintos colectivos:

Colectivo	Nº de encuestas
PDI	199
PAS	129
Alumnado	411

Encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias. 2014

Las preguntas de las encuestas han ido dirigidas a la biblioteca que la persona encuestada utilizaba con mayor frecuencia. La distribución del número de encuestas recogidas entre las distintas bibliotecas ha sido la siguiente:

Biblioteca	Nº de encuestas
Ciencias	44
Derecho	59
Económicas	78
Educación	66
Filosofía y Letras	328
Geografía	21
Politécnica y Ciencias de la Salud	134

1. CUESTIONES GENERALES

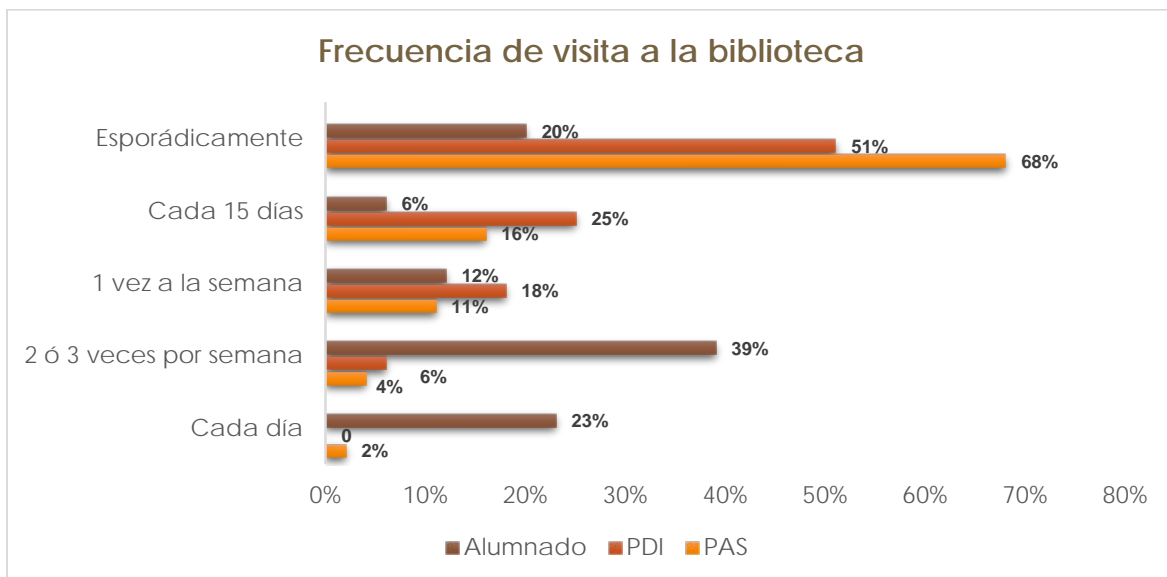
La primera parte estaba formada por tres cuestiones de tipo general:

- * ¿A qué colectivo pertenece?
- * ¿Qué Biblioteca utiliza con más frecuencia?
- * ¿Con qué frecuencia visita esa Biblioteca?
- * ¿Cuál es el motivo o los motivos por los que acude a esta Biblioteca?

El análisis de los datos de las dos primeras cuestiones se ha mostrado en el apartado anterior de participación. Los resultados obtenidos en las dos últimas cuestiones se muestran en las siguientes tablas.

En lo referente a la frecuencia de visita a la biblioteca el 74% del alumnado acude a la biblioteca en el intervalo comprendido entre diariamente y una vez a la semana. El 49% del profesorado acude en el intervalo de dos o tres veces a la semana y cada 15 días y el 51% esporádicamente. Finalmente, el 68% de las personas encuestadas pertenecientes al colectivo del PAS acuden a la biblioteca esporádicamente.

Esta cuestión, aun siendo significativa, debe ser matizada, puesto que se está recogiendo la presencia física en las instalaciones de las bibliotecas y no refleja las visitas o el uso que se hace de los servicios virtuales o el uso de las colecciones electrónicas.



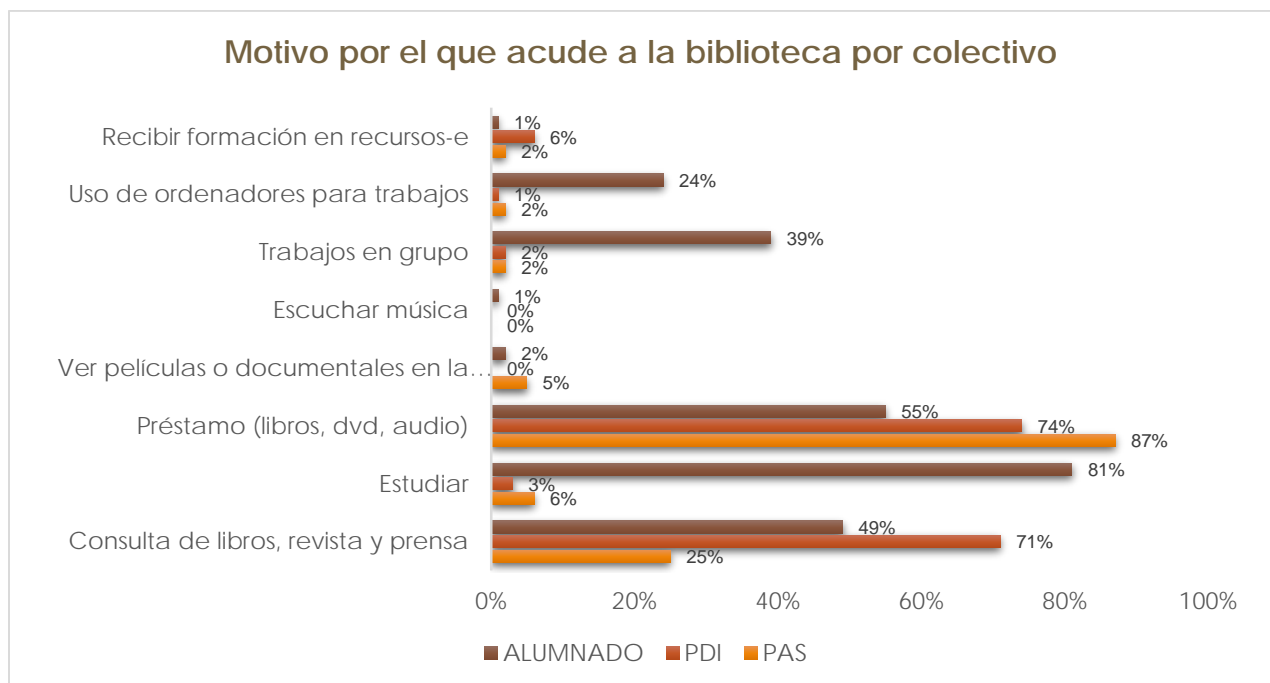
En cuanto al motivo por el que se acude a la biblioteca, de forma global, el préstamo de libros supone el principal motivo para el 66% de las personas encuestadas. A este le sigue la consulta de materiales bibliográficos en las propias salas de las bibliotecas.

Encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias. 2014

Motivo por el que acude a la Biblioteca	Porcentaje de respuestas*
Consulta de libros, revistas y prensa	51%
Estudiar	47%
Préstamo (libros, dvd, audio)	66%
Ver películas o documentales en la Mediateca	2%
Escuchar música	1%
Trabajos en grupo	23%
Uso de ordenadores para trabajos	14%
Recibir formación en recursos-e	3%

*Los porcentajes suman más del 100% por tratarse de una pregunta multi-respuesta.

En el análisis por colectivos, a los dos motivos anteriores, se añade el uso de las bibliotecas como salas de estudio para el 81% de las personas encuestadas pertenecientes al alumnado. Para este colectivo otros motivos más valorados han sido el uso de las salas de trabajo en grupo y el uso de ordenadores.



2. RESULTADOS

2.1 INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS

Los aspectos mejor valorados son: el horario de la biblioteca, la iluminación, la señalización de las instalaciones y la disponibilidad de puestos de lectura.

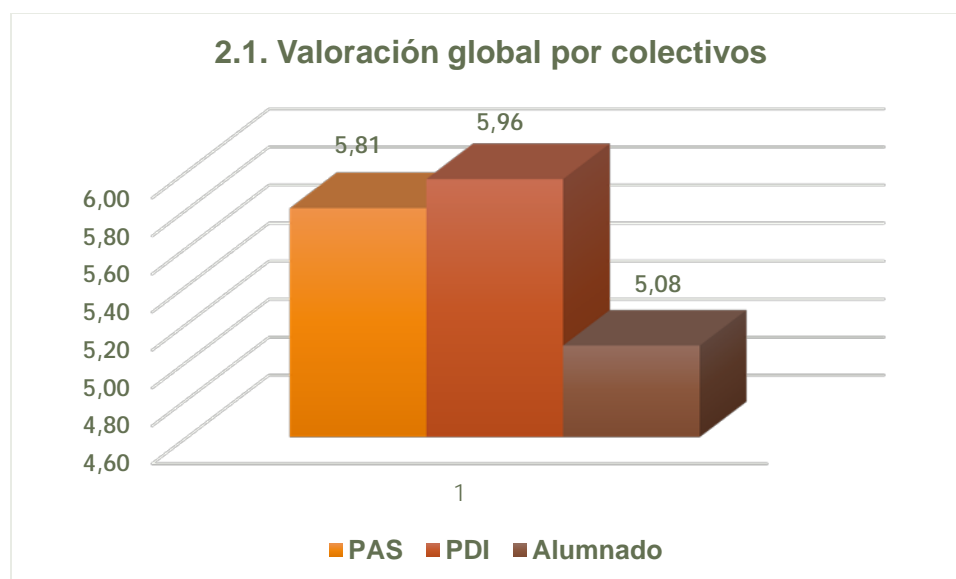
Los aspectos peor valorados, con una mayor repercusión entre el alumnado, son: la disponibilidad de salas de trabajo en grupo, la disponibilidad de equipamientos informáticos y la climatización. En estos aspectos se incide también en las respuestas a la pregunta abierta, en las que se insiste en la mejora de la disponibilidad de enchufes en todas las mesas.

La media global de este apartado es de **5,40**

	PAS	PDI	Alumnado	Media
Horario de la biblioteca	6,60	6,50	5,70	6,07
Disponibilidad de puestos de lectura	5,98	6,10	5,05	5,44
Disponibilidad de equipamientos informáticos (puestos informáticos, ordenadores portátiles, conexiones a la red, etc.)	5,59	5,39	4,29	4,71
Disponibilidad de salas de trabajo en grupo	5,16	4,83	3,72	4,11
Iluminación	6,10	6,32	5,93	6,06
Climatización	5,63	6,21	4,38	5,06
Señalización de las instalaciones	5,69	5,97	5,61	5,72
Facilidad de acceso a las instalaciones	5,91	6,24	5,97	6,03
Ambiente de trabajo y estudio	5,59	6,07	5,10	5,41
				5,40

La valoración global por colectivos en el apartado de infraestructuras y equipamientos muestra una valoración más baja por parte del alumnado, que se puede considerar que es el colectivo al que le afecta más directamente la disponibilidad de estas instalaciones.

Encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias. 2014



2.2 FONDO BIBLIOGRÁFICO

Las cuestiones planteadas en la encuesta sobre el fondo bibliográfico se han adaptado a las distintas tipologías de personal usuario, solicitando la valoración sobre los distintos tipos de fondos que se adaptan a las necesidades de los distintos colectivos de la Universidad. Por ello al colectivo PAS no se le plantearon cuestiones relacionadas con la bibliografía recomendada o de docencia e investigación, ni al alumnado relativas a la bibliografía de docencia e investigación. Esta última cuestión quedó únicamente para el profesorado.

En este apartado los aspectos mejor valorados, aunque con diferencias menores, han sido los relativos a los fondos bibliográficos generales y al fondo bibliográfico para la docencia e investigación.

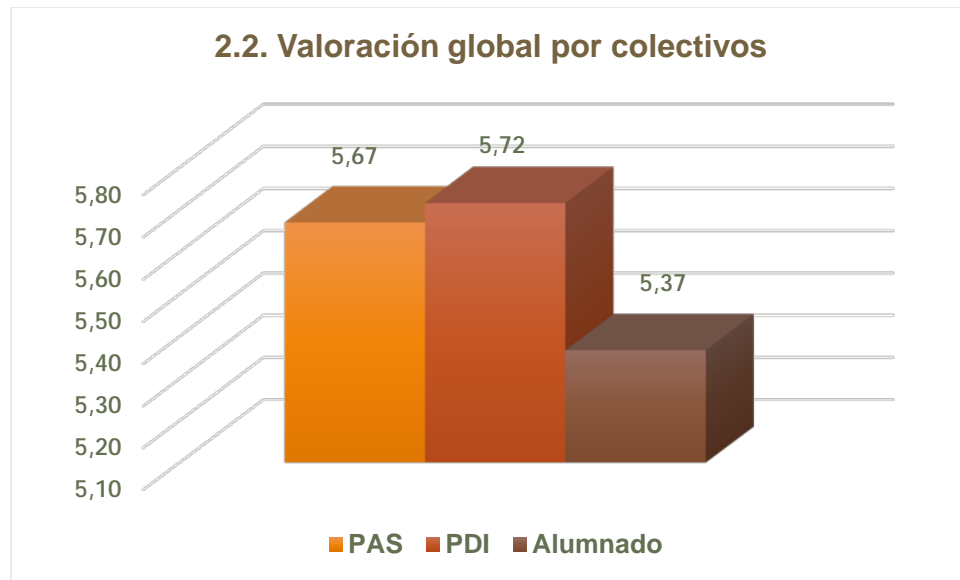
La media global de este apartado alcanza el valor de **5,58**

Fondo bibliográfico	PAS	PDI	Alumnado	Media
Fondo bibliográfico general	5,77	5,74	5,66	5,71
Recursos audiovisuales (películas, documentales, música)	5,55	5,89	5,22	5,36
Recursos electrónicos (revistas electrónicas, bases de datos, etc.)	5,69	5,42	5,24	5,50
Fondo de bibliografía recomendada		5,78	5,35	5,58
Fondo bibliográfico para la docencia y la investigación		5,75		5,75

Encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias. 2014

5,58

La valoración global por colectivos muestra también una media menor entre el alumnado, aunque presenta menor oscilación que en el apartado de infraestructuras



2.3. WEB Y CATÁLOGO

El catálogo de la biblioteca y la página web son dos de los servicios no presenciales más utilizados. En el año 2014 se realizaron 1.629.708 consultas al catálogo y 677.350 visitas a la página web.

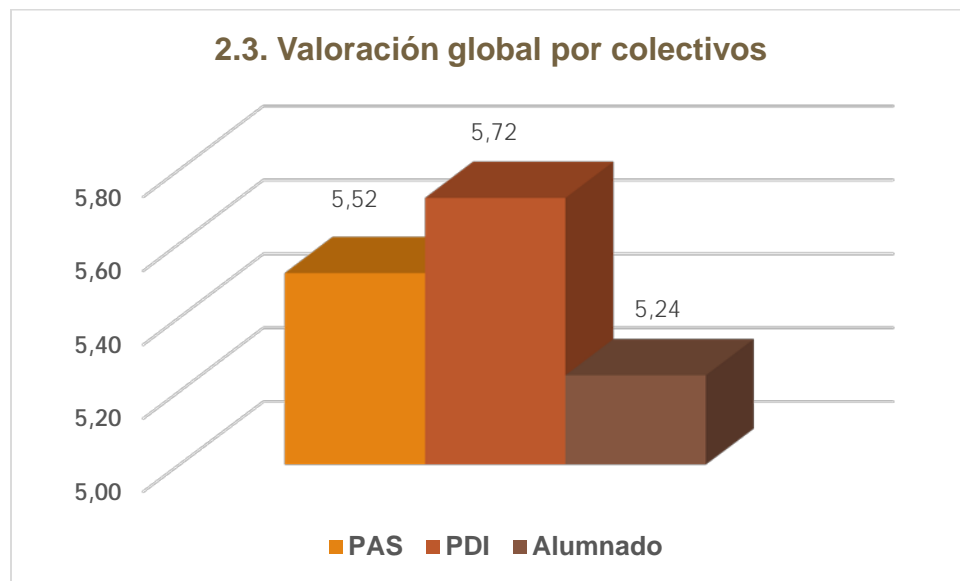
Con estas cuestiones se valora el grado de satisfacción con estos servicios altamente utilizados.

La media global de este apartado alcanza el valor de **5,43**.

Web y catálogo	PAS	PDI	Alumnado	Media
Facilidad de uso del catálogo de la biblioteca	5,63	5,80	5,46	5,59
Claridad y visibilidad de los servicios de la biblioteca a través de la página web	5,51	5,78	5,22	5,43
Facilidad de acceso a los recursos electrónicos	5,42	5,59	5,05	5,28
				5,43

Encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias. 2014

En este apartado es también el alumnado el que muestra una valoración más baja.



2.4. SERVICIOS QUE OFRECE LA BIBLIOTECA

En este apartado se recoge la opinión del público usuario sobre los servicios centrales de la Biblioteca Universitaria. Todos los servicios presentan una valoración media superior a la obtenida en el año 2011.

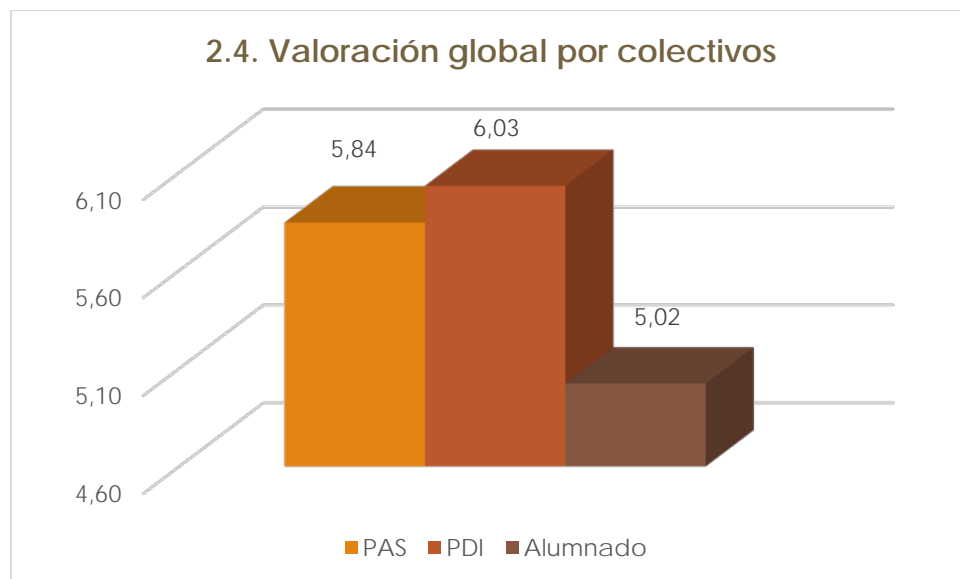
Especial mención merece las cuestiones relativas a las quejas y sugerencias, tanto en lo relativo a los medios de presentación de las mismas, como a las respuestas. En lo referente a los medios de presentación, se ha pasado de un valor de 3,66 en el año 2009 al 5,27 en la encuesta actual. En cuanto a las respuestas, en el año 2009 la valoración fue de 4,65, siendo la actual de 5,30.

	PAS	PDI	Alumnado	Media
Plazos de préstamo a domicilio	5,56	5,85	4,90	5,29
Número de libros prestados	6,02	6,13	5,33	5,68
Préstamo interbibliotecario	5,76	6,30	5,33	5,80
Solicitud de nuevas adquisiciones	5,77	5,89	4,92	5,47
Oferta de cursos de formación para usuarios/as	5,58	5,74	4,44	5,09
Solicitud de información bibliográfica	6,05	6,14	5,28	5,70
Facilidad para realizar consultas o trámites de	6,06	6,24	5,47	5,84

Encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias. 2014

manera no presencial (teléfono, Internet, fax)				
Información sobre la biblioteca (noticias, guías, carteles, etc.)	5,73	5,82	5,27	5,51
Respuestas a quejas y sugerencias planteadas por los/as usuarios/as	5,98	6,13	4,57	5,30
Medios para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios, etc.)	5,94	6,01	4,69	5,27
Publicación de materiales de acceso abierto (RUA, OCW-UA, redes sociales)	5,84	6,10	5,05	5,52
				5,50

En este apartado sigue siendo el alumnado el que presenta una satisfacción menor respecto a los servicios ofertados, siendo la oferta de cursos de formación el servicio que presenta la menor valoración. Intentando hacer un análisis de este dato (dado que existe una amplia oferta de cursos sobre los servicios ofertados por la biblioteca, especialmente en lo referente a la utilización de los recursos de información), la conclusión que podemos obtener es que debemos mejorar los canales de difusión de este servicio entre el alumnado.



2.5. PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

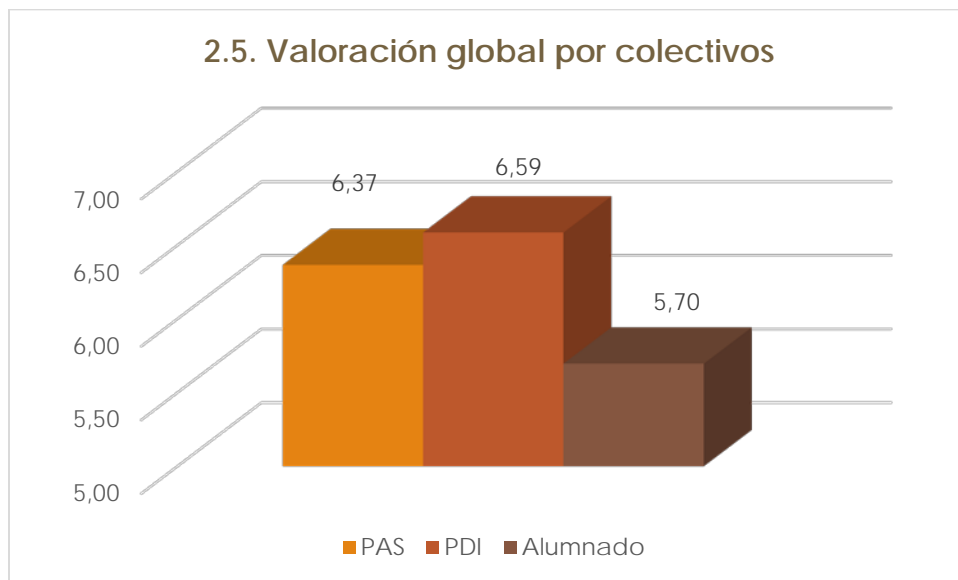
El último bloque de cuestiones son las relativas al personal de la biblioteca. La media obtenida ha sido la más elevada, con un valor de **6,06**

En este apartado hay que destacar también un incremento en la valoración media respecto a la encuesta de satisfacción de 2011, en la que el valor medio fue de 5,53.

Encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias. 2014

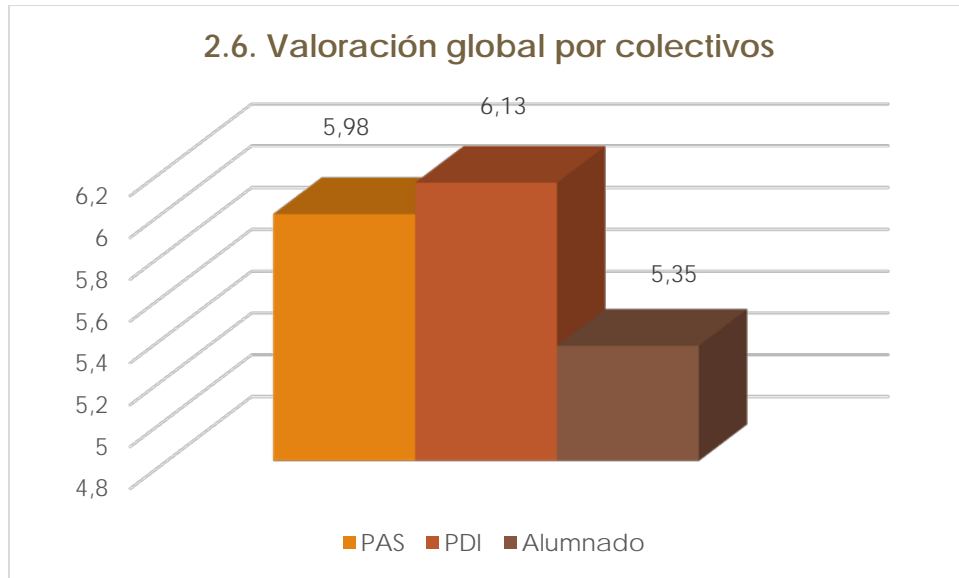
Personal de la biblioteca	PAS	PDI	Alumnado	Media
Disposición del personal para responder a las preguntas planteadas	6,37	6,62	5,83	6,15
Conocimientos y capacidad del personal para responder a las preguntas planteadas	6,35	6,54	5,79	6,10
Amabilidad y atención del personal	6,38	6,60	5,47	5,94
				6,06

Respecto a la valoración por colectivos sigue siendo el alumnado el que otorga una valoración más baja,



2.6. VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA

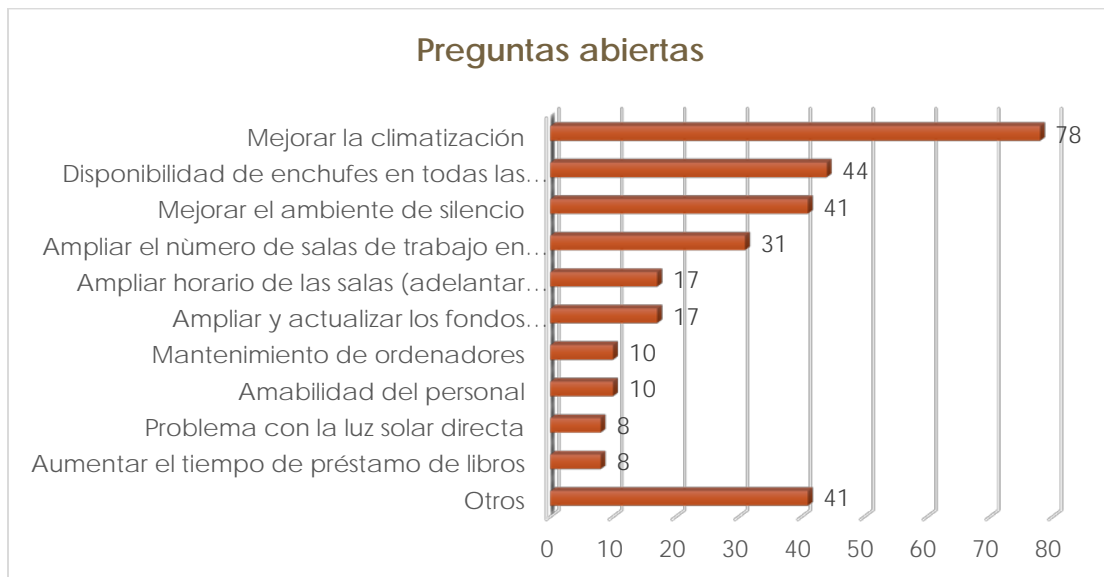
La valoración global presenta una media de **5,68**, valor superior al recogido en el año 2011 (5,32).



3. ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS ABIERTAS

Para finalizar en el cuestionario se solicitaba a las personas encuestadas que indicaran el aspecto o aspectos que consideraban que era necesario mejorar con relación al servicio de la Biblioteca Universitaria.

Se recibieron un total de 305 respuestas. Como en encuestas anteriores las propuestas más numerosas se refieren a aspectos de infraestructuras (climatización, enchufes en las mesas) y al ambiente de silencio de las salas de estudio.



4. RESULTADOS GLOBALES POR COLECTIVOS

A modo de resumen, en la siguiente gráfica se recogen los resultados globales de cada uno de los apartados por colectivos. Como hemos ido señalando, las valoraciones del colectivo de alumnado son las más bajas en todos los apartados. Como contrapartida es el profesorado el que valora más positivamente todos los aspectos de la Biblioteca Universitaria.

