

Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2016

Biblioteca de la Universidad de Sevilla 2016

Informe



Índice

1. Introducción	3
2. Metodología	3
3. Perfil del usuario	4
4. Valoración de la satisfacción de los usuarios	7
5. Valores perdidos	12
6. Evolución de los ítems y valores desagregados	13
7. Análisis de los comentarios de las preguntas de texto libre	36
8. Identificación de áreas de mejora a partir de los resultados de la encuesta	56
9. Conclusiones	57
10. Propuestas de mejora	58
11. Anexos	59
• Cuestionario encuesta de satisfacción de usuarios	59
• Tabla Análisis Resultados Bibliotecas por Servicios	60
• Tabla Análisis Resultados por Servicios	61
• Tabla Análisis Resultados tipo de usuario/Biblioteca (Grado)	62
• Tabla Análisis Resultados tipo de usuario/Biblioteca (Posgrado)	63
• Tabla Análisis Resultados tipo de usuario/Biblioteca (PDI)	64
• Gráficas de correlación	65

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente informe es analizar los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla 2016 con el fin de conocer sus opiniones y expectativas, evaluar su satisfacción con los servicios que presta y establecer un plan de mejora que redunde en un servicio de mayor calidad.

2. METODOLOGÍA

La realización de la encuesta tiene una **periodicidad** bianual.

La encuesta se **estructura** en tres bloques. El primero contiene aspectos generales sobre el encuestado: sexo, centro donde estudia y hábitos de uso. En un segundo bloque, de 23 ítems, se pregunta sobre el personal, espacios, colección, y servicios que ofrece la Biblioteca y por último, en un tercer bloque, se realizan tres preguntas abiertas sobre los aspectos más y menos satisfactorios y aquellos que consideran necesarios para mejorar el servicio. (Véase Anexo. Cuestionario). La escala de medición es de 1-9.

Para que los datos sean significativos el **método** empleado para la realización de la encuesta fue el muestreo aleatorio por conglomerados. Para ello se clasificó la población objeto de estudio en subgrupos eligiéndose a los encuestados de forma aleatoria en un número previamente determinado.

El **tamaño de muestra**, según la categoría de usuario, se calculó aplicando la siguiente fórmula, que tiene un margen de error de +5 % y un nivel de confianza del 95 %.

$$n = \frac{Nz_{\alpha/2}^2\sigma^2}{E^2(N-1) + z_{\alpha/2}^2\sigma^2}$$

n= tamaño de la muestra
 N= Tamaño de la población..
 σ^2 = desviación estándar de la población (suele utilizarse un valor constante de 0,5)
 Z= Nivel de confianza: probabilidad de que la estimación que se ha obtenido, en ausencia de sesgos, se ajuste a la realidad. Se aplica un nivel de confianza del 95%
 E= Error muestral: el nivel de precisión de las estimaciones. El margen de error utilizado fue el 5%

El tamaño de la muestra resultante fue de 1.110 encuestas que se distribuyeron de la manera siguiente:

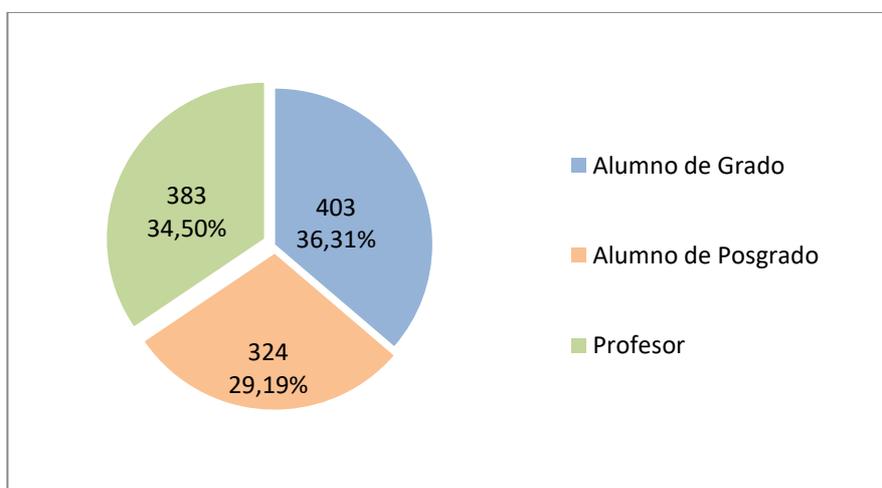


Gráfico 1. Tamaño de la muestra

El procedimiento para la **recogida de datos** varía según la tipología de usuario:

- Profesorado y estudiantes de posgrados. Desde las Bibliotecas de Área se envió la url del cuestionario a los profesores y estudiantes de posgrado seleccionados previamente de forma aleatoria.
- Estudiantes de grado. La encuesta se realizó a la salida de las Bibliotecas en unos portátiles habilitados para ello. De forma aleatoria se invitó a los estudiantes de grado a participar en la encuesta.

La encuesta se inició el 30 de noviembre de 2016 y finalizó el 27 de enero de 2017.

3. PERFIL DEL USUARIO

Los primeros epígrafes de la encuesta están destinados a conocer el perfil del usuario: sexo, centro en el que está matriculado, Biblioteca que usa habitualmente, y frecuencia en la utilización de la Biblioteca.

3.1 Distribución por Bibliotecas de Área

Para segmentar los resultados por Biblioteca, se utiliza el ítem “*En qué Biblioteca desarrolla su principal actividad*”.

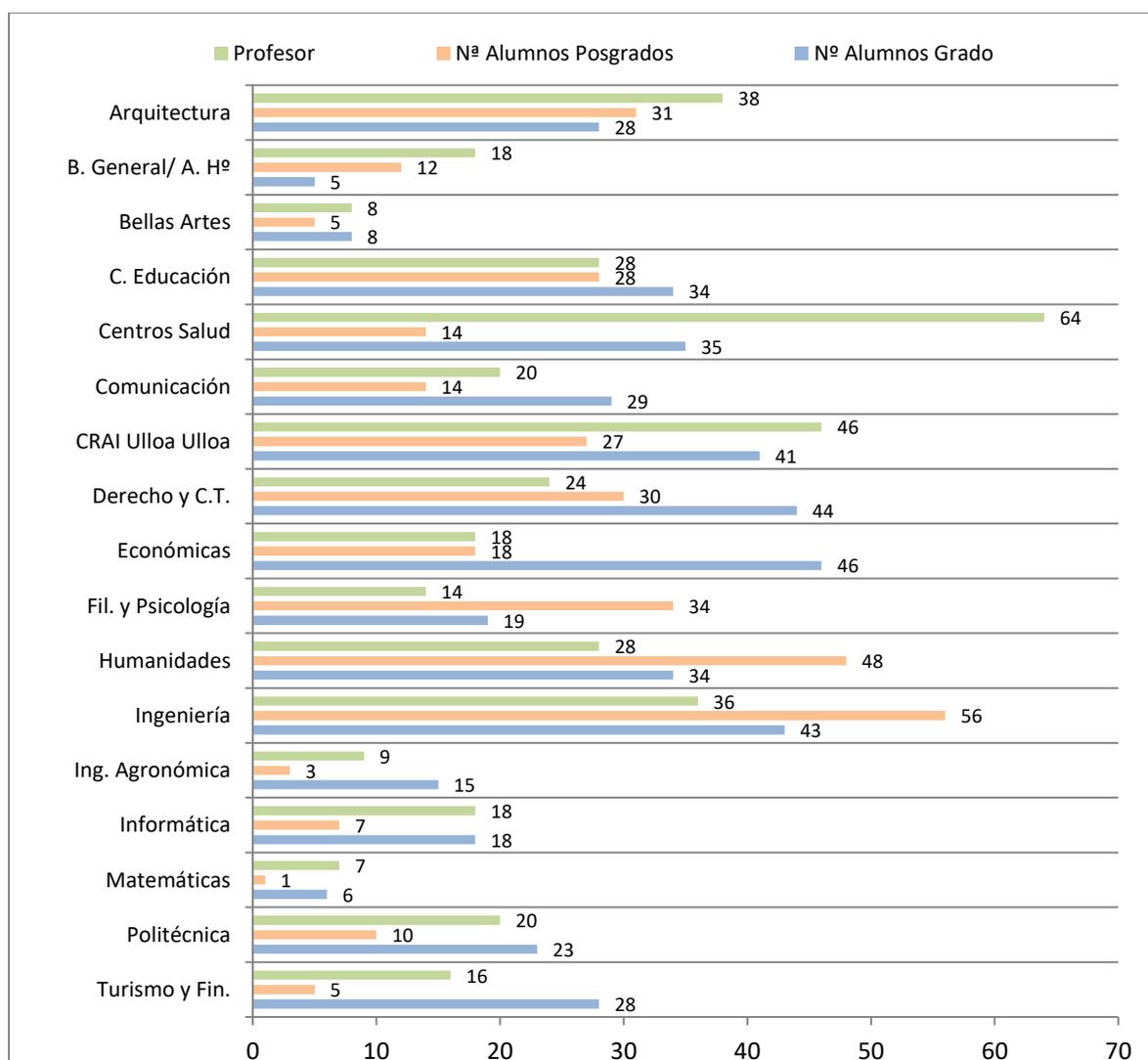


Gráfico 2 Distribución Bibliotecas de Área

3.2 Distribución por género

En líneas generales la distribución resultante es similar con un leve predominio de los hombres (51,65 %), el cual se incrementa dentro del segmento del profesorado con el 59 % y se invierte en el caso de los alumnos de grados en el que predominan las mujeres con el 52,36 %.

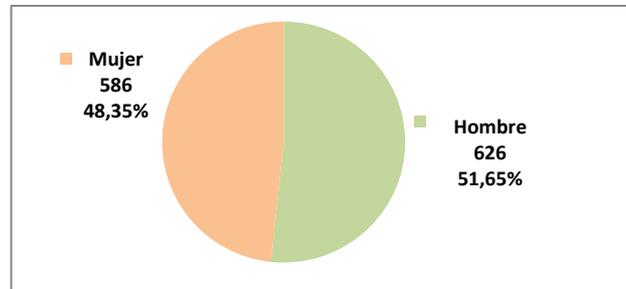


Gráfico 3. Distribución por género

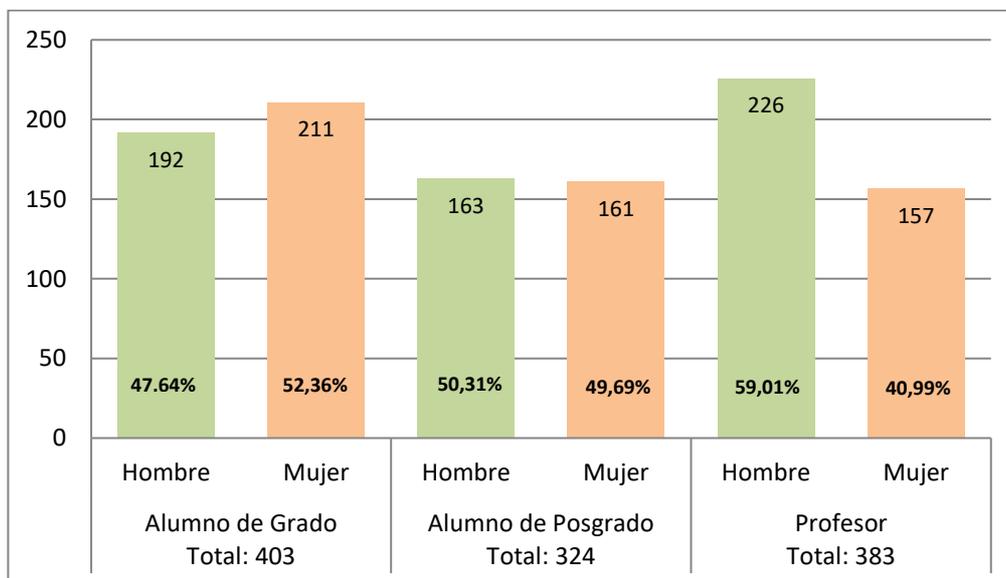


Gráfico 4. Distribución por género/tipología de usuario

3.3.- Utilización de la Biblioteca

El 72,31 % de los encuestados han usado la Biblioteca con una periodicidad semanal o inferior; periodicidad que varía según la categoría del usuario. Así, los alumnos de grado han acudido a la Biblioteca a diario, frente a los profesores y alumnos de posgrado que la han frecuentado semanalmente.

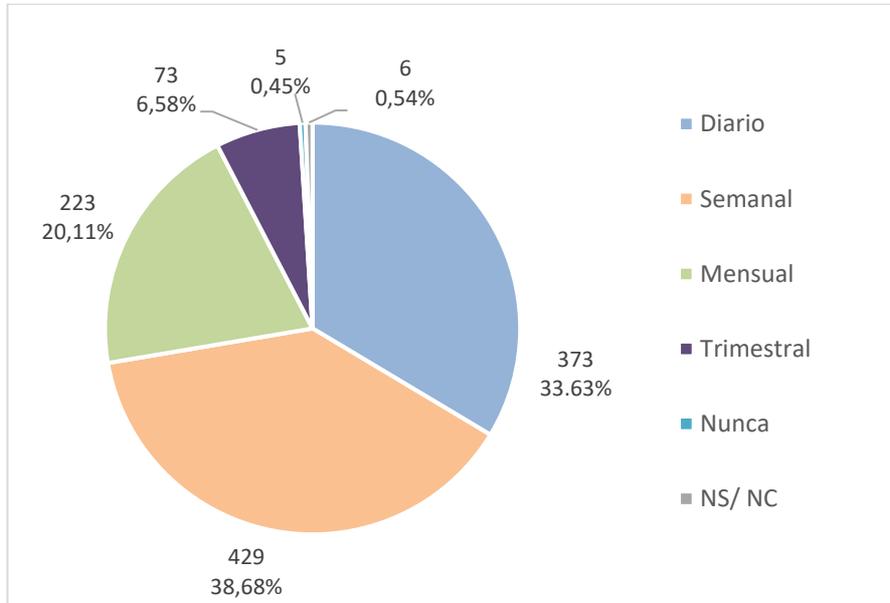


Gráfico 5. Utilización de la Biblioteca

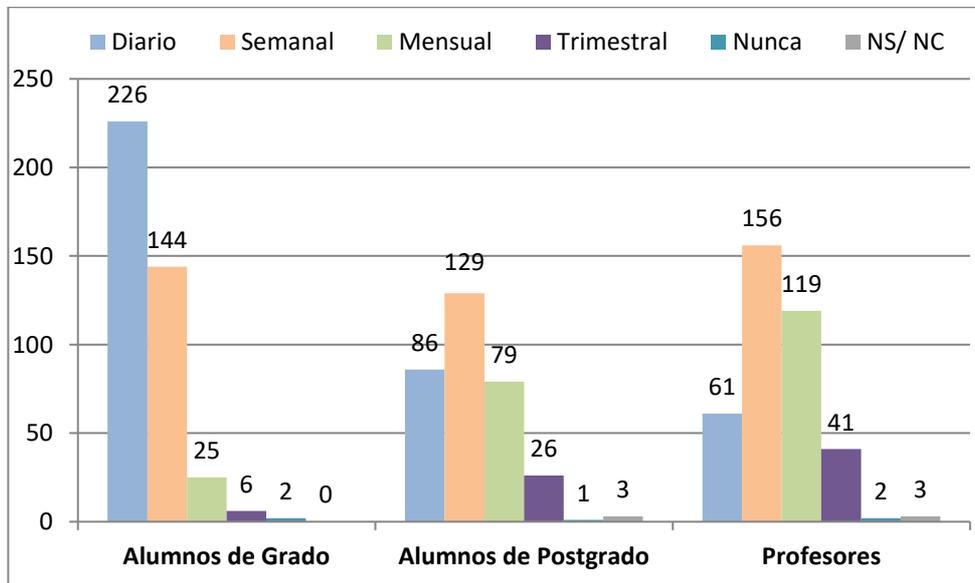


Gráfico 6. Distribución de la utilización de la Biblioteca por categoría de usuarios

4. VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Los resultados de la encuesta en 2016 han sido muy positivos al obtener una media general de **7,79**, lo que supone un incremento del 0,12 puntos respecto a la encuesta de 2014 y de 0,27 a la de 2012.

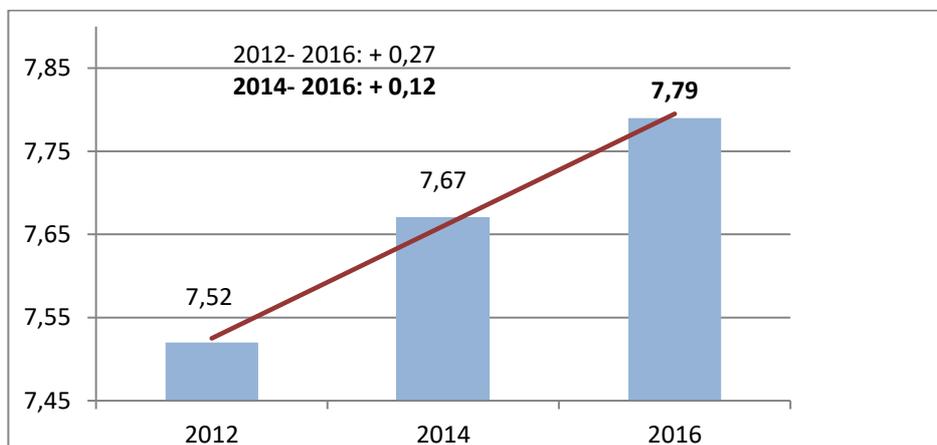


Gráfico 7. Evolución resultados encuesta

En cuanto a la evolución de los ítems, todas las valoraciones han sido positivas y con una evolución ascendente, salvo en el ítem “*cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable*”, cuya valoración ha sido descendente, pasando del 7,77 en 2014 a 7,63 en 2016 (-0,14).

Los ítems que han experimentado un mayor ascenso son:

- *Las revistas son las necesarias para mi trabajo* (+0,36)
- *Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca* (+0,31)
- *Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo* (+0,28).

Por último añadir que si comparamos los resultados obtenidos con la encuesta de 2012, todos los ítems han experimentado una evolución positiva tal como se aprecia en la siguiente tabla.

Item	2.012	2.014	2.016	2014-2016		2012-2016	
				Estado	Diferencial	Estado	Diferencial
El personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	8,06	8,16	8,31	0,15	↑	0,25	↑
El personal mantiene un trato adecuado con el usuario	8,14	8,21	8,34	0,13	↑	0,20	↑
El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades		7,96	8,01	0,05	↑		
Las instalaciones de las Bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo		7,36	7,43	0,07	↑		
Las condiciones ambientales de las salas son las adecuadas	6,26	6,95	7,06	0,11	↑	0,80	↑
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación		7,54	7,6	0,06	↑		
El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades	7,21	7,04	7,24	0,2	↑	0,03	↑
Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo	7,56	7,65	7,93	0,28	↑	0,37	↑
Las revistas son las necesarias para mi trabajo	7,51	7,25	7,61	0,36	↑	0,10	↑
Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	7,59	7,73	7,8	0,07	↑	0,21	↑
Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco	7,38	7,57	7,63	0,06	↑	0,25	↑
El sitio web de la Biblioteca me permite localizar información por mi mismo (de manera autónoma)	7,75	7,8	7,82	0,02	↑	0,07	↑
La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo o estudio	7,59	7,65	7,89	0,24	↑	0,30	↑
¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO...Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)	7,45	7,54	7,79	0,25	↑	0,34	↑
El funcionamiento global del servicio de préstamo es el adecuado	7,92	7,95	8,06	0,11	↑	0,14	↑
El servicio Pregunta al Bibliotecario le resulta útil		7,85	7,92	0,07	↑	7,92	↑
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca	7,11	7,01	7,32	0,31	↑	0,21	↑
La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la Biblioteca le resultan útiles	7,46	7,62	7,69	0,07	↑	0,23	↑
La Biblioteca contribuye a mi progreso académico	7,86	7,97	8,08	0,11	↑	0,22	↑
Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	7,91	7,98	8,1	0,12	↑	0,19	↑
El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio		8,00	8,00	0,00	→		
Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc. ¿Le resultan útiles?	7,76	7,94	8,06	0,12	↑	0,30	↑
Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable	7,11	7,77	7,63	-0,14	↓	0,52	↑

Tabla 1. Evolución valoración de los ítems

La valoración media obtenida en todos los ítems a nivel global y por categoría de usuarios se muestran en la tabla siguiente (Resultados 2016) dónde aparecen resaltados los 3 ítems mejor y peor valorados (colores verde y salmón respectivamente).

Los tres aspectos **mejor valorados**, con una puntuación superior a 8, han sido los relacionados con el personal y la calidad de los servicios. El ítem, con una puntuación más alta, 8,34 (8,21 en 2014), “*El personal mantiene un trato adecuado...*” ha sido el mejor valorado en las 14 Bibliotecas. Le sigue con 8,31 (8,16 en 2014) “*El personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder...*” que ha sido de los mejor valorados en 12 Bibliotecas y, por último, “*Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca*”, con 8,1 (7,98 en 2014) que también ha sido de los que han obtenido mayor puntuación en 12 Bibliotecas.

Según el grupo de interés encuestado:

- Los dos ítems de personal han sido los aspectos mejor valorados.
- En el caso de los alumnos de grado, el aspecto mejor valorado ha sido “*La Biblioteca contribuye a mi progreso académico*” con 8,03 (7,97 en 2014).
- Para los estudiantes de posgrado, “*Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca*” con 7,88
- Para el PDI “*El horario... de la Biblioteca que se adecua a mis necesidades*” con 8.54 (8,48 en 2014).

Los tres aspectos **peor valorados**, con una puntuación superior a 7 han sido “*Las condiciones de trabajo en las salas...son las adecuadas*” con 7,06 (6,95 en 2014), **en 8 de 17 Bibliotecas**, “*El equipamiento informático...cubre mis necesidades*” 7,24 (7,04 en 2014) **en 12 de 17 Centros** y “*Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios...*” 7, 32 (7,01 en 2014), **en 8 Bibliotecas**.

Según el grupo de interés encuestado:

- En el caso de los alumnos de grado han sido “*Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios...*” con 6,97 (6,46 en 2014), “*Las condiciones de trabajo en las salas...son las adecuadas*” 7,06 (6,95 en 2014) y “*Las instalaciones de las Bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo*” (7,20).
- Para los alumnos de posgrado, “*Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca*” con 6,74 (6,46 en 2014), “*Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable*” (6,82) y “*La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación*” 7,13. Estos dos últimos ítems aparecen por primera vez con respecto a la muestra de 2014.
- Para los profesores “*Las revistas impresas son las que necesito...*” con 7,88 (7,38 en 2015) “*Las instalaciones de las Bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo*” con 7,89 (7,81 en 2014), y “*Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mí mismo lo que busco*” con 7,96.

Por último, se reseña la alta puntuación obtenida en el ítem “*El personal mantiene un trato adecuado con el usuario*” (la puntuación media es de 8,76 sobre 9 por parte del PDI).

En las tablas siguientes se pueden observar las puntuaciones obtenidas por categorías de usuarios.

MEDIA DE LOS ITEMS

		Total (BUS)	Grados	Posgrados	Profesores
1	El personal de la biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	8,31	8,19	8,05	8,65
2	El personal mantiene un trato adecuado con el usuario	8,34	8,15	8,09	8,76
3	El horario habitual de la biblioteca se adecua a mis necesidades	8,01	7,78	7,69	8,54
4	Las instalaciones de las bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo	7,43	7,20	7,18	7,89
5	Las condiciones de trabajo en las salas son las adecuadas	7,06	7,06		
6	La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación	7,60	7,58	7,13	8,02
7	El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades	7,24	7,24		
8	Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo	7,93	8,01	7,57	8,15
9	Las revistas son las necesarias para mi trabajo	7,61	7,54	7,28	7,88
10	Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	7,80	7,76	7,43	8,13
11	Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco	7,63	7,60	7,24	7,96
12	El sitio web de la biblioteca me permite localizar información por mi mismo (de manera autónoma)	7,82	7,73	7,62	8,07
13	La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo o estudio	7,89	7,70	7,52	8,38
14	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO...Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)	7,79	7,24	7,42	8,35
15	El funcionamiento global del servicio de préstamo es el adecuado	8,06	7,94	7,79	8,41
16	El servicio Pregunta al Bibliotecario le resulta útil	7,82	7,75	7,60	8,40
17	Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la biblioteca	7,32	6,97	6,74	8,09
18	La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la biblioteca le resultan útiles	7,69	7,41	7,34	8,23
19	La biblioteca contribuye a mi progreso académico	8,08	8,03	7,80	8,37
20	Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	8,10	7,92	7,88	8,48
21	El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio	8,00		7,54	8,29
22	Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc. ¿Le resultan útiles?	8,06		7,33	8,37
23	Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable	7,63		6,82	7,97
VALORACIÓN GLOBAL		7,79	7,64	7,48	8,26

Tabla 2. Resultados 2016

Analizando por Biblioteca, se resalta que la media de la BUS en todos los ítems es **superior al 7 sobre 9**, siendo la media más baja 7,06, que corresponde a la ítem *“Las condiciones de trabajo en las salas son las adecuadas”* y la media más alta, 8,34, que corresponde al ítem *“El personal mantiene un trato adecuado con el usuario”*. Dentro de los 3 ítems más valorados, 14 Bibliotecas de Área coinciden en *“El personal mantiene un trato adecuado con el usuario”*. Difieren en este aspecto las Bibliotecas de Comunicación, Derecho y Ciencias del Trabajo, y Filosofía y Psicología.

12 Bibliotecas de Área coinciden entre los ítems más valorados *“El personal de la biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios”*. Difieren en este aspecto la Biblioteca General, Educación, Comunicación, Económicas e Ing. Agronómica.

Dentro de los aspectos menos valorados, coinciden 12 Bibliotecas en el ítem *“El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades”*. No ocurre así en la Biblioteca de Comunicación, cuyo ítem, es uno de los 3 más valorados.

8 Bibliotecas coinciden en valorar negativamente el ítem *“Las instalaciones de las bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo”*. Por el contrario, para los usuarios de la Biblioteca de Derecho y Ciencias del Trabajo sí es un aspecto de los más valorados. Con el mismo número de bibliotecas, los ítems *“Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la biblioteca”* y *“Las condiciones de trabajo en las salas son las adecuadas”*.

Es reseñable que en la Biblioteca de Comunicación los 3 ítems más valorados son *“Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable”* (8,44), *“El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio”* (8,38) y *“Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc. ¿le resultan útiles?”* (8,35). Para este último ítem, los usuarios de las Bibliotecas de Bellas Artes, Biblioteca General, Centros de la Salud, Económicas y Turismo, lo valoran muy positivamente. No lo hace así, la Biblioteca de Ing. Agronómica, que lo valora como uno de los 3 aspectos negativos.

Los usuarios de las Bibliotecas de Arquitectura, Derecho y Ciencias del Trabajo, Filosofía y Psicología, y Humanidades, en valoran, dentro de los 3 aspectos mejor puntuados, el ítem *“La Biblioteca contribuye a mi progreso académico”*.

Como conclusión se observa que la mayoría de los usuarios de las Bibliotecas hacen valoraciones muy similares salvo las particularidades antes citadas y cuyos datos se pueden ampliar con el Excel de los Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2016.

Teniendo en cuenta el ítem **“Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca”** se obtiene como resultado que:

- Para los alumnos de Grado, las Bibliotecas mejor valoradas son Arquitectura (8,46), Informática y Matemáticas (con 8,33 cada una) y las menos valoradas, Biblioteca General (6,21), Económicas (7,21) y Politécnica (7,47).
- Para los alumnos de Posgrado, las Bibliotecas mejor valoradas son Arquitectura (8,54), Bellas Artes (8,40) y Filosofía y Psicología (8,29). Por el contrario, las menos valoradas son Politécnica (6,80), CRAI Ulloa (7,12) e Ingeniería Agronómica (7,50).
- Para el PDI, las Bibliotecas mejor valoradas son Comunicación (9), Biblioteca General (8,89) y Centros de Salud (8,83). Por el contrario, las menos valoradas son CRAI Ulloa (7,76), Politécnica (7,93) e Ingeniería Agronómica (8,13).

Para más información consultar Anexo Análisis por Tipo de Usuario/Biblioteca

5. VALORES PERDIDOS

El análisis de los valores perdidos (opción “No sabe/No contesta”) ha sido relevante al indicar estos los servicios de la Biblioteca más desconocidos o menos utilizados por los usuarios, por lo que se debería incidir en ellos mediante campañas de difusión.

Los ítems “¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca...valore su utilidad”, “El Servicio pregunta al Bibliotecario le resulta útil”, han sido las cuestiones con un mayor porcentaje de respuesta en la categoría “NS/NC” en relación con el total de encuestados. En el gráfico siguiente, aparecen además, el resto de ítems.

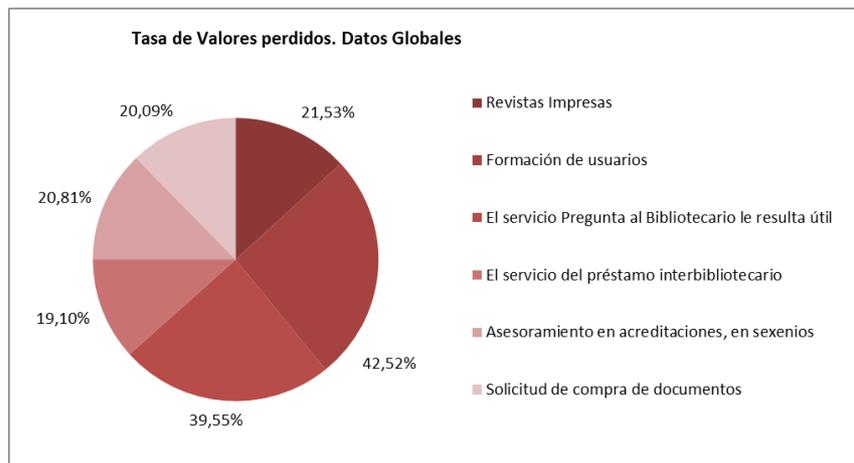


Gráfico 8. Tasa de Valores perdidos

Sin embargo, este porcentaje ha variado según la tipología del usuario. Para los Estudiantes de grado ha sido “¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?...valore su utilidad”, para los Estudiantes de posgrado, “Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable” y para los profesores “El servicio Préstamos interbibliotecario es satisfactorio”.

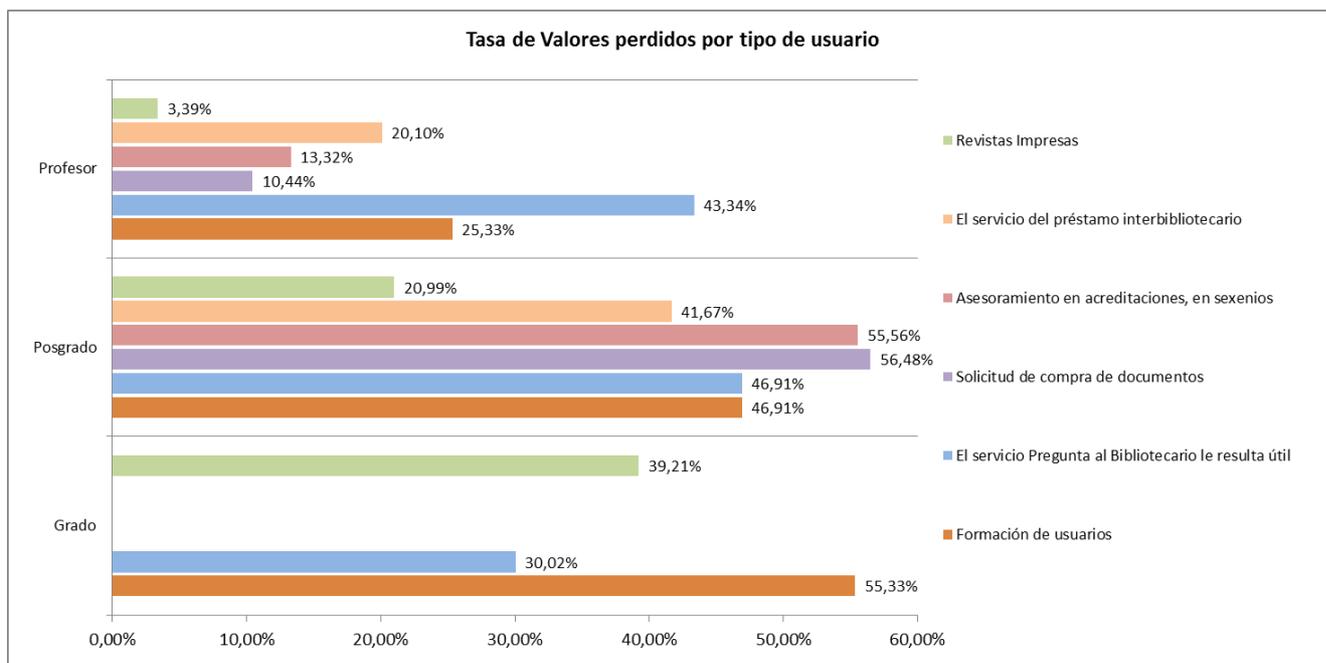
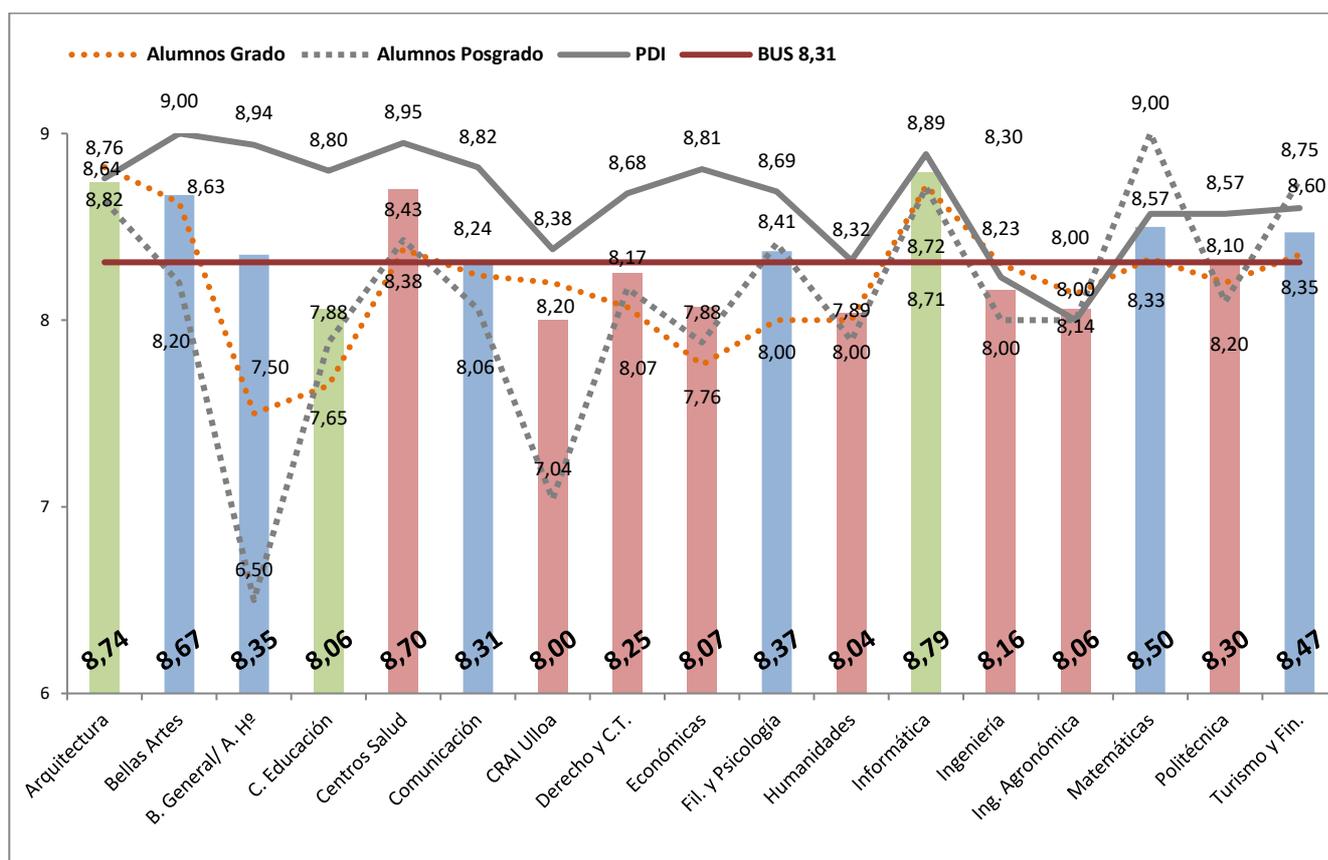
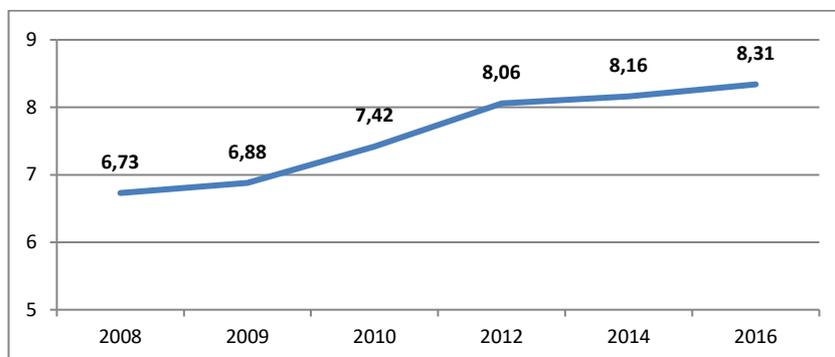


Gráfico 9. Tasa de Valores perdidos por tipo de usuario

6. EVOLUCIÓN DE LOS ITEMS Y RESULTADOS DESAGREGADOS¹

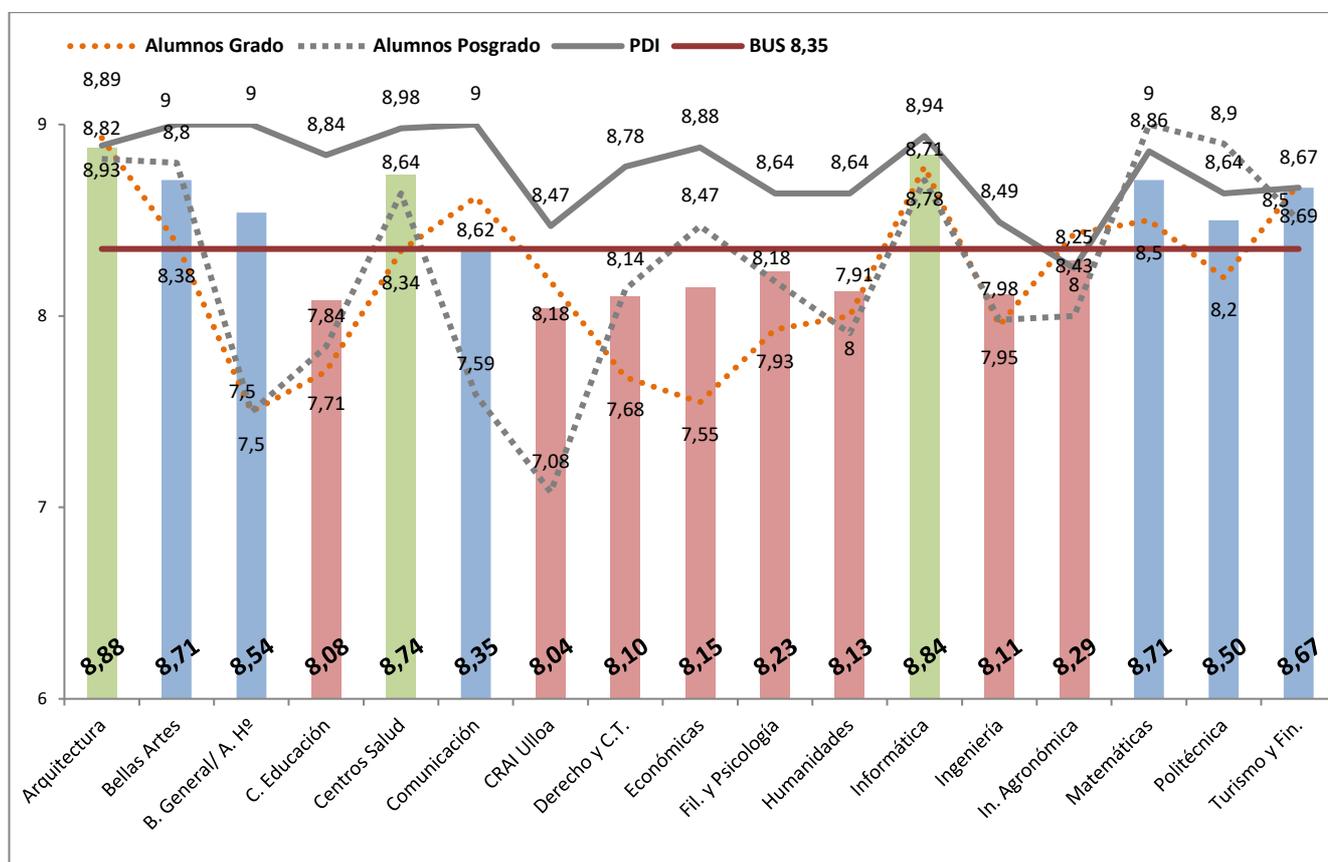
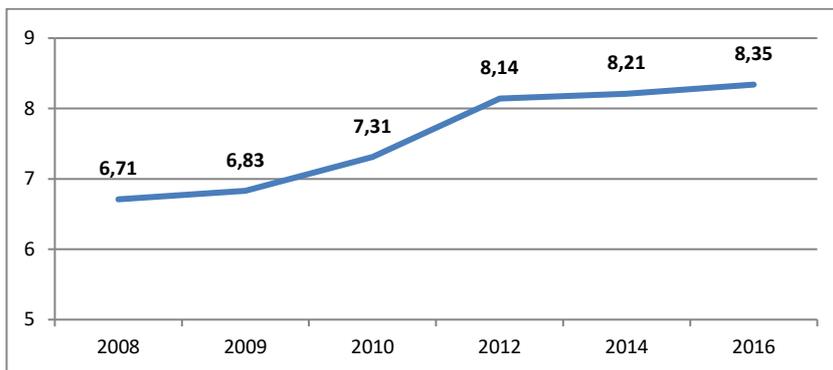
1. El personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios



INCREMENTO: + 0,18

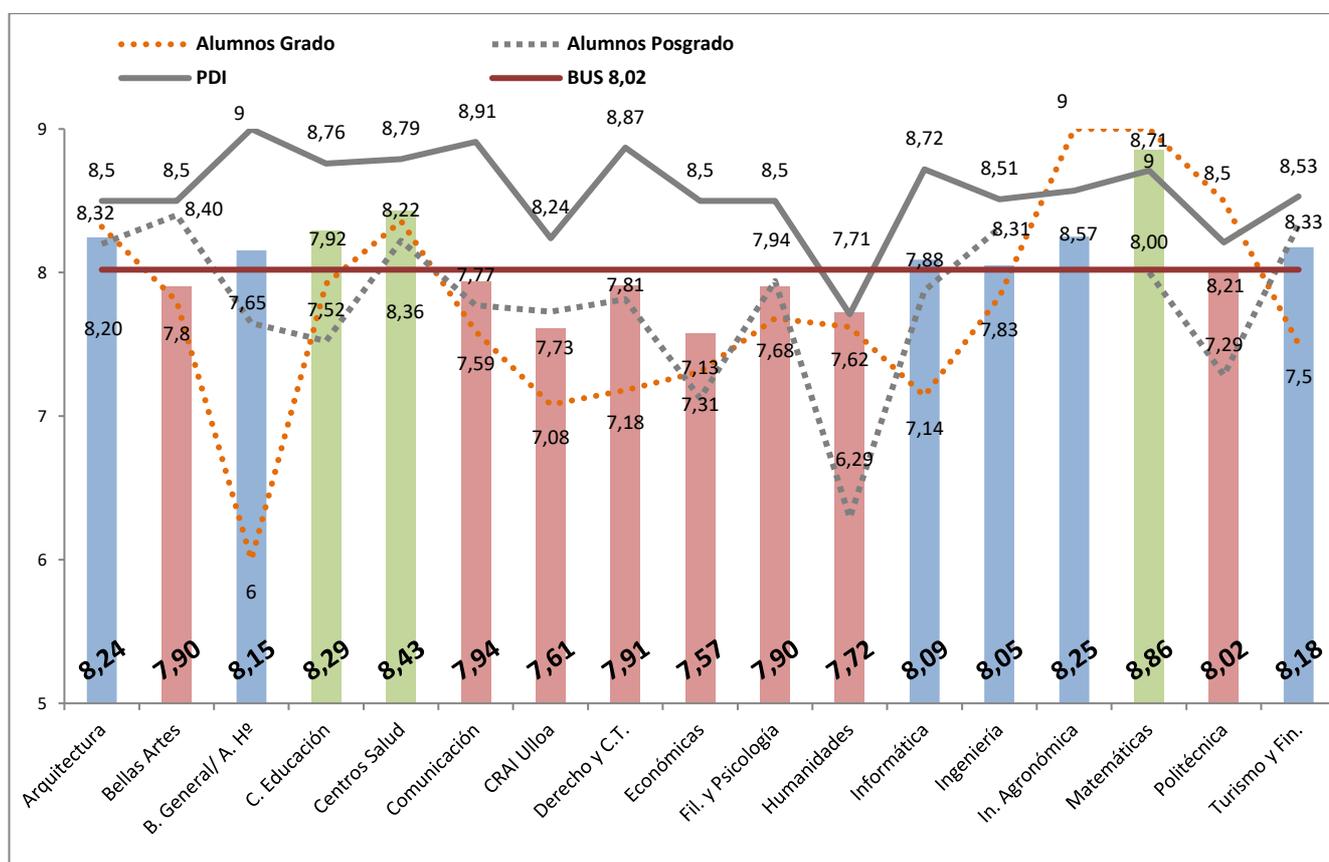
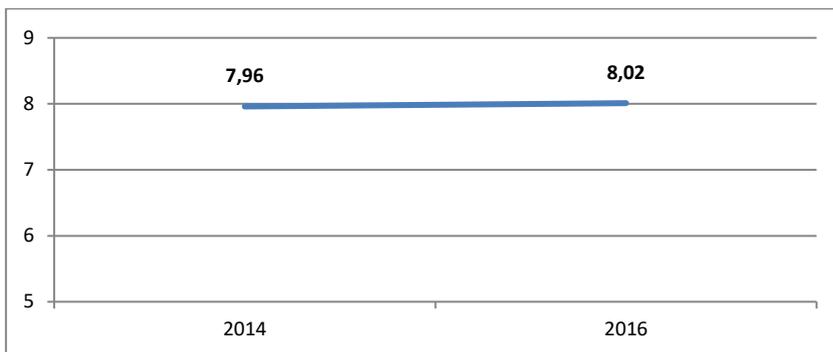
¹ En los gráficos de barra, las columnas en verde se corresponden a las Bibliotecas que mejor puntuación han obtenido. En azul, las Bibliotecas que han superado la media (línea roja) y en salmón las que están por debajo de la media.

2. El personal mantiene un trato adecuado con el usuario



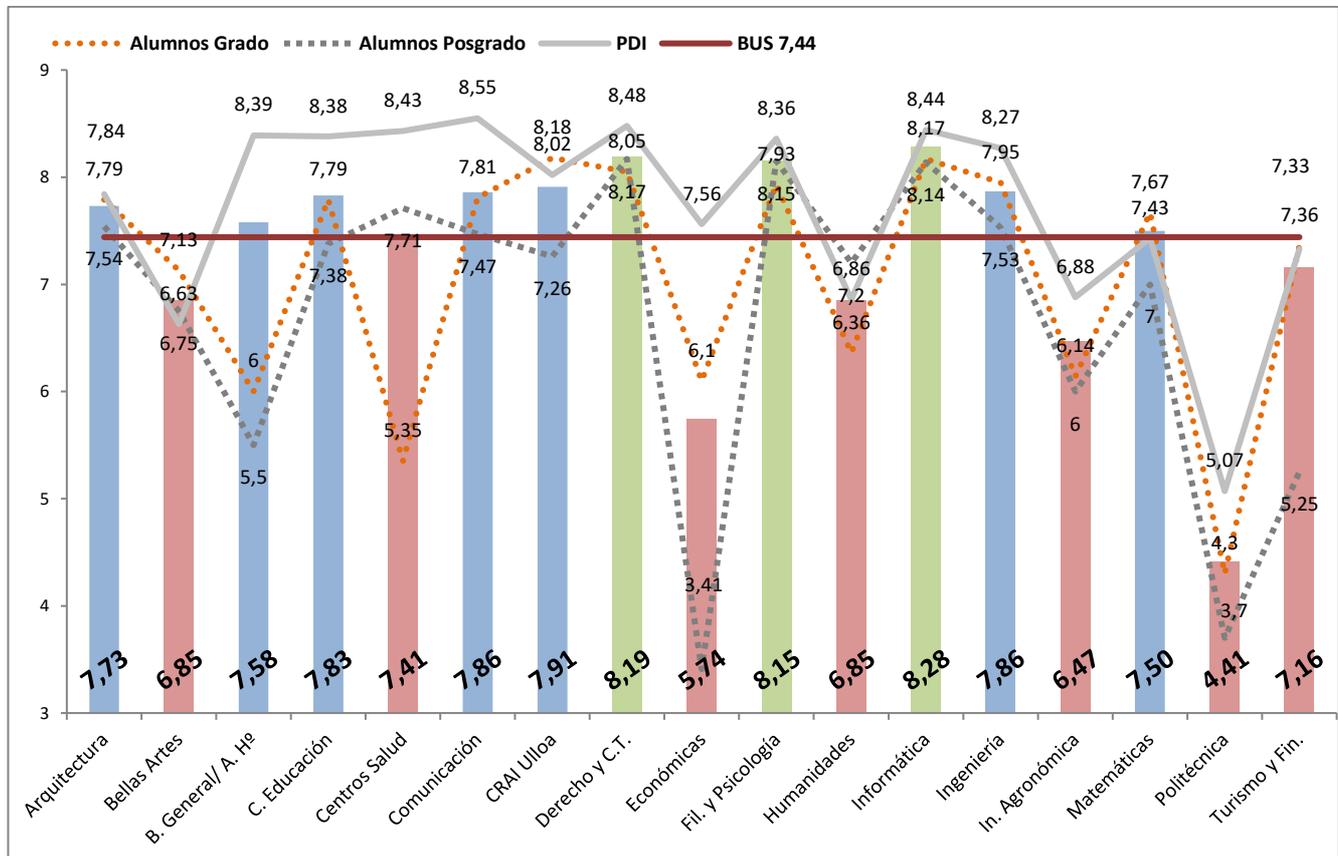
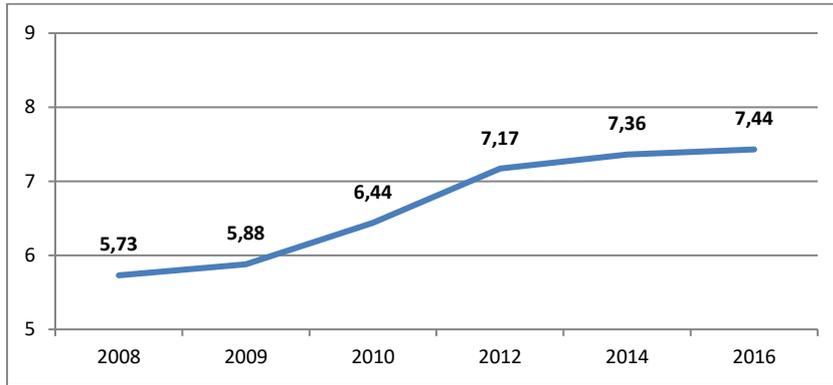
INCREMENTO: + 0,14

3. El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades



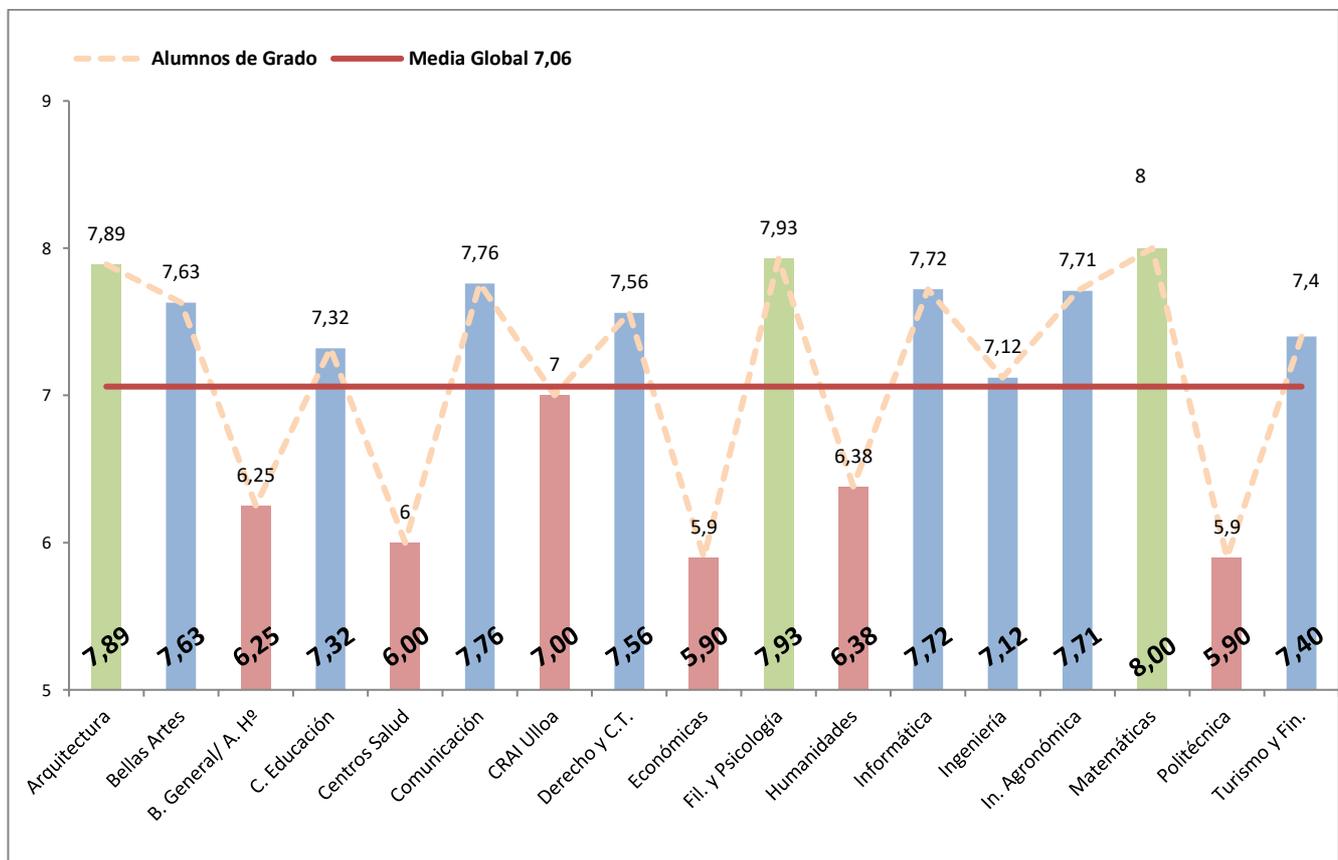
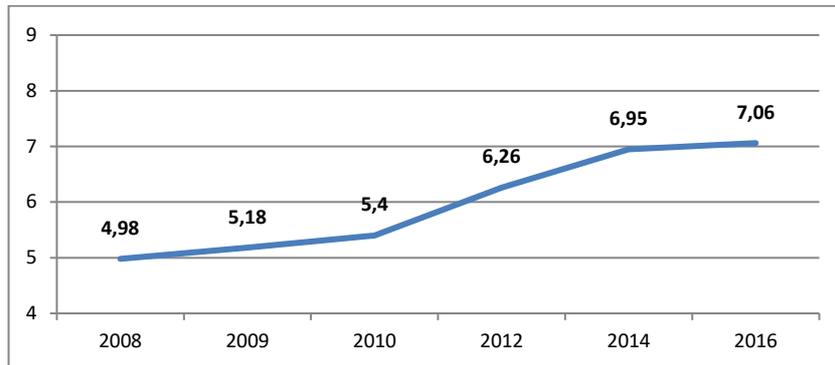
INCREMENTO: + 0,06

4. Las instalaciones de las Bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo



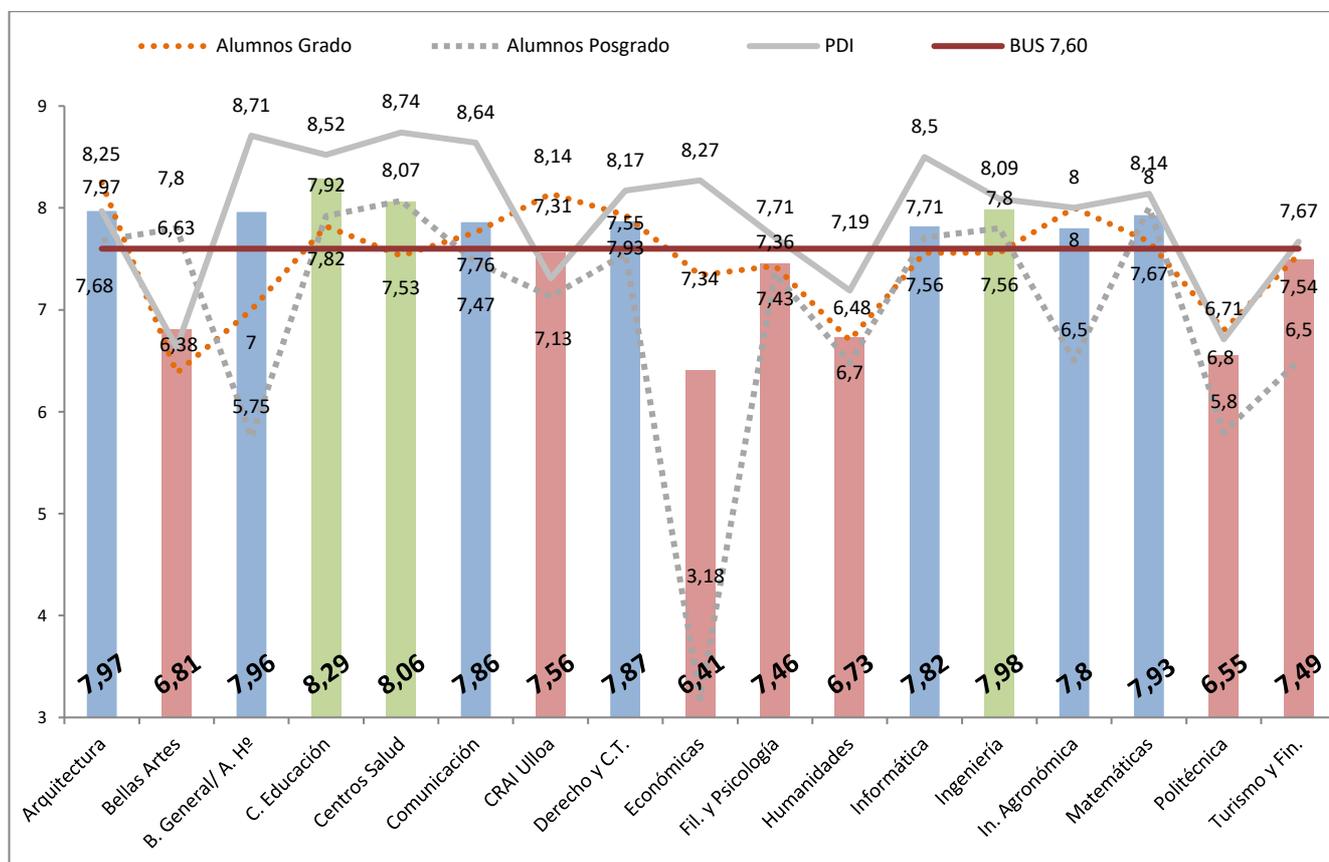
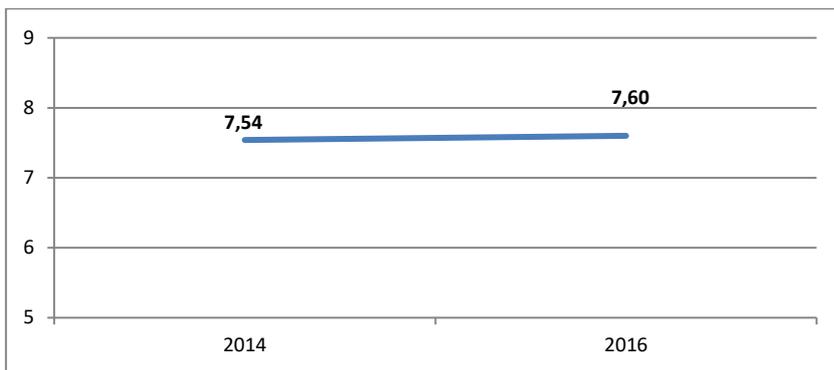
INCREMENTO: + 0,08

5. Las condiciones de trabajo en las salas (ordenación, silencio...) son las adecuadas
(solo alumnos)



INCREMENTO: + 0,11

6. La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación

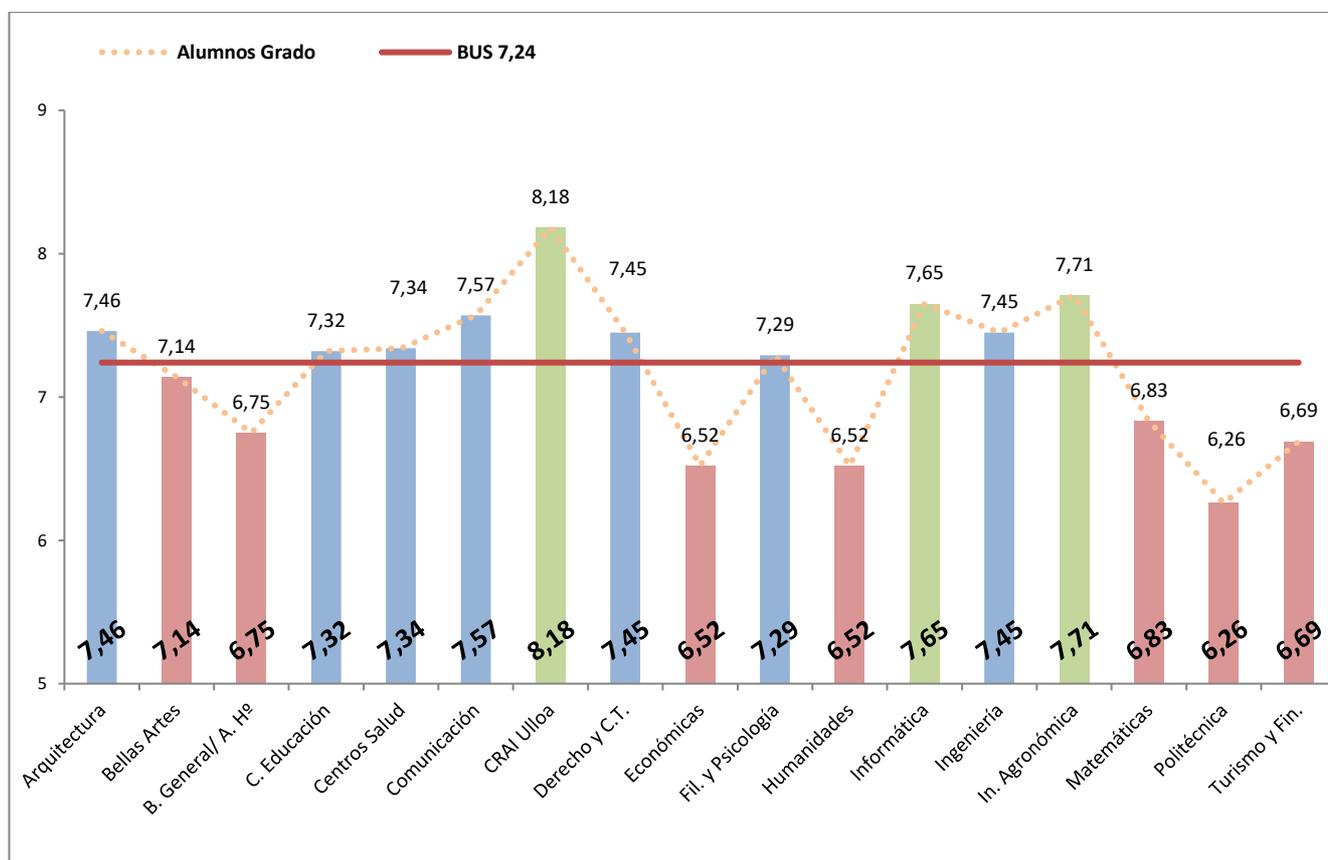
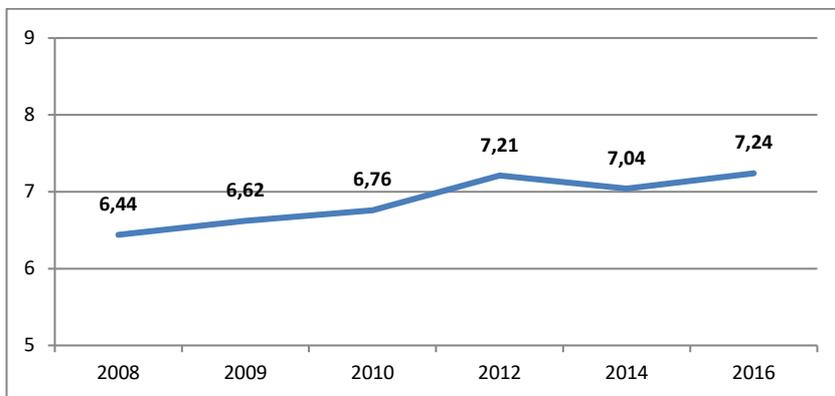


INCREMENTO: + 0,06

7. El equipamiento informático, independientemente de la conexión a redes, cubre mis necesidades

(solo alumnos grado)

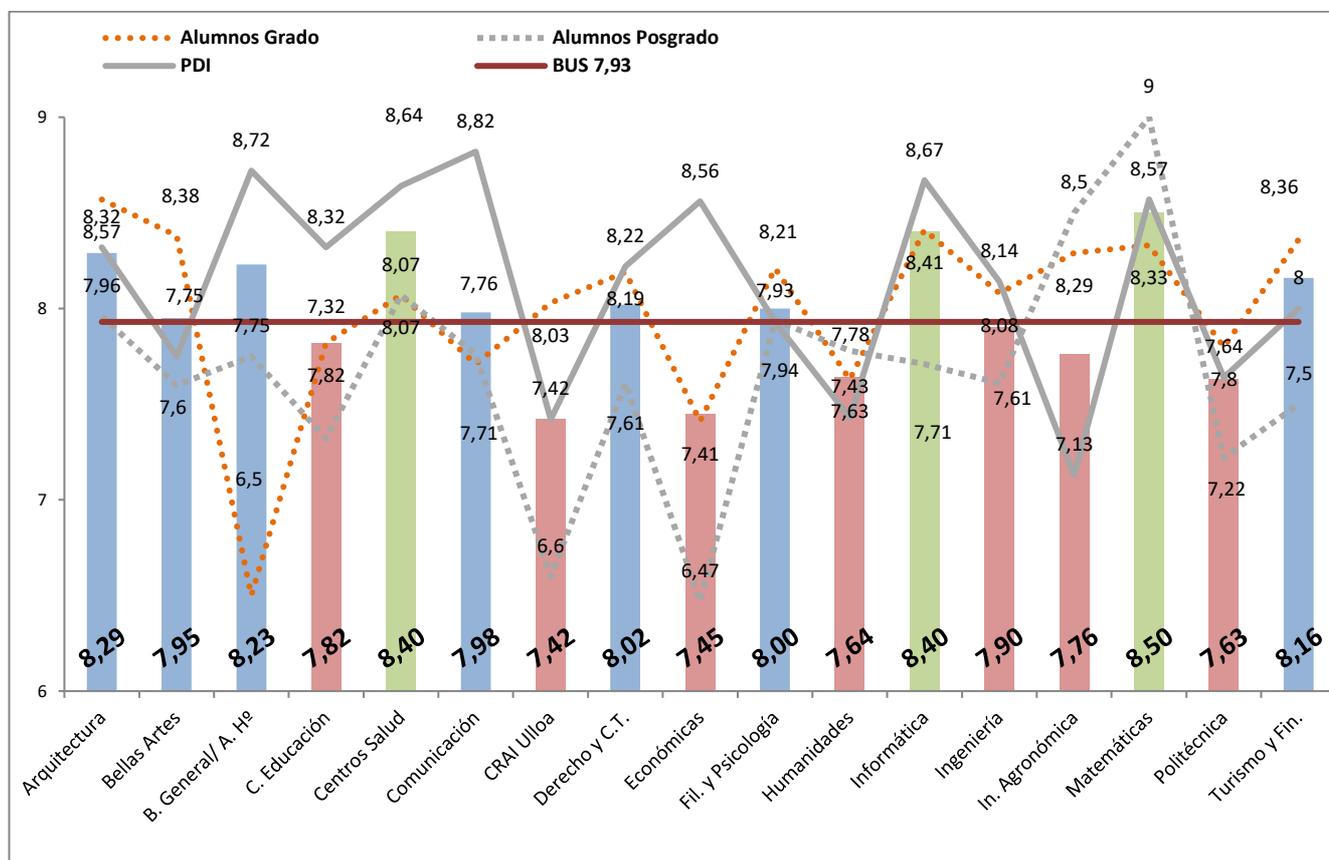
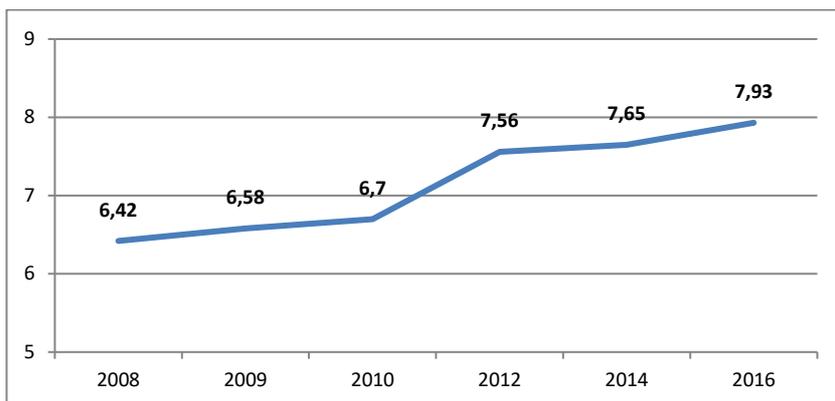
Años anteriores: Equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito



INCREMENTO: + 0,20

8. Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo

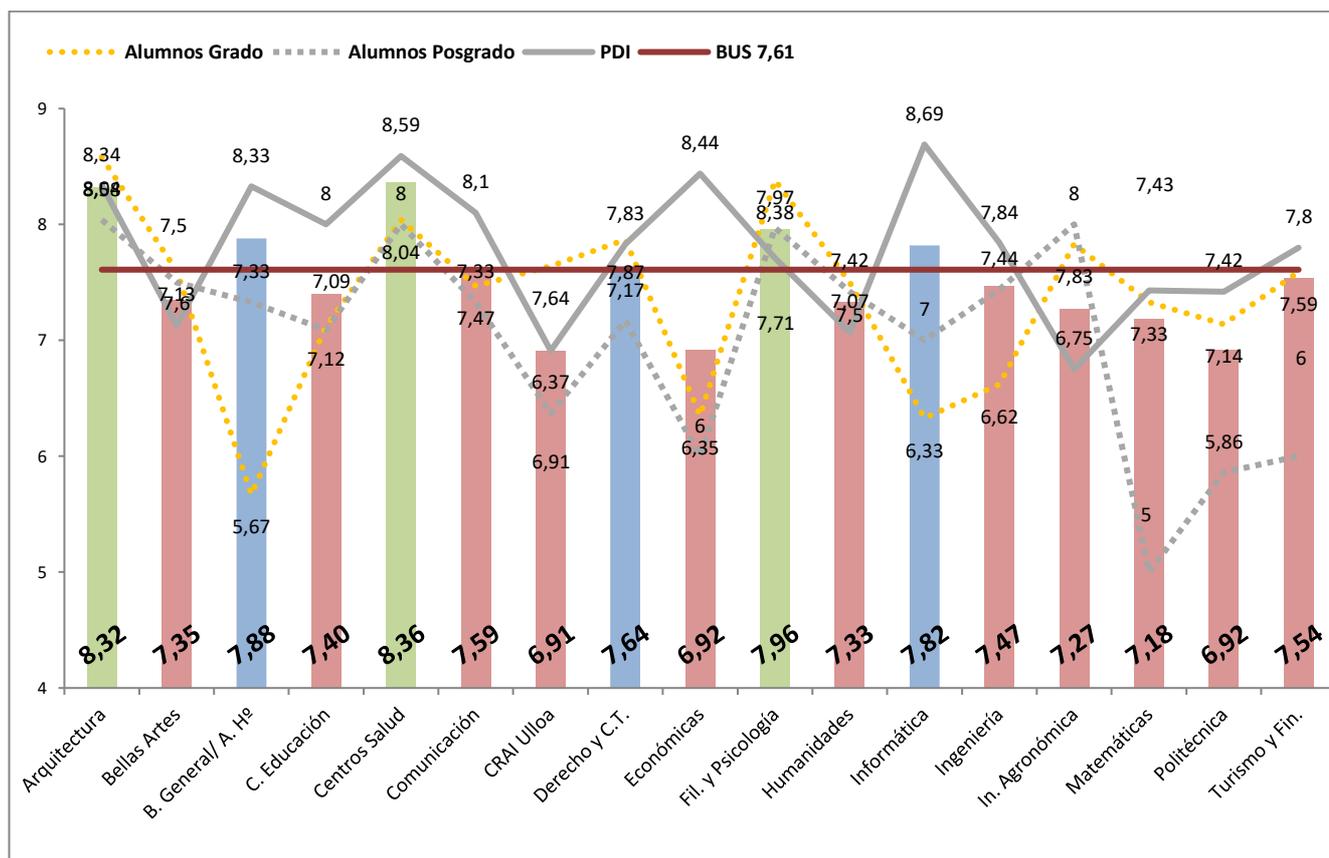
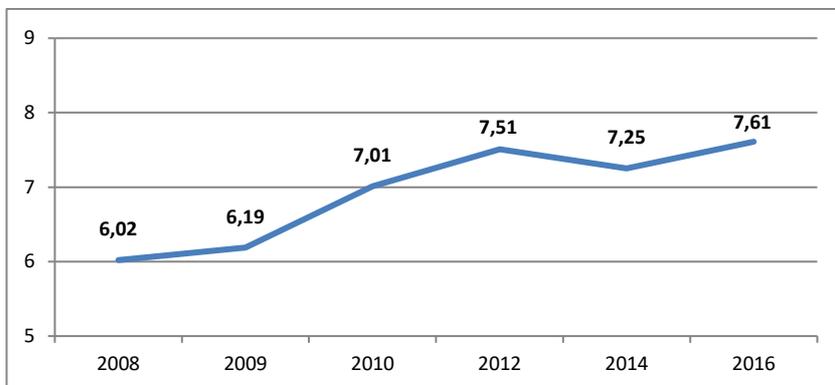
Años anteriores: El material bibliográfico y documental impreso es el que necesito para mi trabajo



INCREMENTO: + 0.28

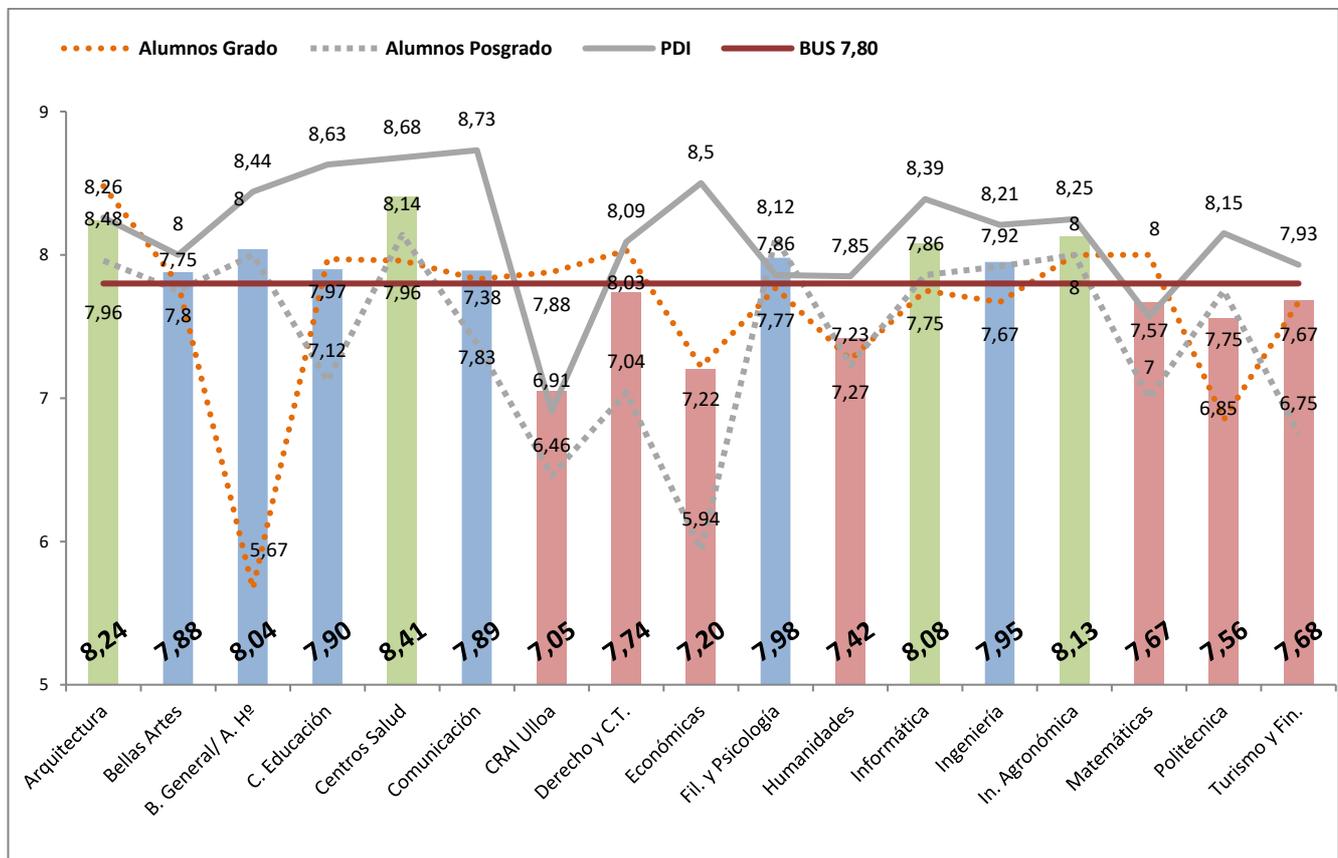
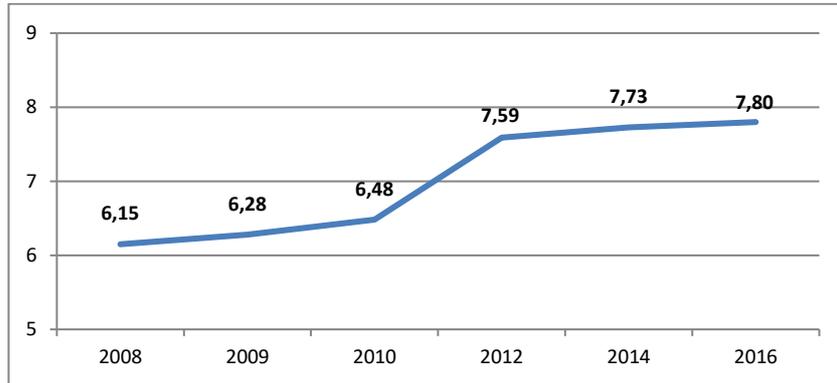
9. Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo

Años anteriores: Revistas impresas o en versión electrónica necesarias para mi trabajo



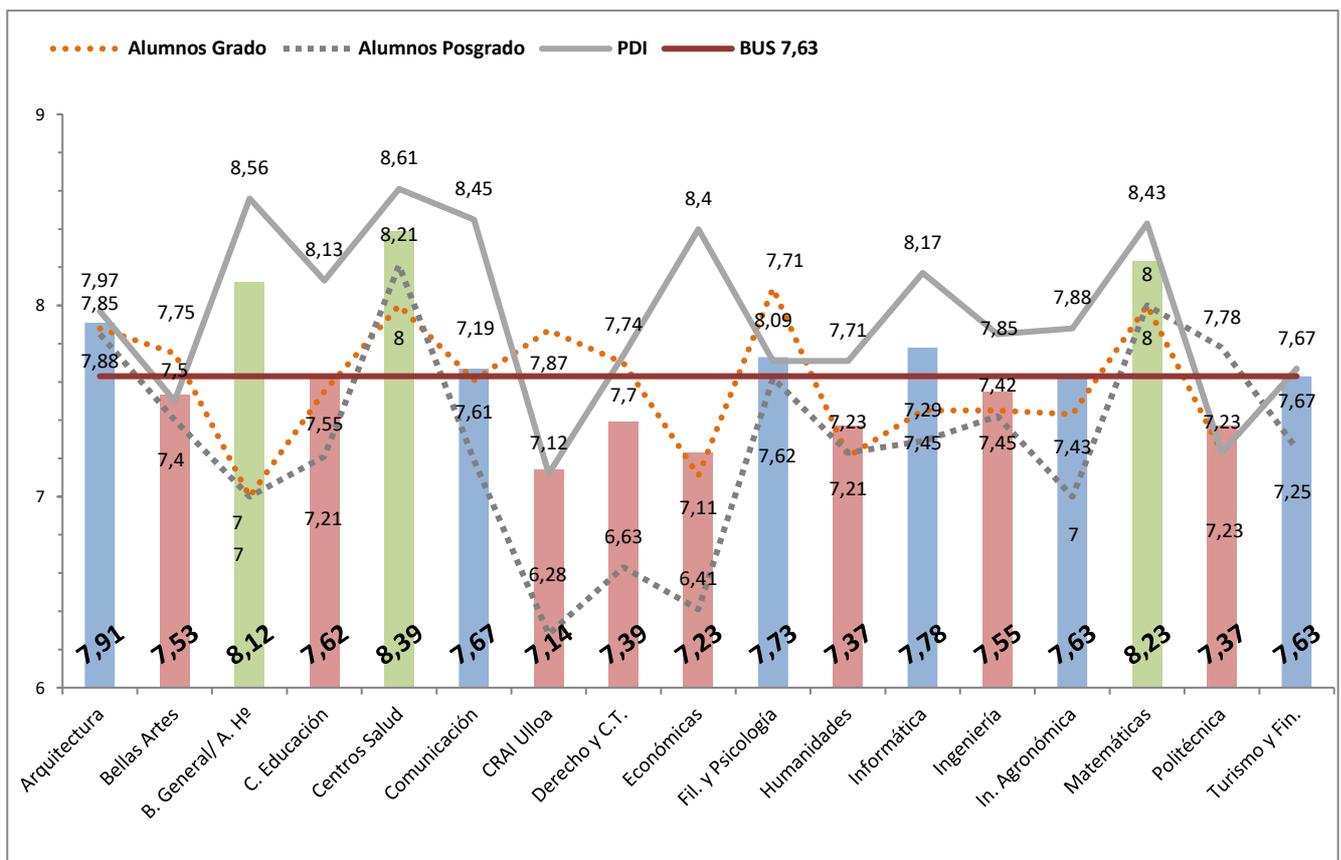
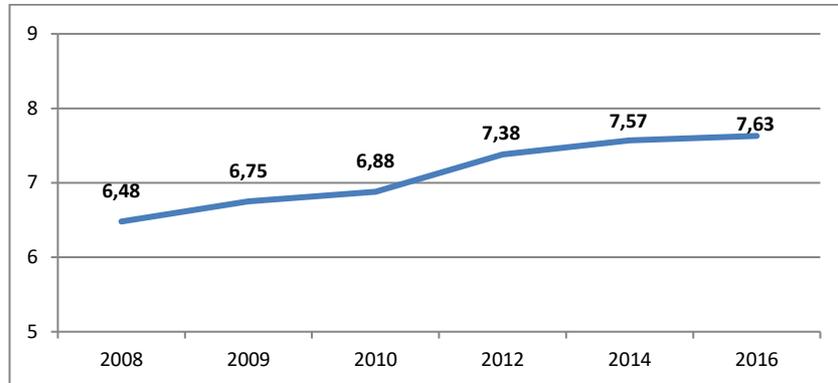
INCREMENTO: +0.36

10. Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito



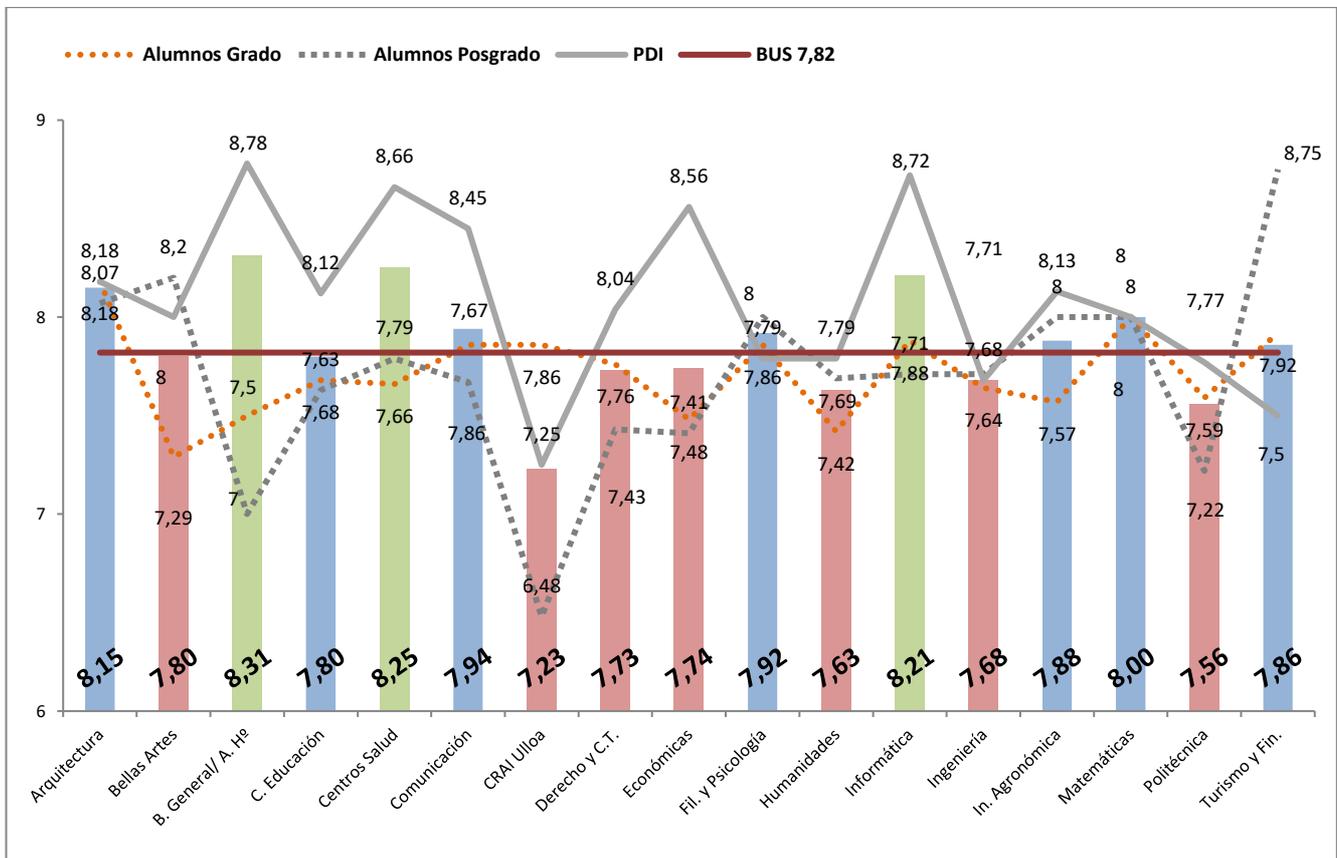
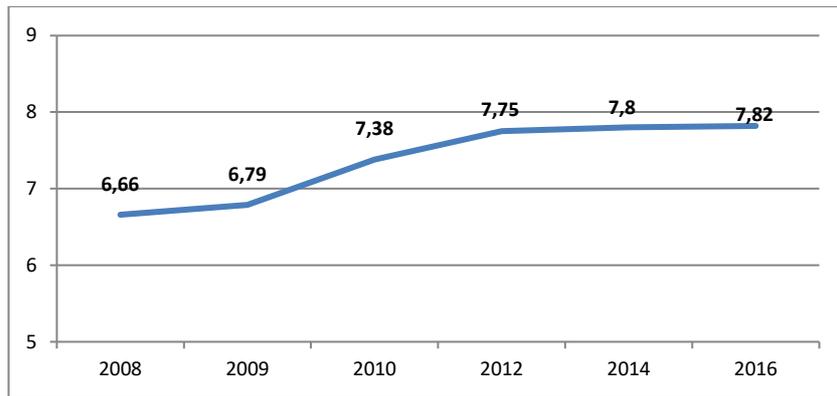
INCREMENTO: + 0.07

11. Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco



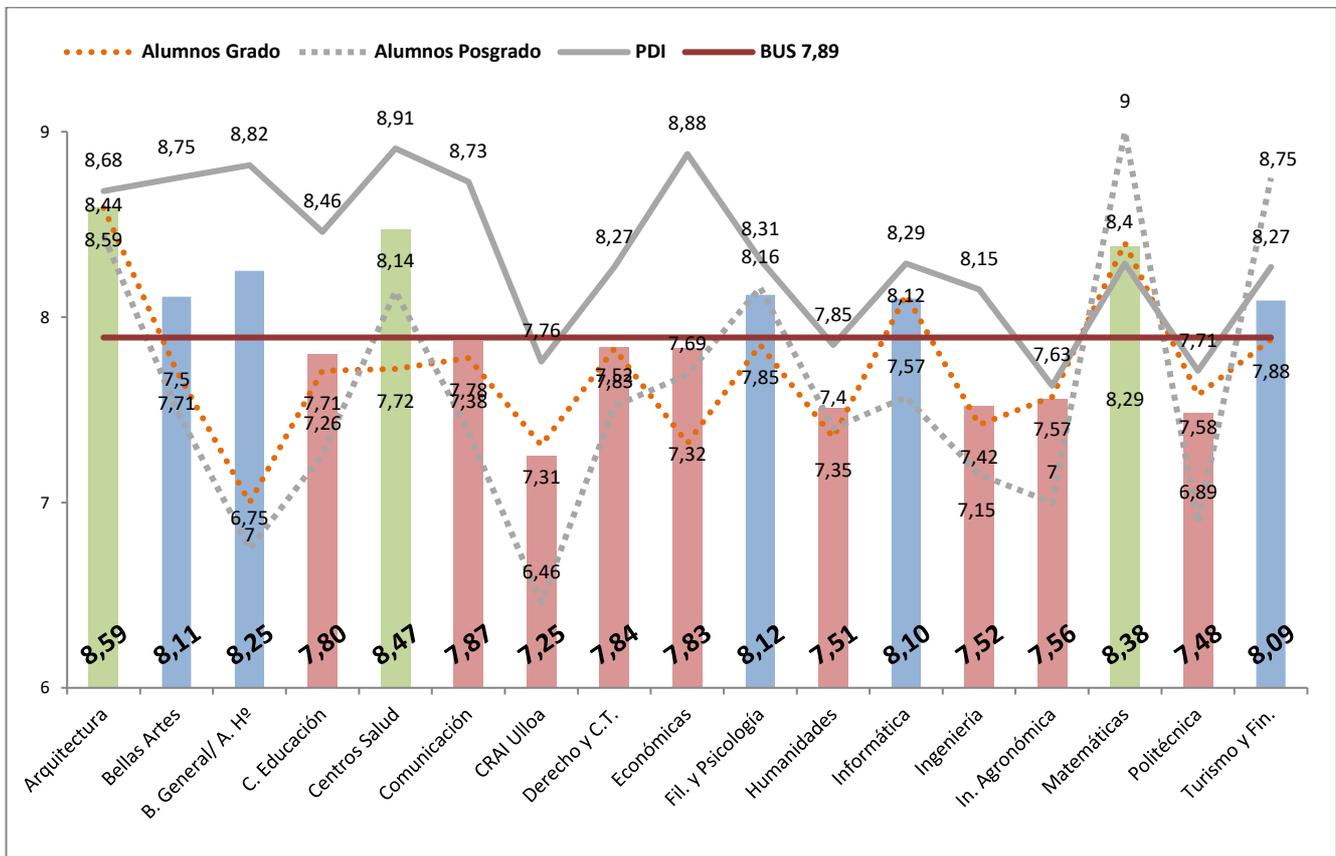
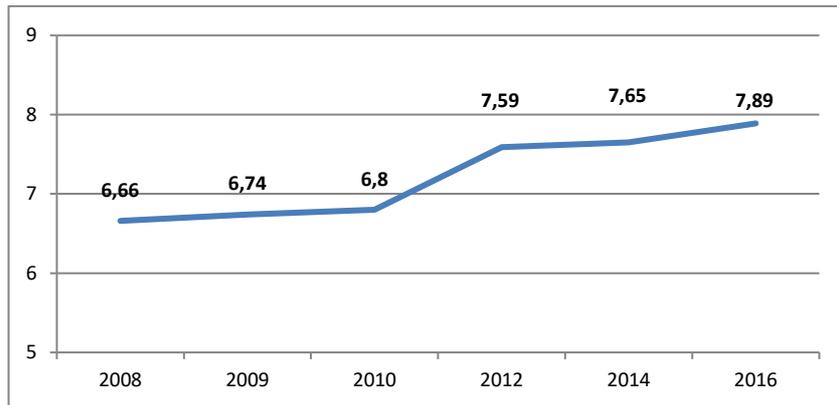
INCREMENTO: + 0.06

12. El sitio web de la Biblioteca me permite localizar información por mi mismo (de manera autónoma)



INCREMENTO: + 0.02

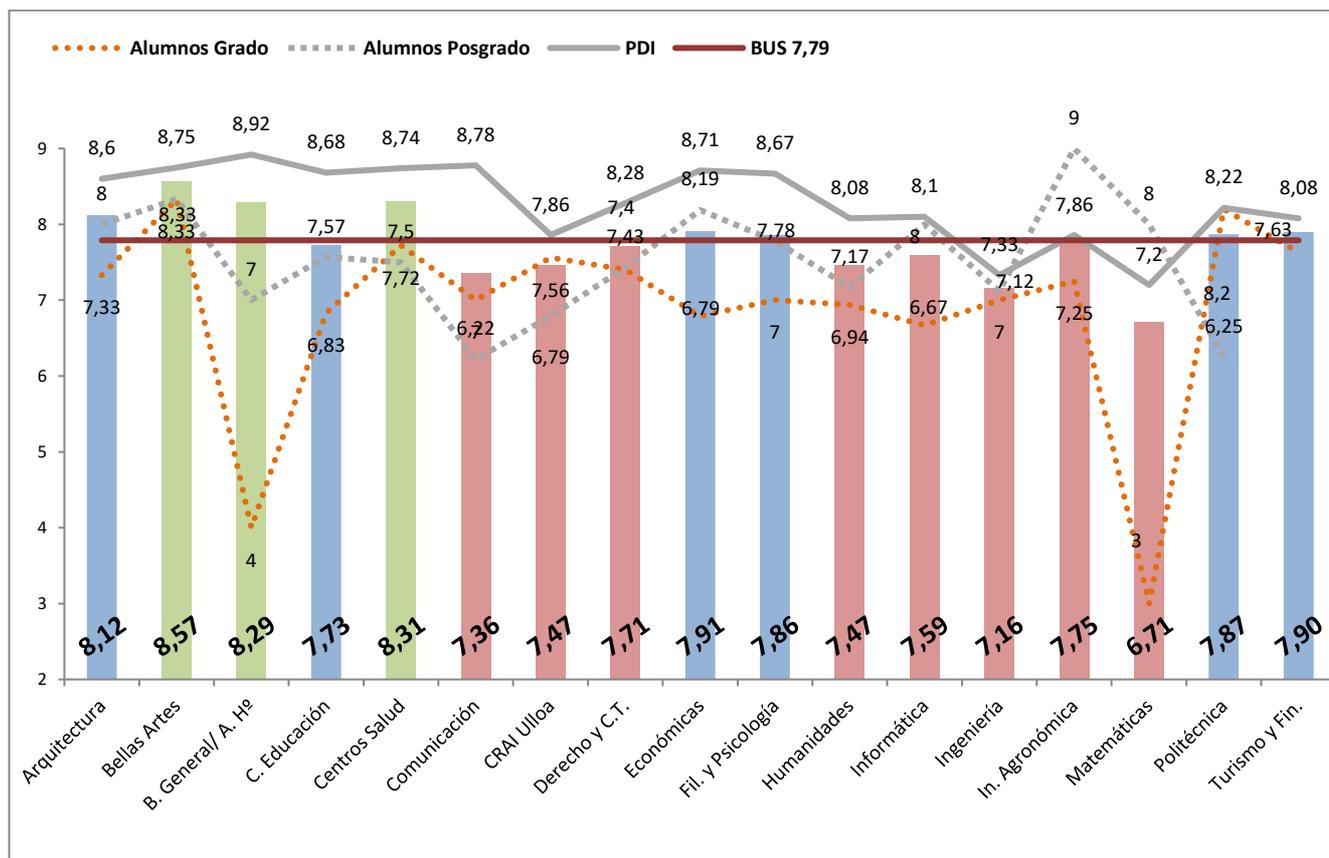
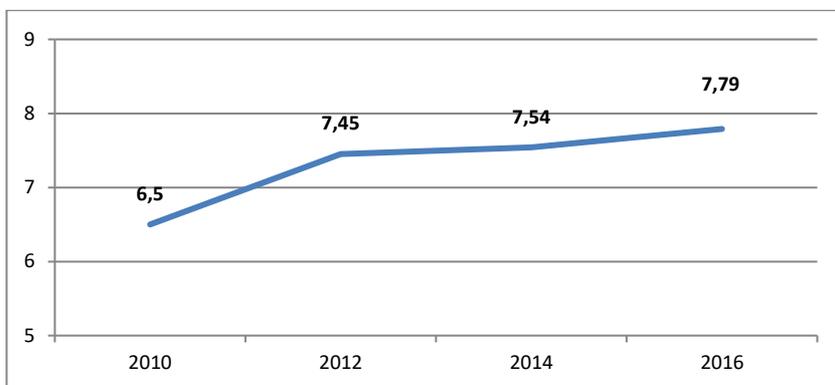
13. La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo o estudio



INCREMENTO: + 0.24

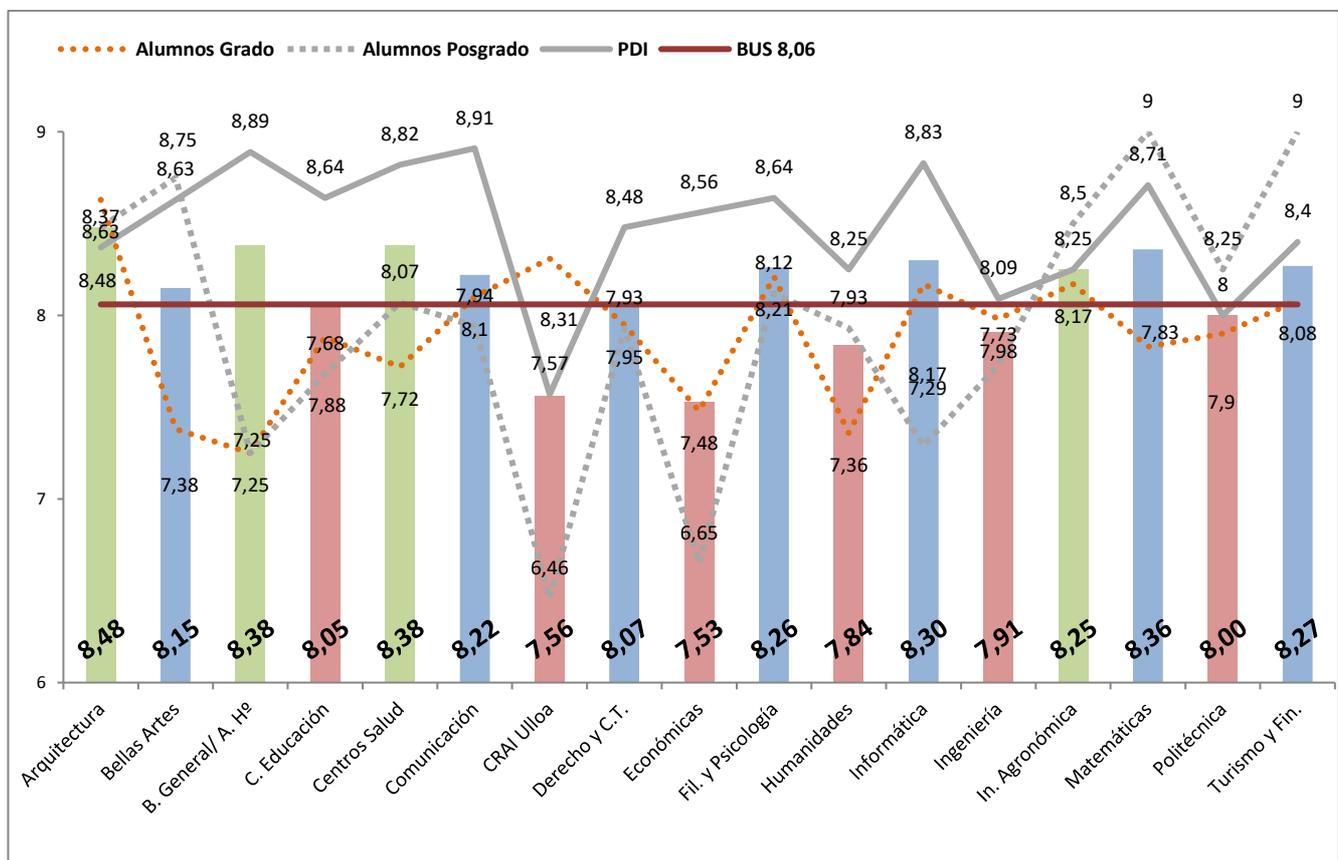
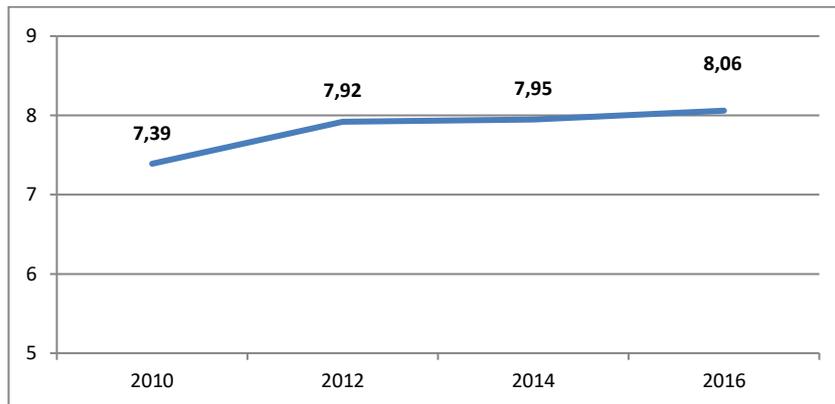
14. ¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO. Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad (Si no ha asistido, no conteste)

Años anteriores: Los cursos de formación organizados por la Biblioteca le han resultado útiles.



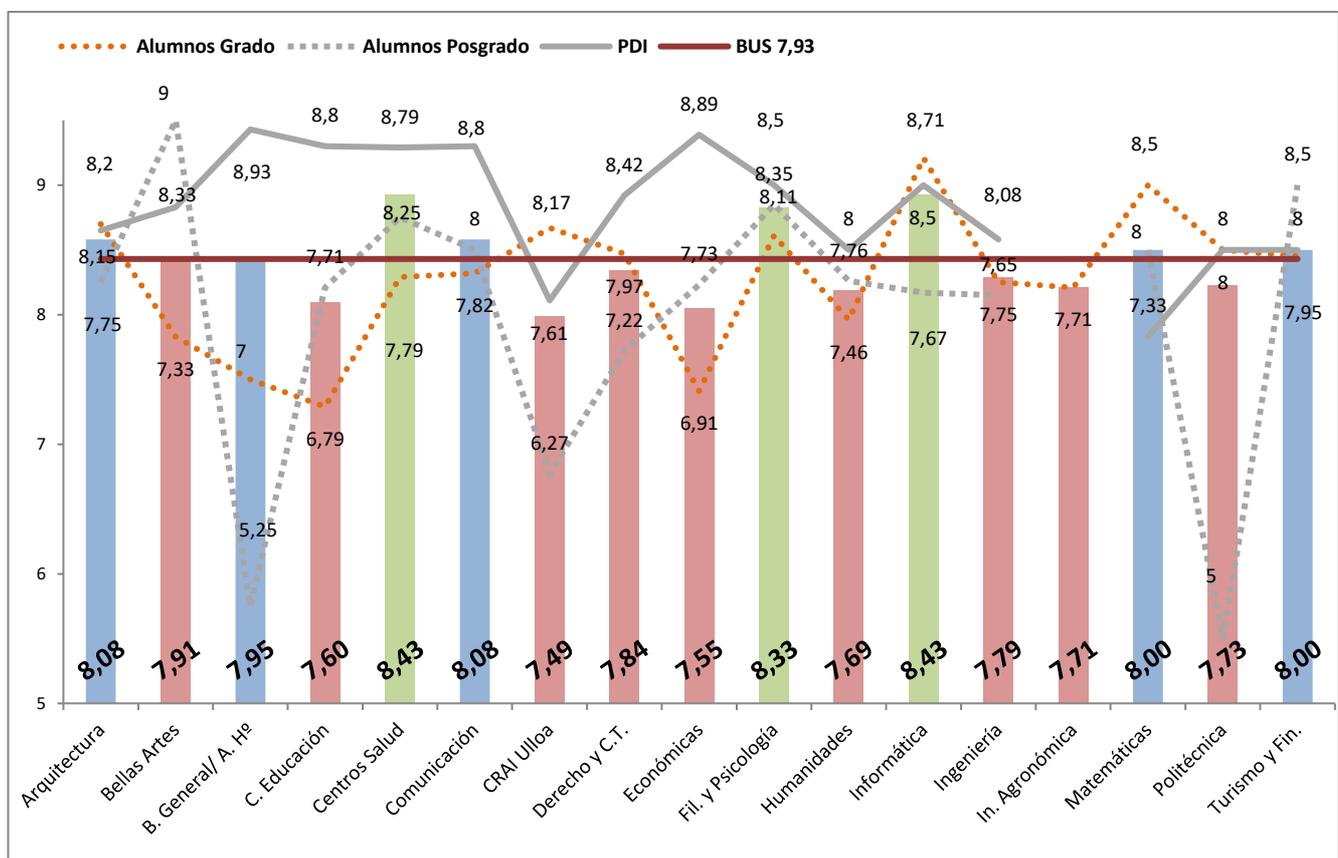
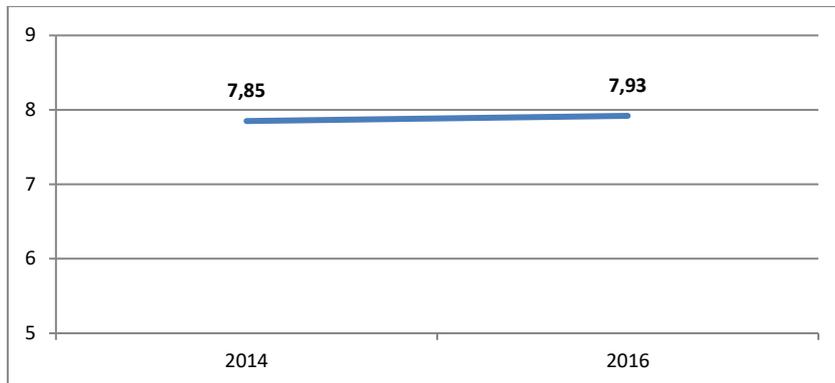
INCREMENTO: + 0.25

15. El funcionamiento global del servicio de préstamo es el adecuado



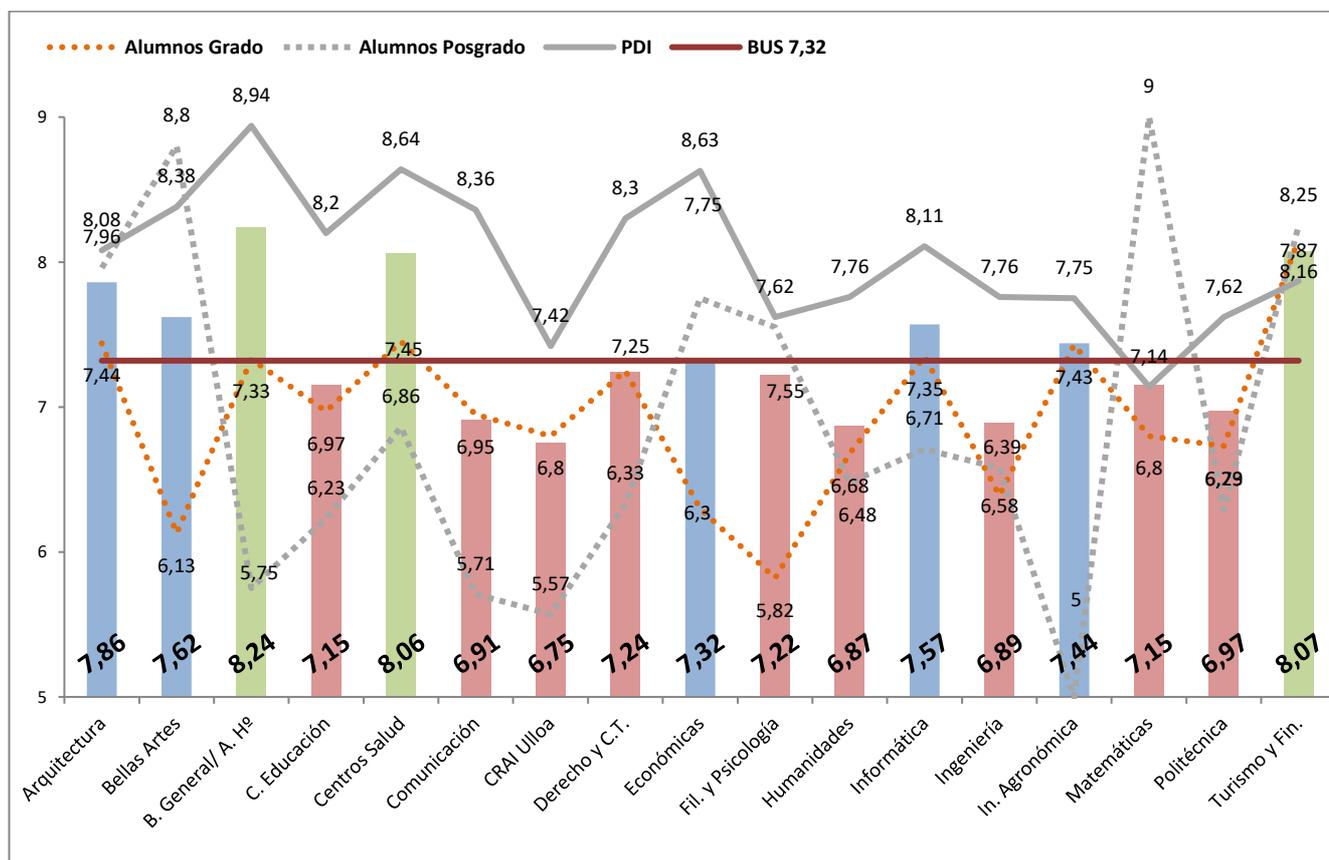
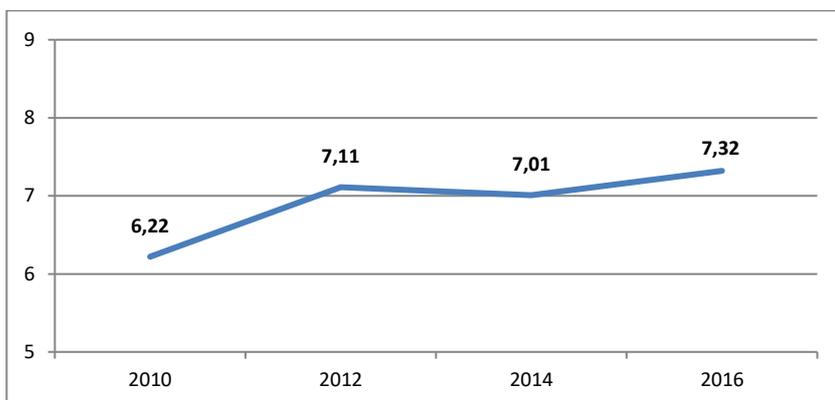
INCREMENTO: + 0.11

16. El servicio Pregunta al Bibliotecario le resulta útil



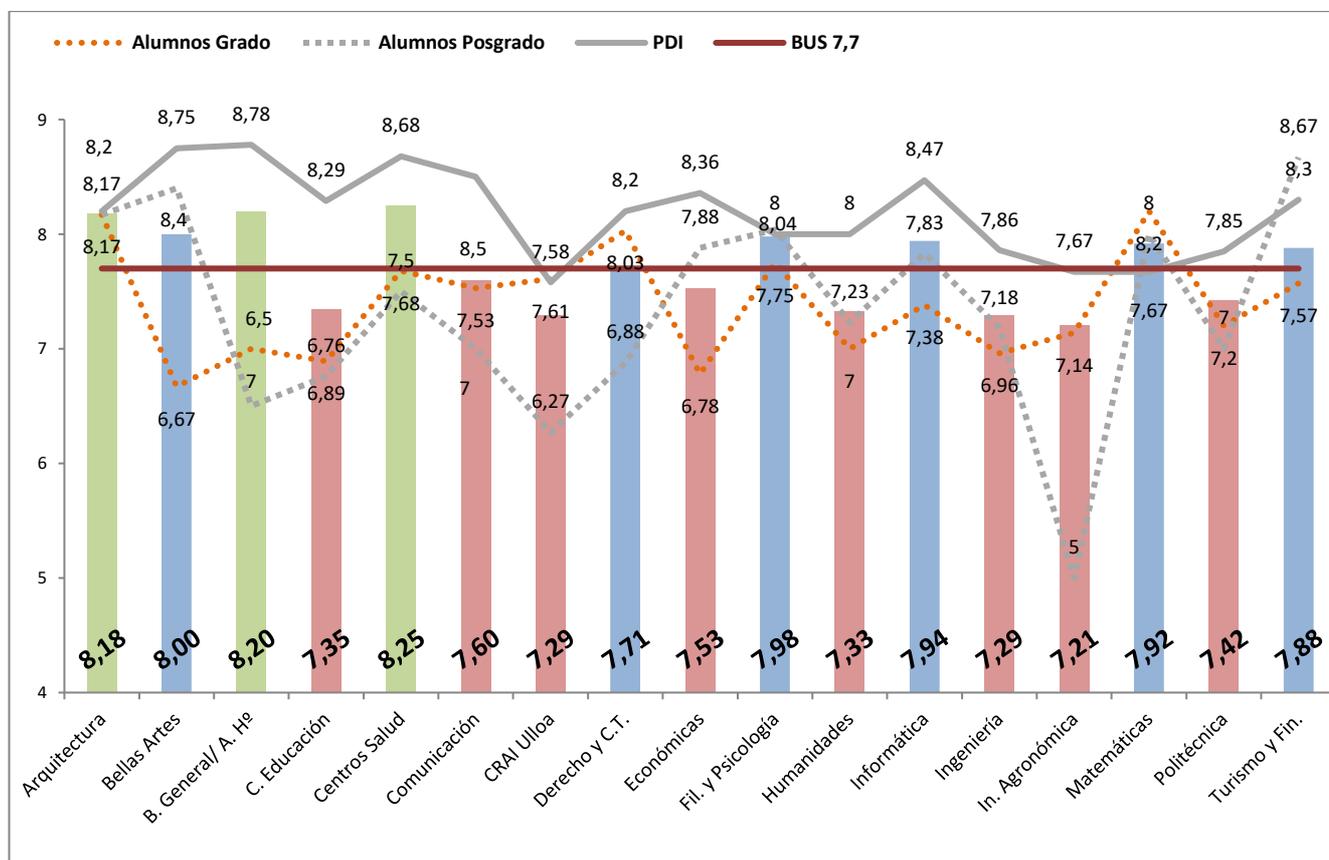
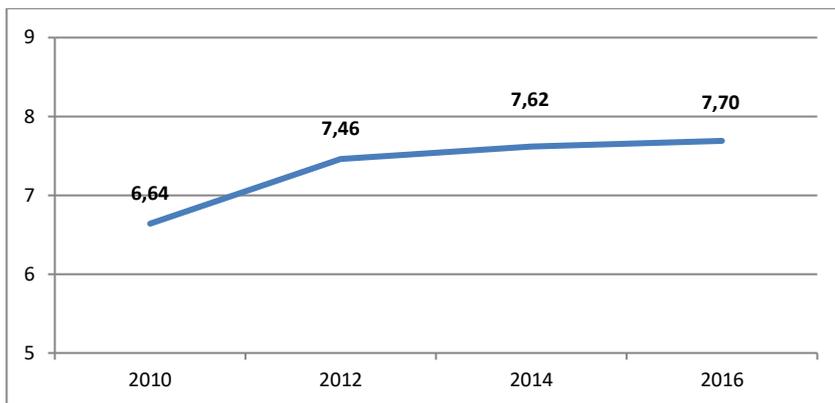
INCREMENTO: + 0.08

17. Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca



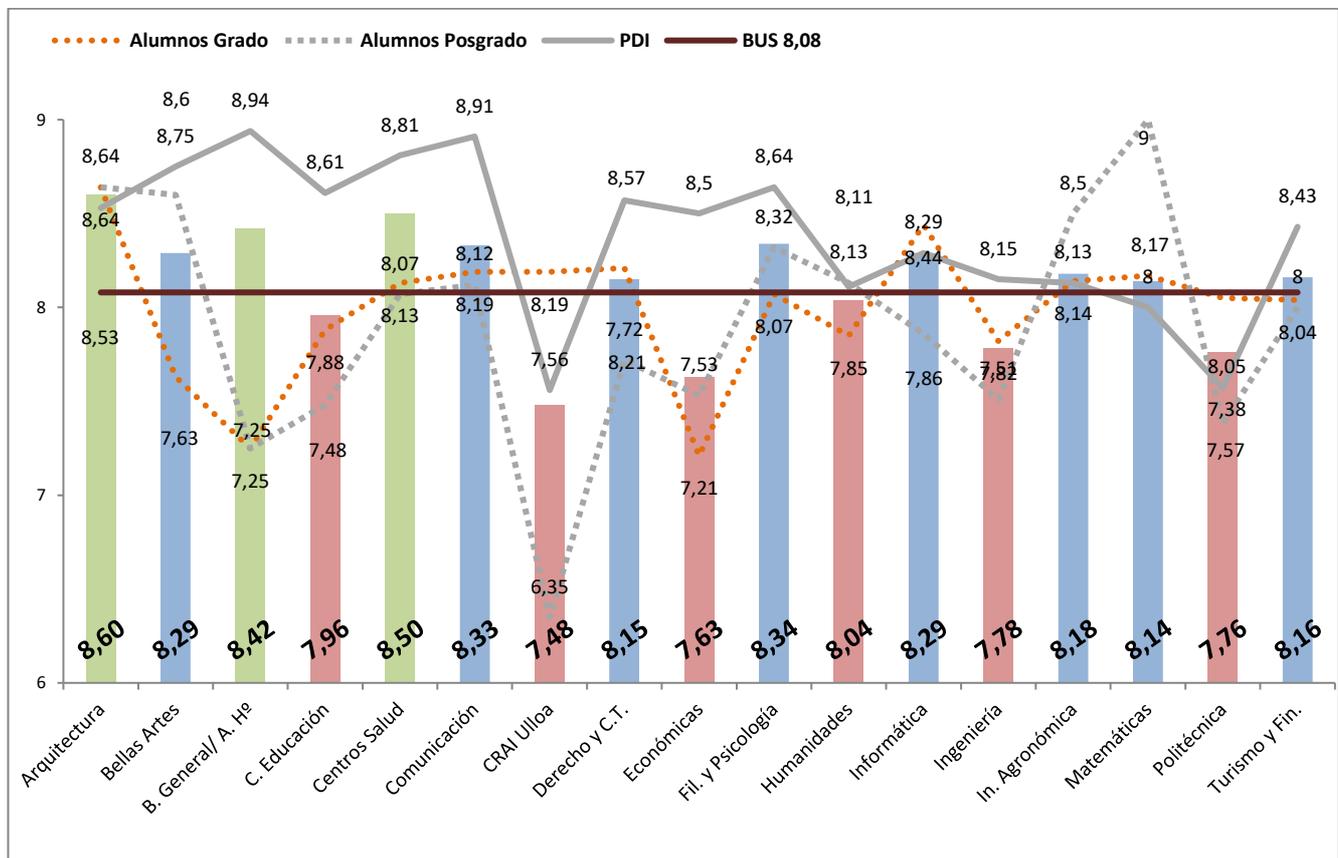
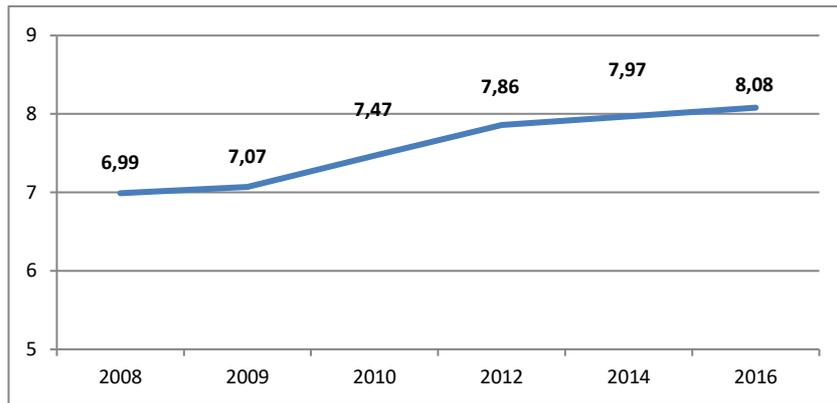
INCREMENTO: + 0.31

18. La información disponible en las guías elaboradas por la Biblioteca le resultan útiles



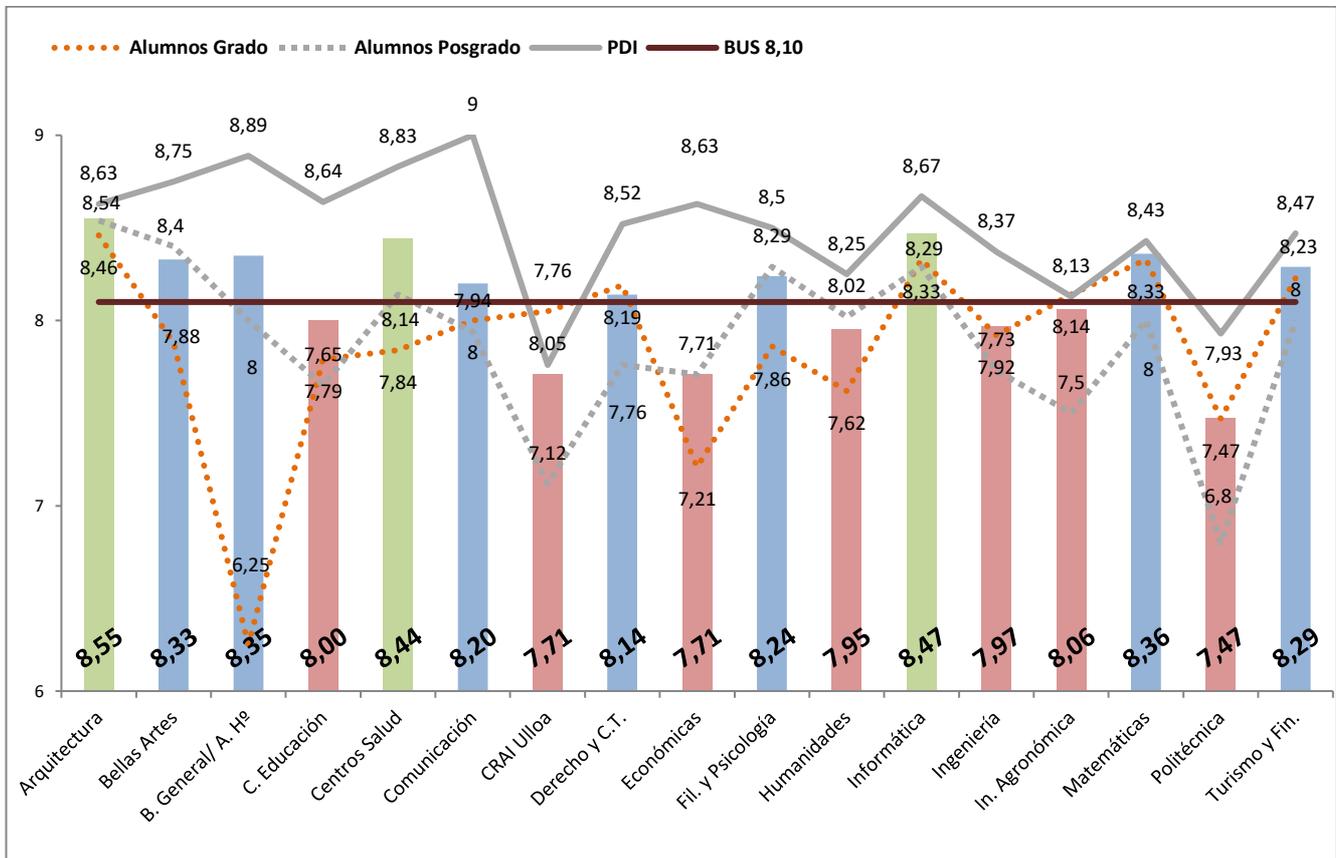
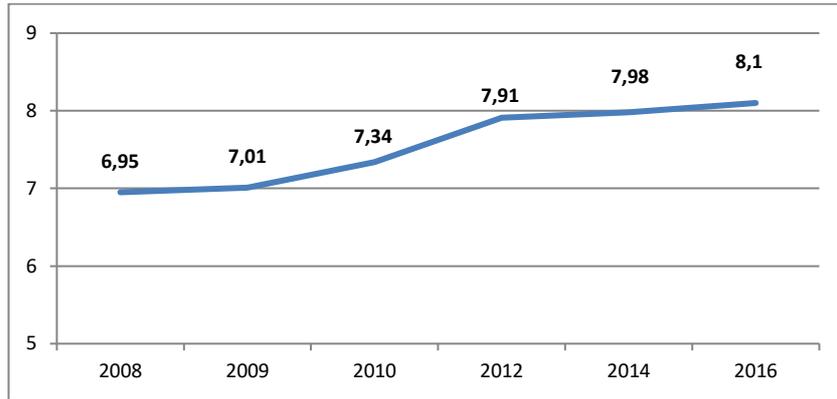
INCREMENTO: + 0.08

19. La Biblioteca contribuye a mi progreso académico



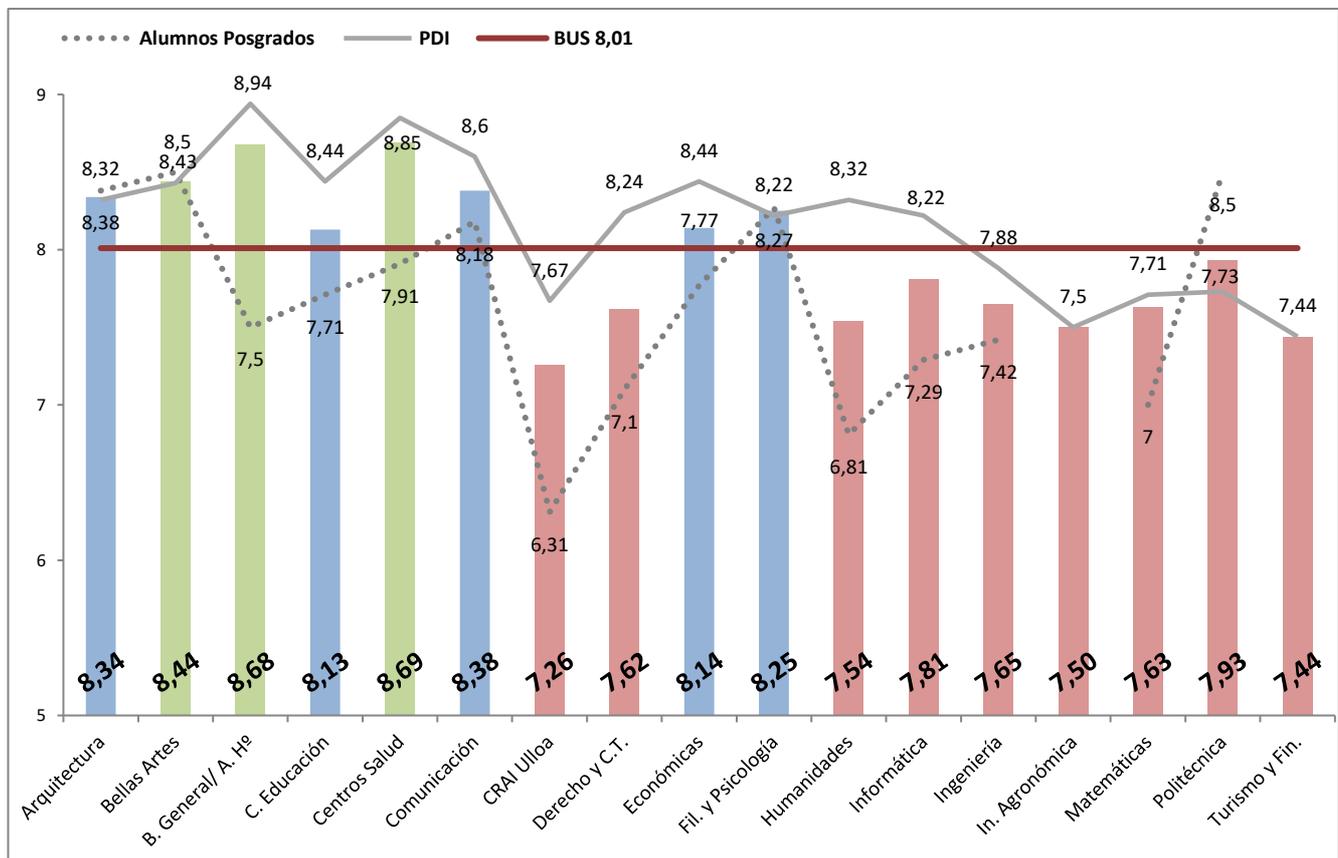
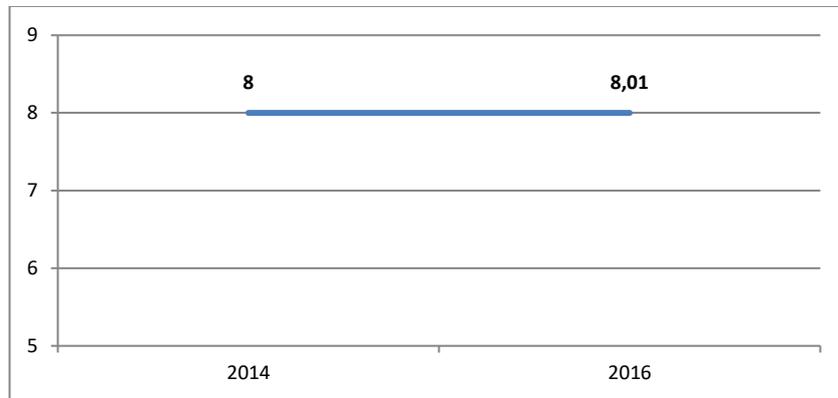
INCREMENTO: + 0.11

20. *Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca*



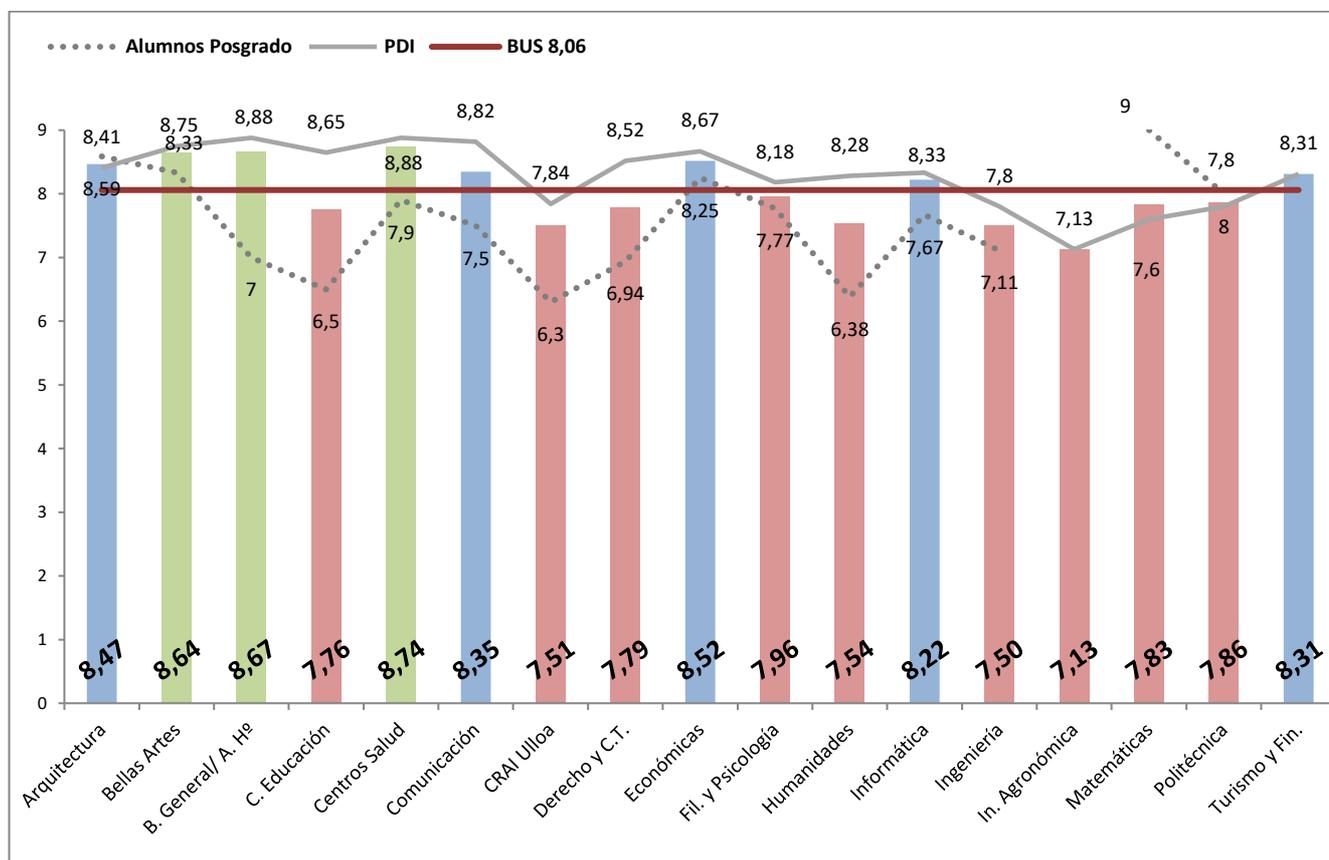
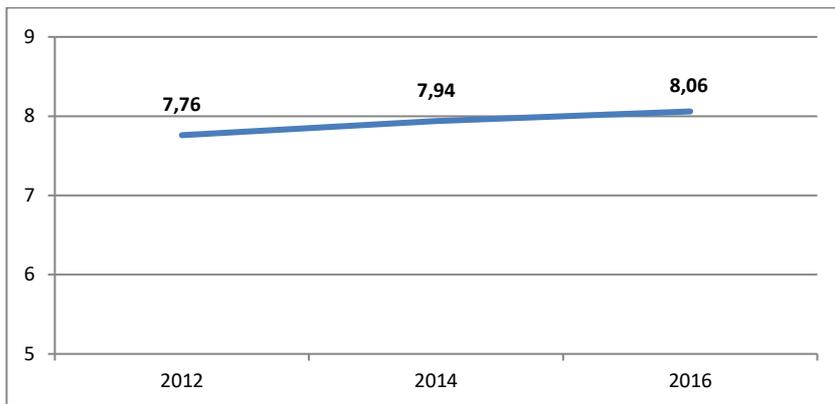
INCREMENTO: + 0.03

21. El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio (solo Posgrados y PDI)



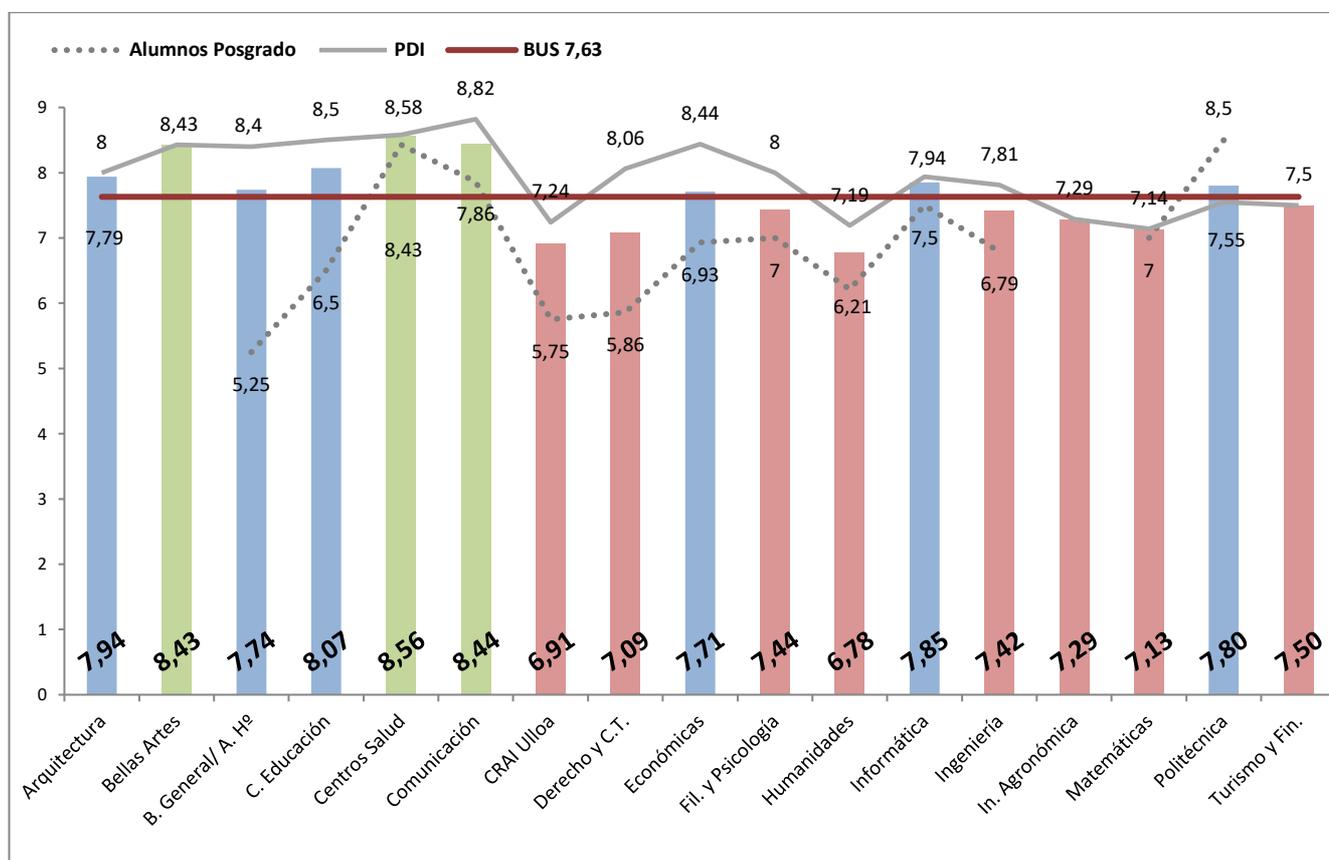
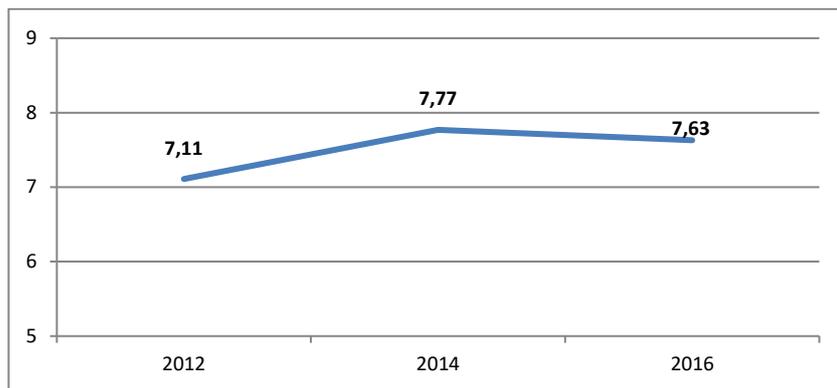
INCREMENTO: + 0.01

22. Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc... ¿Le resultan útiles? satisfactorio (solo Posgrados y PDI)
(Ítem 22: Todos y posgrados; ítem 19: Profesores)



INCREMENTO: + 0.12

23. Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable (solo Posgrados y PDI) (ítem 23: Todos y posgrados; ítem 13: Profesores)



DECREMENTO: - 0.14

7. ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS DE LAS RESPUESTAS DE TEXTO LIBRE

Tras la realización de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2016 se han analizado los comentarios recogidos en las tres preguntas abiertas del cuestionario y que hacen referencia a:

- ¿Qué aspectos considera más satisfactorios en relación con su biblioteca?
- ¿Qué aspectos considera menos satisfactorios en relación con su biblioteca?
- ¿Qué considera necesario para mejorar los servicios de la biblioteca?

El objetivo es detectar las expectativas de los usuarios de la Biblioteca y analizar sus valoraciones con el fin de aplicar las mejoras necesarias. Para ello se han clasificado las respuestas en categorías y dentro de ellas, el ámbito concreto sobre el que incide el comentario aportado por los usuarios.

De las 1.110 encuestas realizadas han expresado su opinión el 46 % de los participantes (69 % en la encuesta anterior) sobre algunos de los aspectos más satisfactorios e insatisfactorios de la biblioteca, así como sugerencias de mejora. Una vez clasificado, se han recogido un total de 1.951 comentarios (2.360 en 2015). De ellos, el 45 % han sido opiniones satisfactorias sobre los servicios que la Biblioteca ofrece (tanto por cierto similar al de la encuesta anterior, con un 46 %), el 31 % desfavorables (26 % en 2015) y el 24 % (28 % en 2015) representan las sugerencias de mejora que los usuarios de las Biblioteca nos proponen para tener en cuenta de cara a las posibles acciones de mejora.

Todas las respuestas obtenidas se han clasificado tanto por el tipo de usuario (alumnos de grado, posgrado y profesores) como por la Biblioteca de Área que evalúan. También, para delimitar los comentarios se han ordenado en función de la temática a la que se refieren, teniendo como base la tabla que se muestra a continuación, ya utilizada en encuestas anteriores.

ÁREA	ÁMBITO CONCRETO	Aclaración
ATENCIÓN AL USUARIO	Atención al usuario	Sobre la atención por parte del personal, trato al usuario, resolución de problemas, todo lo referente al servicio prestado en mostrador, etc.
COMUNICACIÓN, MARKETING	Difusión	Sobre comunicación a usuarios de novedades, cursos y formación, nuevos servicios, página web, recursos, etc.
COMUNICACIÓN, MARKETING	Formación	
COMUNICACIÓN, MARKETING	Web	
EQUIPAMIENTO, COMUNICACIONES	Autopréstamo	
EQUIPAMIENTO, COMUNICACIONES	Reprografía	Recoge todo lo referente a fotocopiadoras, impresoras, escáneres, etc.
EQUIPAMIENTO, COMUNICACIONES	E-Reader	
EQUIPAMIENTO, COMUNICACIONES	Ordenadores	Entra todo lo que tiene que ver con las tecnologías. Aclarar que muchos comentarios no podemos distinguir si se refieren a portátiles para préstamo o a los equipos de consulta, en estos casos se han incluido en esta categoría. También se han incluido los comentarios sobre el mal uso por parte de los usuarios, deficiencias, mal estado de los mismos, escasez de equipos, problemas en teclados, ratones, etc.
EQUIPAMIENTO, COMUNICACIONES	Portátiles	
EQUIPAMIENTO, COMUNICACIONES	Redes	Sobre wifi, problemas de acceso, velocidad, etc.

FAMA	FAMA	Todo lo relativo al catálogo, problemas de acceso, desconocimiento de los usuarios para las búsquedas , metabuscador, etc.
FONDOS, COLECCIONES	Estado material	Fondos en mal estado
FONDOS, COLECCIONES	Fondos	Sobre todo falta de ejemplares, obsolescencia de los mismos, tardanza en la disponibilidad del material pedido, etc. Hemos incluido material librario y no librario (cd, películas, etc.)
FONDOS, COLECCIONES	Recursos-e	Accesibilidad a recursos-e, bases de datos, suscripción a revistas o libros electrónicos, etc.
FONDOS, COLECCIONES	Revistas	Solo referidos a publicaciones periódicas impresas
HORARIOS	Horario	Horario de las Bibliotecas, festivos, fin de semana, etc.
INSTALACIONES, ESPACIOS	Climatización	Aires acondicionados, calefacción, temperatura, etc.
INSTALACIONES, ESPACIOS	Departamentos	Referido a disponibilidad de los fondos de departamento, horarios de atención, etc.
INSTALACIONES, ESPACIOS	Electrificación	
INSTALACIONES, ESPACIOS	Espacios	La mayor parte de los comentarios se refieren a temas generales de salas, falta de espacio, disposición del mobiliario en las mismas, mal uso de los puestos de lectura, reservan plazas y no hay nadie utilizándolas, etc.
INSTALACIONES, ESPACIOS	Hemeroteca	Referido solo a espacios o servicios sobre publicaciones periódicas.
INSTALACIONES, ESPACIOS	Iluminación	
INSTALACIONES, ESPACIOS	Limpieza	
INSTALACIONES, ESPACIOS	Mobiliario	Mobiliario incomodo o estropeado.
INSTALACIONES, ESPACIOS	Ordenación	Disposición de los fondos en las salas, libre acceso, temas de estanterías, colocación de material utilizados, sistemas de ordenación complicados, etc.
INSTALACIONES, ESPACIOS	Buen ambiente	Comentarios específicos sobre el buen ambiente de estudio apreciado por los encuestados
INSTALACIONES, ESPACIOS	Ruido	
INSTALACIONES, ESPACIOS	Salas trabajo	Falta de salas de trabajo en grupo, reservas de las mismas, mal uso, etc.
PRÉSTAMO	Intercampus	Préstamo intercampus
PRÉSTAMO	Normas	Relativo a todo lo referente a la cantidad de material que puedes sacar, tipo de material prestable, reservas, renovaciones, sanciones, etc.
PRÉSTAMO	PI	Préstamo Interbibliotecario.

7.1 PARTICIPACIÓN

El índice de participación en el cumplimiento de las preguntas abiertas ha sido del 46 % de los encuestados. Si los analizamos por tipo de usuario, el mayor número de comentarios los realizan los alumnos de grado (43 %), Alumnos de posgrado (32 %) y PDI (25 %).

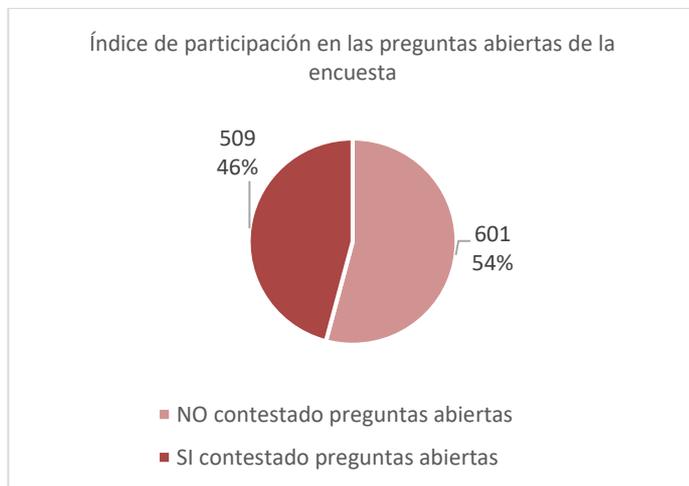


Gráfico 10. Índice de Participación

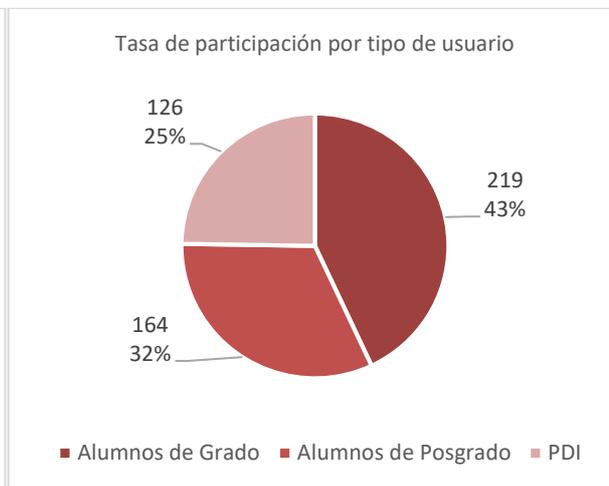


Gráfico 11. Índice de participación por tipo de usuario

En cuanto a la participación por Bibliotecas, Humanidades, Arquitectura e Ingeniería son los Centros con más participación. Tal como se ve en la gráfica siguiente, varias Bibliotecas superan la media de comentarios (30), y en la parte de menos participación se encuentran la Biblioteca General, Ing. Agronómica y Matemáticas.

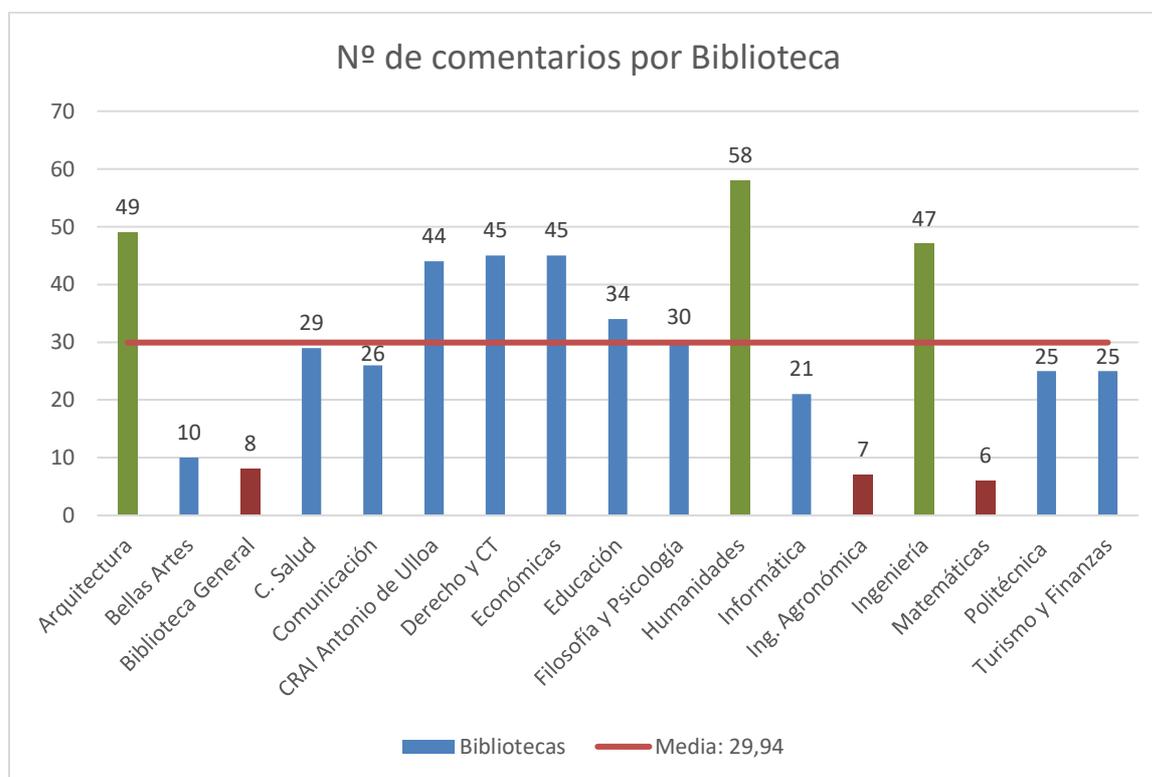


Gráfico 12. Nº de comentarios por Biblioteca

7.2 VALORACIÓN GENERAL

Analizados los 1.951 comentarios, predomina el nivel de **satisfacción general** entre los usuarios de las Bibliotecas de la Universidad de Sevilla, con un 45 % de los comentarios positivos; los menos satisfactorios, representan el 31 % de las opiniones y el 24 % de las observaciones hacen referencia a los aspectos de mejora que los usuarios de las Bibliotecas llevarían a cabo.

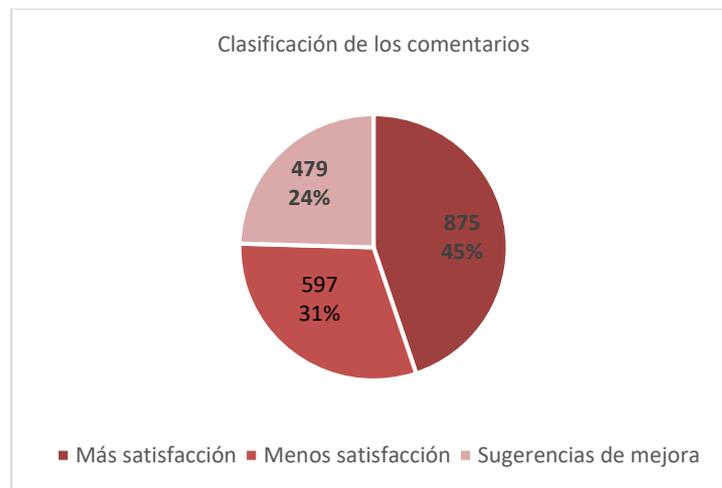


Gráfico 13. Nº de comentarios según su tipología

La atención al público, los fondos y colecciones (monografías y revistas tanto impresas como digitales, y el material audiovisual) cuentan con el beneplácito de la comunidad universitaria encuestada. Los espacios e instalaciones tienen tanto defensores como detractores; en todas las Bibliotecas hay usuarios que por una parte demandan más espacios, mobiliario más cómodo y más salas de trabajo y por el contrario, hay otros encuestados que están contentos con las Bibliotecas y la combinación de instalaciones y profesionales que solucionan las consultas e incidencias que se les plantean.

Los aspectos menos satisfactorios hacen referencia a cuestiones relacionadas con la falta de espacio ya sea porque la Biblioteca se ha quedado pequeña en relación con el número de alumnos o bien porque el usuario demanda más puestos de lectura. Consideran como aspecto menos satisfactorio, además, la obsolescencia de la colección y la política de préstamo.

Preguntados por las mejoras que harían para mejorar el servicio, la mayoría de los comentarios recogidos consideran que ampliar las instalaciones y espacios, invertir más presupuesto en ampliar las colecciones físicas y digitales y revisar la política de préstamo, mejorarían los servicios ofrecidos por la Biblioteca de la Universidad de Sevilla.

7.3 ASPECTOS MÁS SATISFACTORIOS

La clasificación de los comentarios satisfactorios aporta 875 apuntes en el ítem “¿Qué aspectos considera más satisfactorios en relación con su biblioteca?” (1.080 comentarios en la encuesta de 2015). Por tipología de usuario, el mayor número de comentarios lo aportan los alumnos de grado, con un 38 % (45 % en 2015) seguidos por los de posgrado con un 34 % (24 % en 2015) y PDI con un 28 % (31 % en 2015).

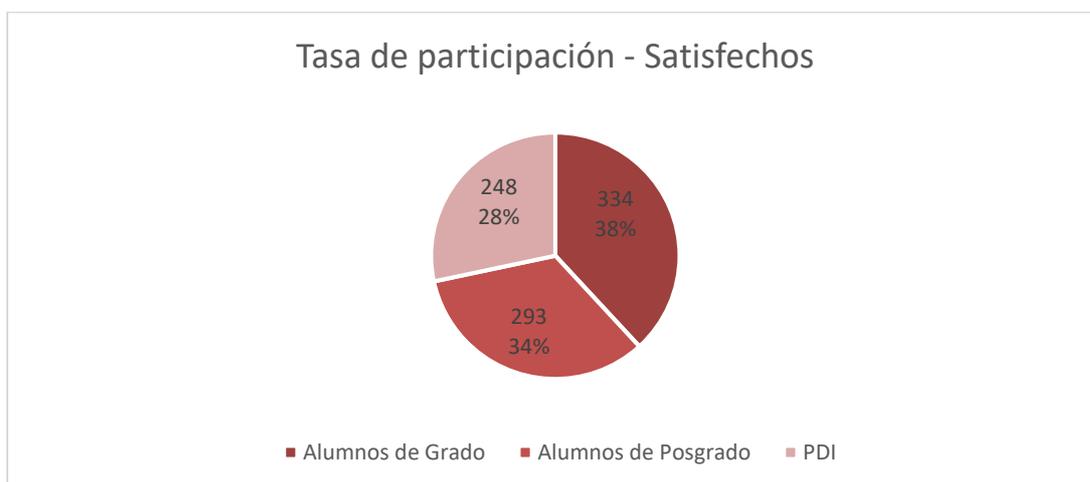


Gráfico 14. Tasa de participación – Comentarios satisfactorios

Tal como muestra la gráfica siguiente, la atención al usuario, los fondos y colecciones y las instalaciones y espacios acumulan más del 77 % de los comentarios. Mantener y potenciar estos ítems junto con la mejora en cuestiones relacionadas con el préstamo y servicios en general conseguiría un satisfacción en torno al 90 %.

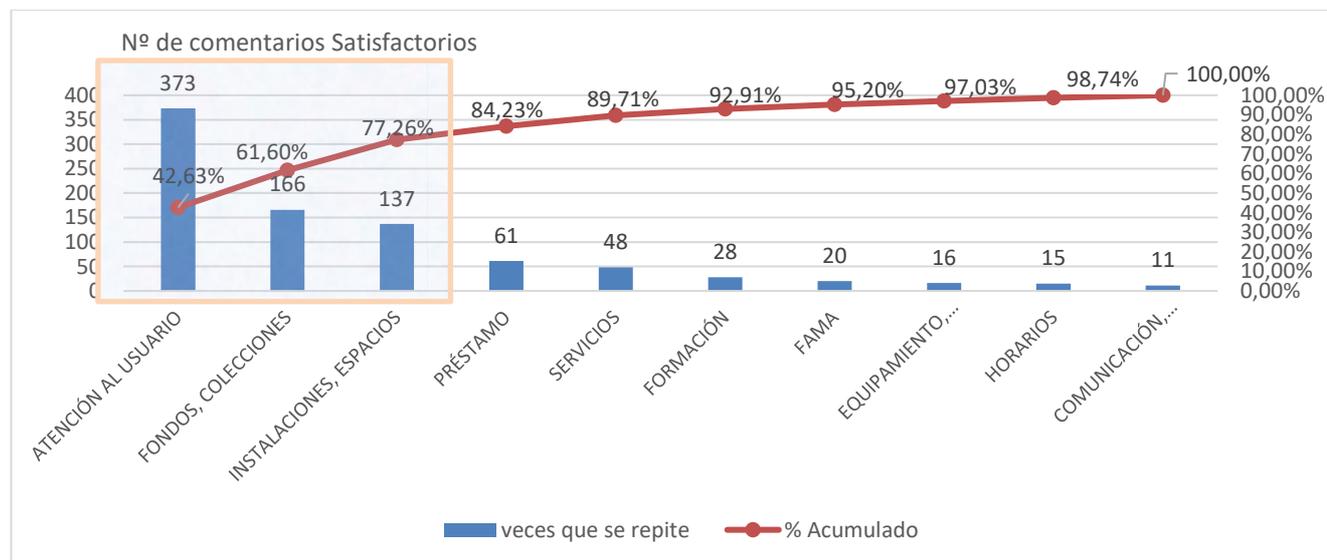


Gráfico 15. Número de comentarios positivos

A continuación se van a destacar aquellos aspectos relevantes:

Atención al usuario: 373 comentarios. Los usuarios que más comentarios han aportado son los de las Bibliotecas de Arquitectura, Humanidades y Centros de la Salud. Respecto al contenido, positivamente en todas la Bibliotecas, el trato y la competencia del personal a la hora de resolver dudas, el compromiso y la buena disposición por hacer un buen trabajo tanto en la solución de las dudas en los mostradores como en la resolución de preguntas sobre investigación.

Fondos, colecciones: 166 comentarios. Los usuarios que más comentarios han aportado son los de las Bibliotecas Arquitectura, Humanidades e Ingeniería y CRAI Antonio de Ulloa. Valoran positivamente el material bibliográfico disponible y sus variados formatos, la gran amplitud del catálogo a nivel de monografía y publicaciones periódicas, el amplio abanico de materias y su accesibilidad.

Instalaciones, espacios: 137 comentarios. Los usuarios que más comentarios han aportado son los de las Bibliotecas de Ingeniería, CRAI Antonio de Ulloa y Educación. Valoran los espacios por su silencio y ambiente de trabajo tranquilo, iluminación, amplitud, comodidad, salas de trabajo, salas de investigación para doctorandos, señalización, número de plazas de lectura, etc.

Otros aspectos a tener en cuenta hacer referencia a:

Préstamo: los usuarios valoran positivamente el préstamo de libros, videoteca, autopréstamo, variedad de préstamos y de ejemplares, préstamo interbibliotecario, facilidad para realizar renovaciones de material prestado, etc.

Servicios: en líneas generales se valora el funcionamiento de la Biblioteca en general y los diferentes servicios que se ofrecen, principalmente el servicio de petición de compra de títulos y la dedicación de la Biblioteca por servir a la comunidad universitaria.

Formación: interés por los cursos de formación que las Bibliotecas imparten sobre uso de los recursos disponibles, competencias informacionales y de apoyo al investigador, el asesoramiento en sexenios y acreditaciones, realización del TFG y TFM y el compromiso con la formación y difusión de la investigación del PDI de la US.

FAMA: funcionamiento del Catálogo **FAMA**, su fácil uso y su disponibilidad 24/7.

Equipamiento, comunicaciones: disponibilidad de material audiovisual e informático para uso de los usuarios (portátiles, tabletas, escáner, cargadores, autopréstamo...).

Horarios: en general los horarios de apertura y que algunas Bibliotecas abran los sábados.

Comunicación, marketing: la difusión de los trabajos de investigación así como su promoción, la información en redes sociales, página web y el nuevo servicio de *WhatsApp*.

El grueso de los comentarios, tal como hemos visto, hace referencia, al igual que en la encuesta de 2015, a la satisfacción con el trato/atención/disponibilidad del personal para resolver dudas, los fondos y colecciones y las instalaciones y espacios. Continuar con su correcta gestión y mejora supondría incrementar en más del 77 % la satisfacción de los usuarios de las Bibliotecas de la US.

7.4 ASPECTOS MÁS SATISFACTORIOS POR TIPO DE USUARIO

Si atendemos por tipo de usuario la clasificación de los comentarios satisfactorios, aportaría como datos reseñables:

- De los tres grupos de interés, el PDI es el colectivo que más valora la atención al usuario (153 comentarios).
- Los alumnos de grado y posgrado son los que más opinan sobre las instalaciones y los espacios (77 y 53 comentarios respectivamente).
- De los encuestados, ningún PDI ha comentado nada sobre el equipamiento y las comunicaciones
- En temas relacionados con la formación, hay un bajo índice de comentarios de los alumnos de grado en temas formación el mayor número de comentarios los aporten los alumnos de grado y PDI (ambos con 13 comentarios).
- Las similitudes entre los alumnos de grado y posgrado en temas relacionados con los fondos y colecciones, préstamo, **FAMA** y horarios.
- Las similitudes entre los alumnos de posgrado y PDI en temas relacionados con la formación, Servicios y comunicación y marketing.

En la tabla siguiente se pueden observar el resto de similitudes y diferencias tanto las áreas como el tipo de usuario que ha realizado los comentarios.

Área	Alumnos de Grado	Alumnos de Posgrado	PDI	totales
ATENCIÓN AL USUARIO	124	96	153	373
FONDOS, COLECCIONES	64	64	38	166
INSTALACIONES, ESPACIOS	77	53	7	137
PRÉSTAMO	25	26	10	61
SERVICIOS	14	17	17	48
FORMACIÓN	2	13	13	28
FAMA	9	8	3	20
EQUIPAMIENTO, COMUNICACIONES	12	4	0	16
HORARIOS	6	7	2	15
COMUNICACIÓN, MARKETING	1	5	5	11
Total	334	293	248	875

ALUMNOS DE GRADO

El análisis de los 334 comentarios de los alumnos de grado aporta que la atención al usuario, las instalaciones, espacios y los fondos, colecciones generan más del 79 % de los aspectos satisfactorios, tal como refleja la siguiente gráfica.

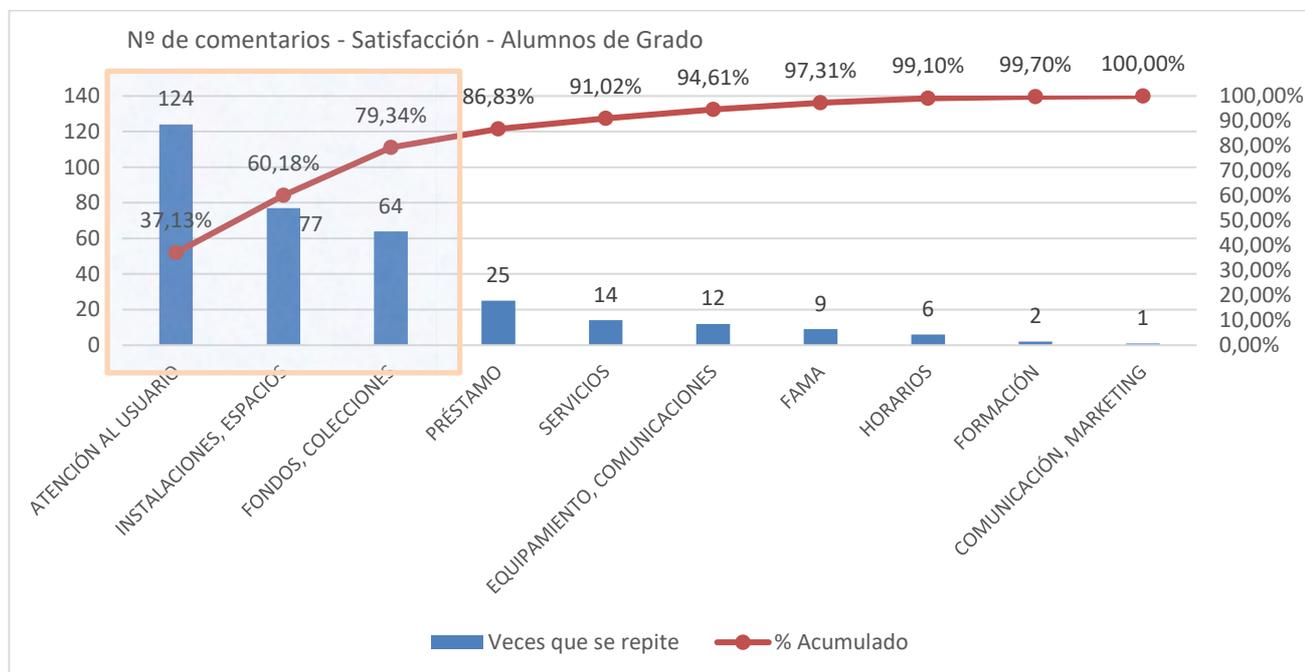


Gráfico 16. Número de comentarios satisfactorios de los alumnos de grado

ALUMNOS DE POSGRADO

El análisis de los comentarios de los alumnos de posgrado, aporta pequeñas diferencias respecto a los alumnos de grado. Para éste colectivo, más del 70 % de la satisfacción viene proporcionada por la atención al usuario, fondos y colecciones e instalaciones y espacios.

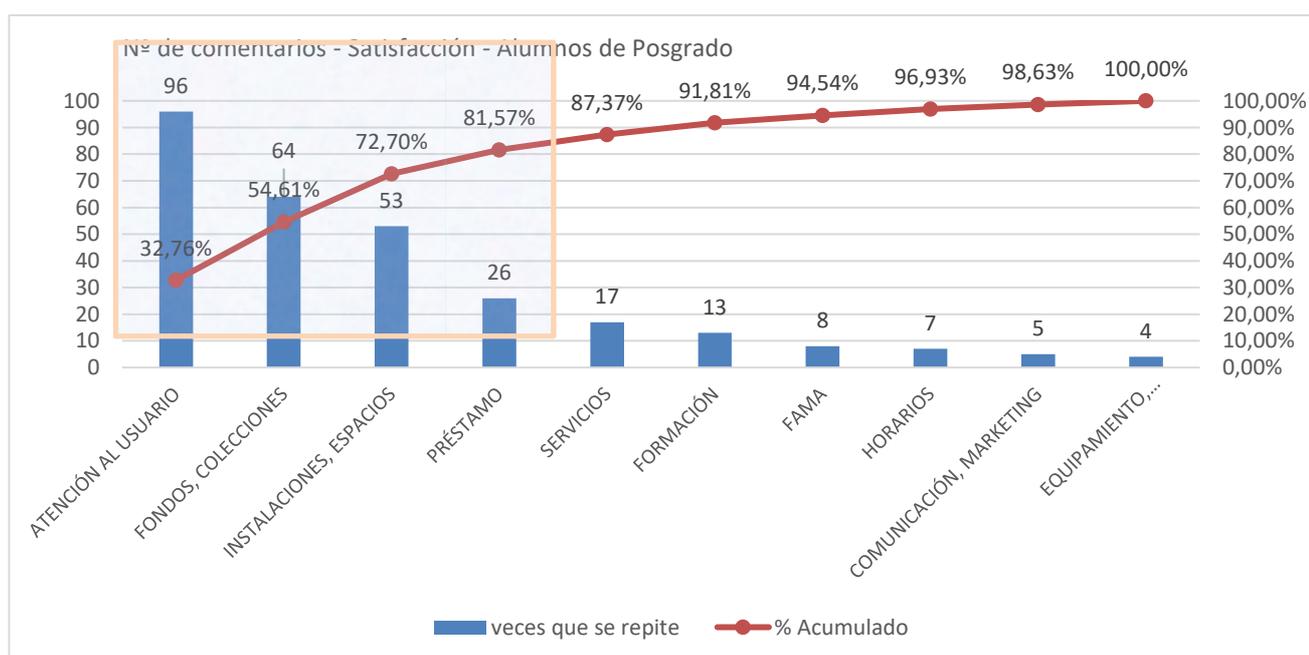


Gráfico 17. Número de comentarios satisfactorios de los alumnos de posgrado

PDI

El análisis de los comentarios del PDI aporta como diferencia con respecto a los dos grupos anterior que las instalaciones, espacios no se encuentran dentro de las 3 primeras áreas de satisfacción, que sí son coincidentes en la atención al usuario y los fondos y colecciones. En tercer lugar aparecen los servicios, en general, que la BUS ofrece tanto presenciales como virtuales. El conjunto de las tres áreas citadas representarían más de 83 % de los aspectos satisfactorios para este colectivo.

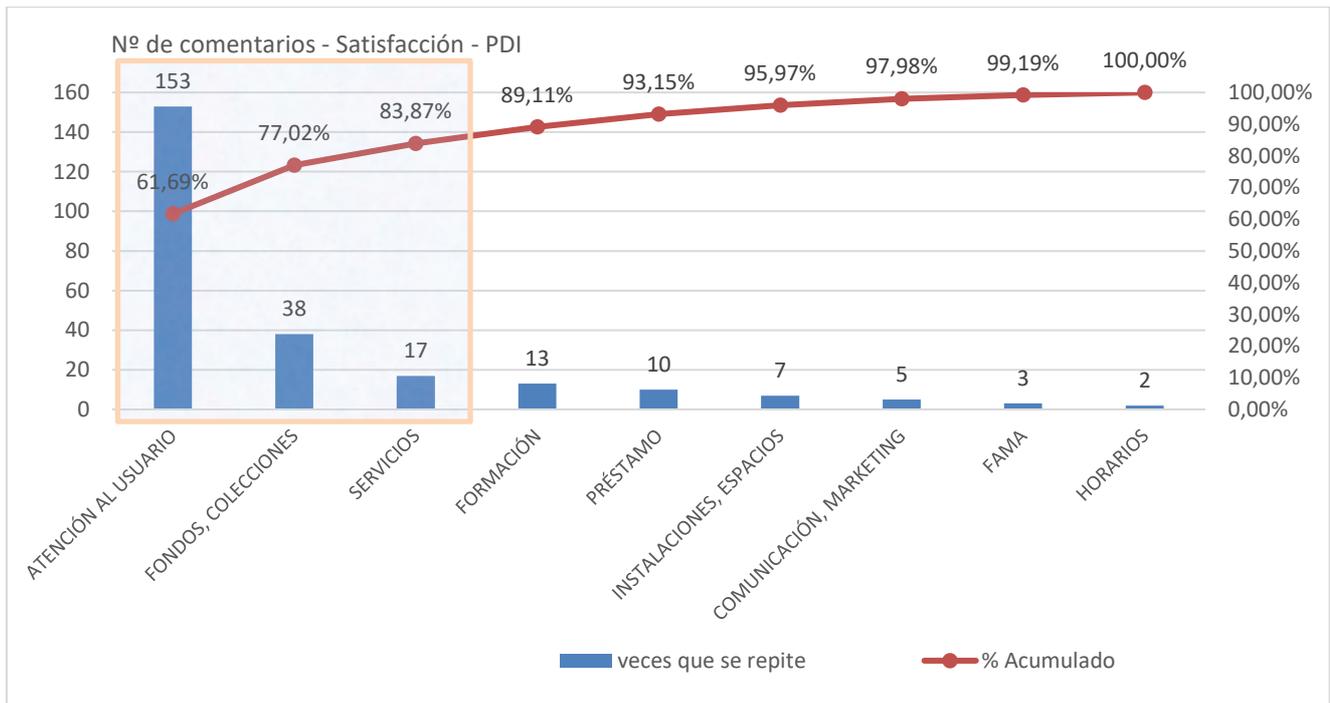


Gráfico 18. Número de comentarios satisfactorios del PDI

ASPECTOS MENOS SATISFATORIOS

La clasificación de los comentarios menos satisfactorios aporta 597 observaciones en el ítem “¿Qué aspectos considera menos satisfactorios en relación con su biblioteca?” (624 en la encuesta de 2015). Por tipología de usuario, el mayor número de comentarios lo aportan los alumnos de grado, con un 45 % (52 % en 2015) seguidos por los alumnos de posgrado, con un 31 % (28 % en 2015) y el PDI con un 24 % (20 % en 2015).

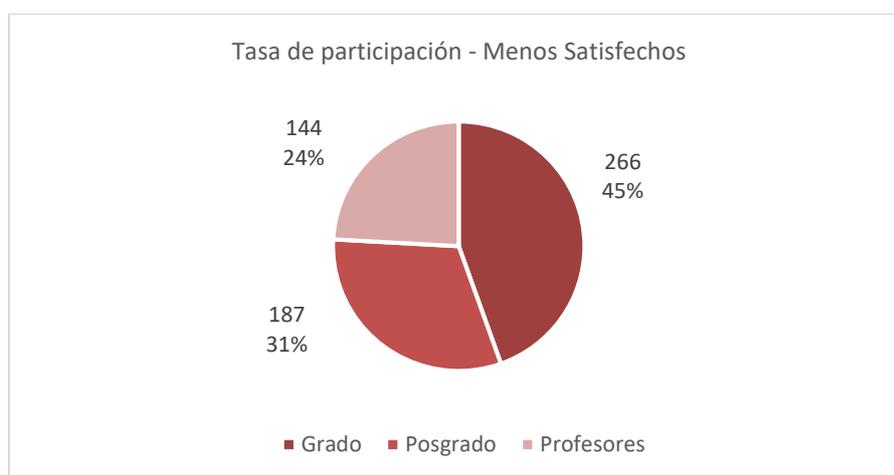


Gráfico 19. Tasa de participación – Comentarios Menos satisfechos

Tal como muestra la gráfica siguiente, incidir en las instalaciones, espacios, fondos y colecciones, equipamiento y comunicaciones, que acumulan más del 75 % de los comentarios, conseguiría que la insatisfacción en estos ítems disminuyera considerablemente.

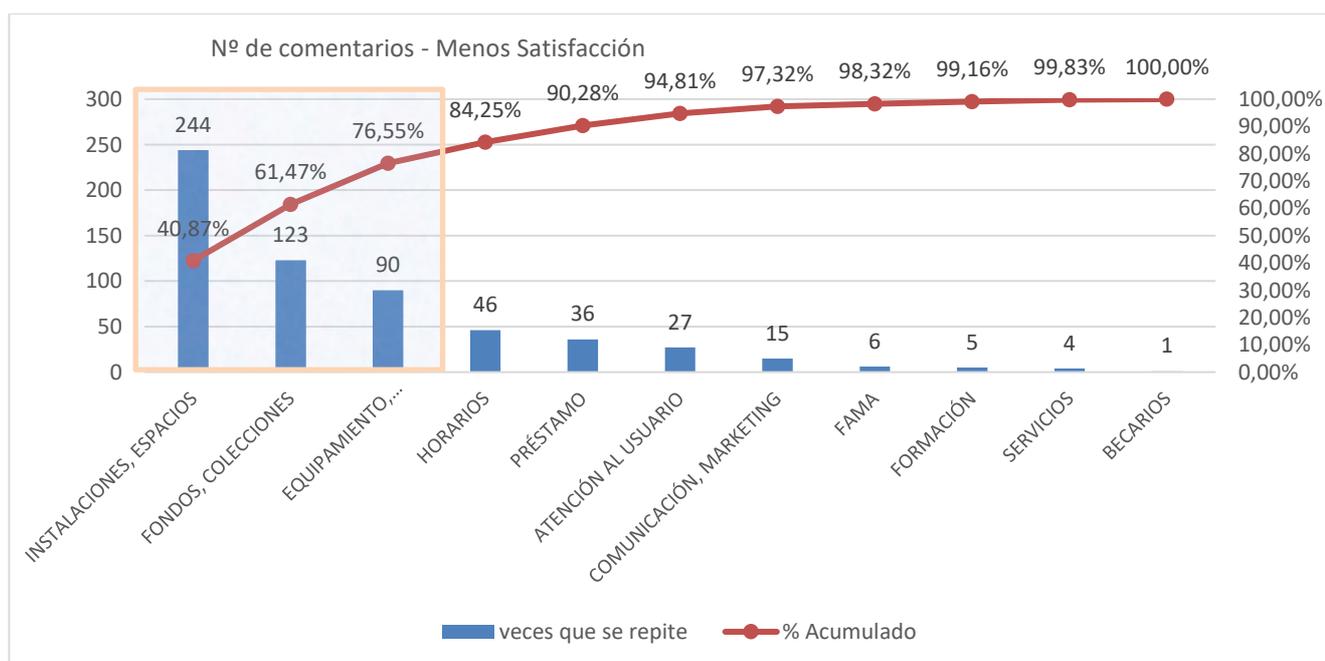


Gráfico 20. Número de comentarios menos satisfactorios

A continuación se destacan los aspectos más relevantes:

Instalaciones, espacios: 244 comentarios (328 en 2015). Los usuarios que más comentarios han aportado han sido de las Bibliotecas de Económicas y Empresariales, Politécnica y Centros de las Salud. En cuanto al contenido, y teniendo en cuenta que en temas de infraestructuras de los edificios, poco se puede hacer, pues los espacios principales, son los que se destacan la insatisfacción a la hora de la climatización de las bibliotecas, el poco espacio (comentario generalizado en todas las Bibliotecas), insuficientes salas para trabajar el grupo, comodidad (Arquitectura, Humanidades) y ruido (aunque son conscientes por los comentarios de que en ese tema el problema no es de la Biblioteca y sí de la conciencia cívica de todos los usuarios y profesionales o bien, en el caso de Educación porque hay una guardería junto al edificio). La falta de plazas de lectura, es un comentario que se repite en las Bibliotecas sobre las que hay comentarios, la poca luz natural (Centros de la Salud), señalética (Económicas y Empresariales) o falta de electrificación en las mesas (Arquitectura, Humanidades, Bellas Artes).

Fondos, Colecciones: 123 comentarios (98 en 2015). Los usuarios más participativos son los del CRAI Antonio de Ulloa (17 y las Bibliotecas de Arquitectura y Derecho y Ciencias del Trabajo. En cuanto al contenido destacan los comentarios que hacen referencia al poco número de ejemplares de los títulos más demandados en relación con lo que los profesores piden a los alumnos (Arquitectura, Económicas y Empresariales, Educación, Filosofía y Psicología, entre otras), la imposibilidad de obtener algunos libros que se encuentran en Departamentos o en Depósito (Humanidades, Educación), el deterioro y la desactualización en algunas disciplinas (Centros de la Salud, Comunicación, CRAI Antonio de Ulloa), la cancelación de suscripciones a revistas (Centros de la Salud, Comunicación, CRAI Antonio Ulloa, Económicas y Empresariales) y recursos de interés (Filosofía y Psicología, Humanidades, Matemáticas, Ingeniería) así como los recortes presupuestarios –aunque los encuestados son conscientes de que los recortes vienen establecidos por la Universidad-- , la imposibilidad de conseguir en varias bases de datos el texto completo de los documentos que buscan, el tiempo de espera entre petición de un libro y su puesta en circulación, la dispersión de los fondos en departamentos (va unida a los horarios de apertura de los mismos), el poco control sobre los libros dañados o perdidos y la dificultad de uso de algunos recursos electrónicos son las cuestiones principales sobre las que los usuarios están menos satisfechos.

Equipamiento, comunicaciones: 90 comentarios (66 en 2015). El mayor número de comentarios los proporcionan las Bibliotecas de Ingeniería, Turismo y Finanzas, Arquitectura y Económicas y Empresariales. En cuanto al contenido de los comentarios, la mayor parte hacen referencia a los fallos del WIFI (que no es competencia de la Biblioteca y sí del SIC) y la poca cantidad y mal estado de los portátiles (comentario prácticamente en todas las Bibliotecas sobre los que hay comentarios) y fallo de funcionamiento tanto en los PC de sobremesa como en portátiles y resto de equipos informáticos tanto en hardware como el software (Comunicación, Derecho y Ciencias del Trabajo, Informática, Turismo y Finanzas). También hay referencia al fallo de las máquinas autopréstamo (Derecho y Ciencias del Trabajo) o ausencia de ellas (Económicas y Empresariales), necesidad de arreglar algún escáner (Arquitectura) y a ser posible que sean de uso público (Económicas).

Otros aspectos a tener en cuenta hacen referencia a:

Horarios: 46 comentarios (33 en 2015). Las principales insatisfacciones, al igual que en la encuesta de 2015, vienen motivadas por el hecho de que las bibliotecas no abran el fin de semana completo (al menos durante los periodos de exámenes), los horarios diversos de los Departamentos y en menor medida que las Bibliotecas cierran a diario una hora más tarde.

Préstamo: 36 comentarios (50 en 2015). Los comentarios son similares a los detectados en la encuesta de 2015 y hacen referencia, principalmente al número de ejemplares en préstamo, la imposibilidad de obtener en préstamo publicaciones periódicas, la condiciones de préstamo por tipología de usuario, la complicación de renovar a través de la página web y la necesidad de poner a disposición de los usuarios más portátiles.

Atención al Usuario: 27 comentarios (36 en 2015). Ha disminuido el número de comentarios con respecto a 2015. Principalmente hacen referencia a la falta de control sobre los usuarios que acuden a la Biblioteca (en época de exámenes hay usuarios de enseñanza secundaria), ruidos y conversaciones en tono algo elevado y casos puntuales de malas contestaciones. La muestra indica también que para varios encuestados el número de personal que atiende en mostradores es insuficiente, que en otros casos no está especializado y en algún comentario se demanda un asesoramiento más personalizado en investigación.

Comunicación y marketing: 15 comentarios (35 en 2015). Los usuarios demandan tener más información sobre las actividades/cursos/formación/novedades de la Biblioteca así como una mayor explicación sobre cómo utilizar los recursos y el funcionamiento de la misma. Para varios usuarios la página web resulta compleja.

FAMA: 6 comentarios (8 en 2015). Comentarios puntuales sobre dificultad de acceso a determinadas horas, complejidad en el sistema de búsqueda y actualización del catálogo.

Formación: 5 comentarios. Es un área nueva con respecto a la encuesta de 2015. Los comentarios hacen referencia a que a veces hay excesiva formación que se solapa con los contenidos formativos disponibles en la página web. Por otra parte hay usuarios que piden formación en verano y cursos en horario de tarde.

Servicios: 4 comentarios (2 en 2015). Comentarios que hacen referencia a la falta presupuestaria para mejorar tanto servicios como contratar personal así como el funcionamiento en sí de la biblioteca, teniendo que solicitar y/o contar con el bibliotecario para obtener libros en préstamo.

Becarios: 1 comentario. Es un área nueva con respecto a la encuesta de 2015 y por eso se hace constar. El comentario hace referencia a la dotación económica de la beca de formación de personal bibliotecario.

Tal como muestra la gráfica siguiente, incidir en las instalaciones, espacios, fondos y colecciones y equipamiento y comunicaciones disminuiría el número de aspectos menos satisfactorios, puesto que el conjunto de estos tres ítems acumulan más del 75 % de los comentarios.

ASPECTOS MENOS SATISFACTORIOS POR TIPO DE USUARIO

Si atendemos por tipo de usuario la clasificación de los comentarios menos satisfactorios, aportaría como datos reseñables:

- De los tres grupos de interés, los alumnos de grado son el colectivo que menos satisfecho está con las instalaciones y espacios (130 comentarios), duplicando y casi triplicando al número de comentarios aportados por los alumnos de grado y PDI respectivamente
- Para el PDI los temas relacionados con los fondos y colecciones son el motivo del mayor número de comentarios de insatisfacción (56 comentarios) duplicando a los aportados por los alumnos de grado.
- Los alumnos de posgrado son los menos satisfechos con la atención al usuario (13 comentarios), triplicando al número de comentarios aportados por el PDI (4 comentarios).
- Los alumnos de grado son, de los grupos de interés encuestados, los menos conformes con el equipamiento y las comunicaciones (66 comentarios). Por el contrario, en ese mismo aspecto, el PDI apenas ha mostrado disconformidad (4 comentarios).
- El préstamo es un punto en común de insatisfacción en los tres grupos de interés
- Los horarios, tanto para alumnos de grado como de posgrado, son un área común en la que están menos satisfechos (19 y 20 comentarios respectivamente).

En la tabla siguiente se pueden observar el resto de similitudes y diferencias tanto las áreas como el tipo de usuario que ha realizado los comentarios.

Área	Alumnos de Grado	Alumnos de Posgrado	PDI	Total
ATENCIÓN AL USUARIO	10	13	4	27
BECARIOS	0	1	0	1
COMUNICACIÓN, MARKETING	2	8	5	15
EQUIPAMIENTO, COMUNICACIONES	66	20	4	90
FAMA	0	5	1	6
FONDOS, COLECCIONES	25	42	56	123
FORMACIÓN	0	1	4	5
HORARIOS	19	20	7	46
PRÉSTAMO	14	11	11	36
SERVICIOS	0	0	4	4
INSTALACIONES, ESPACIOS	130	66	48	244
Total	266	187	144	597

ALUMNOS DE GRADO

Para los alumnos de grado, las instalaciones representan casi el 50 % de los comentarios de insatisfacción; le siguen el equipamiento y comunicaciones con un (24,81 %) y en menor medida los fondos y colecciones (9,40 %). Tal como se aprecia en la gráfica siguiente, incidir en los aspectos anteriores lograría bajar el índice quejas por parte de los usuarios de las Bibliotecas de la US, ya que representan el 83,08 % del total.

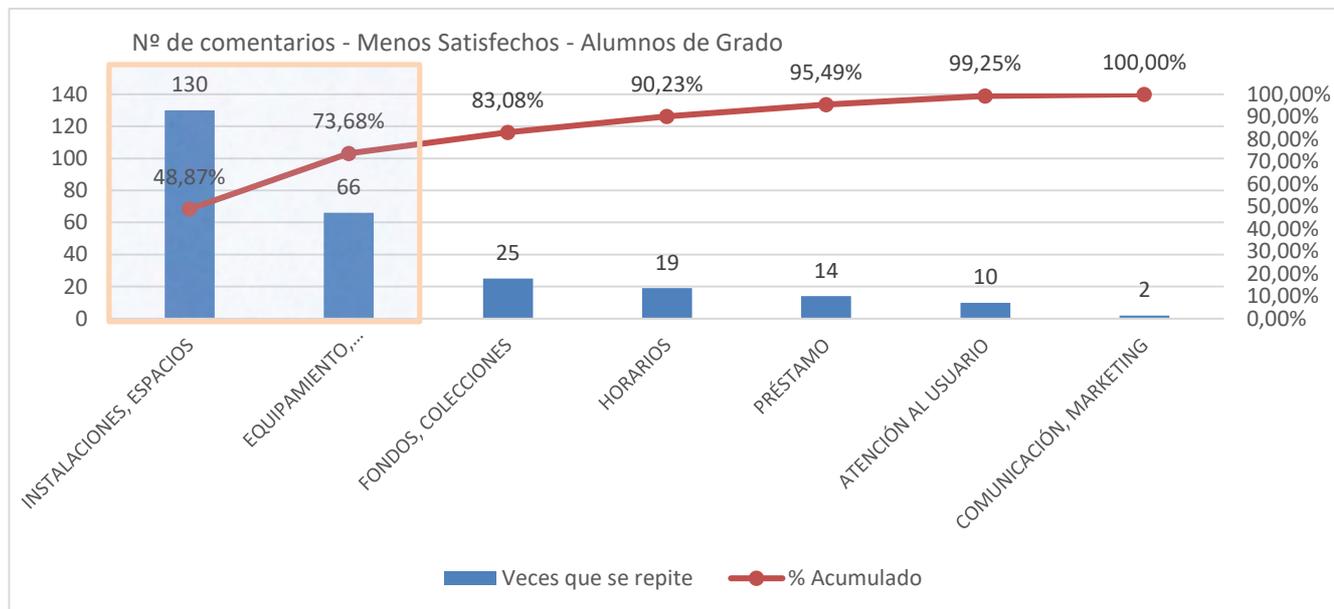


Gráfico 21. Número de comentarios menos satisfactorios de los alumnos de grado

ALUMNOS DE POSGRADO

Coinciden con los alumnos de grado en la mayoría de las áreas de insatisfacción. Al igual que en el anterior grupo de interés, los espacios e instalaciones encabezan el listado de comentarios menos satisfactorios (35,29 %), seguido de los fondos y colecciones (22,46 %) y el equipamiento y comunicaciones, y horarios (10,70% en ambos casos). Incidir en la mejora de los ítems anteriores supondría disminuir el número de quejas, puesto que representan casi el 80 %.

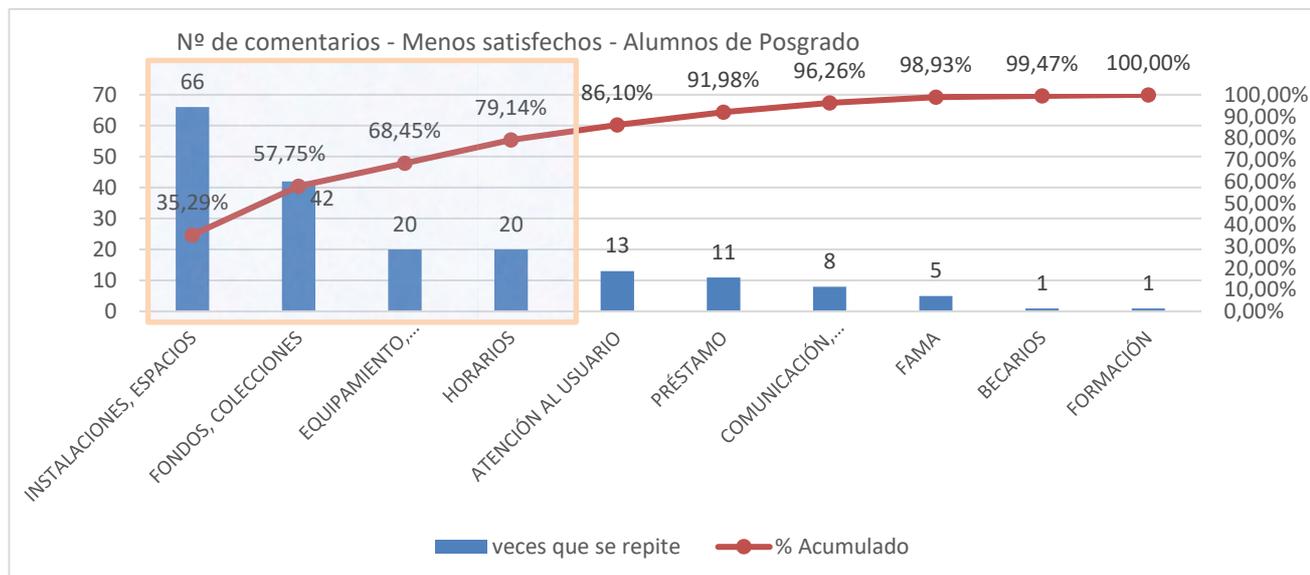


Gráfico 22. Número de comentarios menos satisfactorios de los alumnos de posgrado

PDI

El PDI de la US, considera, a diferencia de los dos grupos anteriores, que todo lo relacionado con los fondos y colecciones es menos satisfactorio con un 38,89 % de los comentarios recibidos. Le siguen las instalaciones y espacios (que es común en los 3 grupos de interés, con un 33,33 %) y se sitúa dentro de los primeros puestos el préstamo, con un 7,64 %. Se mantiene común también en los tres grupos, y en la cuarta posición los comentarios sobre los horarios.

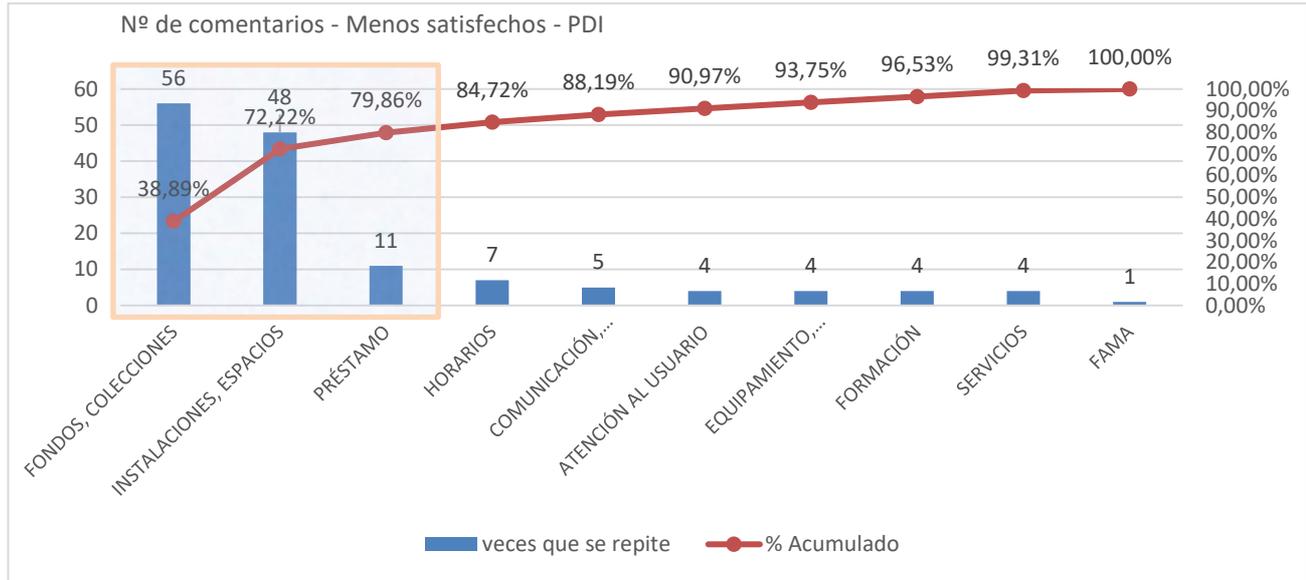


Gráfico 23. Número de comentarios satisfactorios del PDI

ASPECTOS DE MEJORA

La clasificación de los comentarios de sugerencias de mejora aporta 479 consideraciones dentro del ítem “¿Qué mejoraría de la Biblioteca?” (654 comentarios en la encuesta de 2015). Por tipología de usuario, el mayor número de comentarios lo aportan los alumnos de grado con un 41 % (48 % en 2015), seguidos por los alumnos de posgrado, con un 36 % (29 % en 2015) y el PDI con un 23 % (23 % en 2015).

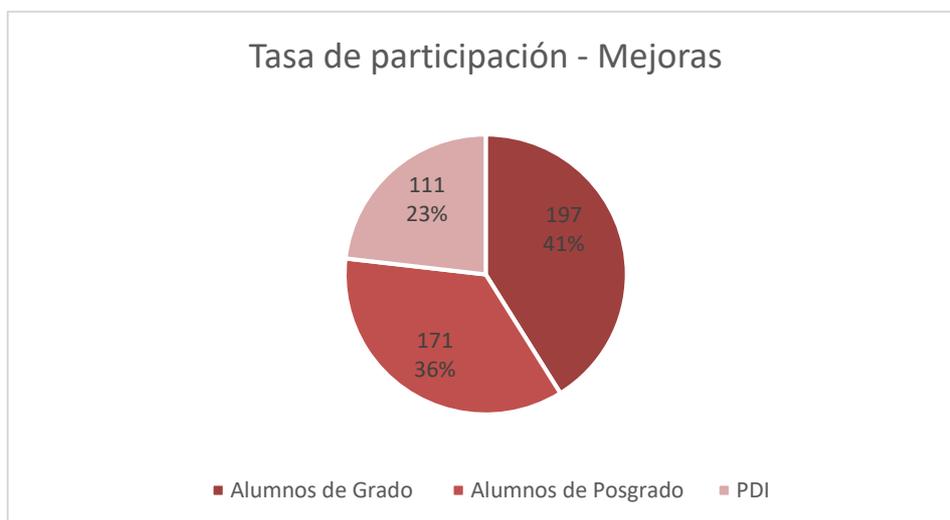


Gráfico 24. Tasa de participación - Mejoras

Tal como muestra la gráfica siguiente, incidir en las instalaciones, espacios, fondos y colecciones, equipamiento y comunicaciones y horarios, que acumulan más del 75 % de los comentarios, conseguiría mejorar los servicios de la Biblioteca atendándose a las sugerencias de los usuarios.

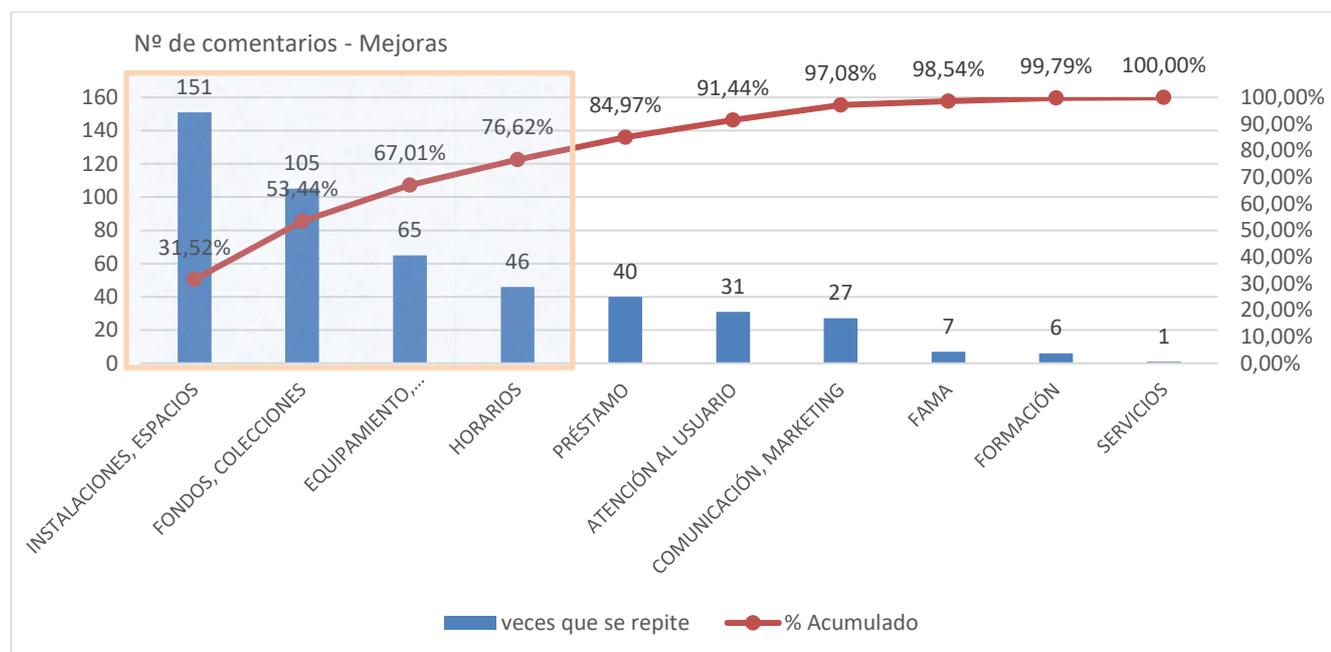


Gráfico 25. Número de comentarios sobre mejoras en las Bibliotecas

A continuación se van a destacar aquellos aspectos relevantes:

Instalaciones y equipamiento: 151 comentarios (204 en 2015). Los usuarios de las Bibliotecas de Humanidades, Politécnica y Económicas y Empresariales son los que más expectativas de mejora han aportado. Mejorar las salas y espacios, así como el número de plazas es un comentario que se repite en la mayoría de las Bibliotecas. Destaca en Arquitectura un comentario sobre la importancia de concienciar de la importancia del buen uso de la Biblioteca puesto que es un espacio de todos. La climatización, mobiliario e iluminación son también comentarios que se repiten en varios Centros (Bellas Artes, Centros de la Salud, Económicas y Empresariales, Humanidades, etc.). Sí se ha detectado en la encuesta actual que los usuarios demandan que las instalaciones tengan un mejor control de uso por parte del personal, sobre todo en épocas de exámenes puesto que alumnos ajenos a la US utilizan las bibliotecas y en la mayoría se solicitan más puestos de lectura. En Económicas mejorarían la distribución para ayudar más al clima de estudio, en Educación se solicita una mayor insonorización. La mayoría de los usuarios de las bibliotecas también las mejorarían creando más salas de trabajo (Agronómica, Derecho y Ciencias del Trabajo, Ingeniería, Informática, Politécnica, etc.) y más electrificación de las mesas.

Fondos y colecciones: 105 comentarios (141 en 2015). Los usuarios de las Bibliotecas de Comunicación, Derecho y Ciencias del Trabajo, Económicas y Empresariales y CRAI Antonio de Ulloa. La necesidad de más ejemplares es un comentario de mejora que aportan los usuarios de prácticamente todas las Bibliotecas. La mejora en los fondos va unida en muchos casos en los comentarios que hacen referencia a la necesidad de un mayor presupuesto. Mejorarían y ampliarían el catálogo digital disponible en la BUS a través de **FAMA** y Odilo, el acceso a los recursos electrónicos tanto a monografías, bases de datos y revistas científicas, etc. Sobre las publicaciones periódicas, aumentarían las suscripciones (Humanidades, Agronómica, Matemáticas, CRAI Antonio de Ulloa, Centros de la Salud, General...). Respecto al contenido de los fondos, proponen que se compren de todas las materias y en varios idiomas (CRAI Antonio de Ulloa, Comunicación).

Equipamiento, comunicaciones: 65 comentarios (78 en 2015). Los usuarios de las Bibliotecas de Ingeniería, Turismo y Finanzas y Humanidades son los que más sugerencias de mejora han aportado. La mayoría de los usuarios de la Bibliotecas de la US mejorarían el WIFI. Mejoras en el estado de los ordenadores tanto en hardware como en software también son sugerencias aportadas por los encuestados (Arquitectura, Comunicación; Informática, Ingeniería, Turismo y Finanzas). El funcionamiento de las máquinas de autopréstamo también son un tema de mejora (CRAI Antonio de Ulloa, Derecho y Ciencias del Trabajo).

Horarios: 46 comentarios (52 en 2015). Los usuarios de las Bibliotecas de Humanidades, Derecho y Ciencias del Trabajo, CRAI Antonio de Ulloa y Arquitectura son los que más sugerencias de mejora aportan en este ítem. En líneas generales los usuarios abrirían durante más tiempo las Bibliotecas de la US y los fines de semana (Arquitectura, Comunicación, Derecho y Ciencias del Trabajo, etc.) sobre todo durante los periodos de exámenes. En cuanto a los departamentos, que se abrieran durante más tiempo (Humanidades).

Otros aspectos a tener en cuenta hacen referencia a:

Préstamo: 46 comentarios (60 en 2015). Ampliar el número de préstamos y la renovación de ejemplares (Arquitectura, Derecho y Ciencias del Trabajo, Humanidades), mejorar el sistema de préstamo, devolución (Educación), controlar el préstamo y ampliar las multas por no devolver el material en las fechas, posibilidad de renovaciones ilimitadas si el mismo documento no está reservado por otro usuario (Informática, Politécnica). Respecto al material informático, aumentar el parque informático, prestar usb (Humanidades). Permitir el préstamo interbibliotecario en periodo vacacional (Económicas y Empresariales) y la posibilidad de obtener en préstamo publicaciones periódicas, son comentarios de mejora sugeridos por los usuarios de la US.

Atención al usuario: 31 comentarios (37 en 2015). Los encuestados, en líneas generales, mejorarían el control de acceso a las Bibliotecas, las plazas de lectura reservadas, el ruido y la vigilancia. Les gustaría tener personal dedicado al apoyo a la investigación (Centros de la Salud), y en casos puntuales mejorarían la atención en los mostradores (Educación, Filosofía y Psicología, Ingeniería, Humanidades). También ampliarían el número de efectivos en las Bibliotecas.

Comunicación, marketing: 27 comentarios (22 en 2015). Las sugerencias de mejora hacen referencia a la necesidad de estar informados de las novedades, cancelaciones y nuevos servicios de la Biblioteca (Arquitectura, Centros de la Salud, CRAI Antonio de Ulloa, Derecho y Ciencias del Trabajo, Ingeniería). También estar más informados sobre la formación (Derecho y Ciencias del Trabajo, Filosofía y Psicología) y mejorar la cartelería (Humanidades). Mejorarían también el acceso a la información en la página web, que a veces les resulta poco clara (Humanidades, Bellas Artes, Turismo y Finanzas).

FAMA: 7 comentarios (8 en 2015). Mejorarían la interfaz de búsqueda (Humanidades y Derecho y Ciencias del Trabajo) y la comprobación de los links, un acceso libre y directo a todo el catálogo y la unión a otros catálogos nacionales (Ingeniería).

Formación: 6 comentario (17 en 2015). Poner tutoriales completos (CRAI Antonio de Ulloa), aumentar las ediciones de los cursos de formación (Humanidades), potenciar la formación virtual (Económicas y Empresariales).

Servicios: 1 comentario. Hace referencia a que se debería mejorar la unificación en el funcionamiento de las Bibliotecas de la US para que no hay problemas y se ofrezcan servicios similares.

ASPECTOS DE MEJORA POR TIPO DE USUARIO

Si atendemos por tipo de usuario la clasificación de los comentarios de mejora, aportaría como datos reseñables:

- De los tres grupos de interés, los alumnos de grado son el colectivo que mejoraría las instalaciones y espacios (70 comentarios), casi duplicando al número de comentarios del PDI (38) y muy por encima de los comentarios de los alumnos de posgrado (43).
- Para el PDI y los alumnos de posgrado la mejora en los fondos y colecciones son un aspecto relevante (42 comentarios), duplicando el número de los que aportan los alumnos de grado (21 comentarios).
- Los alumnos de grado mejorarían el equipamiento y las comunicaciones (43 comentarios); por el contrario los aportados por el PDI suman 3 comentarios.
- Los alumnos de grado y posgrados mejorarían los horarios de las Bibliotecas (19 y 21 comentarios respectivamente). Por el contrario, en ese mismo aspecto, el PDI apenas ha mostrado disconformidad (6 comentarios).
- El préstamo es un punto en común de mejora en los tres grupos de interés.

En la tabla siguiente se pueden observar el resto de similitudes y diferencias tanto las áreas como el tipo de usuario que ha realizado los comentarios.

ÁREA	Alumnos de Grado	Alumnos de Posgrado	PDI	Totales
ATENCIÓN AL USUARIO	12	14	5	31
COMUNICACIÓN, MARKETING	12	10	5	27
EQUIPAMIENTO, COMUNICACIONES	45	17	3	65
FAMA	0	6	1	7
FONDOS, COLECCIONES	21	42	42	105
FORMACIÓN	1	4	1	6
HORARIOS	19	21	6	46
PRÉSTAMO	17	13	10	40
SERVICIOS	0	1	0	1
INSTALACIONES, ESPACIOS	70	43	38	151
Total	197	171	111	479

ALUMNOS DE GRADO

Para los alumnos de grado, las instalaciones representan más del 35 % de los comentarios de mejora; le siguen el equipamiento y comunicaciones con un casi un 23 % y en menor medida los fondos y colecciones con más de un 10 %. Tal como se aprecia en la gráfica siguiente, incidir en los aspectos anteriores más todo lo relacionado con los horarios lograría cumplir con las expectativas de mejora de los alumnos de grado puesto que representan el 78,68 % del total.

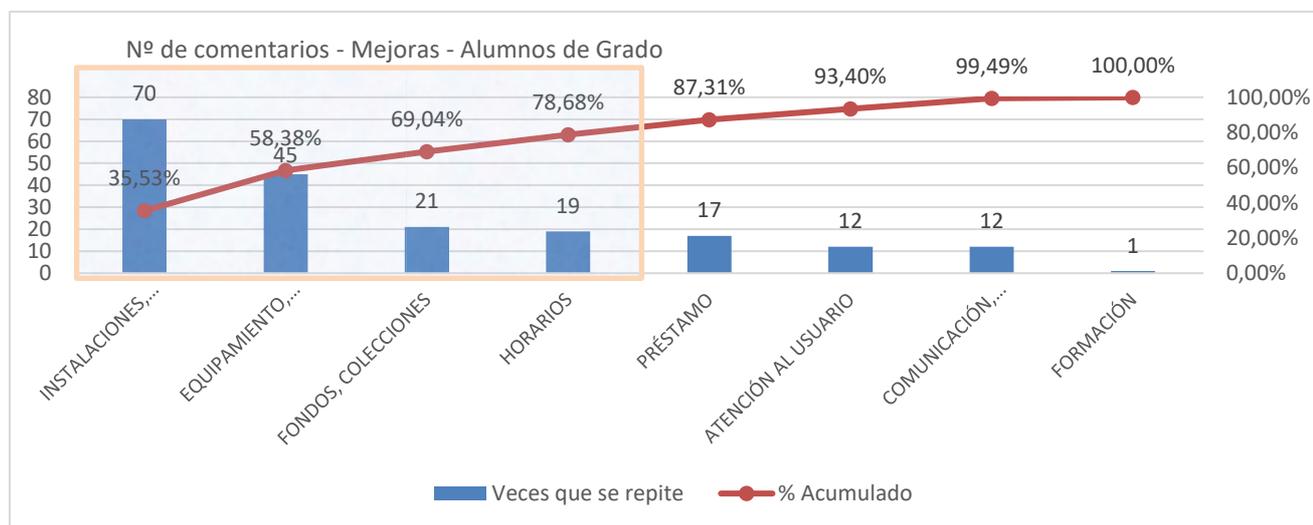


Gráfico 26. Número de comentarios sobre mejoras de las Bibliotecas de los alumnos de grado

ALUMNOS DE POSGRADO

Proponen más mejoras que los alumnos de grado, pero sí coinciden con ellos en la mayoría de las áreas que mejorarían. Al igual que en el anterior grupo de interés, los espacios e instalaciones, con más de un 25 %, encabezan el listado de sugerencias de mejora, seguido de los fondos y colecciones con casi un 25 % y los horarios con más del 12 %. Atender a las sugerencias de mejora de los ítems anteriores, más los relacionados con el equipamiento y las comunicaciones, y la atención al usuario, supondría satisfacer las demandas propuestas por los alumnos de posgrado puesto que representan más del 80 % de los comentarios.

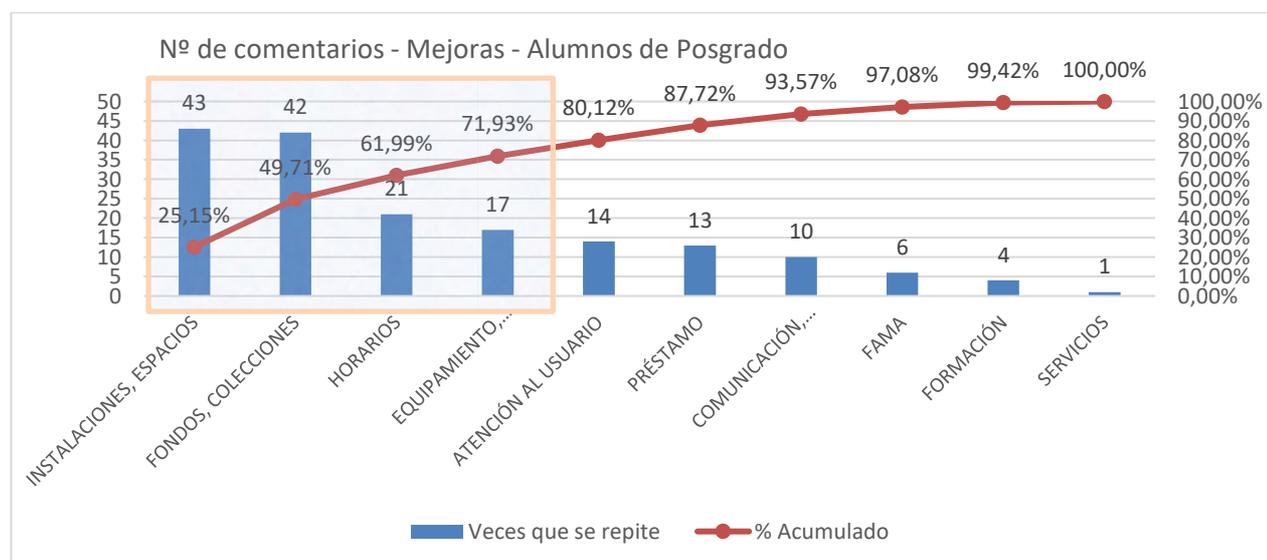


Gráfico 27. Número de comentarios sobre mejoras de las Bibliotecas de los alumnos de posgrado

PDI

Para el PDI de la US, los fondos y colecciones, con casi el 38 % de las sugerencias de mejora, encabeza el listado de sugerencias de mejora. Le siguen las instalaciones y espacios con más del 34 % y en menor medida el préstamo con un 9 %. Tal como se aprecia en la gráfica siguiente, incidir en los aspectos anteriores lograría cumplir con las expectativas de mejora del PDI puesto que representan el 81 % del total de comentarios que han aportado.

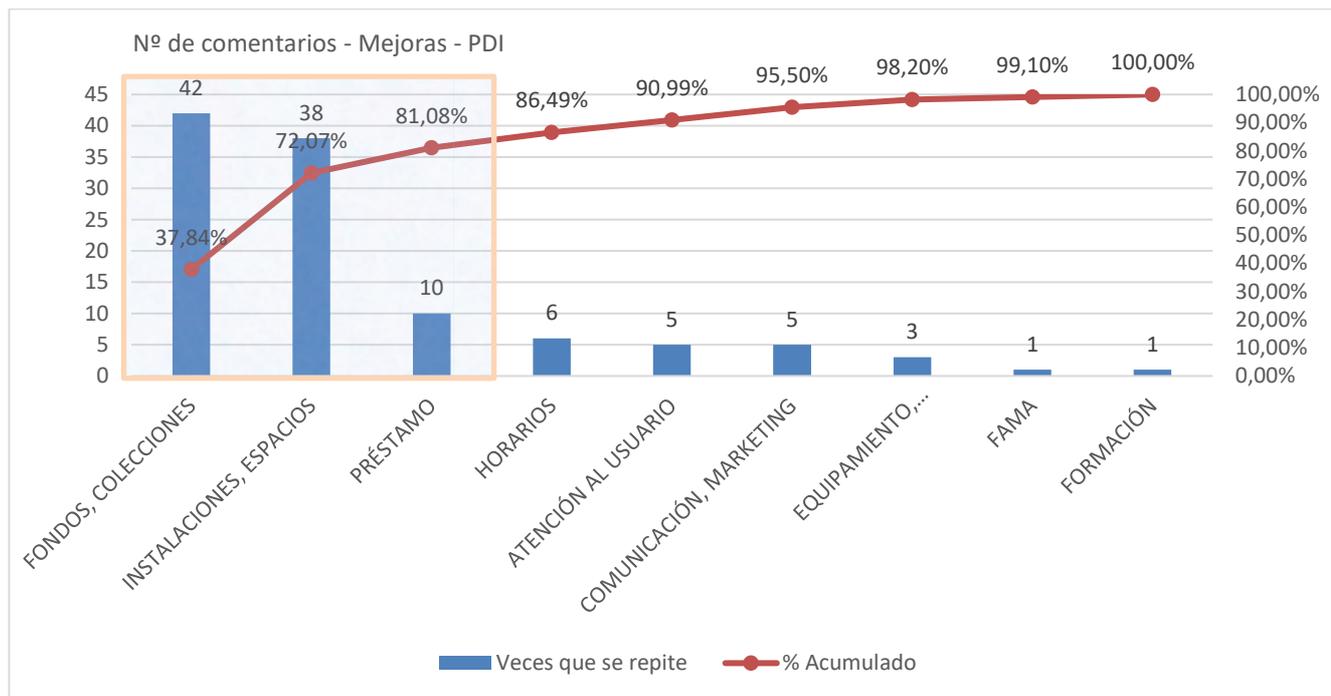


Gráfico 28. Número de comentarios sobre mejoras de las Bibliotecas del PDI

8. IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA A PARTIR DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

En un análisis adicional de los resultados de la encuesta se identifica la relación entre cada uno de los ítems con la satisfacción general. Para ello se ha calculado el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos variables. A partir de este análisis se puede considerar elementos de mejora preferentes a aquellos que tienen un alto grado de asociación con la satisfacción general (correlación superior a 0,6) y al mismo tiempo presentan un bajo nivel de satisfacción.

Con este criterio los aspectos que habría que abordar prioritariamente serían *“La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la Biblioteca me resultan útiles”* y *“Cuando solicito una compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable”*.

Al analizarlos por tipología, los ítems más relevantes para los alumnos de grados han sido *“Las condiciones ambientales de las salas son las adecuadas”*, *“La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación”*, *“El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades”*, *“las revistas son las necesarias para mi trabajo”*, *“los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco”* y *“Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca”*.

Para los alumnos de posgrado los ítems con una mayor relevancia han sido *“¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO.... Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)”* y *“La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la Biblioteca le resultan útiles”*.

Para el tercer grupo de encuestados, el PDI, se detectan los ítems *“La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la Biblioteca le resultan útiles”* y *“Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable”*.

Para más información véase Anexo 6. Gráficas de correlación.

9. CONCLUSIONES

- La valoración global ha sido muy positiva obteniendo una puntuación general de 7,79 (escala de 1 a 9), lo que ha supuesto un incremento del 0,12 puntos respecto a la encuesta de 2014 (7,67).
- El PDI es el colectivo que ha puntuado más alto los servicios que ofrece la Biblioteca con un promedio de 8,48 (sobre 9) frente a los alumnos de grado con 7,92 y posgrado con una puntuación de 7,88.
- De los 23 ítems se ha incrementado su valor en más de un 0,30 los ítems *“Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo”* (+0,36) y *“Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca”* (+0,31).
- Los aspectos mejor valorados han sido los relacionados con el personal (conocimiento de las materias y el fondo, trato con los usuarios) y la calidad del servicio que la BUS presta a sus usuarios. Destacar la puntuación obtenida por los ítems *“El personal mantiene un trato adecuado con el usuario”* (8,34 sobre 9) y *“El personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios”* (8,31 sobre 9).
- Los aspectos peor valorados han estado relacionados las condiciones de trabajo en las salas (ordenación, silencio...), el equipamiento informático (independientemente de la conexión a red) y las cuestiones relacionadas

con la difusión de los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca. Aspectos que se deberían analizar puesto que son también cuestiones que más aparecen en los comentarios de insatisfacción y mejora de la Biblioteca (preguntas de respuesta abierta de la encuesta).

- De los 23 ítems, sólo ha sufrido un decremento “*Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable. (solo Posgrados y PDI)*” (- 0,14).
- Las Bibliotecas que han obtenido una media más alta son Biblioteca Centros de la Salud (8,24), Arquitectura (8,22) e Informática (8,10).
- En cuanto a los valores perdidos se han detectado 6 ítems a tener en cuenta para incidir en su difusión. Han sido los relacionados con “*Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo*”, “*¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO...Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)*”, “*El servicio de Pregunta al Bibliotecario le resulta útil*”, “*La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la Biblioteca le resultan útiles*”, “*El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio*”, “*Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc. ¿Le resultan útiles?*”, “*Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable*”
- La sugerencias predominan las relativas a la mejora de las instalaciones y espacios, de los fondos y colecciones y el aumento del periodo de préstamo, así como la revisión de la normativa de préstamo de material (librario e informático) y de las conexiones.

10. PROPUESTAS DE MEJORA

La Biblioteca está trabajando en un proceso de recogida de las propuestas de mejora por parte de los responsables de los procesos y de las bibliotecas de área.

11. ANEXOS

Cuestionario encuesta de satisfacción de usuarios

Alumnos de Grado	Alumnos de Posgrados y PDI
El personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	El personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios
El personal mantiene un trato adecuado con el usuario	El personal mantiene un trato adecuado con el usuario
El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades	El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades
Las instalaciones de las Bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo	Las instalaciones de las Bibliotecas son adecuadas para el estudio, el aprendizaje y la investigación
Las condiciones de trabajo en las salas (ordenación, silencio...) son las adecuadas	
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación	La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación
El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades	
Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo	Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo
Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo	Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo
Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito
Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco	Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco
El sitio web de la Biblioteca me permite localizar información por mi mismo (de manera autónoma)	El sitio web de la Biblioteca me permite localizar información por mi mismo (de manera autónoma)
La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo o estudio	La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo o estudio
¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO....Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO....Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)
	Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable
El funcionamiento global del servicio de préstamo es el adecuado	El funcionamiento global del servicio de préstamo es el adecuado
	El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio
El servicio Pregunta al Bibliotecario le resulta útil	El servicio Pregunta al Bibliotecario le resulta útil
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca	Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca
La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la Biblioteca le resultan útiles	La información disponible en las guía, tutoriales elaborados por la Biblioteca le resultan útiles
	Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc. ¿Le resultan útiles?
La Biblioteca contribuye a mi progreso académico	La Biblioteca contribuye a mi progreso académico
Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca
¿Qué aspectos considera más satisfactorios en relación con su Biblioteca?	¿Qué aspectos considera más satisfactorios en relación con su Biblioteca?
¿Qué aspectos considera menos satisfactorios en relación con su Biblioteca?	¿Qué aspectos considera menos satisfactorios en relación con su Biblioteca?
¿Qué considera necesario para mejorar los servicios de la Biblioteca?	¿Qué considera necesario para mejorar los servicios de la Biblioteca?

Tabla. Análisis resultados Bibliotecas por Servicios

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Promedio
BUS	8,31	8,34	8,01	7,43	7,06	7,60	7,24	7,93	7,61	7,80	7,63	7,82	7,89	7,79	8,06	7,82	7,32	7,69	8,08	8,10	8,00	8,06	7,63	7,79
Arquitectura	8,74	8,88	8,24	7,73	7,89	7,97	7,46	8,29	8,32	8,24	7,91	8,15	8,59	8,12	8,48	8,08	7,86	8,18	8,60	8,55	8,34	8,47	7,94	8,22
Bellas Artes	8,67	8,71	7,90	6,85	7,63	6,81	7,14	7,95	7,35	7,88	7,53	7,80	8,11	8,57	8,15	7,91	7,62	8,00	8,29	8,33	8,44	8,64	8,43	7,94
B. General/ A. H*	8,35	8,54	8,15	7,58	6,25	7,96	6,75	8,23	7,88	8,04	8,12	8,31	8,25	8,29	8,38	7,95	8,24	8,20	8,42	8,35	8,68	8,67	7,74	8,06
Centros Salud	8,70	8,74	8,43	7,41	6,00	8,29	7,34	8,40	8,36	8,41	8,39	8,25	8,47	8,31	8,38	8,43	8,06	8,25	8,50	8,44	8,69	8,74	8,56	8,24
C. Educación	8,06	8,08	8,29	7,83	7,32	8,06	7,32	7,82	7,40	7,90	7,62	7,80	7,80	7,73	8,05	7,60	7,15	7,35	7,96	8,00	8,13	7,76	8,07	7,79
Comunicación	8,31	8,35	7,94	7,86	7,76	7,86	7,57	7,98	7,59	7,89	7,67	7,94	7,87	7,36	8,22	8,08	6,91	7,60	8,33	8,20	8,38	8,35	8,44	7,93
CRAl Ulloa	8,00	8,04	7,61	7,91	7,00	7,56	8,18	7,42	6,91	7,05	7,14	7,23	7,25	7,47	7,56	7,49	6,75	7,29	7,48	7,71	7,26	7,51	6,91	7,42
Derecho y C.Trabajo	8,25	8,10	7,91	8,19	7,56	7,87	7,45	8,02	7,64	7,74	7,39	7,73	7,84	7,71	8,07	7,84	7,24	7,71	8,15	8,14	7,62	7,79	7,09	7,79
Económicas	8,07	8,15	7,57	5,74	5,90	6,41	6,52	7,45	6,92	7,20	7,23	7,74	7,83	7,91	7,53	7,55	7,32	7,53	7,63	7,71	8,14	8,52	7,71	7,40
Fil. y Psicología	8,37	8,23	7,90	8,15	7,93	7,46	7,29	8,00	7,96	7,98	7,73	7,92	8,12	7,86	8,26	8,33	7,22	7,98	8,34	8,24	8,25	7,96	7,44	7,95
Humanidades	8,04	8,13	7,72	6,85	6,38	6,73	6,52	7,64	7,33	7,42	7,37	7,63	7,51	7,47	7,84	7,69	6,87	7,33	8,04	7,95	7,54	7,54	6,78	7,40
In. Agrónomica	8,06	8,29	8,25	6,47	7,71	7,82	7,71	7,76	7,27	8,13	7,63	7,88	7,56	7,75	8,25	7,71	7,44	7,21	8,18	8,06	7,50	7,13	7,29	7,70
Informática	8,79	8,84	8,09	8,28	7,72	7,98	7,65	8,40	7,82	8,08	7,78	8,21	8,10	7,59	8,30	8,43	7,57	7,94	8,29	8,47	7,81	8,22	7,85	8,10
Ingeniería	8,16	8,11	8,05	7,86	7,12	7,80	7,45	7,90	7,47	7,95	7,55	7,68	7,52	7,16	7,91	7,79	6,89	7,29	7,78	7,97	7,65	7,50	7,42	7,65
Matemáticas	8,50	8,71	8,86	7,50	8,00	7,93	6,83	8,50	7,18	7,67	8,23	8,00	8,38	6,71	8,36	8,00	7,15	7,92	8,14	8,36	7,63	7,83	7,13	7,89
Politécnica	8,30	8,50	8,02	4,41	5,90	6,55	6,26	7,63	6,92	7,56	7,37	7,56	7,48	7,87	8,00	7,73	6,97	7,42	7,76	7,47	7,93	7,86	7,80	7,36
Turismo y Fin.	8,47	8,67	8,18	7,16	7,40	7,49	6,69	8,16	7,54	7,68	7,63	7,86	8,09	7,90	8,27	8,00	8,07	7,88	8,16	8,29	7,44	8,31	7,50	7,86

Tabla. Análisis resultados por Bibliotecas

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Promedio
BUS	8,31	8,34	8,01	7,43	7,06	7,60	7,24	7,93	7,61	7,80	7,63	7,82	7,89	7,79	8,06	7,82	7,32	7,69	8,08	8,10	8,00	8,06	7,63	7,79
Arquitectura	8,74	8,88	8,24	7,73	7,89	7,97	7,46	8,29	8,32	8,24	7,91	8,15	8,59	8,12	8,48	8,08	7,86	8,18	8,60	8,55	8,34	8,47	7,94	8,22
Bellas Artes	8,67	8,71	7,90	6,85	7,63	6,81	7,14	7,95	7,35	7,88	7,53	7,80	8,11	8,57	8,15	7,91	7,62	8,00	8,29	8,33	8,44	8,64	8,43	7,94
B. General/ A. H*	8,35	8,54	8,15	7,58	6,25	7,96	6,75	8,23	7,88	8,04	8,12	8,31	8,25	8,29	8,38	7,95	8,24	8,20	8,42	8,35	8,68	8,67	7,74	8,06
Centros Salud	8,70	8,74	8,43	7,41	6,00	8,29	7,34	8,40	8,36	8,41	8,39	8,25	8,47	8,31	8,38	8,43	8,06	8,25	8,50	8,44	8,69	8,74	8,56	8,24
C. Educación	8,06	8,08	8,29	7,83	7,32	8,06	7,32	7,82	7,40	7,90	7,62	7,80	7,80	7,73	8,05	7,60	7,15	7,35	7,96	8,00	8,13	7,76	8,07	7,79
Comunicación	8,31	8,35	7,94	7,86	7,76	7,86	7,57	7,98	7,59	7,89	7,67	7,94	7,87	7,36	8,22	8,08	6,91	7,60	8,33	8,20	8,38	8,35	8,44	7,93
CRAI Ulloa	8,00	8,04	7,61	7,91	7,00	7,56	8,18	7,42	6,91	7,05	7,14	7,23	7,25	7,47	7,56	7,49	6,75	7,29	7,48	7,71	7,26	7,51	6,91	7,42
Derecho y C.Trabajo	8,25	8,10	7,91	8,19	7,56	7,87	7,45	8,02	7,64	7,74	7,39	7,73	7,84	7,71	8,07	7,84	7,24	7,71	8,15	8,14	7,62	7,79	7,09	7,79
Económicas	8,07	8,15	7,57	5,74	5,90	6,41	6,52	7,45	6,92	7,20	7,23	7,74	7,83	7,91	7,53	7,55	7,32	7,53	7,63	7,71	8,14	8,52	7,71	7,40
Fil. y Psicología	8,37	8,23	7,90	8,15	7,93	7,46	7,29	8,00	7,96	7,98	7,73	7,92	8,12	7,86	8,26	8,33	7,22	7,98	8,34	8,24	8,25	7,96	7,44	7,95
Humanidades	8,04	8,13	7,72	6,85	6,38	6,73	6,52	7,64	7,33	7,42	7,37	7,63	7,51	7,47	7,84	7,69	6,87	7,33	8,04	7,95	7,54	7,54	6,78	7,40
In. Agrónomica	8,06	8,29	8,25	6,47	7,71	7,82	7,71	7,76	7,27	8,13	7,63	7,88	7,56	7,75	8,25	7,71	7,44	7,21	8,18	8,06	7,50	7,13	7,29	7,70
Informática	8,79	8,84	8,09	8,28	7,72	7,98	7,65	8,40	7,82	8,08	7,78	8,21	8,10	7,59	8,30	8,43	7,57	7,94	8,29	8,47	7,81	8,22	7,85	8,10
Ingeniería	8,16	8,11	8,05	7,86	7,12	7,80	7,45	7,90	7,47	7,95	7,55	7,68	7,52	7,16	7,91	7,79	6,89	7,29	7,78	7,97	7,65	7,50	7,42	7,65
Matemáticas	8,50	8,71	8,86	7,50	8,00	7,93	6,83	8,50	7,18	7,67	8,23	8,00	8,38	6,71	8,36	8,00	7,15	7,92	8,14	8,36	7,63	7,83	7,13	7,89
Politécnica	8,30	8,50	8,02	4,41	5,90	6,55	6,26	7,63	6,92	7,56	7,37	7,56	7,48	7,87	8,00	7,73	6,97	7,42	7,76	7,47	7,93	7,86	7,80	7,36
Turismo y Fin.	8,47	8,67	8,18	7,16	7,40	7,49	6,69	8,16	7,54	7,68	7,63	7,86	8,09	7,90	8,27	8,00	8,07	7,88	8,16	8,29	7,44	8,31	7,50	7,86

Análisis Resultados Tipo de usuario/Biblioteca

Alumnos de Grado

ITEM	BUS	Arquitectura	Bellas Artes	B. General/A. Hº	C. Educación	Centros Salud	Comunicación	CRAI Ulloa	Derecho y C.T.	Económicas	Fil. y Psicología	Humanidades	Informática	Ingeniería	In. Agronómica	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Fin.
1	8,19	8,82	8,63	7,50	7,65	8,38	8,24	8,20	8,07	7,76	8,00	8,00	8,72	8,30	8,14	8,33	8,20	8,35
2	8,15	8,93	8,38	7,50	7,71	8,34	8,62	8,18	7,68	7,55	7,93	8,00	8,78	7,95	8,43	8,50	8,20	8,69
3	7,78	7,82	7,38	6,50	8,24	7,81	7,71	7,26	7,88	7,21	7,86	7,85	7,83	7,93	7,71	9,00	7,65	8,08
4	7,20	7,79	7,13	6,00	7,79	5,35	7,81	8,18	8,05	6,10	7,93	6,36	8,17	7,95	6,14	7,67	4,30	7,36
5	7,06	7,89	7,63	6,25	7,32	6,00	7,76	7,00	7,56	5,90	7,93	6,38	7,72	7,12	7,71	8,00	5,90	7,40
6	7,58	8,25	6,38	7,00	7,82	7,53	7,76	8,14	7,93	7,34	7,43	6,70	7,56	7,56	8,00	7,67	6,80	7,54
7	7,24	7,46	7,14	6,75	7,32	7,34	7,57	8,18	7,45	6,52	7,29	6,52	7,65	7,45	7,71	6,83	6,26	6,69
8	8,01	8,57	8,38	6,50	7,82	8,07	7,71	8,03	8,19	7,41	8,21	7,63	8,41	8,08	8,29	8,33	7,80	8,36
9	7,54	8,58	7,60	5,67	7,12	8,04	7,47	7,64	7,87	6,35	8,38	7,50	6,33	6,62	7,83	7,33	7,14	7,59
10	7,76	8,48	7,80	5,67	7,97	7,96	7,83	7,88	8,03	7,22	7,77	7,27	7,75	7,67	8,00	8,00	6,85	7,67
11	7,60	7,88	7,75	7,00	7,55	8,00	7,61	7,87	7,70	7,11	8,09	7,21	7,45	7,45	7,43	8,00	7,23	7,67
12	7,73	8,18	7,29	7,50	7,68	7,66	7,86	7,86	7,76	7,48	7,86	7,42	7,88	7,64	7,57	8,00	7,59	7,92
13	7,70	8,59	7,71	7,00	7,71	7,72	7,78	7,31	7,83	7,32	7,85	7,35	8,12	7,42	7,57	8,40	7,58	7,88
14	7,24	7,33	8,33	4,00	6,83	7,72	7,00	7,56	7,40	6,79	7,00	6,94	6,67	7,00	7,25	3,00	8,20	7,63
15	7,94	8,63	7,38	7,25	7,88	7,72	8,10	8,31	7,95	7,48	8,21	7,36	8,17	7,98	8,17	7,83	7,90	8,08
16	7,75	8,20	7,33	7,00	6,79	7,79	7,82	8,17	7,97	6,91	8,11	7,46	8,71	7,75	7,71	8,50	8,00	7,95
17	6,97	7,44	6,13	7,33	6,97	7,45	6,95	6,80	7,25	6,30	5,82	6,68	7,35	6,39	7,43	6,80	6,73	8,16
18	7,41	8,17	6,67	7,00	6,89	7,68	7,53	7,61	8,03	6,78	7,75	7,00	7,38	6,96	7,14	8,20	7,20	7,57
19	8,03	8,64	7,63	7,25	7,88	8,13	8,19	8,19	8,21	7,21	8,07	7,85	8,44	7,82	8,14	8,17	8,05	8,04
20	7,92	8,46	7,88	6,25	7,79	7,84	8,00	8,05	8,19	7,21	7,86	7,62	8,33	7,92	8,14	8,33	7,47	8,23

Alumnos de Posgrado

Item	BUS	Arquitectura	Bellas Artes	B. General/A. Hº	C. Educación	CentroSalud	Comunicación	CRAI Ulloa	Derecho y CT	Económicas	Fil. y Psicología	Humanidades	Informática	Ingeniería	In. Agronómica	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Fin.
1	8,05	8,64	8,20	6,50	7,88	8,43	8,06	7,04	8,17	7,88	8,41	7,89	8,71	8,00	8,00	9,00	8,10	8,75
2	8,09	8,82	8,80	7,50	7,84	8,64	7,59	7,08	8,14	8,47	8,18	7,91	8,71	7,98	8,00	9,00	8,90	8,50
3	7,69	8,32	7,80	6,00	7,92	8,36	7,59	7,08	7,18	7,31	7,68	7,62	7,14	7,83	9,00	9,00	8,50	7,50
4	7,18	7,54	6,75	5,50	7,38	7,71	7,47	7,26	8,17	3,41	8,15	7,20	8,14	7,53	6,00	7,00	3,70	5,25
5	7,13	7,68	7,80	5,75	7,92	8,07	7,47	7,13	7,55	3,18	7,36	6,48	7,71	7,80	6,50	8,00	5,80	6,50
6	7,57	7,96	7,60	7,75	7,32	8,07	7,76	6,60	7,61	6,47	7,94	7,78	7,71	7,61	8,50	9,00	7,22	7,50
7	7,28	8,04	7,50	7,33	7,09	8,00	7,33	6,37	7,17	6,00	7,97	7,42	7,00	7,44	8,00	5,00	5,86	6,00
8	7,43	7,96	7,75	8,00	7,12	8,14	7,38	6,46	7,04	5,94	8,12	7,23	7,86	7,92	8,00	7,00	7,75	6,75
9	7,24	7,85	7,40	7,00	7,21	8,21	7,19	6,28	6,63	6,41	7,62	7,23	7,29	7,42	7,00	8,00	7,78	7,25
10	7,62	8,07	8,20	7,00	7,63	7,79	7,67	6,48	7,43	7,41	8,00	7,69	7,71	7,71	8,00	8,00	7,22	8,75
11	7,52	8,44	7,50	6,75	7,26	8,14	7,38	6,46	7,52	7,69	8,16	7,40	7,57	7,15	7,00	9,00	6,89	8,75
12	7,42	8,00	8,33	7,00	7,57	7,50	6,22	6,79	7,43	8,19	7,78	7,17	8,00	7,12	9,00	8,00	6,25	
13	7,79	8,48	8,75	7,25	7,68	8,07	7,94	6,46	7,93	6,65	8,12	7,93	7,29	7,73	8,50	9,00	8,25	9,00
14	7,60	7,75	9,00	5,25	7,71	8,25	8,00	6,27	7,22	7,73	8,35	7,76	7,67	7,65		8,00	5,00	8,50
15	6,74	7,96	8,80	5,75	6,23	6,86	5,71	5,57	6,33	7,75	7,55	6,48	6,71	6,58	5,00	9,00	6,29	8,25
16	7,34	8,17	8,40	6,50	6,76	7,50	7,00	6,27	6,88	7,88	8,04	7,23	7,83	7,18	5,00	8,00	7,00	8,67
17	7,80	8,64	8,60	7,25	7,48	8,07	8,12	6,35	7,72	7,53	8,32	8,13	7,86	7,51	8,50	9,00	7,38	8,00
18	7,88	8,54	8,40	8,00	7,65	8,14	7,94	7,12	7,76	7,71	8,29	8,02	8,29	7,73	7,50	8,00	6,80	8,00
19	7,54	8,38	8,50	7,50	7,71	7,91	8,18	6,31	7,10	7,77	8,27	6,81	7,29	7,42		7,00	8,50	
20	7,33	8,59	8,33	7,00	6,50	7,90	7,50	6,30	6,94	8,25	7,77	6,38	7,67	7,11		9,00	8,00	
21	6,82	7,79		5,25	6,5	8,43	7,86	5,75	5,86	6,93	7	6,21	7,5	6,79		7	8,5	

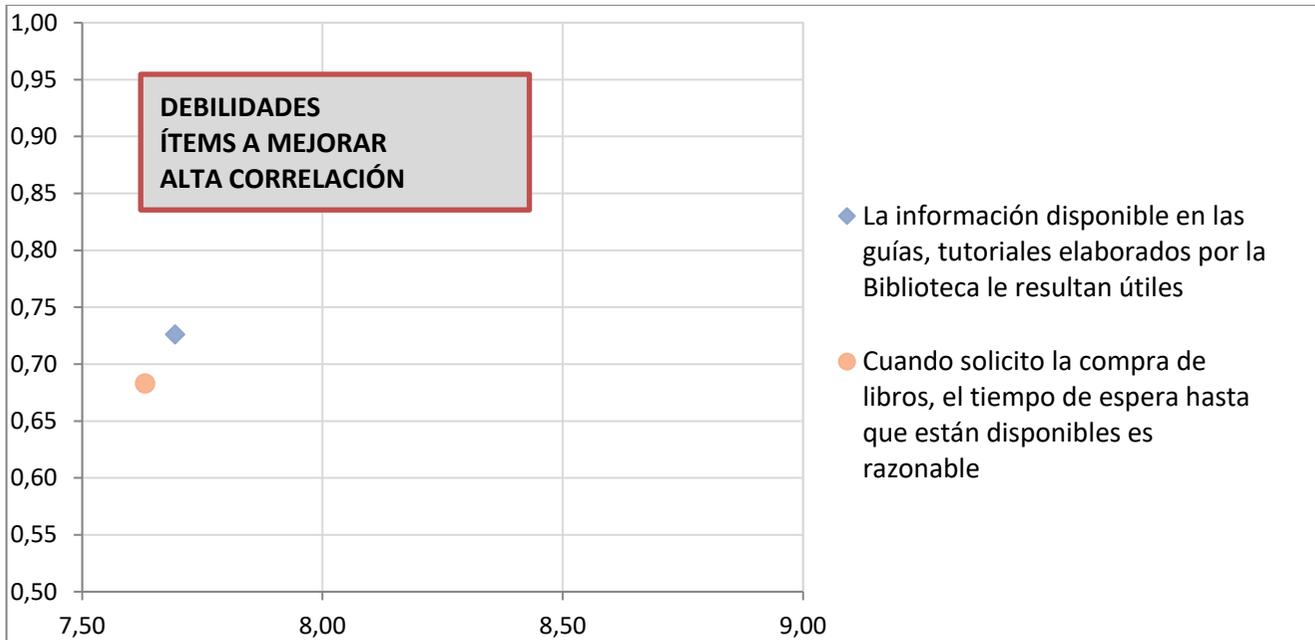
PDI

ITEM	BUS	Arquitectura	Bellas Artes	B. General/ A. Hº	C. Educación	Centros Salud	Comunicación	CRAI Ulloa	Derecho y C.T.	Económicas	Fil. y Psicología	Humanidades	Informática	Ingeniería	In. Agronómica	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Fin.
1	8,65	8,76	9,00	8,94	8,80	8,95	8,82	8,38	8,68	8,81	8,69	8,32	8,89	8,23	8,00	8,57	8,57	8,60
2	8,76	8,89	9,00	9,00	8,84	8,98	9,00	8,47	8,78	8,88	8,64	8,64	8,94	8,49	8,25	8,86	8,64	8,67
3	8,54	8,50	8,50	9,00	8,76	8,79	8,91	8,24	8,87	8,50	8,50	7,71	8,72	8,51	8,57	8,71	8,21	8,53
4	7,89	7,84	6,63	8,39	8,38	8,43	8,55	8,02	8,48	7,56	8,36	6,86	8,44	8,27	6,88	7,43	5,07	7,33
5	8,02	7,97	6,63	8,71	8,52	8,74	8,64	7,31	8,17	8,27	7,71	7,19	8,50	8,09	8,00	8,14	6,71	7,67
6	8,15	8,32	7,75	8,72	8,32	8,64	8,82	7,42	8,22	8,56	7,93	7,43	8,67	8,14	7,13	8,57	7,64	8,00
7	7,88	8,34	7,13	8,33	8,00	8,59	8,10	6,91	7,83	8,44	7,71	7,07	8,69	7,84	6,75	7,43	7,42	7,80
8	8,13	8,26	8,00	8,44	8,63	8,68	8,73	6,91	8,09	8,50	7,86	7,85	8,39	8,21	8,25	7,57	8,15	7,93
9	7,96	7,97	7,50	8,56	8,13	8,61	8,45	7,12	7,74	8,40	7,71	7,71	8,17	7,85	7,88	8,43	7,23	7,67
10	8,07	8,18	8,00	8,78	8,12	8,66	8,45	7,25	8,04	8,56	7,79	7,79	8,72	7,68	8,13	8,00	7,77	7,50
11	8,38	8,68	8,75	8,82	8,46	8,91	8,73	7,76	8,27	8,88	8,31	7,85	8,29	8,15	7,63	8,29	7,71	8,27
12	8,35	8,60	8,75	8,92	8,68	8,74	8,78	7,86	8,28	8,71	8,67	8,08	8,10	7,33	7,86	7,20	8,22	8,08
13	8,41	8,37	8,63	8,89	8,64	8,82	8,91	7,57	8,48	8,56	8,64	8,25	8,83	8,09	8,25	8,71	8,00	8,40
14	8,40	8,15	8,33	8,93	8,80	8,79	8,80	7,61	8,42	8,89	8,50	8,00	8,50	8,08		7,33	8,00	8,00
15	8,09	8,08	8,38	8,94	8,20	8,64	8,36	7,42	8,30	8,63	7,62	7,76	8,11	7,76	7,75	7,14	7,62	7,87
16	8,23	8,20	8,75	8,78	8,29	8,68	8,50	7,58	8,20	8,36	8,00	8,00	8,47	7,86	7,67	7,67	7,85	8,30
17	8,37	8,53	8,75	8,94	8,61	8,81	8,91	7,56	8,57	8,50	8,64	8,11	8,29	8,15	8,13	8,00	7,57	8,43
18	8,48	8,63	8,75	8,89	8,64	8,83	9,00	7,76	8,52	8,63	8,50	8,25	8,67	8,37	8,13	8,43	7,93	8,47
19	8,29	8,32	8,43	8,94	8,44	8,85	8,60	7,67	8,24	8,44	8,22	8,32	8,22	7,88	7,50	7,71	7,73	7,44
20	8,37	8,41	8,75	8,88	8,65	8,88	8,82	7,84	8,52	8,67	8,18	8,28	8,33	7,80	7,13	7,60	7,80	8,31
21	7,97	8,00	8,43	8,40	8,50	8,58	8,82	7,24	8,06	8,44	8,00	7,19	7,94	7,81	7,29	7,14	7,55	7,5

GRÁFICAS DE CORRELACIÓN

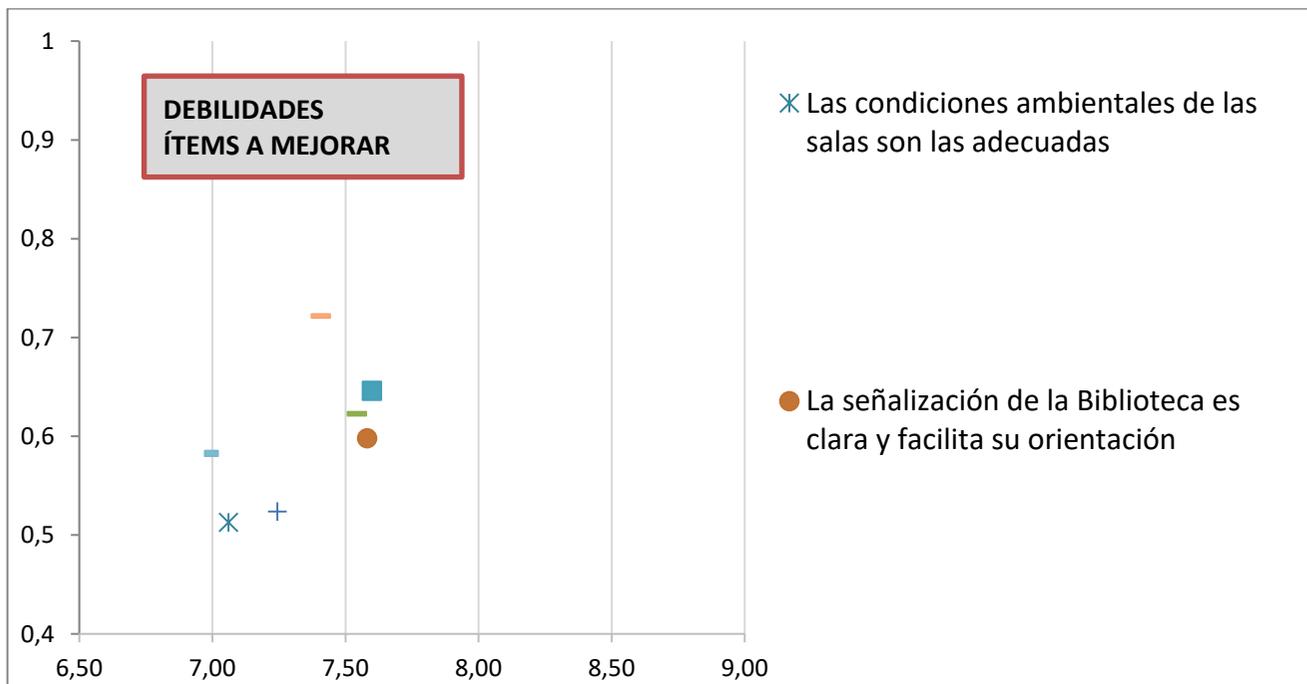
RESULTADOS GLOBALES

DEBILIDADES: ÍTEMS A MEJORAR
ALTA CORRELACIÓN (cercana a 1) CON BAJA SATISFACCIÓN



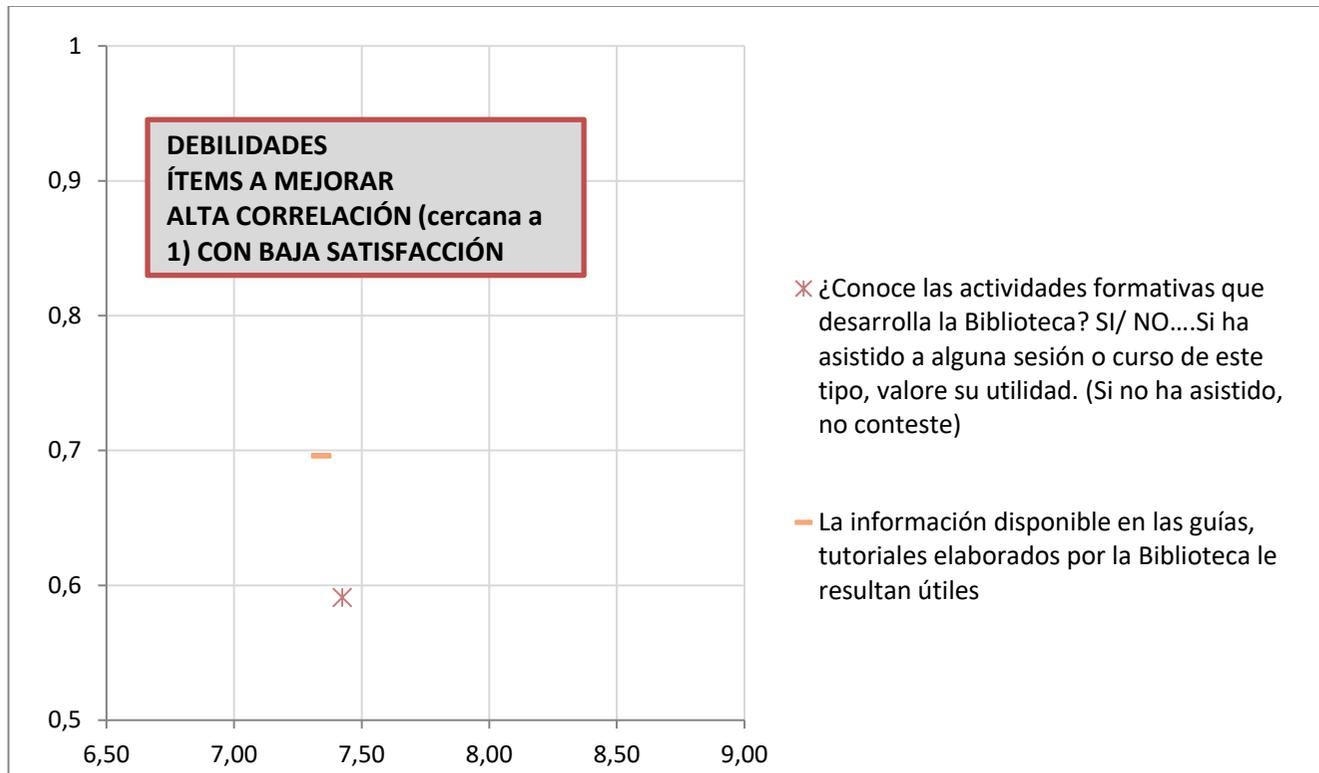
Alumnos de GRADO

DEBILIDADES: ÍTEMS A MEJORAR
ALTA CORRELACIÓN (cercana a 1) CON BAJA SATISFACCIÓN



Alumnos de POSGRADO

DEBILIDADES: ÍTEMS A MEJORAR
ALTA CORRELACIÓN (cercana a 1) CON BAJA SATISFACCIÓN



PDI

DEBILIDADES: ÍTEMS A MEJORAR
ALTA CORRELACIÓN (cercana a 1) CON BAJA SATISFACCIÓN

