

Encuesta de satisfacción de usuarios. 2016

Informe de resultados

Enero 2017

0. INTRODUCCIÓN

0.1.METODOLOGIA.

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

Los contenidos de los cuestionarios han sido elaborados por la Biblioteca Universitaria, teniendo en cuenta tanto las cuestiones planteada en encuestas anteriores, como la necesidad de evaluar nuevos servicios.

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
- Buscador
- Catálogo
- Servicios que ofrece la biblioteca
- Personal de la biblioteca
- Valoración global de la biblioteca

Las encuestas, en formato on-line, se realizaron en el periodo comprendido entre el 11 de julio y el 5 de septiembre de 2016.

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 553 encuestas con la siguiente distribución entre los distintos colectivos:

Colectivo	Nº de encuestas
PDI	142
PAS	88
Alumnado	327

Encuesta de satisfacción de usuarios. 2016

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

Biblioteca	Nº de encuestas
Ciencias	39
Derecho	47
Económicas	46
Educación	60
Filosofía y Letras	264
Geografía	8
Politécnica y Ciencias de la Salud	93

1. CUESTIONES GENERALES

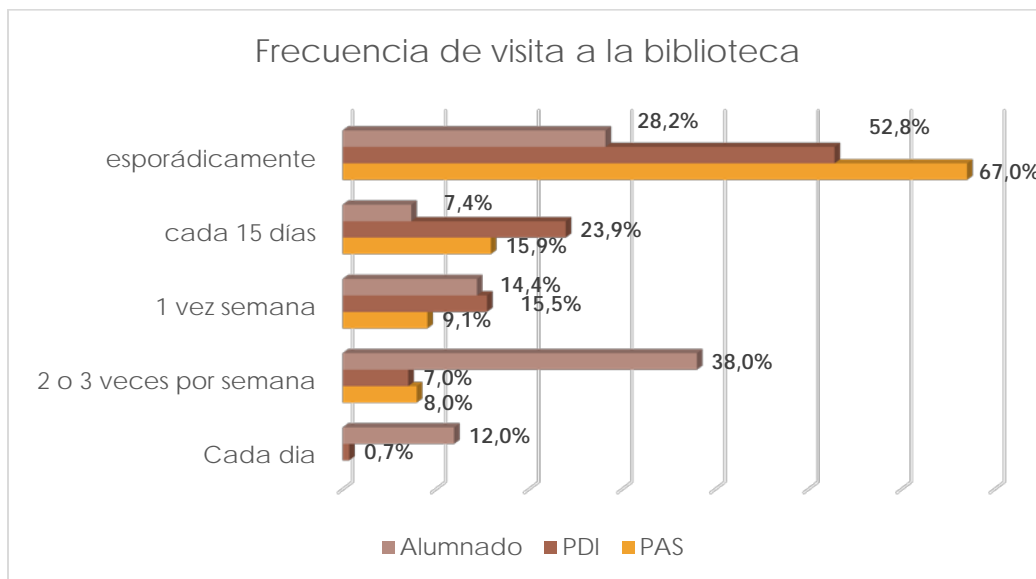
La primera parte del cuestionario estaba formada por cuatro cuestiones de tipo general:

- * ¿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.

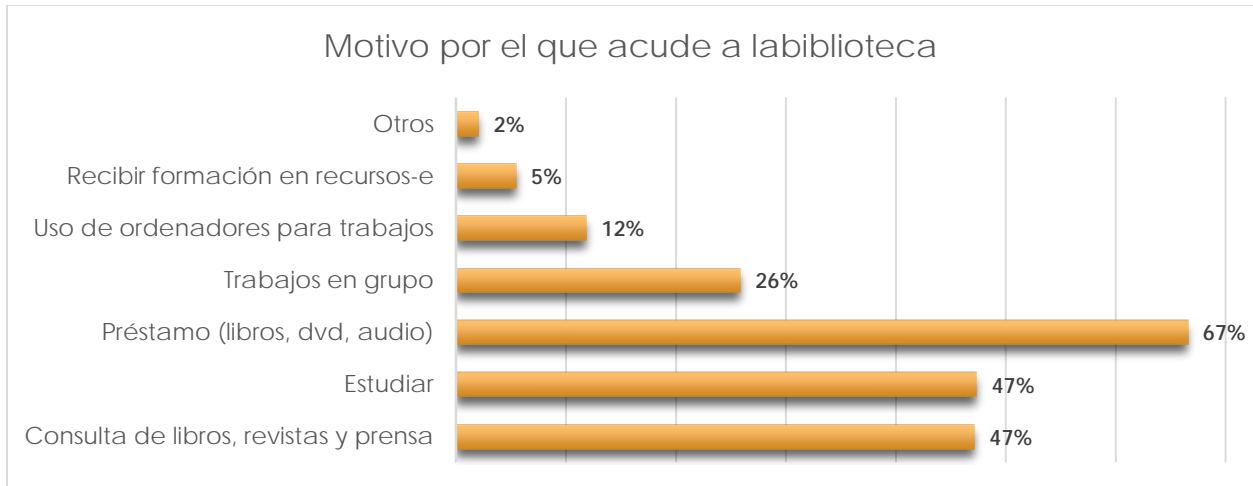
En lo referente a la frecuencia de visita a la biblioteca el aproximadamente el 65% del alumnado acude a la biblioteca en el intervalo comprendido entre diariamente y una vez a la semana, siendo la mayor frecuencia 2 o 3 veces a la semana (38%). El 47% del profesorado utiliza la biblioteca entre los intervalos de diariamente y cada 15 días y el 53% esporádicamente. Finalmente el 67% de los encuestados correspondientes al colectivo del PAS acuden a la biblioteca esporádicamente.

En esta cuestión hay que tener presente que la frecuencia de visita está recogiendo únicamente la presencia física en las instalaciones, sin tener en cuenta el uso de servicios no presenciales y la consulta de las colecciones bibliográficas en formato electrónico.



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 67% de los encuestados. A este le sigue la consulta de materiales bibliográficos en las propias salas de las bibliotecas y el estudio.

Encuesta de satisfacción de usuarios. 2016



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

En el análisis por colectivos, el alumnado utiliza primordialmente la biblioteca como sala de estudio, seguido por el uso del servicio de préstamo, la consulta de obras en las propias salas y la realización de trabajos en grupo. El colectivo del profesorado acude principalmente a la biblioteca para el uso del servicio de préstamo y la consulta de las obras en las propias bibliotecas. Finalmente el colectivo del PAS acude a la biblioteca para utilizar el servicio de préstamo de materiales.

Por colectivos	PAS	PDI	Alumnado
Consulta de libros revistas y prensa	27%	65%	45%
Estudiar	8%	2%	78%
Préstamo (libros, dvd, audio)	88%	73%	58%
Trabajos en grupo	1%	1%	43%
Uso de ordenadores para trabajos	1%	1%	19%
Recibir formación en recursos-e	3%	15%	2%
Otros	7%	1%	1%

2. RESULTADOS

2.1 INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS

En el apartado de infraestructuras y equipamientos los aspectos mejor valorados son la facilidad de acceso a las instalaciones, la iluminación y el horario de la biblioteca. La puntuación más alta la recibe el horario de la biblioteca por parte del colectivo del profesorado, con un 6,65.

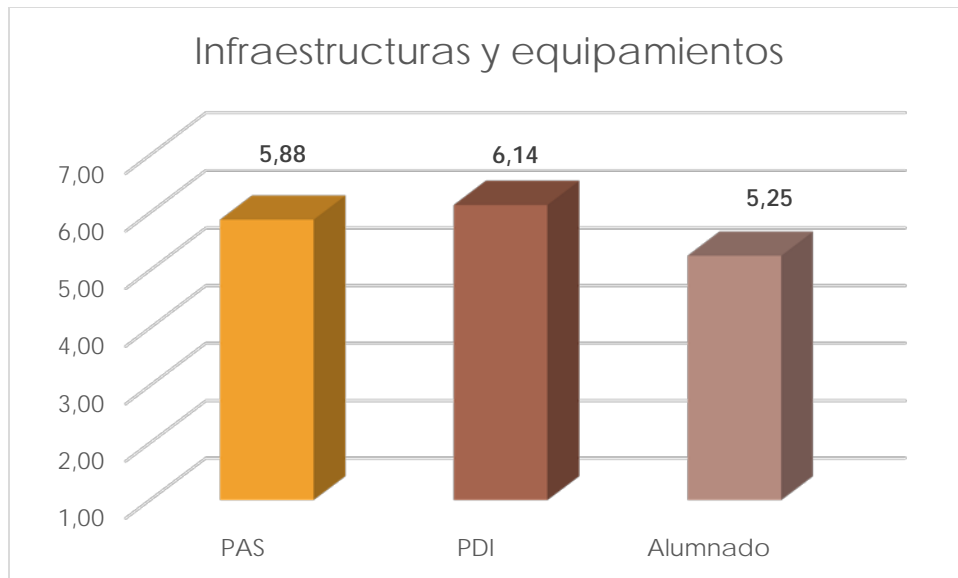
Los aspectos peor valorados son la disponibilidad de conexiones a la red eléctrica, la disponibilidad de ordenadores portátiles en préstamo y la disponibilidad de equipamientos informáticos de acceso libre. La puntuación más baja la recibe la disponibilidad de conexiones de red eléctrica por parte del colectivo de alumnado.

La media global de este apartado es de **5,52**

	PAS	PDI	Alumnado	Media
Horario de la biblioteca	6,61	6,65	5,82	6,15
Facilidad de acceso a las instalaciones	6,07	6,55	6,21	6,27
Señalización de las instalaciones	6,01	6,12	5,69	5,85
Iluminación	6,26	6,53	6,07	6,21
Climatización	5,81	6,22	5,12	5,49
Ambiente de trabajo y estudio, silencio	4,94	5,96	5,05	5,25
Disponibilidad de puestos de lectura	5,90	6,05	5,27	5,53
Disponibilidad de equipamientos informáticos de acceso libre	5,80	5,81	4,89	5,20
Disponibilidad de ordenadores portátiles en préstamo	5,53	5,83	4,66	5,00
Disponibilidad de conexiones a la red eléctrica	5,59	5,95	4,63	4,93
TOTAL				5,52

La valoración global por colectivos en el apartado de infraestructuras y equipamientos muestra una valoración más baja del colectivo de alumnado con un 5,3 que contrasta con el valor de 6,1 del profesorado.

Encuesta de satisfacción de usuarios. 2016



2.2 FONDO BIBLIOGRÁFICO

Las preguntas planteadas en relación al fondo bibliográfico se han adaptado a las tipologías de fondos más utilizadas por los distintos colectivos. Por ello al colectivo PAS no se le plantearon cuestiones relacionadas con la bibliografía recomendada y de docencia e investigación y al alumnado la cuestión relativa a la bibliografía de docencia e investigación. Esta última cuestión quedó únicamente para el profesorado.

Las cuestiones mejor valoradas se refieren a la colección de bibliografía recomendada y el fondo bibliográfico general por parte del colectivo de profesorado. La peor valorada por todos los colectivos de usuarios ha sido la disponibilidad de recursos audiovisuales (películas, documentales, música).

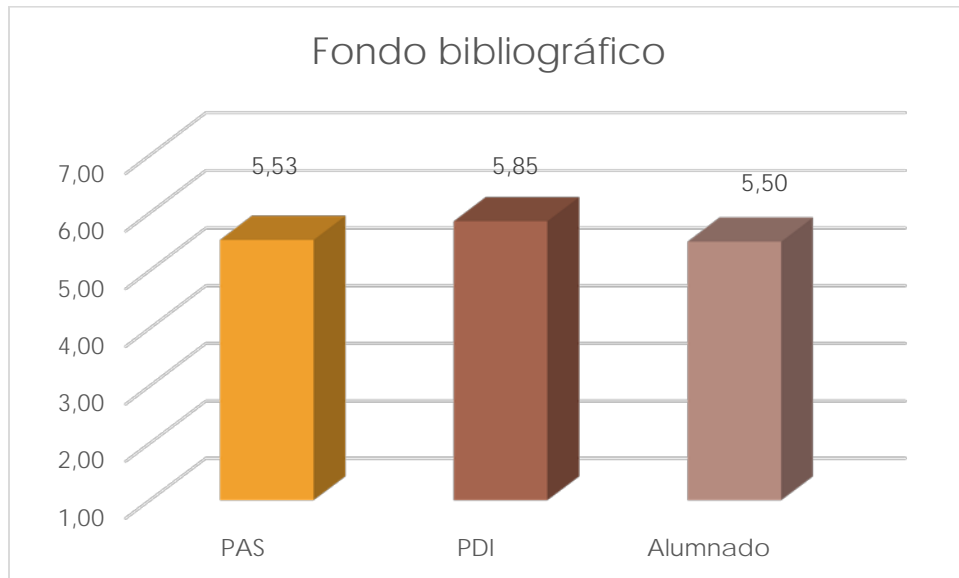
La media global de este apartado alcanza el valor de **5,68**

Fondo bibliográfico	PAS	PDI	Alumnado	Media
Fondo bibliográfico general	5,76	5,96	5,69	5,78
Recursos audiovisuales (películas, documentales, música)	5,32	5,51	5,35	5,39
Recursos electrónicos (revistas electrónicas, bases de datos, etc.)	5,51	5,74	5,39	5,52

Encuesta de satisfacción de usuarios. 2016

Fondo de bibliografía recomendada		6,18	5,57	5,82
Fondo bibliográfico para la docencia y la investigación		5,88		5,788
				5,68

La valoración global por colectivos muestra también una media menor entre el alumnado.



2.3. WEB

En esta encuesta se ha pretendido recabar una información más detallada de algunas de las herramientas más utilizadas, como son la página web, el buscador y el catálogo, por ello se han planteado como apartados independientes.

La página web de la biblioteca es uno de los servicios no presenciales más utilizados por los usuarios. En el año 2016 se realizaron 752.990 visitas a la página web.

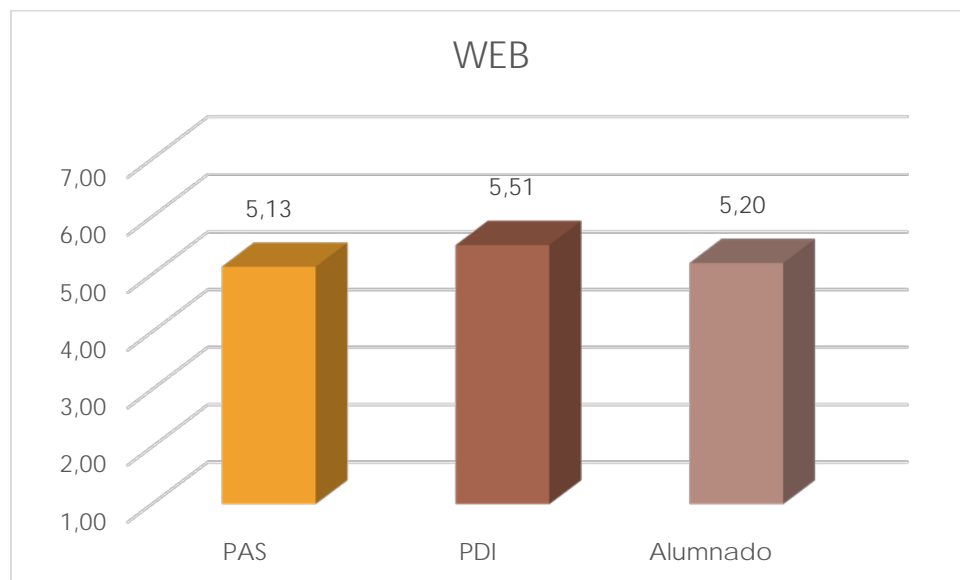
Los aspectos mejor valorados han sido la actualización y la legibilidad (formatos, colores) por parte del colectivo del profesorado. Los peor valorados, la facilidad para encontrar la web y el diseño adaptativo por parte del PAS. El alumnado coincide en este último aspecto como la cuestión peor valorada de la página web.

Encuesta de satisfacción de usuarios. 2016

La media global de este apartado alcanza el valor de **5,27**.

Web	PAS	PDI	Alumnado	Media
Facilidad para encontrar la web	4,83	5,26	5,39	5,27
Contenidos (servicios, recursos, formas de contacto)	5,32	5,70	5,43	5,48
Navegabilidad y facilidad de acceso a los contenidos	4,98	5,31	5,01	5,09
Actualización	5,38	5,75	5,17	5,36
Organización (estructura y distribución de los contenidos)	5,08	5,30	5,01	5,10
Legibilidad (formatos, colores)	5,35	5,73	5,43	5,50
Diseño adaptativo (visible en diferentes formatos de pantalla: móvil, pc, tablet...)	4,98	5,51	4,93	5,08
				5,27

En este apartado el colectivo personal de administración y servicios muestra una valoración más baja, aunque presenta menos variación que en las cuestiones precedentes.



2.4. BUSCADOR

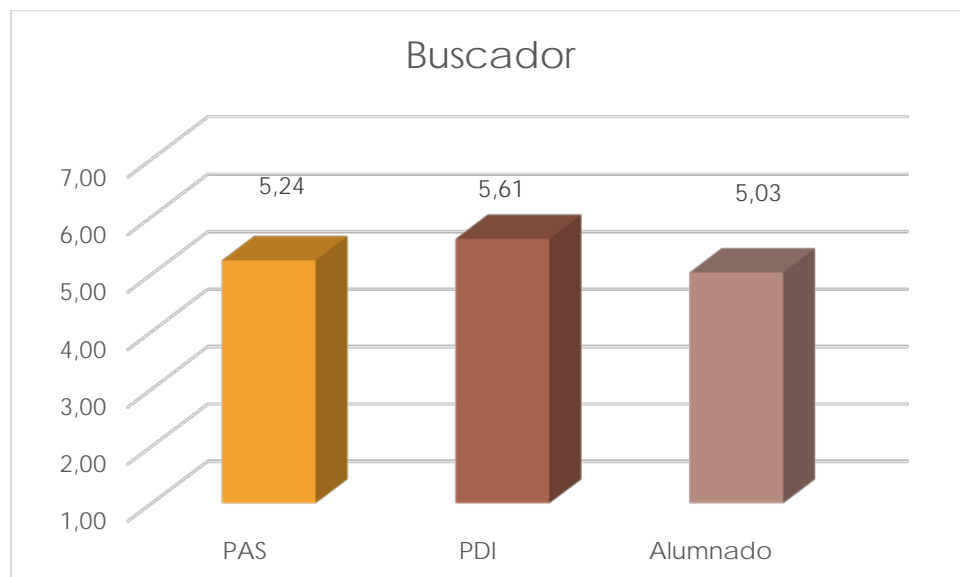
A través del buscador se pueden realizar búsquedas de información de forma conjunta sobre el catálogo, el repositorio institucional RUA, así como en los contenidos de distintas bases de datos suscritas. En el año 2016 se han realizado 333.799 búsquedas a través de esta herramienta.

Los aspectos mejor valorados han sido la rapidez de respuesta y la presentación de los resultados, mientras que el peor valorado ha sido las opciones para guardar los resultados.

La media global de este apartado alcanza el valor de **5,23**.

Buscador	PAS	PDI	Alumnado	Media
Facilidad de búsqueda	5,17	5,49	5,13	5,28
Rapidez de respuesta	5,65	5,97	5,43	5,6
Presentación de los resultados	5,13	5,56	5,01	5,26
Opciones para guardar los resultados	5	5,43	4,53	5,08
				5,23

En cuanto a la valoración global de este apartado entre los distintos colectivos, es el alumnado el que otorga valores más bajos.



2.5. CATÁLOGO

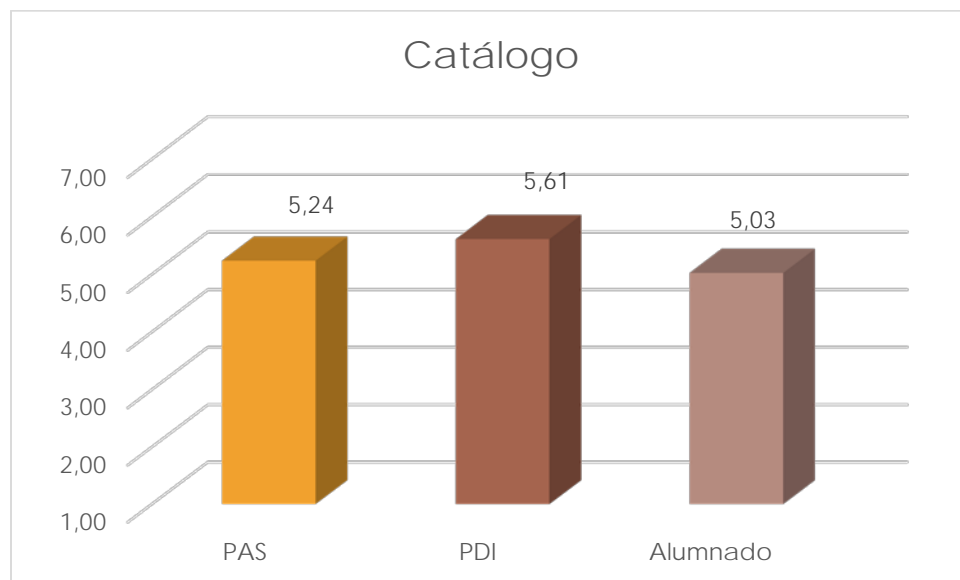
El catálogo de la biblioteca es el servicio no presencial más utilizado por los usuarios. En el año 2016 se realizaron 1.073.791 consultas al catálogo bibliográfico.

El aspecto mejor valorado es la rapidez de respuesta en las búsquedas, en el colectivo del profesorado. Las opciones para guardar los resultados y la presentación de los mismos son los aspectos peor valorados entre el alumnado.

La media global de este apartado alcanza el valor de **5,31**.

Catálogo	PAS	PDI	Alumnado	Media
Facilidad de búsqueda	5,17	5,49	5,13	5,23
Rapidez de respuesta	5,65	5,97	5,43	5,61
Presentación de los resultados	5,13	5,56	5,01	5,18
Opciones para guardar los resultados	5	5,43	4,53	4,88
				5,31

La valoración global del catálogo bibliográfico muestra una valoración mayor del colectivo del profesorado, con una media de 5,61, frente al 5,03 del alumnado.



2.6. SERVICIOS QUE OFRECE LA BIBLIOTECA

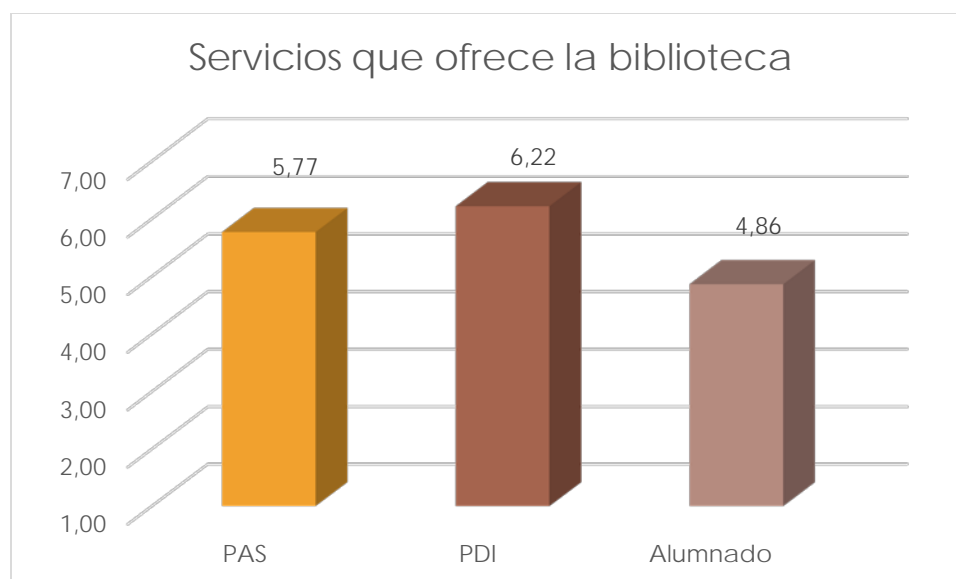
En este apartado se recoge la opinión de los usuarios sobre los servicios centrales de la Biblioteca Universitaria.

Los aspectos mejor valorados se encuentran entre el colectivo del profesorado, destacando la solicitud de información bibliográfica, la facilidad para realizar consultas o trámites de manera no presencial y el préstamo interbibliotecario.

En el colectivo del alumnado encontramos las valoraciones más bajas de los servicios con puntuaciones por debajo de 5 en los plazos de préstamo a domicilio, los medios para la presentación de quejas y sugerencias, las respuestas a las mismas, etc.

	PAS	PDI	Alumnado	Media
Número máximo de libros en préstamo	5,98	6,27	5,15	5,58
Plazos del préstamo a domicilio	5,49	6,05	4,47	5,04
Préstamo interbibliotecario	5,93	6,33	4,87	5,56
Solicitud de nuevas adquisiciones	5,70	6,11	4,62	5,37
Información sobre la biblioteca (noticias, guías, carteles, etc.)	5,60	5,91	4,97	5,32
Facilidad para realizar consultas o trámites de manera no presencial (teléfono, internet)	5,82	6,37	5,28	5,68
Medios para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios, etc.)	5,74	6,18	4,67	5,34
Respuestas a quejas y sugerencias planteadas	5,74	6,18	4,64	5,33
Solicitud de información bibliográfica	5,85	6,45	5,19	5,69
Oferta de cursos de formación para usuarios/as	5,76	6,26	4,70	5,34
Publicación de materiales en acceso abierto (RUA)	5,84	6,29	4,95	5,51

En lo referente a la valoración de los servicios el alumnado muestra una valoración más baja que el resto de colectivos, siendo en este apartado donde existe la máxima diferencia de valoración de todos los apartados planteados en la encuesta.



2.7. PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

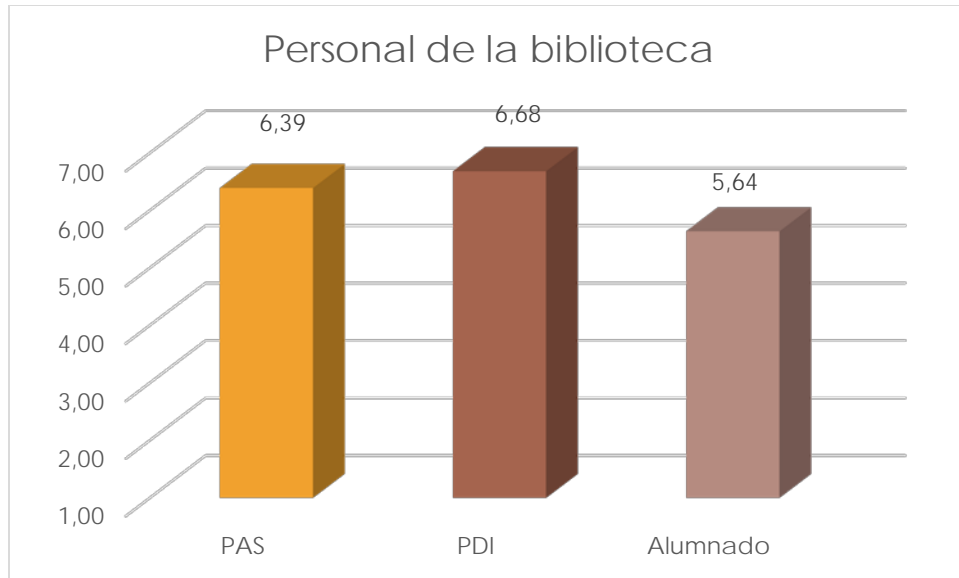
El último bloque de cuestiones son las relativas al personal de la biblioteca. La media obtenida ha sido la más elevada, con un valor de **6,03**.

Las valoraciones más elevadas se han recogido en el profesorado, en especial en la disposición del personal para responder a las preguntas planteadas y en la amabilidad y atención del personal. Por el contrario las valoraciones más bajas han recaído en los mismos apartados por parte del alumnado.

Personal de la biblioteca	PAS	PDI	Alumnado	Media
Conocimientos y capacidad del personal para responder a las preguntas planteadas	6,39	6,62	5,70	6,05
Disposición del personal para responder a las preguntas planteadas	6,41	6,72	5,64	6,04
Amabilidad y atención del personal	6,37	6,71	5,57	5,99
				6,03

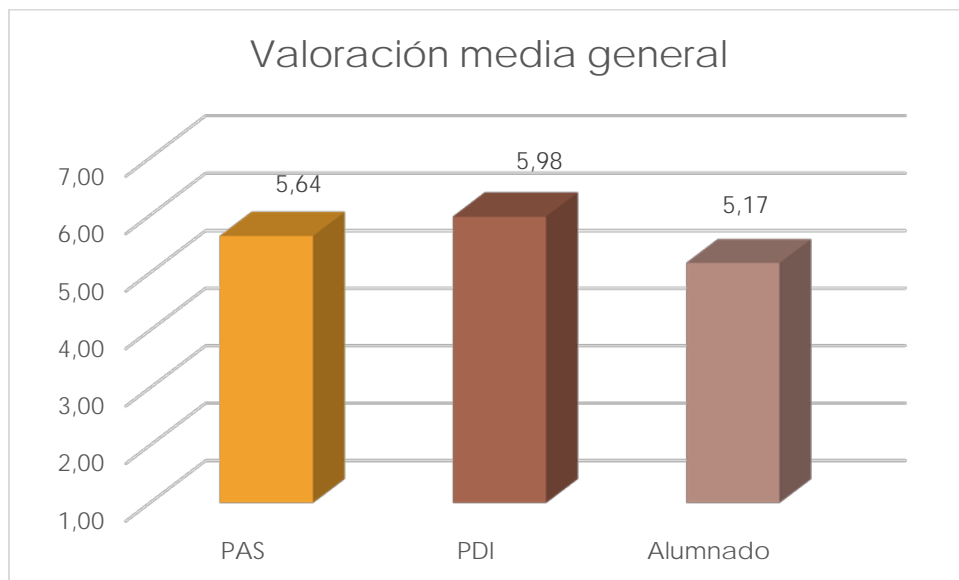
Respecto a la valoración por colectivos sigue siendo el alumnado el que otorga una valoración menor.

Encuesta de satisfacción de usuarios. 2016



2.8. VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA

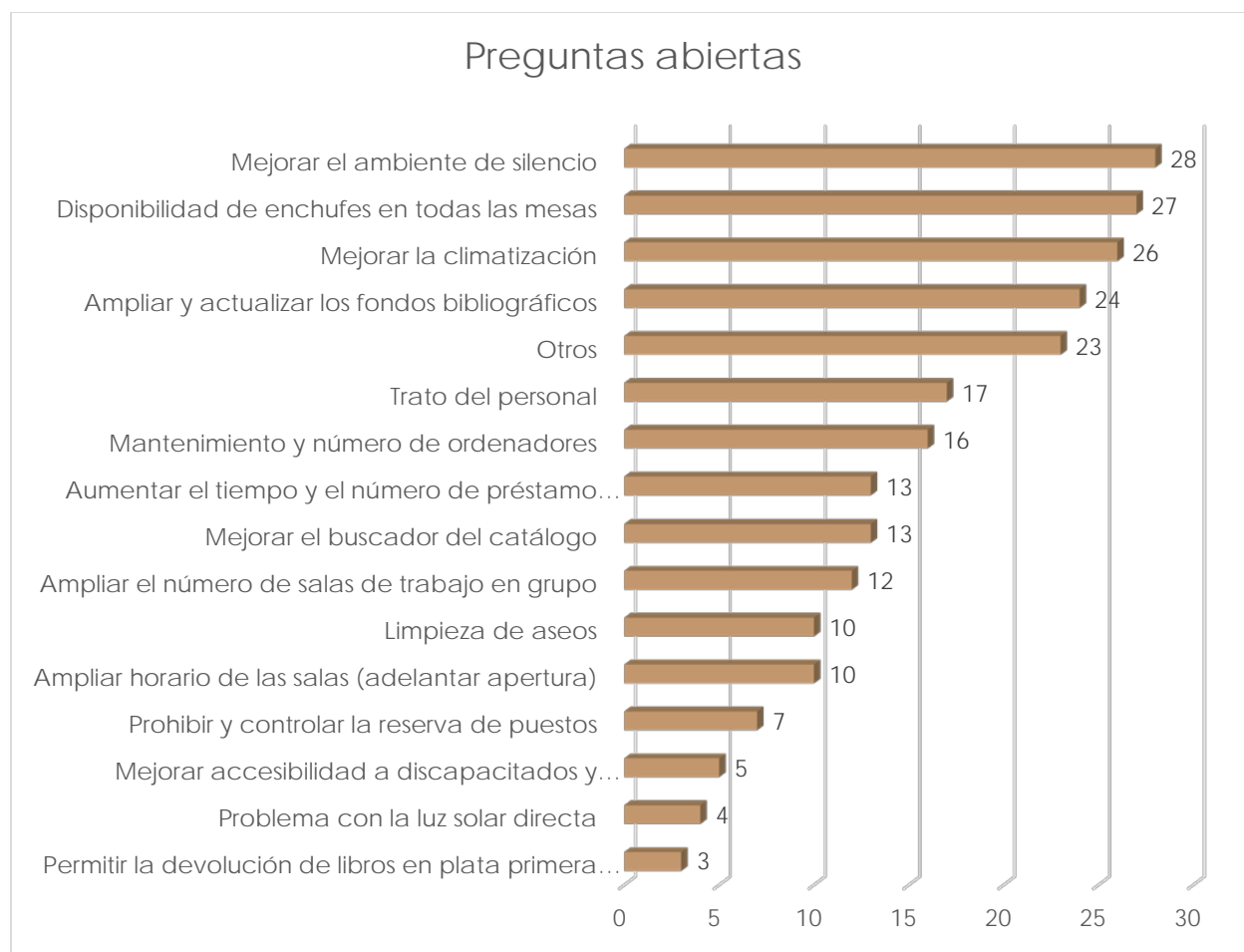
La valoración global presenta una media de **5,53**, valor inferior al recogido en el año 2014 (5,68).



3. ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS ABIERTAS

Para finalizar en el cuestionario se solicitaba a los encuestados 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 238 respuestas. Como en encuestas anteriores las propuestas más numerosas se refieren al ambiente de silencio de las salas de estudio, a la disponibilidad de conexiones eléctricas en las mesas de estudio, climatización de los edificios y actualización y mejora del fondo bibliográfico.



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. En contrapartida es el profesorado el que valora más positivamente todos los aspectos de la Biblioteca Universitaria.

