

# **Encuesta de satisfacción de usuarios 2014**

## **Valoración de los comentarios obtenidos**

Planificación y Proyectos

Junio 2015



Informe

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
1. Introducción.....	3
2. Valoración General.....	5
3. Aspectos más satisfactorios.....	5
3.1. Atención al usuario	
3.2. Fondos	
3.3. Espacios, instalaciones	
3.4. Normas	
3.5. Comunicación	
4. Aspectos menos satisfactorios.....	12
4.1. Espacios, instalaciones	
4.1.1. Salas de trabajo	
4.1.2. Ruidos	
4.2. Fondos	
4.2.1. Recursos electrónicos	
4.3. Normas (Préstamo)	
4.4. Equipamiento, redes	
4.5. Atención al usuario	
4.6. Comunicación	
5. Aspectos satisfactorios por tipo de usuario.....	22
6. Aspectos insatisfactorios por tipo de usuario.....	24
7. Aspectos satisfactorios/insatisfactorios por Bibliotecas.....	26
8. Aspectos mejorables.....	43
8.1. Aspectos mejorables por ámbito concreto	
8.2. Aspectos mejorables por tipo de usuario	
8.3. Aspectos de mejora por tipo de usuario y ámbito concreto	
8.4. Aspectos de mejora por Biblioteca	
9. Conclusiones.....	54

## 1. INTRODUCCIÓN

Tras la realización de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2014 se han analizado los comentarios recogidos en las tres preguntas abiertas del cuestionario, 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 comentarios con el fin de aplicar las mejoras necesarias. Para ello se han clasificado las respuestas en categorías y dentro de ellas, por ámbito concreto sobre el que incide el comentario aportado por el usuario.

De las 1.101 encuestas realizadas han expresado su opinión el 69 % de los encuestados sobre algunos de los aspectos más satisfactorios e insatisfactorios de la Biblioteca, así como en sugerencias de mejora, recogiendo un total de 2.360 comentarios. Hay que puntualizar que muchos de los comentarios dejados por los encuestados en el formulario se refieren a varios aspectos a la vez, por lo que se ha duplicado o triplicado el comentario, clasificándolo según su temática para su posterior cuantificación.

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. Para ello se ha establecido un primer nivel o área general, y un segundo nivel, donde se concreta y especifica su temática, 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, 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 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
INSTALACIONES, ESPACIOS	Climatización	Aire acondicionado, 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, reservas de plazas y no hay nadie utilizándolas, etc.
INSTALACIONES, ESPACIOS	Hemeroteca	Referido solo a espacios o servicios sobre publicaciones periódicas.
INSTALACIONES, ESPACIOS	Horario	Aperturas de Bibliotecas, ampliación de horarios, salas 24 horas, etc.
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.

Un análisis detallado de las respuestas nos permitirá apreciar los aspectos mejor y peor valorados, cuáles son sus expectativas respecto a los servicios que ofertamos, así como sus necesidades, lo que nos facilitará crear actuaciones de mejora continua que satisfaga las demandas de los usuarios.

Al analizar los 2.360 comentarios se aprecia un claro predominio de las opiniones favorables (46 %) frente a las desfavorables (26 %). Por otra parte, destacar que el 28 % de los encuestados han sugerido alguna mejora en sus comentarios.

Por último añadir que el presente documento complementa el informe de la Encuesta de Satisfacción 2014.

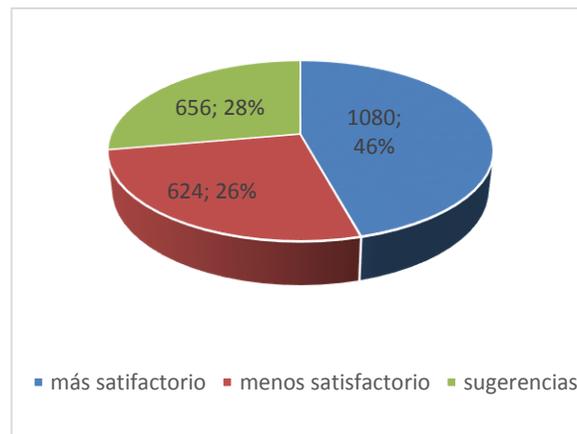


Gráfico 1. Comentarios recibidos

## 2. VALORACIÓN GENERAL

Analizados los 2.360 comentarios, predomina el nivel de satisfacción general entre los usuarios de las Bibliotecas de la Universidad de Sevilla (46 %). A lo largo del informe se comentarán los aspectos más destacados. La atención al público, los fondos (monografías y revistas, tanto impresas como digitales, y el material audiovisual) cuentan con el beneplácito de la comunidad universitaria encuestada. Los espacios, instalaciones tienen tanto defensores como detractores; hay usuarios que por una parte demandan más espacios, 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, con una participación del 26 % de los comentarios recibidos, 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 optimizar los servicios de la BUS, la mayoría (dentro del 28 % de respuestas recogidas) considera que se deberían ampliar las instalaciones y espacios, invertir más presupuesto en las colecciones y revisar la política de préstamo.

## 3. ASPECTOS MÁS SATISFATORIOS

Los comentarios positivos hacen referencia principalmente a *Atención al usuario* (36 %) *Fondos y colecciones*, tanto impresas como electrónicas (24 %) e *Instalaciones, espacios* (21 %).

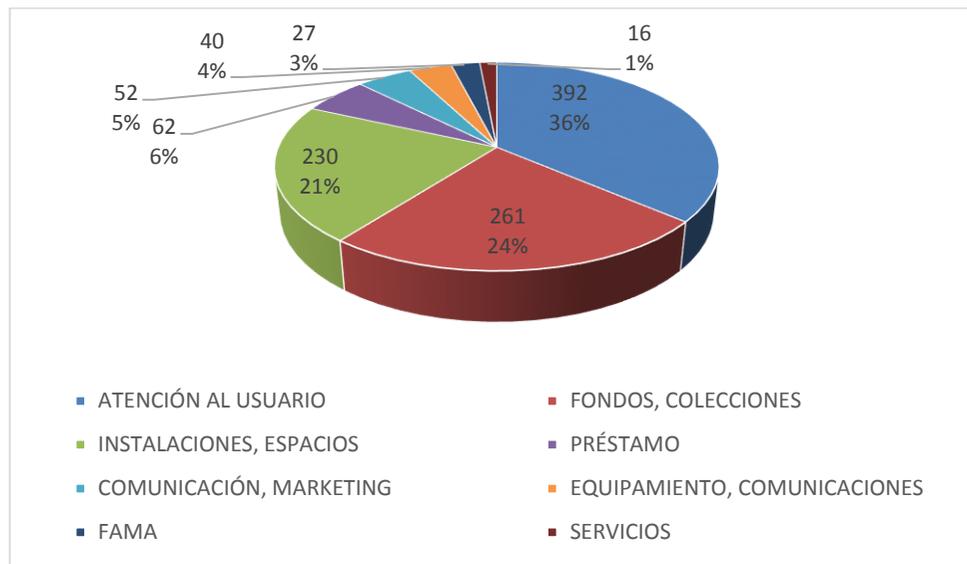


Grafico 2. Aspectos más satisfactorios

Los aspectos más valorados a nivel más concreto hacen referencia a la *Atención al usuario* (392 comentarios), *Fondos, colecciones* (207 comentarios), *Instalaciones, espacios*, (85 comentarios), *Normas* -principalmente relativas al préstamo- (53 comentarios), *Recursos-e* (42 comentarios), *Buen ambiente* (para estudiar, realizar trabajos, de convivencia con otros usuarios, espacios de uso, etc.) (39 comentarios), *Salas de trabajo* (33 comentarios), *Catálogo FAMA* (27comentarios), *Ordenación de los fondos* (27 comentarios) y *Horario de las Bibliotecas* (23 comentarios).

### Los diez aspectos más valorados

Área	Nº de repeticiones	%
Atención al usuario	392	36,30%
Fondos	207	19,17%
Espacios	85	7,87%
Normas	53	4,91%
Recursos-e	42	3,89%
Buen ambiente	39	3,61%
Salas trabajo	33	3,06%
Fama	27	2,50%
Ordenación	27	2,50%
Horario	23	2,13%

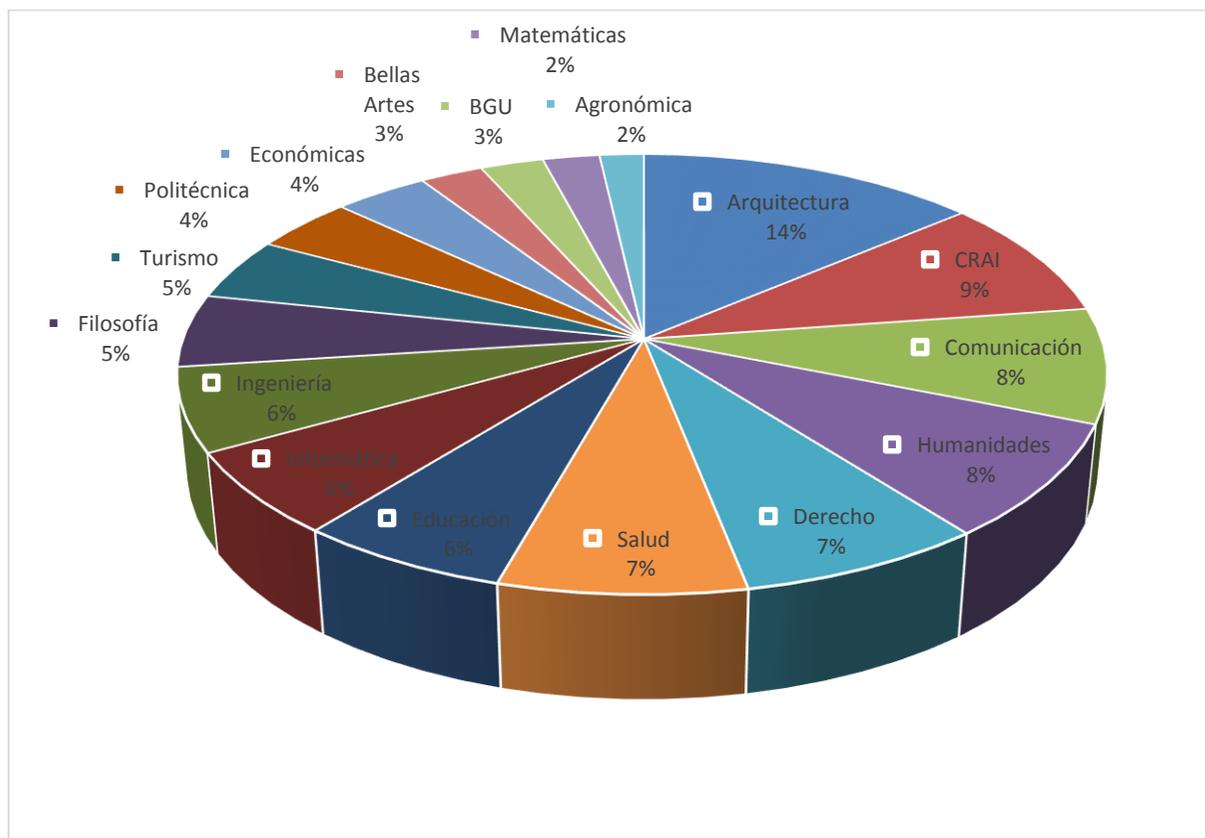


Tanto la *Atención al usuario* como los *Fondos, colecciones*, copan más del 50 % de los comentarios más valorados. La *Normativa de préstamo* (plazos, sanciones), los *Recursos electrónicos* (acceso a bases de datos, artículos y revistas digitales y facilidad de conexión remota), el *Buen ambiente* y las *Salas de trabajo* (ambas cuestiones relacionadas con los espacios e instalaciones) y *Horarios* tienen cabida en las valoraciones positivas.

No hay que olvidar que en el listado de los 10 aspectos más valorados (véase p. 6), le siguen la posibilidad de obtener en préstamo *Portátiles*, las *Conexiones*, la página *Web* (en proceso de cambio durante la realización de la encuesta) y la *Formación* por parte del personal (relacionado con la *Atención al usuario*, aspecto mejor valorado en los comentarios de los encuestados) logran que tanto el índole personal/profesional, como el tecnológico/académico, sean considerados de calidad por la comunidad universitaria.

### 3.1. ATENCIÓN DE USUARIO

Sigue siendo, al igual que en los resultados de la encuesta de 2012, el aspecto mejor valorado por los usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla, destacando la cualificación de sus profesionales a la hora de informar, asesorar y prestar sus servicios. También son un valor en alza la cercanía, disponibilidad e interés de los bibliotecarios para solucionar las cuestiones planteadas por los usuarios que acuden a las Bibliotecas o bien consultan a través del correo electrónico, chat y redes sociales.



Gráfica 3. Atención al usuario por Bibliotecas de Área.

La Biblioteca de **Arquitectura**, **CRAI**, **Comunicación**, **Humanidades**, **Derecho** y **Centros de la Salud** son las que más comentarios positivos tienen.

**Arquitectura:** destacan el trato cercano y personal, buena relación entre usuarios y profesionales, accesibilidad de la responsable de la Biblioteca, implicación a la hora de resolver cuestiones y la diligencia a la hora de comprar material.

**CRAI:** trato cercano en la primera y cuarta planta, implicación para conseguir los recursos que los usuarios demandan, amabilidad y dedicación, interés de los bibliotecarios por saber qué documentos demandan profesores y alumnos.

**Comunicación:** personal amigable, espíritu de servicio a la comunidad por parte de la responsable de la Biblioteca y todo el equipo, las actividades de formación, calidad humana y diligencia del personal.

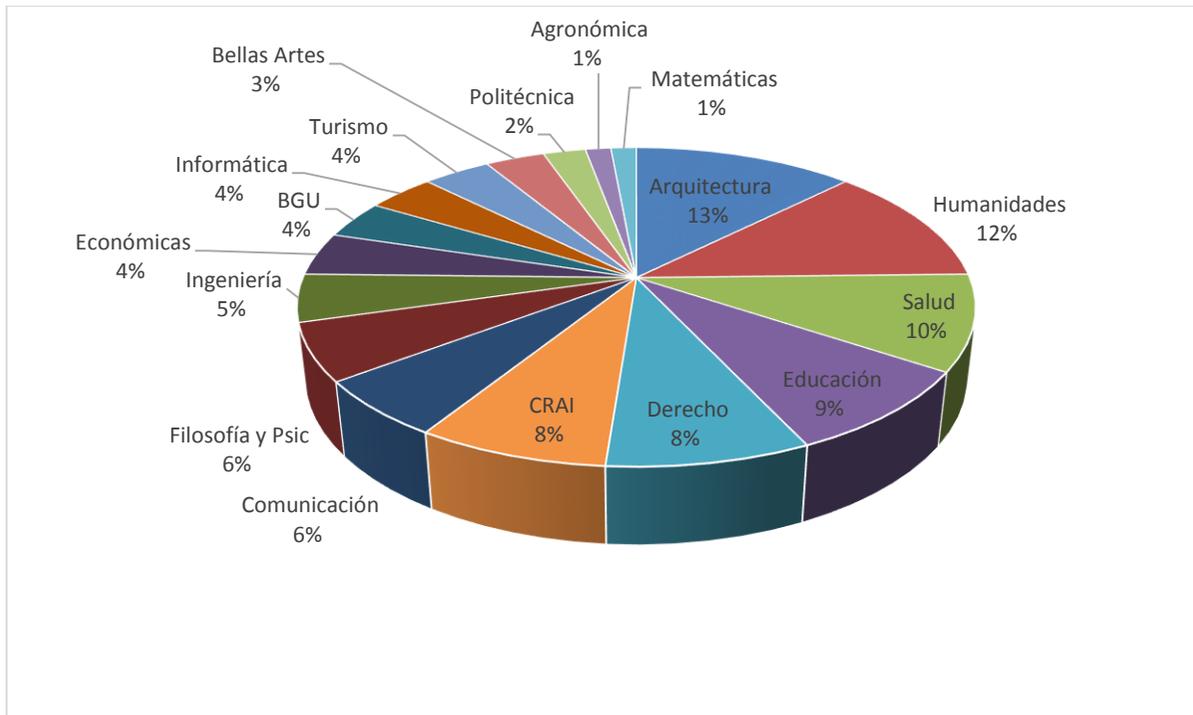
**Humanidades:** trato afable, conocimiento de las materias, actividades de formación por parte del personal, profesionalidad y amabilidad.

El resto de Bibliotecas de Área de la Universidad de Sevilla, siguen la misma tónica en cuanto a comentarios positivos respecto al trato dispensado por el personal que atiende a los usuarios.

### 3.2. FONDOS DOCUMENTALES

Los fondos documentales a los que tienen acceso los usuarios de las Bibliotecas son el segundo aspecto mejor valorado (en sintonía con lo detectado en los resultados de la encuesta de 2012). La amplia gama de recursos (monografías, revistas, bases de datos), disponibilidad de ejemplares de las bibliografías recomendadas, la facilidad de acceso a los

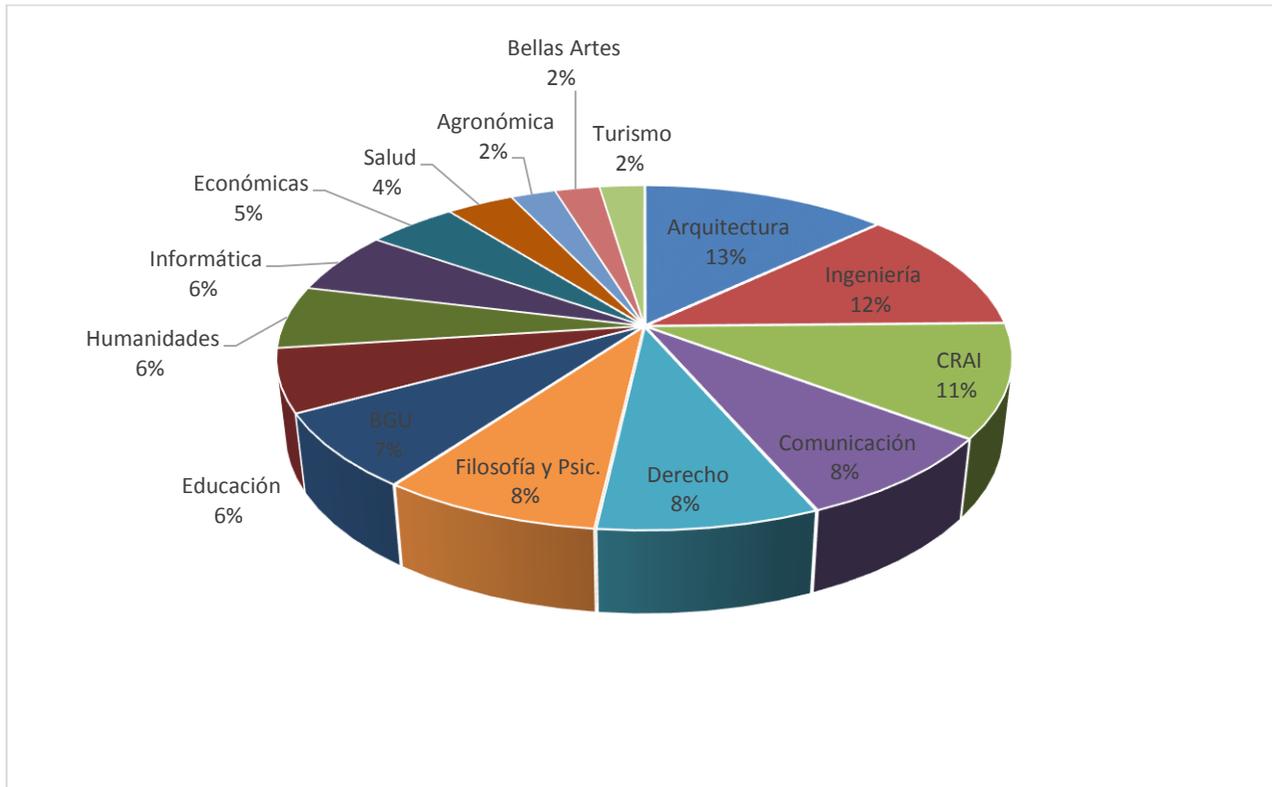
fondos desde diferentes dispositivos, la gestión de las peticiones de adquisición de material y la posibilidad de sugerir compras y que éstas se realicen en un tiempo razonable son aspectos valorados por los usuarios.



Gráfica 4. Fondos documentales.

### 3.3. INSTALACIONES, ESPACIOS

Las instalaciones y espacios disponibles en las Bibliotecas, para los usuarios de la Universidad de Sevilla, están bien valorados por los encuestados, que consideran, en líneas generales, que hay un ambiente relajado que facilita el estudio y la concentración así como la interacción con otros usuarios. La distribución del espacio y la posibilidad de reservar salas de trabajo y cabinas para estudiar y realizar tanto trabajos en grupo, como de manera individual, son aspectos valorados positivamente por la comunidad universitaria a la que la Biblioteca presta sus servicios. Las infraestructuras, amplitud de algunos espacios, iluminación natural y climatización, son en muchos casos, el valor añadido que ofrecen y tienen en cuenta los encuestados.



Gráfica 5. Satisfacción - Instalaciones, espacios

### 3.4. NORMAS (PRÉSTAMO)

El préstamo, su normativa y funcionamiento, también está bien considerado por la comunidad universitaria. La facilidad a la hora de obtener los documentos, duración de los préstamos, cantidad de ejemplares prestables, autopréstamo y préstamo interbibliotecario son valorados positivamente por la comunidad a través de sus comentarios.

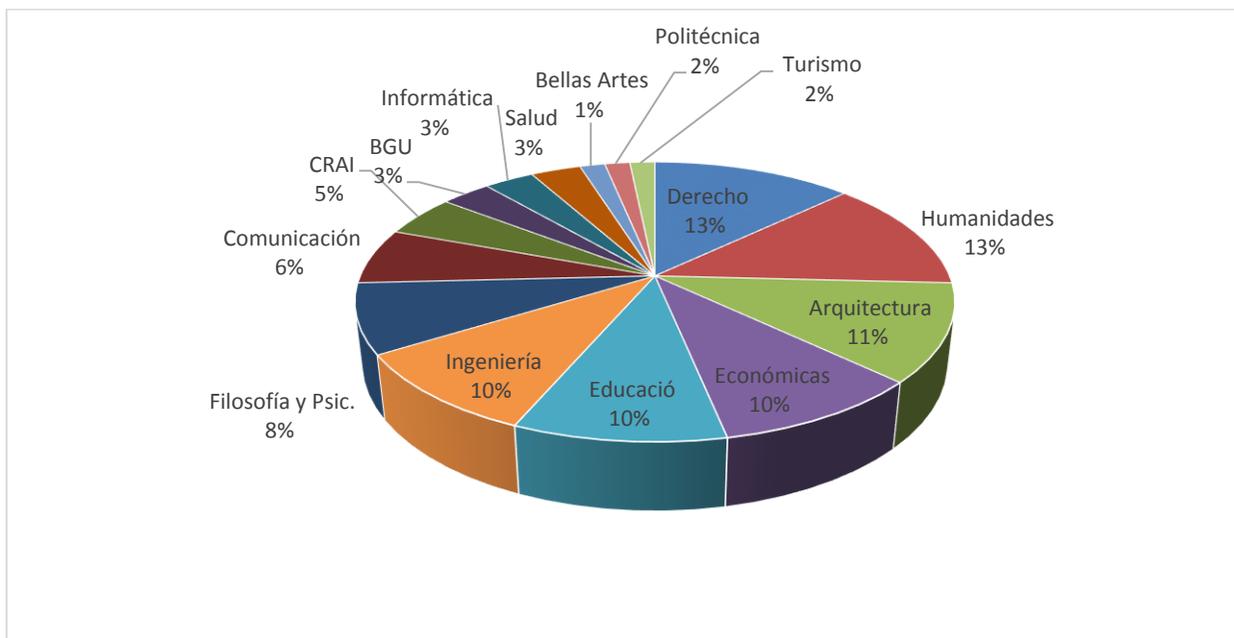
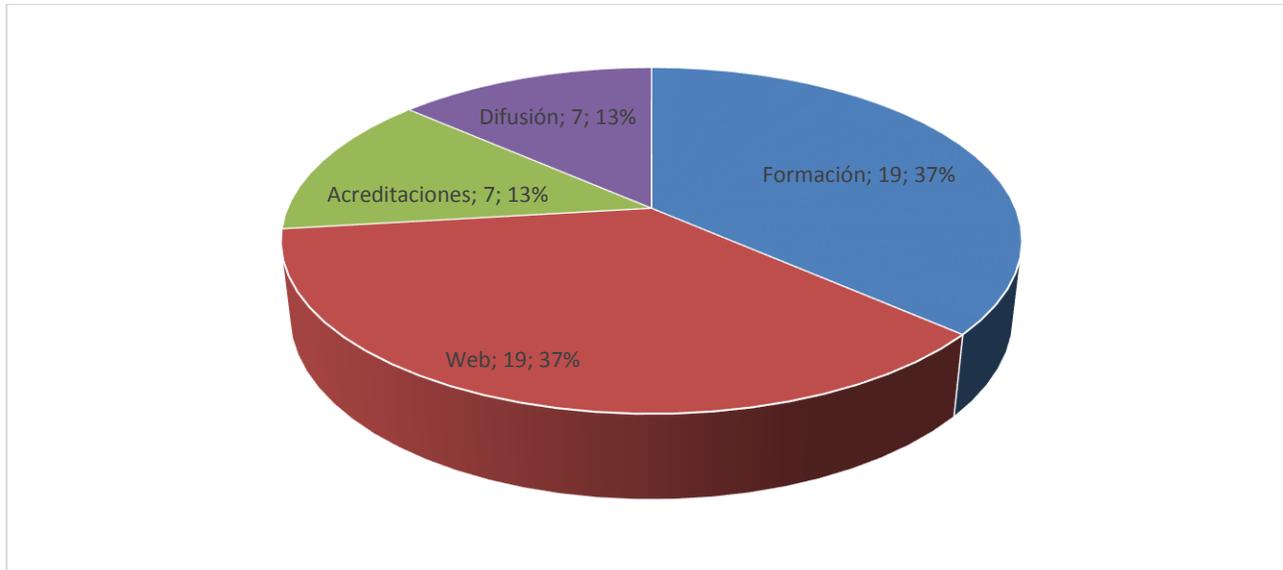


Gráfico 6. Préstamo

Pese a no estar entre las primeras Bibliotecas con comentarios sobre el préstamo, Comunicación, sí tiene un comentario específico sobre lo bien que funciona el servicio.

### 3.5. COMUNICACIÓN, MARKETING

Dentro de comunicación y el marketing se incluyen las cuestiones relacionadas con la página web, formación de usuarios, difusión de información y por primer año, las acreditaciones y sexenios.



Gráfica 7. Comentarios sobre Comunicación por temática específica

La formación impartida y la web son las cuestiones más valoradas en la comunicación y el marketing.

**Formación:** valoran positivamente la implicación de los profesionales a la hora de impartir los cursos y transmitir conocimiento, la realización de los cursos y jornadas formativas, la orientación en investigación y cursos sobre recursos y bases de datos.

**Web:** consideran fácil el acceso a las guías, recursos, buscador, bases de datos, acceso desde casa y reserva libros, y la participación en redes.

**Difusión:** valoran positivamente la estrategia comunicativa en las redes sociales y a nivel personal.

**Acreditaciones y sexenios:** aunque formaría parte de la formación, se ha separado para evaluar los comentarios sobre el asesoramiento que se está llevando a cabo en acreditaciones. Los comentarios destacan la utilidad del trabajo que desde la Biblioteca de está haciendo para la mejora de sus trabajos académicos y de apoyo a investigadores, alumnos y profesorado.

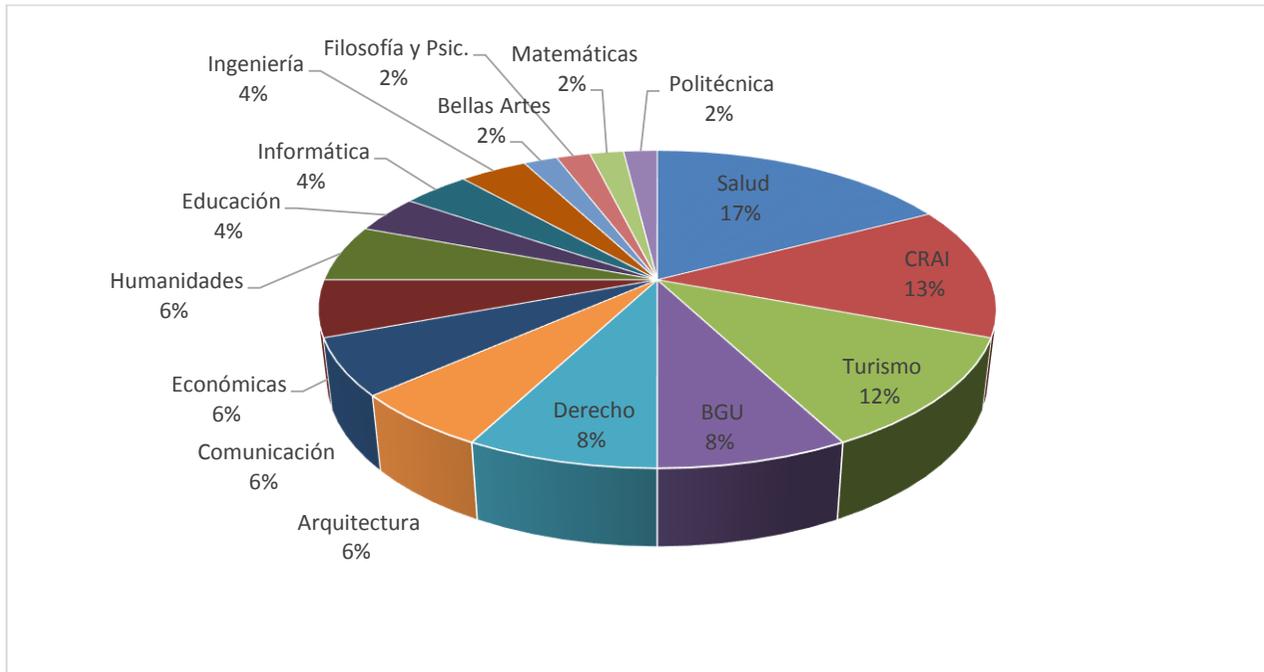


Gráfico 8. Comentarios sobre comunicación por Bibliotecas

Las Bibliotecas de **Centros de la Salud, CRAI y Turismo y Finanzas** aglutinan el mayor número de comentarios, casi todos similares al resto de Bibliotecas, por lo que en líneas generales, los comentarios más leídos en las valoraciones hacen referencia a la usabilidad web, redes sociales, herramientas, ayudas virtuales y la formación a los investigadores, los recursos 24/7, agilidad, rapidez, y actualización de recursos y comunicación online, los cursos relacionados con bases de datos y agencias de acreditación.

#### 4. ASPECTOS MENOS SATISFACTORIOS

A nivel general, las *Instalaciones, espacios* (52 %), *Fondos, colecciones* (16 %), *Equipamiento, comunicaciones* (11 %), *Préstamo* (8 %), *Atención al usuario* (6 %), *Comunicación, marketing* (6%), *Catálogo FAMA* (1 %), *Servicios (en general)* y *Revistas* son los temas que menos satisfacen a los usuarios. Ha mejorado la *Atención al usuario* con respecto al 2012, entrando las *Revistas* (impresas) en el listado de valoraciones negativas.

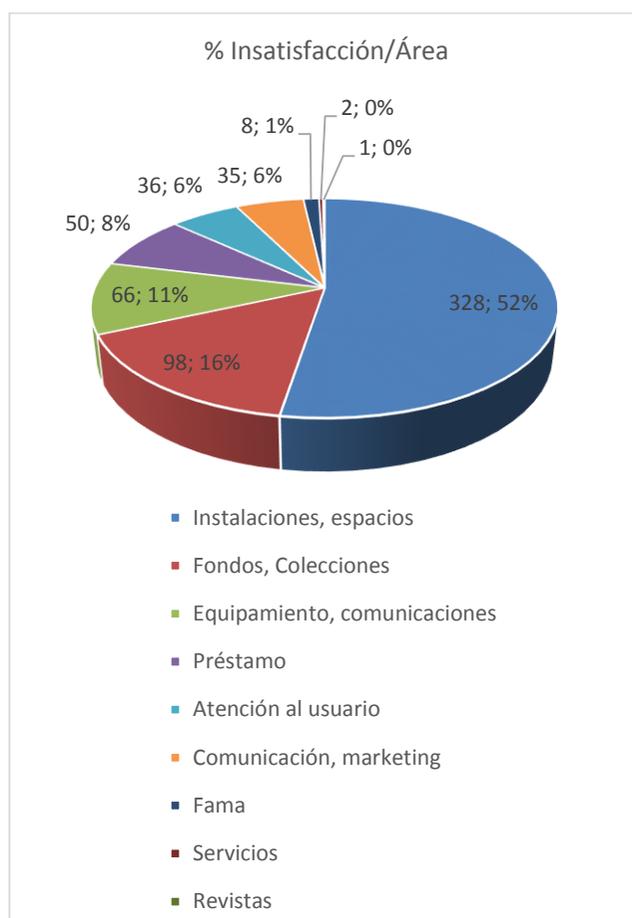


Gráfico 9. Aspectos/número de comentarios insatisfactorios

A nivel específico, el cuadro siguiente refleja el número de comentarios y el área específica a la que se refieren los mismos.

Área	Nº de veces que se repite	%
Espacios	142	22,76%
Fondos	67	10,74%
Ruidos	51	8,17%
Normas	39	6,25%
Salas trabajo	38	6,09%
Atención al usuario	36	5,77%
Horario	33	5,29%
Ordenadores	28	4,49%
Redes	27	4,33%
Recursos-e	22	3,53%

#### 4.1. INSTALACIONES, ESPACIOS

La categoría *Instalaciones, espacios* engloba los espacios, ruidos y salas de trabajo. Si bien en el apartado anterior sobre los aspectos satisfactorios las *Instalaciones, espacios* están valorados positivamente por un grupo importante de usuarios, también hay un numeroso conjunto de encuestados que se quejan de este aspecto. Los comentarios recibidos en este aspecto hacen referencia a las pocas plazas/puestos de lectura en relación con el número de alumnos matriculados en la facultad/escuela en la que la Biblioteca presta sus servicios, las salas de trabajo en grupo (insuficientes, pequeñas), tamaño reducido de las Bibliotecas y demanda de ampliación, pocas mesas y electrificación).

En relación al ruido, en la mayoría de los comentarios, aunque lo nombran como queja, sí se percibe que los encuestados son conscientes de que es más un trabajo de concienciación por parte del alumnado que acude a las Bibliotecas que de la vigilancia por parte del personal bibliotecario. Ante ese problema, detectado en encuestas anteriores, la Biblioteca ya toma cartas en el asunto creando campañas tanto para fomentar el silencio como para evitar la reserva de plazas (motivo de queja entre los estudiantes también en la encuesta).

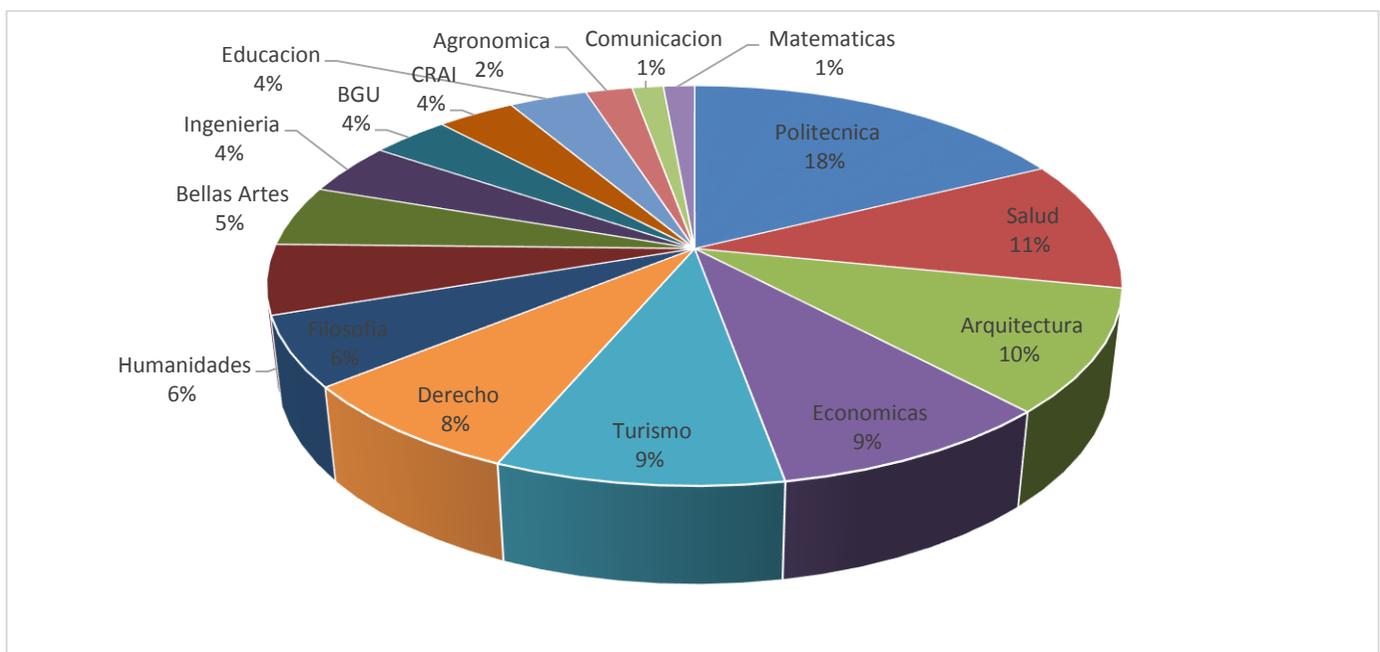


Gráfico 10. Insatisfacción – Instalaciones, espacios

Respecto a Bibliotecas concretas:

**Politécnica:** pocas plazas, poco control por parte de los bibliotecarios, iluminación deficiente y poco espacio para la consulta.

**CC. de la Salud:** pocos espacios y demandad un sala de lectura para profesores.

**Arquitectura:** muchos ruidos, espacio pequeño en relación con el número de estudiantes y demandan la separación de espacios más clara; mejorar la señalización.

**Turismo y Finanzas:** más espacios y salas de trabajo en grupo; Biblioteca pequeña, pocas mesas y mejor señalización.

#### 4.1.1. SALAS DE TRABAJO

**Educación, Comunicación y CRAI** son los centros sobre los que más quejas hay. También es cierto que son los que más salas de trabajo ofrecen a la comunidad universitaria.

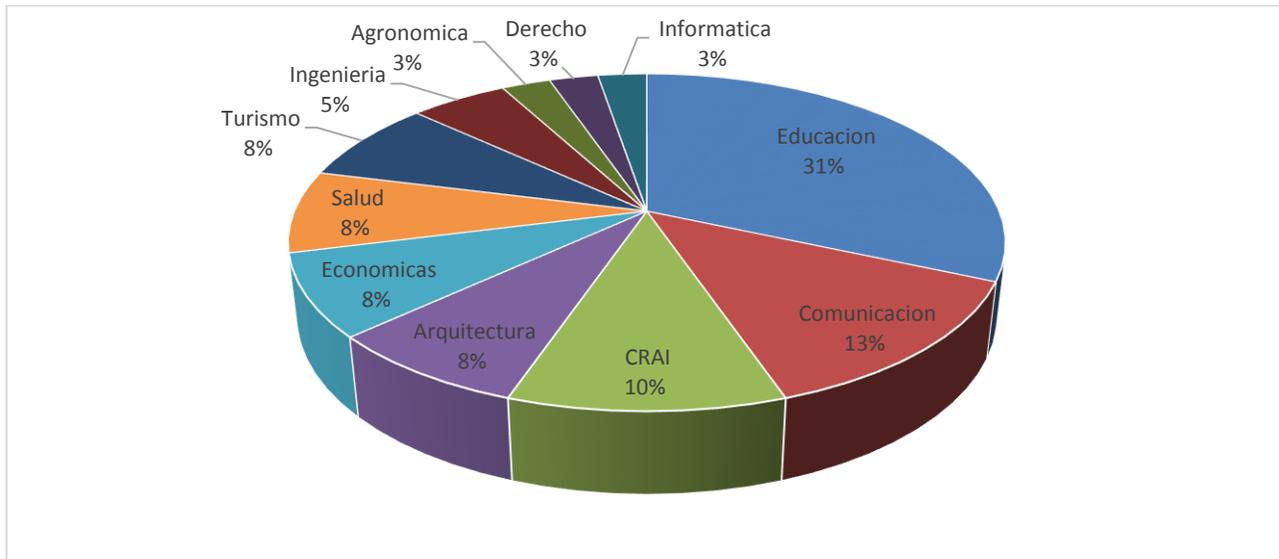


Gráfico 11. Insatisfactorios - Salas de trabajo

En líneas generales, los comentarios hacen referencia a la falta de salas de trabajo, mala conexión a las redes informáticas, ruidos, tiempo de reserva breve, insonorización de las mismas, instalación de sensores de movimiento para la iluminación y permitir el ahorro energético (comentario a tener en cuenta de cara al ahorro energético y el compromiso medioambiental institucional).

Por centros:

**Educación:** es la Biblioteca con más quejas; hacen referencia a las sanciones por el uso de las salas, el espacio reducido en las cabinas, por lo que demandan espacios más amplios. Se quejan de las pocas cabinas/salas, sus ruidos y la necesidad de que se sepa cuando las salas se quedan disponibles.

**Comunicación:** pocas salas de estudios, instalaciones mejorables y ampliación de la reserva por más de dos horas.

**CRAI:** demandan más insonorización, mejor wifi y que faltan paneles de cristales en cada sala y sensores de movimiento para que las salas que no se utilizan permanezcan a oscuras.

#### 4.1.2. RUIDOS

Los *Ruidos* en las Bibliotecas, en la mayoría de los casos, son propios del día a día en los Centros; en una gran parte provocados por los mismos usuarios y en parte por el quehacer diario en los mostradores de atención al usuario (hay que recordar que es un espacio de trabajo y como tal, suenan teléfonos, etc.). En las respuestas los propios encuestados son conscientes de esa realidad.

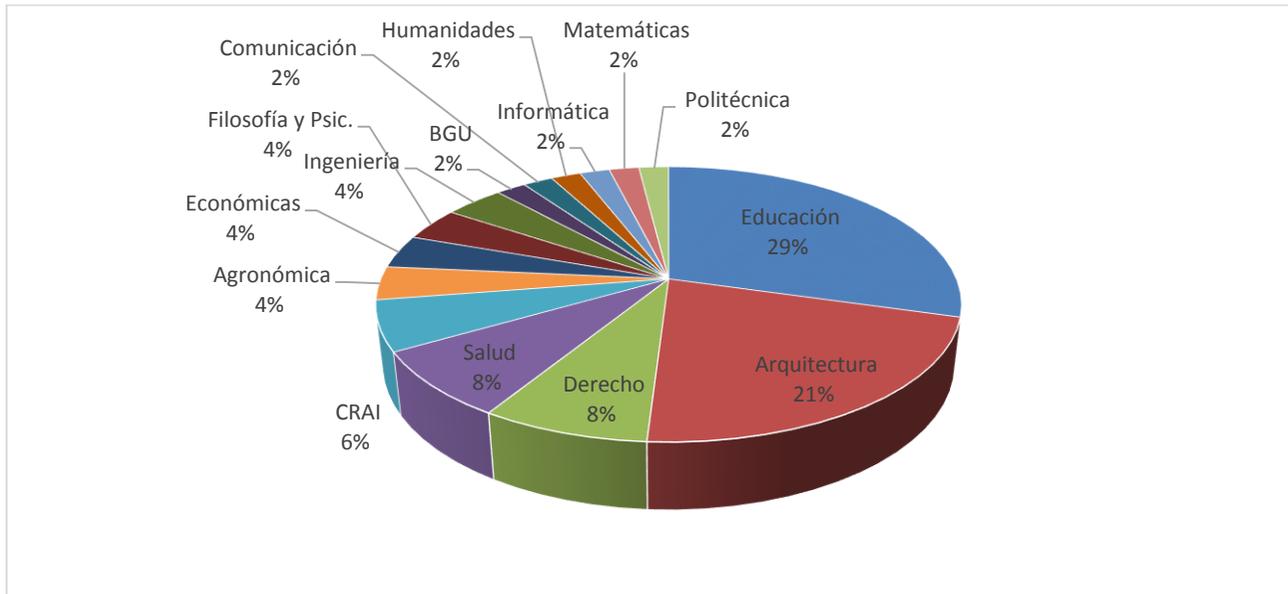


Gráfico 12. Insatisfactorios - Ruidos/Biblioteca

**Educación, Arquitectura, Derecho y CC. de la Salud**, son las Bibliotecas que más quejas tienen, copando, las dos primeras, prácticamente, más del 50% de las mismas.

#### 4.2. FONDOS, COLECCIONES

Son el segundo motivo de queja de los encuestados, representando un 15,71 % de los comentarios. Las principales cuestiones hacen referencia a la falta de material, pocos ejemplares de las bibliografías marcadas por el profesorado, poca variedad en algunas materias y ejemplares de consulta que no se pueden prestar. Los recursos electrónicos son la segunda causa de queja entre los encuestados. Sobre este asunto, comentan la poca actualidad de algunos recursos, el acceso a los recursos, demandan más recursos acordes a las titulaciones, se quejan de la cancelación de suscripciones y la falta de información tanto de las nuevas adquisiciones como del uso de las bases de datos, que en algunos casos consideran complicadas. Igualmente les gustaría que en la web y/o catálogo se creará un apartado con los libros que están muy deteriorados o extraviados.

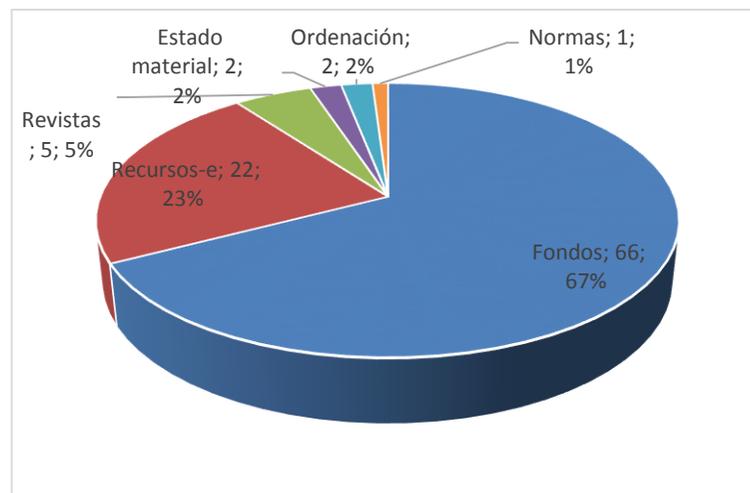


Gráfico 13. Insatisfactorios - Fondos, colecciones

Desglosando por Bibliotecas, Humanidades, Arquitectura y Comunicación representan un Tercio de las quejas relacionadas con los fondos y las colecciones.

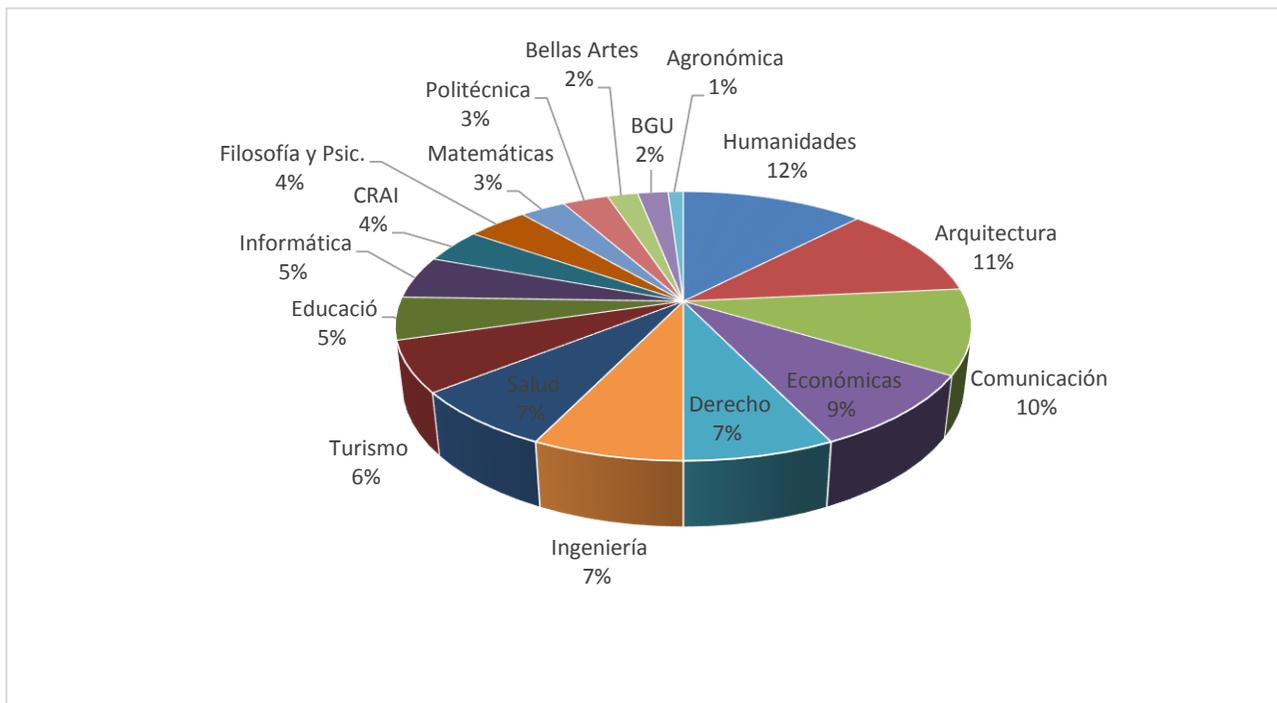


Gráfico 15. Comentarios sobre los Fondos, colecciones por Biblioteca

Analizando las respuestas por los centros:

**Humanidades:** estado material de las colecciones y revistas electrónicas poco actualizadas. Destacan la falta de material audiovisual, la dispersión del fondo en los diferentes departamentos y que las sesiones de JSTOR con cortas.

**Arquitectura:** poco material tanto en formato papel como electrónico, deterioro de los ejemplares, tiempo de espera entre la petición de compra y disponibilidad del ejemplar y complicación con el uso de los recursos electrónicos.

**Comunicación:** mejorarían la ordenación de los ejemplares y demandan más libros sobre la radio, ya que hay más material sobre otros medios de comunicación. Se quejan de la poca prensa internacional y la actualidad de los materiales; completarían el fondo con material de autores más actuales relacionados con medios de comunicación.

**Informática:** demandan material más actualizado ya que es una materia en la que la información/documentación se queda obsoleta rápidamente.

**CRAI:** aunque hay pocas quejas llama la atención un comentario sobre la sensación de que con la unificación de Bibliotecas se ha perdido la especialización tanto en los materiales como en el personal que atiende los mostradores.

**Ingenieros:** se quejan además de lo genérico en el resto de Bibliotecas, el que las normas técnicas solamente se encuentren en la Biblioteca (entendemos que de forma física) y de la necesidad de completar colecciones.

#### 4.2.1. RECURSOS ELECTRÓNICOS

El acceso a los recursos, la diversidad de bases de datos y sus múltiples formularios de busca son motivo de queja debido a que no tienen manuales de uso específicos. Lamentan la escasez de documentos para descarga, virus en algunas bases de datos y la cancelación de recursos sin dar un aviso previo. Las fuentes citadas son *Journal of Consumer research*, *Abi Inform* y *Westlaw* (mal acceso y mal servicio), sesiones que expiran pronto (*Oxford English Dictionary* o *JSTOR*). Dificultad para descargar archivos, falta de suscripciones y pocos textos completos son citados en los comentarios.

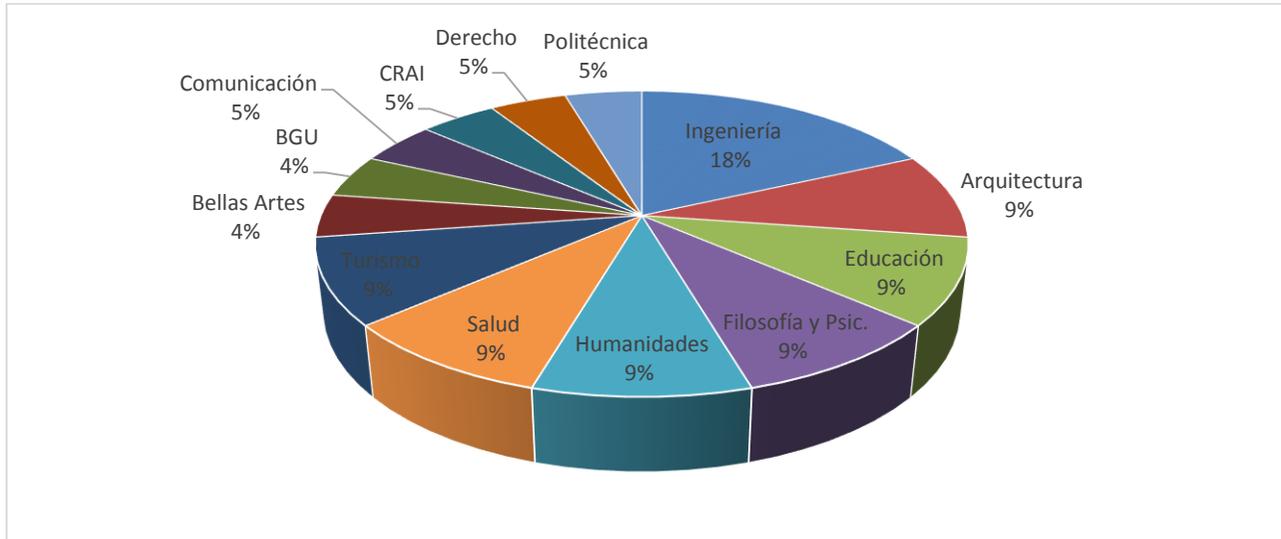


Gráfico 16. Comentarios sobre Recursos electrónicos por Biblioteca

#### 4.3. NORMAS (PRÉSTAMO)

El *Préstamo*, o más bien, su normativa es motivo de queja entre las personas que han realizado la encuesta. Las cuestiones relacionadas con la duración de los préstamos, multas, dispersión de fondos en algunas Bibliotecas son algunas de las quejas más repetidas.

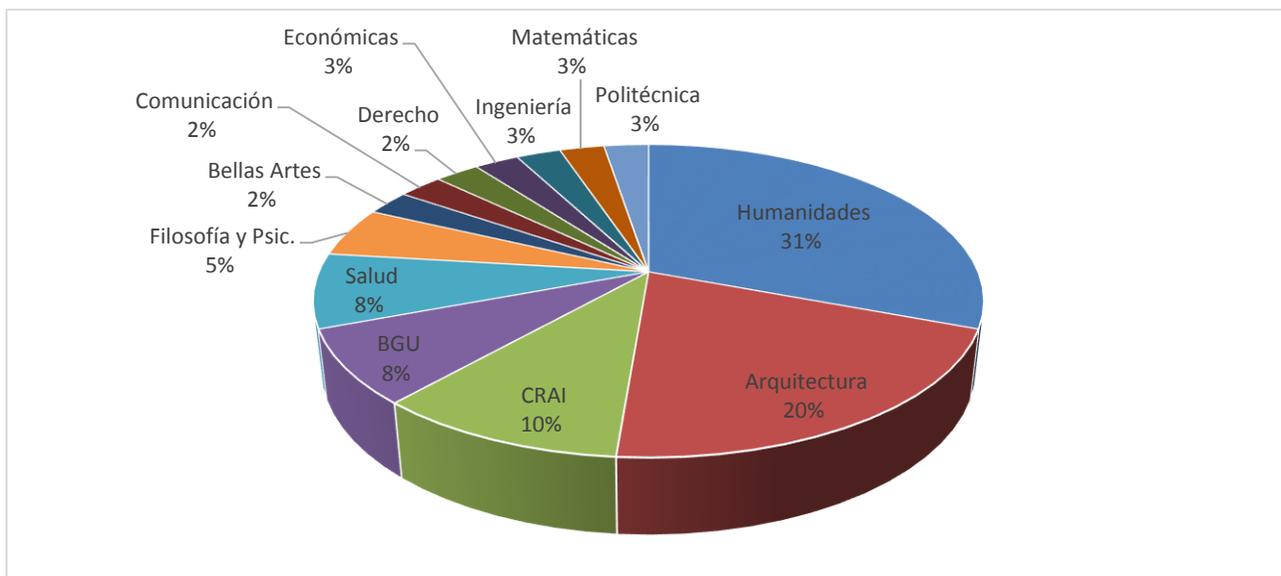


Gráfico 17. Comentarios sobre el Préstamo por Biblioteca

Algunas cuestiones más específicas hacen referencia a que los documentos se puedan renovar por internet más de una vez, el control a los que tardan mucho en devolver documentos, el préstamo intercampus no a estudiantes y los pocos ejemplares de los libros de las bibliografías que no están en préstamo son cuestiones planteadas.

Una queja relativa a la Biblioteca de Matemáticas comenta, de forma literal “En la biblioteca de la Facultad de Matemáticas a los profesores de otros departamentos de Matemáticas que no tienen sede en la Facultad les ofrecen condiciones de préstamo más restrictivas que a los profesores de la Facultad”.

**Humanidades, Arquitectura y el CRAI Ulloa**, concentran más de la mitad de las quejas.

**Humanidades:** quejas por algunos documentos no prestables, las sanciones y periodo de préstamo para personas que no viven en la capital ni en las cercanías. Igualmente piensan que se les podrían prestar más ejemplares en la Biblioteca y en los departamentos.

**Arquitectura:** penalizaciones en el caso del retraso en la entrega de los documentos, sistema de reserva y préstamo, duración y número de ejemplares.

**CRAI:** libros de préstamos en diferentes salas, tardanza en mostradores, tiempo de préstamo.

#### 4.4. EQUIPAMIENTO-REDES

Las quejas recibidas en cuanto a material informático, principalmente hacen referencia a los ordenadores (fijos y portátiles, 57 %), las conexiones (principalmente la wifi).

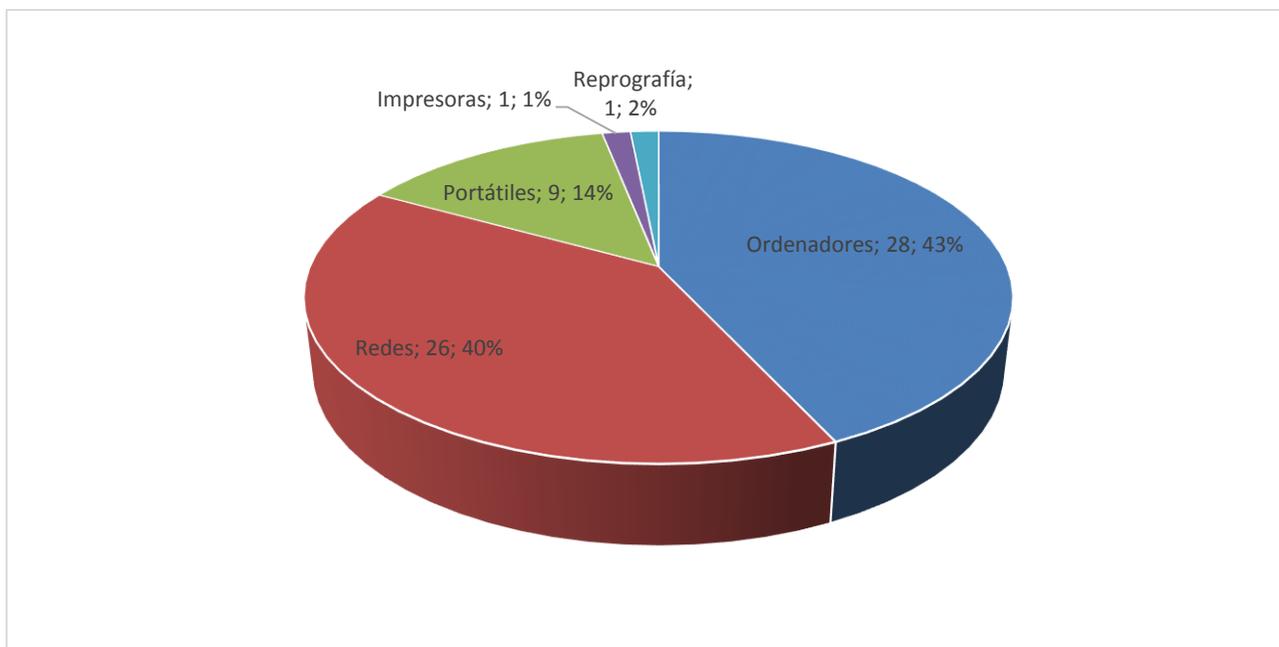


Gráfico 18. Comentario sobre Equipamiento, redes en función de la tipología

Las quejas respecto a los ordenadores (ya sean fijos o portátiles) hacen referencia a LINUX, equipos anticuados, pocos portátiles en relación con el número de alumnos. La conexión es el segundo motivo de queja, siendo la red wifi la más perjudicada.

#### 4.5. ATENCIÓN AL USUARIO

La *Atención al usuario*, forma parte de las quejas recibidas. Si bien ha descendido el número de descontentos, si conviene analizar los resultados.

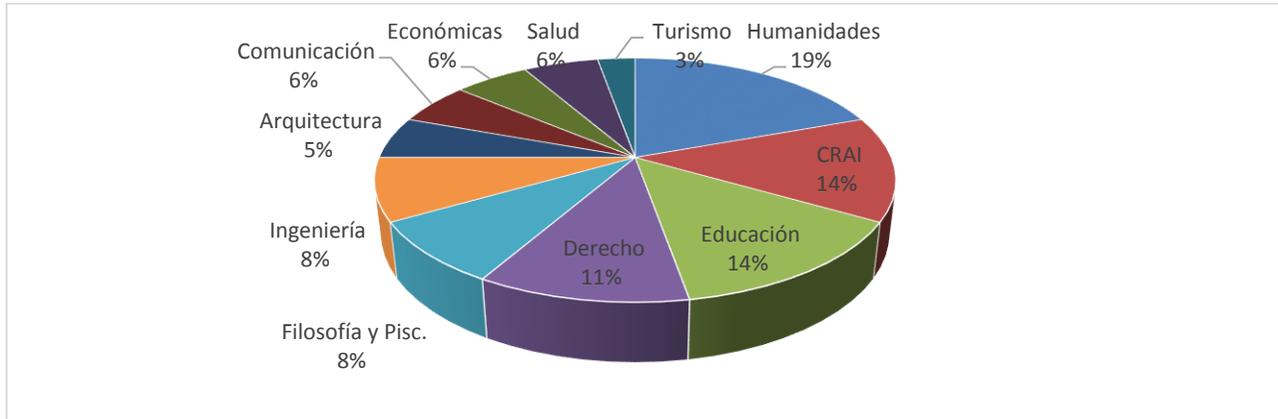


Gráfico 19. Atención al usuario por Biblioteca

**Humanidades, CRAI y Educación** son los centros en los que los usuarios están más insatisfechos con el personal. Hay que valorar y tener en cuenta que son centros en los que el tráfico de usuarios es importante. En líneas generales se quejan del trato en algunos turnos, el poco conocimiento de las materias y pasividad y falta de motivación de los bibliotecarios mandando al usuario a los ordenadores de consulta.

**Humanidades:** se quejan específicamente de la Biblioteca en el patio de Arte por los tratos y que los bibliotecarios no dejan de hablar. En general se quejan del poco interés por resolver las dudas y del cambio de personal en los departamentos (becarios).

**CRAI:** trato más impersonal desde la unificación de Bibliotecas, trato desagradable por los bibliotecarios de la primera planta y alguna contestación a través del chat.

**Educación:** profesionales poco formados y trato personal en el turno de mañana.

#### 4.6. COMUNICACIÓN, MARKETING

Las quejas sobre *Comunicación* hacen referencia principalmente a que no están lo suficientemente informados de las actividades de las Bibliotecas, nuevos recursos y herramientas, etc.

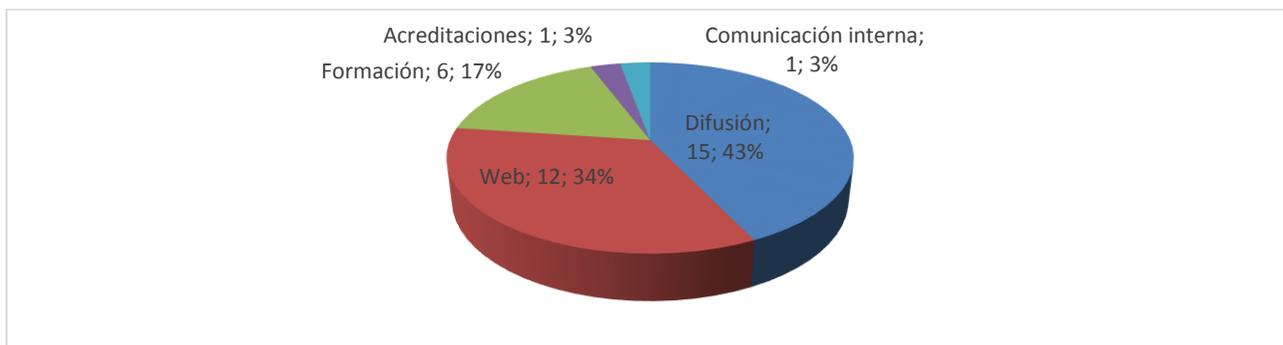


Gráfico 20. Comentarios sobre Comunicación por temática específica

Centrándonos en los aspectos específicos:

**Difusión:** poca información relativa al uso de las bases de datos, poca información sobre todo lo que se ofrece, información sobre nuevos recursos, actividades, situación de cada Biblioteca y asesoramiento. Se plantea la creación de más vídeos formativos y avisar de qué libros electrónicos no están disponibles.

**Web:** dificultad para acceder a algunos contenidos, web confusa, densa, complicada, estilo antiguo, mal acceso a mi cuenta, búsquedas y renovaciones.

**Nota:** la mayor parte de las respuestas son anteriores a la implementación de la nueva página web.

El comentario sobre **comunicación interna** (posgrado centro internacional – informática) hace referencia a la escasa comunicación entre Bibliotecas de la Universidad.

Las **acreditaciones** tienen un comentario genérico de no estar satisfecho.

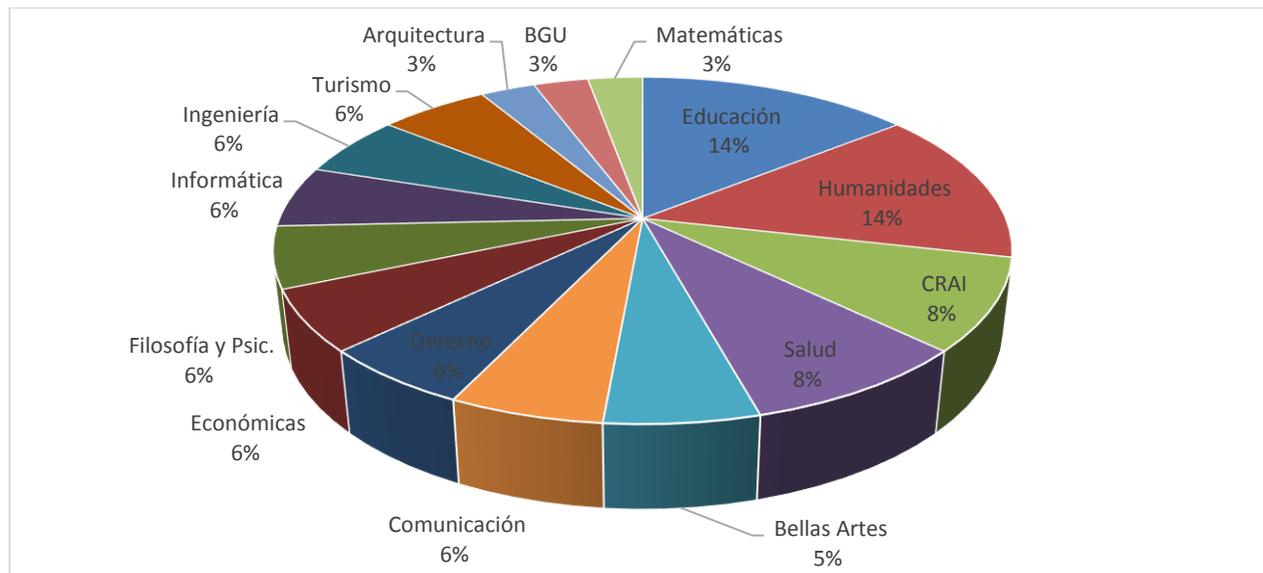


Gráfico 21. Comentarios sobre Comunicación por Biblioteca

## 5. ASPECTOS SATISFACTORIOS POR TIPO DE USUARIO

Realizada la encuesta a estudiantes de grado, posgrado y PDI de la Universidad de Sevilla, los 1080 comentarios recibidos se distribuyen de la siguiente manera:

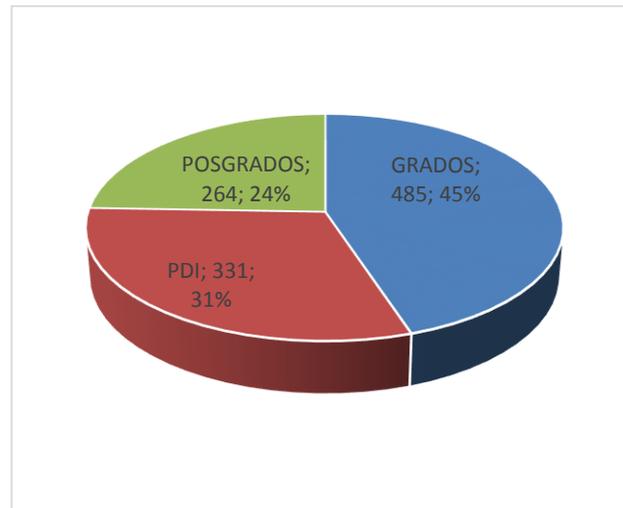
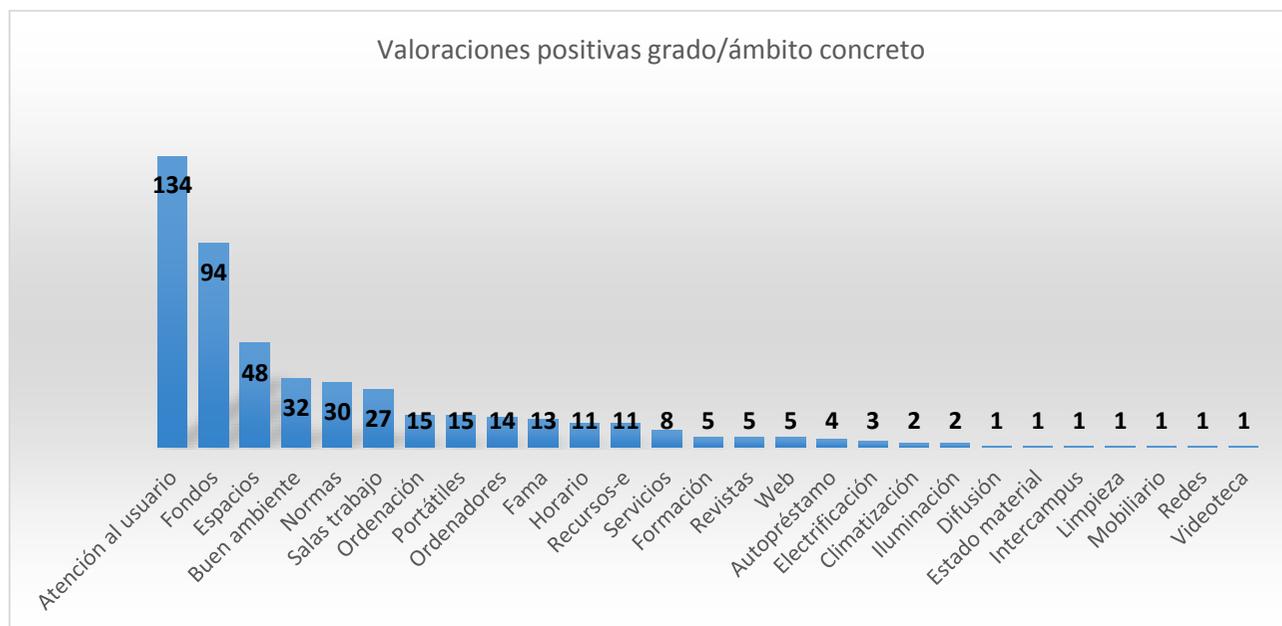
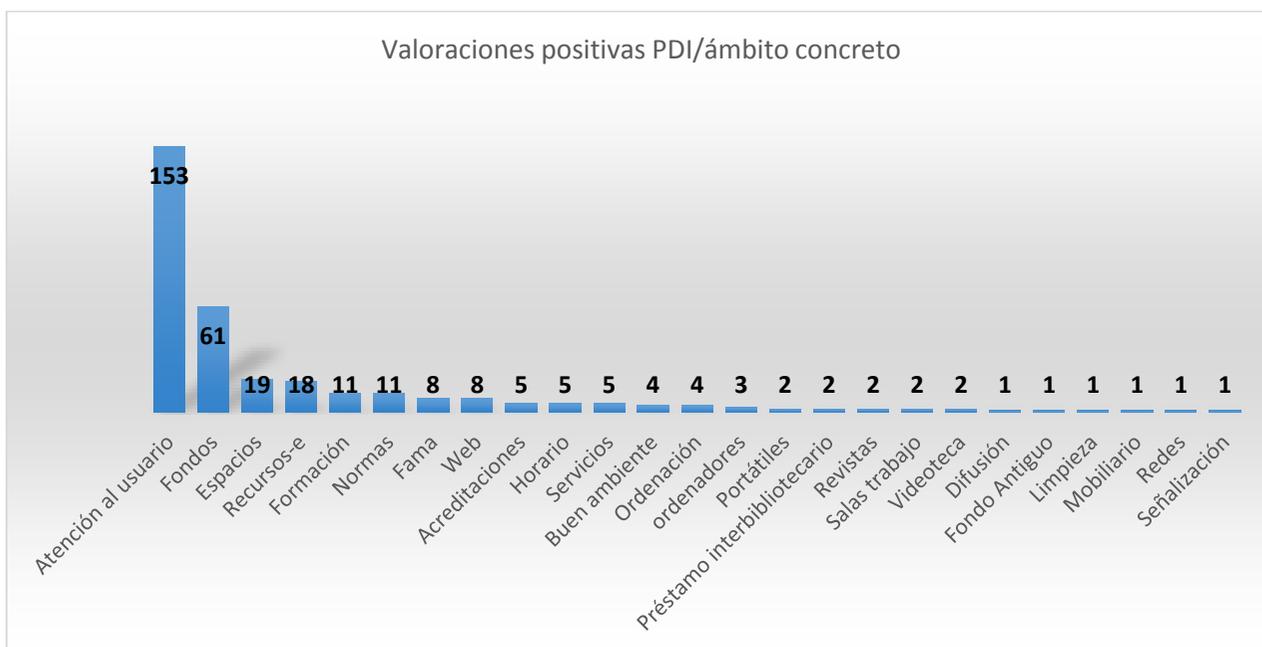


Gráfico 22. Comentarios satisfactorios por tipo de usuario

Especificando por tipo y ámbito concreto de satisfacción, en las tres categorías son la atención al usuario, los fondos y colecciones y los espacios los mejor valorados. En un cuarto lugar, tanto estudiantes de posgrado como PDI valoran positivamente los recursos electrónicos. En este cuarto lugar, los estudiantes de grado valoran el buen ambiente generado en la Bibliotecas gracias al buen hacer de los bibliotecarios atendiendo a sus consultas y al respeto generado entre compañeros.





## 6. ASPECTOS INSATISFATORIOS POR TIPO DE USUARIO

La encuesta también refleja la parte de insatisfacción de los usuarios dependiendo del tipo. Grados, posgrados y PDI han expresado sus opiniones a través de 624 comentarios que se reparten de la siguiente manera:

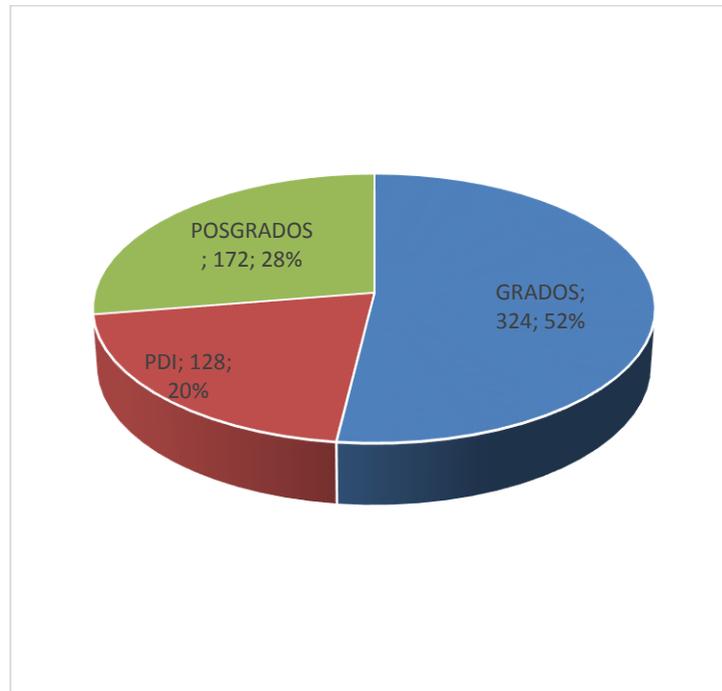
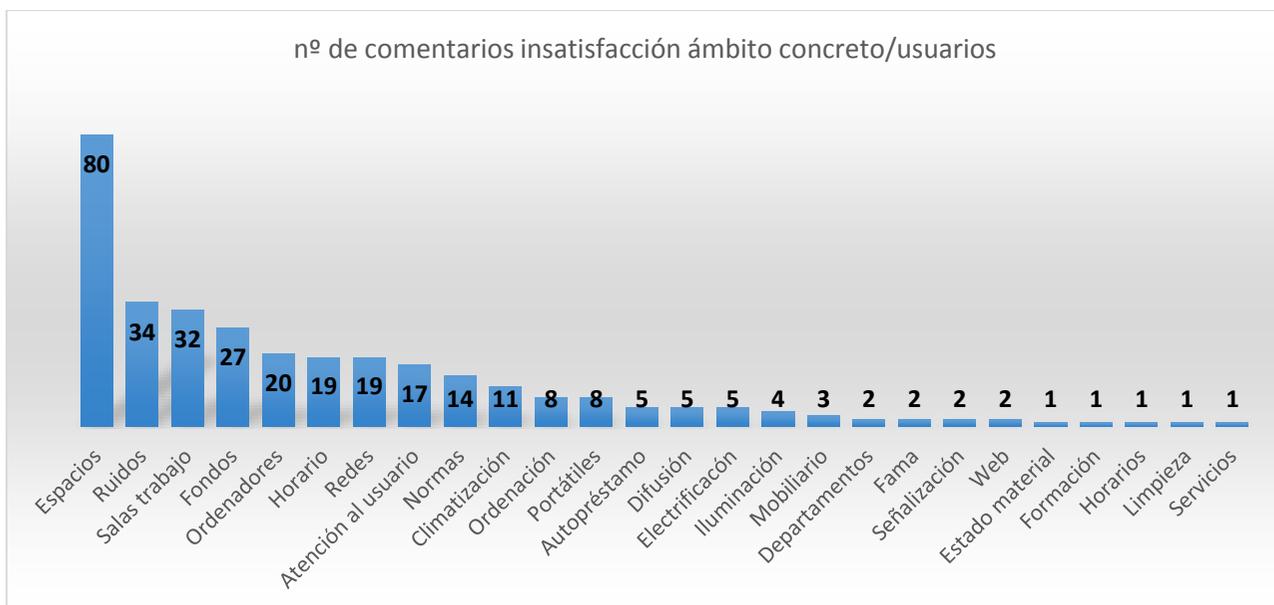
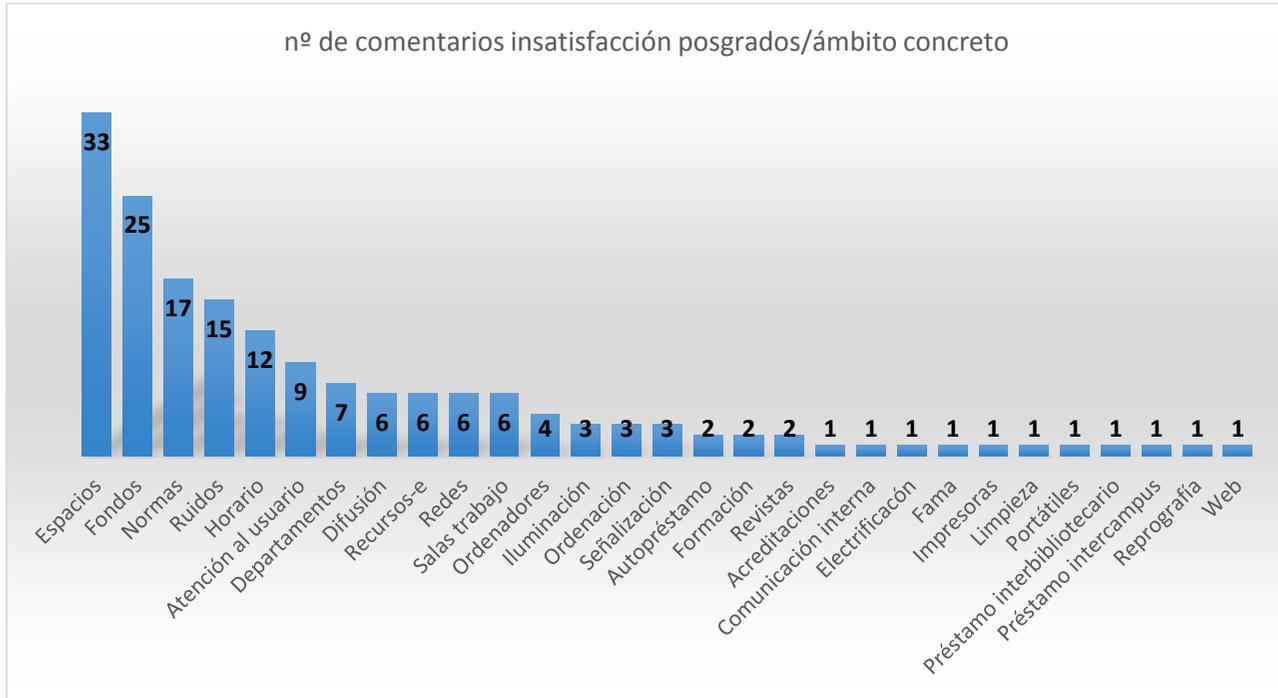


Gráfico 23. Comentarios insatisfactorios por tipo de usuario

Deteniéndonos en los ámbitos concretos de insatisfacción por tipo de usuario encontramos disparidad –salvo en los espacios- dependiendo de si se trata de grados, posgrados o PDI. En las gráficas siguientes se aprecia el número de comentarios y la cuestión/ámbito concreto al que hacen referencia.

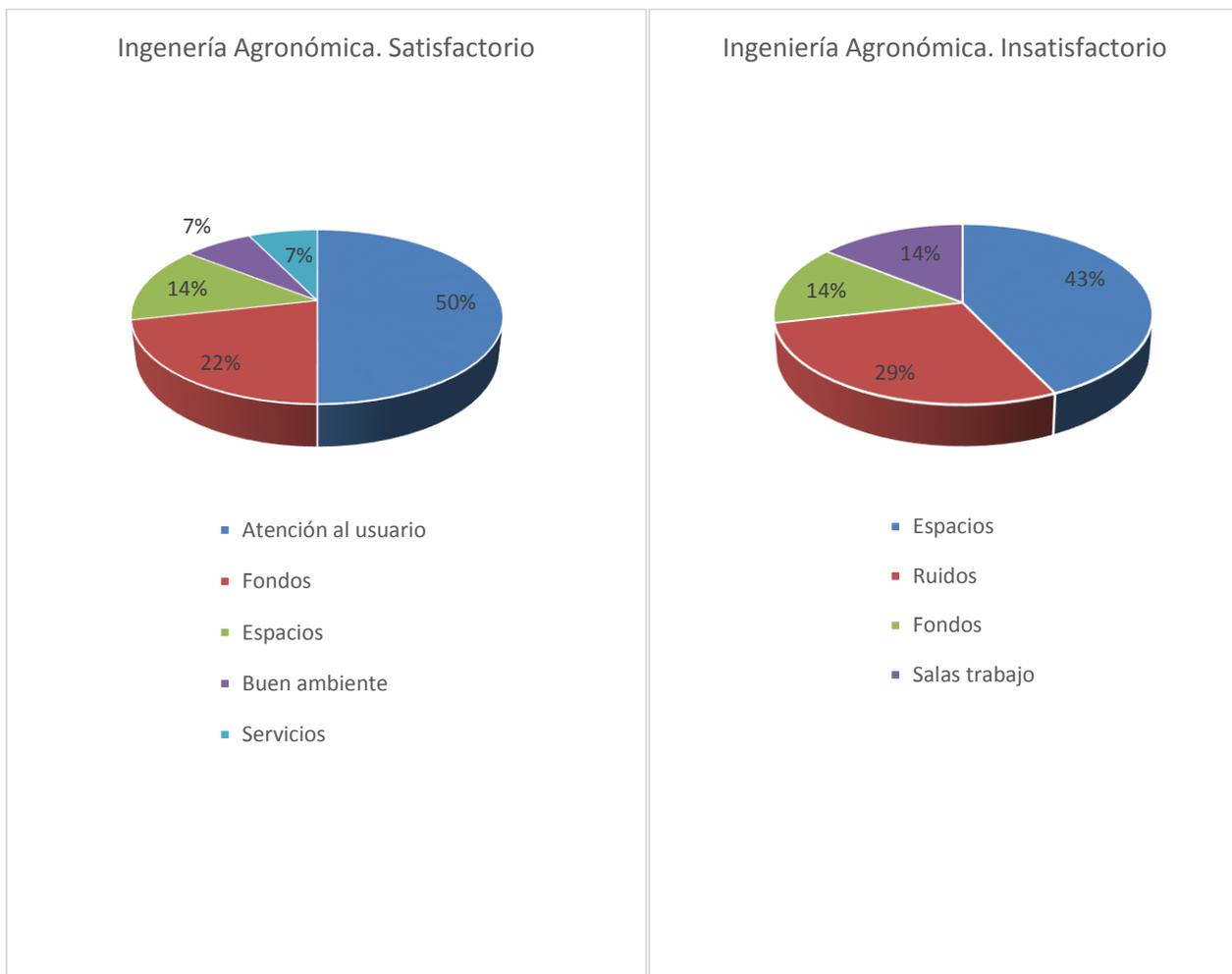




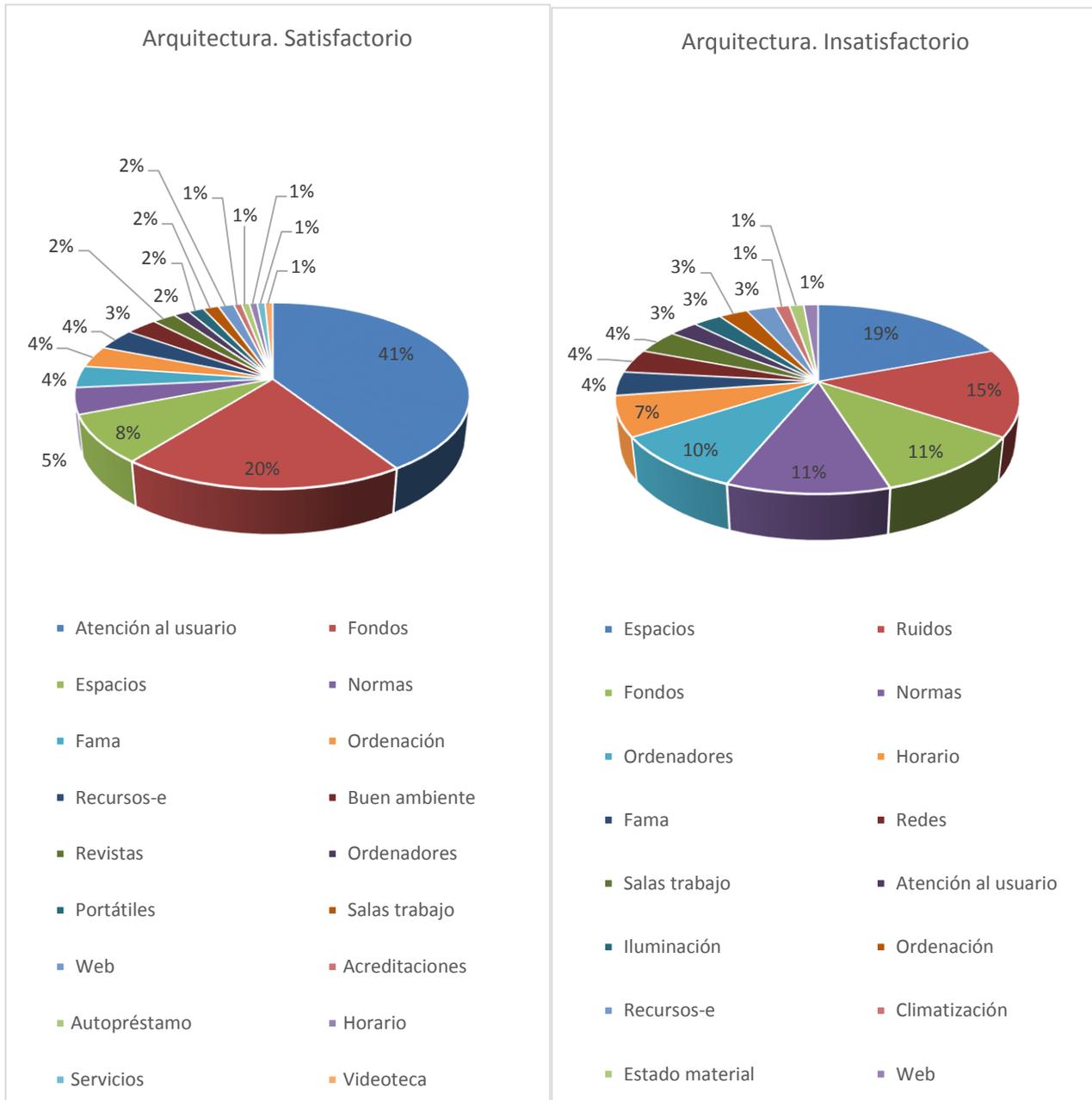
## 7. ASPECTOS SATISFACTORIOS/INSATISFACTORIOS POR BIBLIOTECAS

A continuación se muestran los aspectos satisfactorios e insatisfactorios por cada Biblioteca de la Universidad de Sevilla.

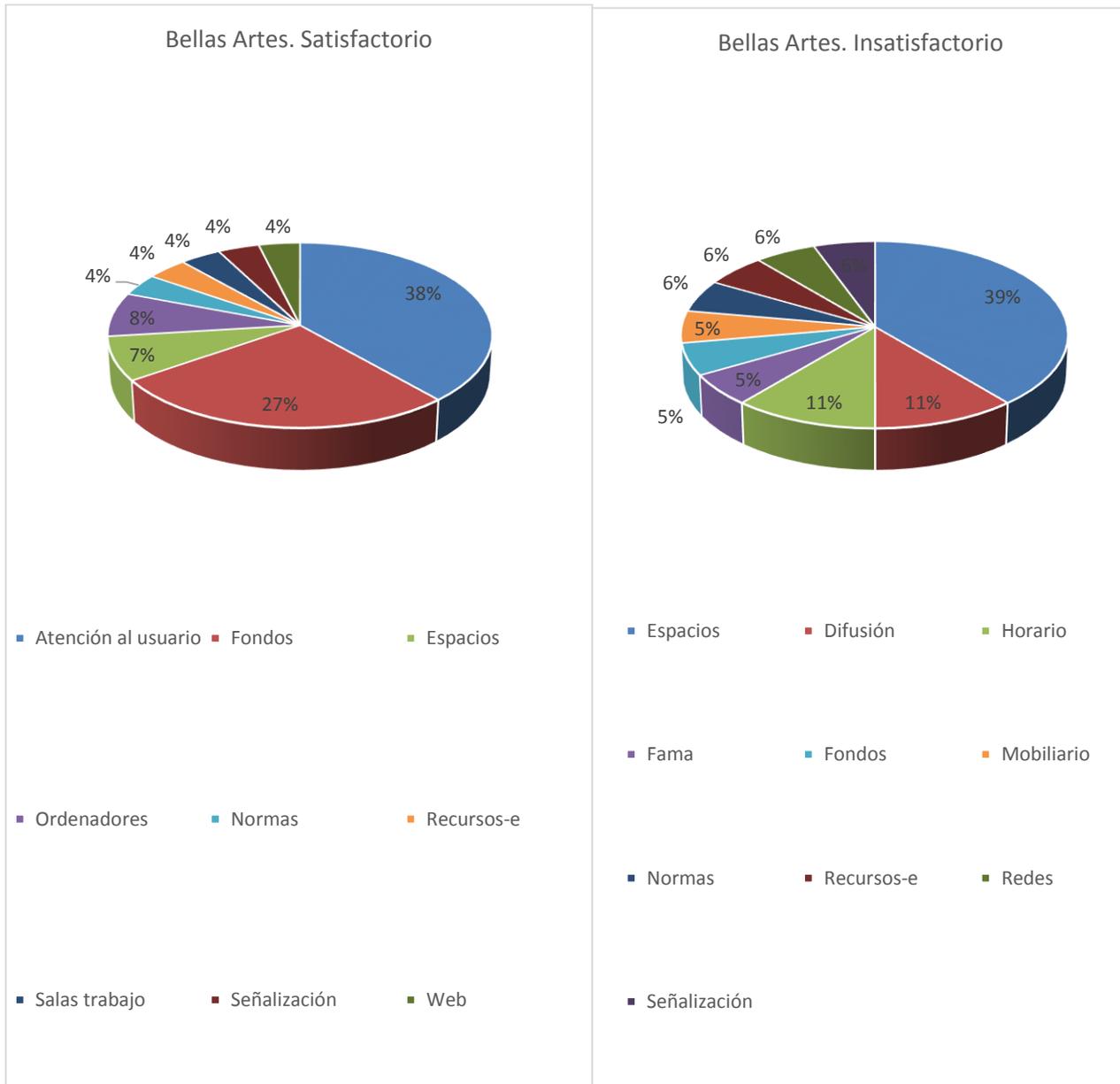
### AGRÓNOMICA



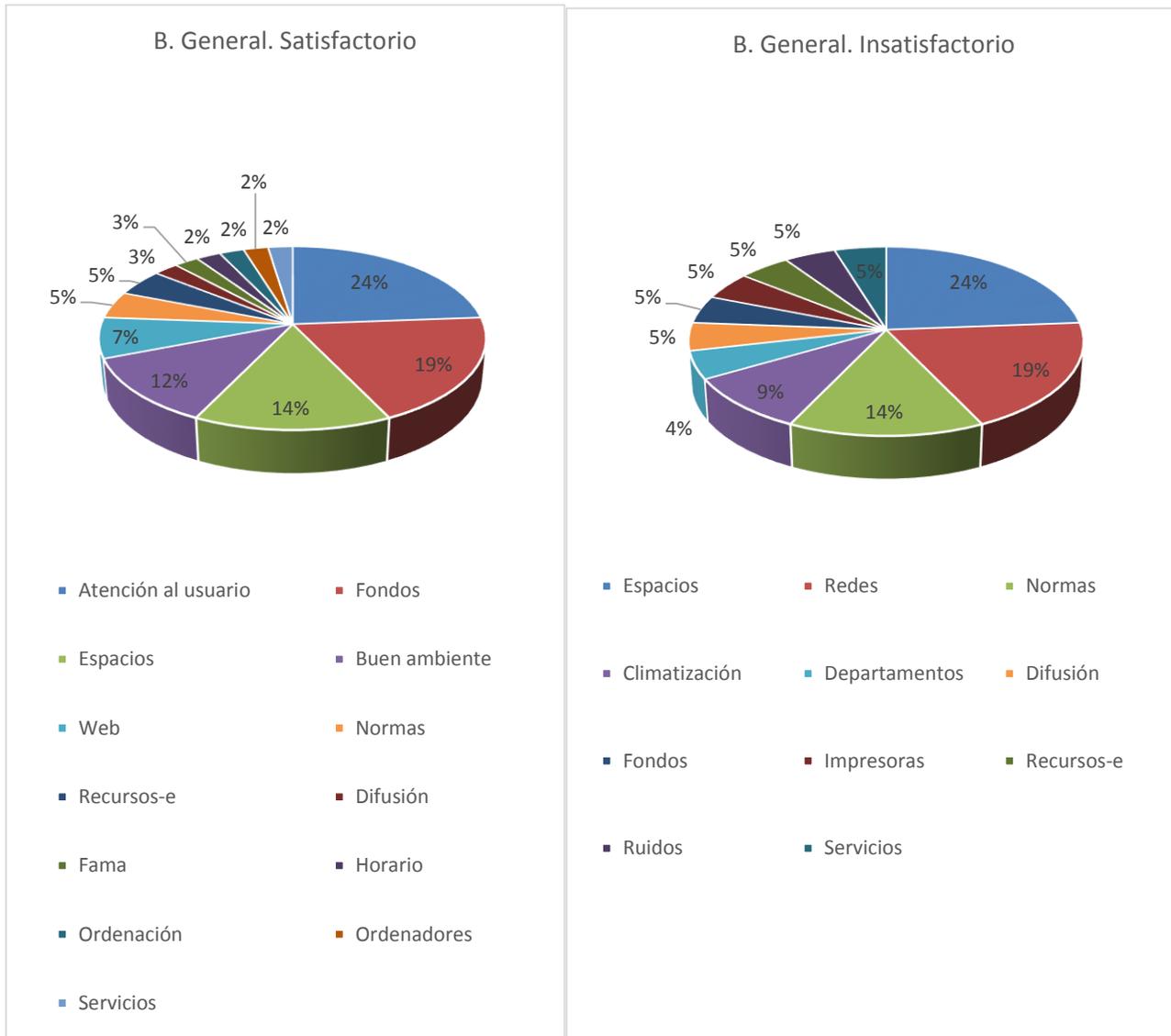
## ARQUITECTURA



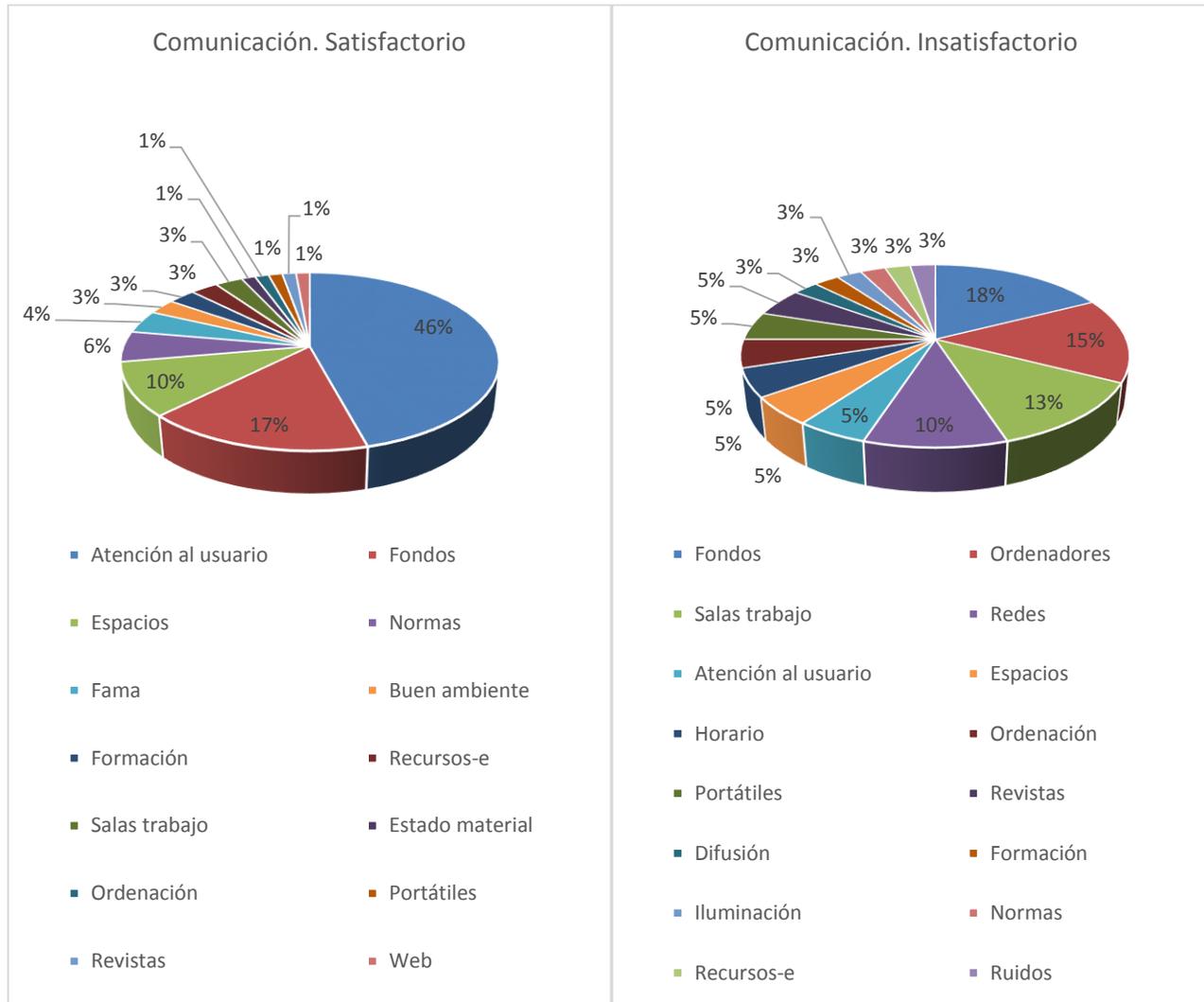
BELLAS ARTES



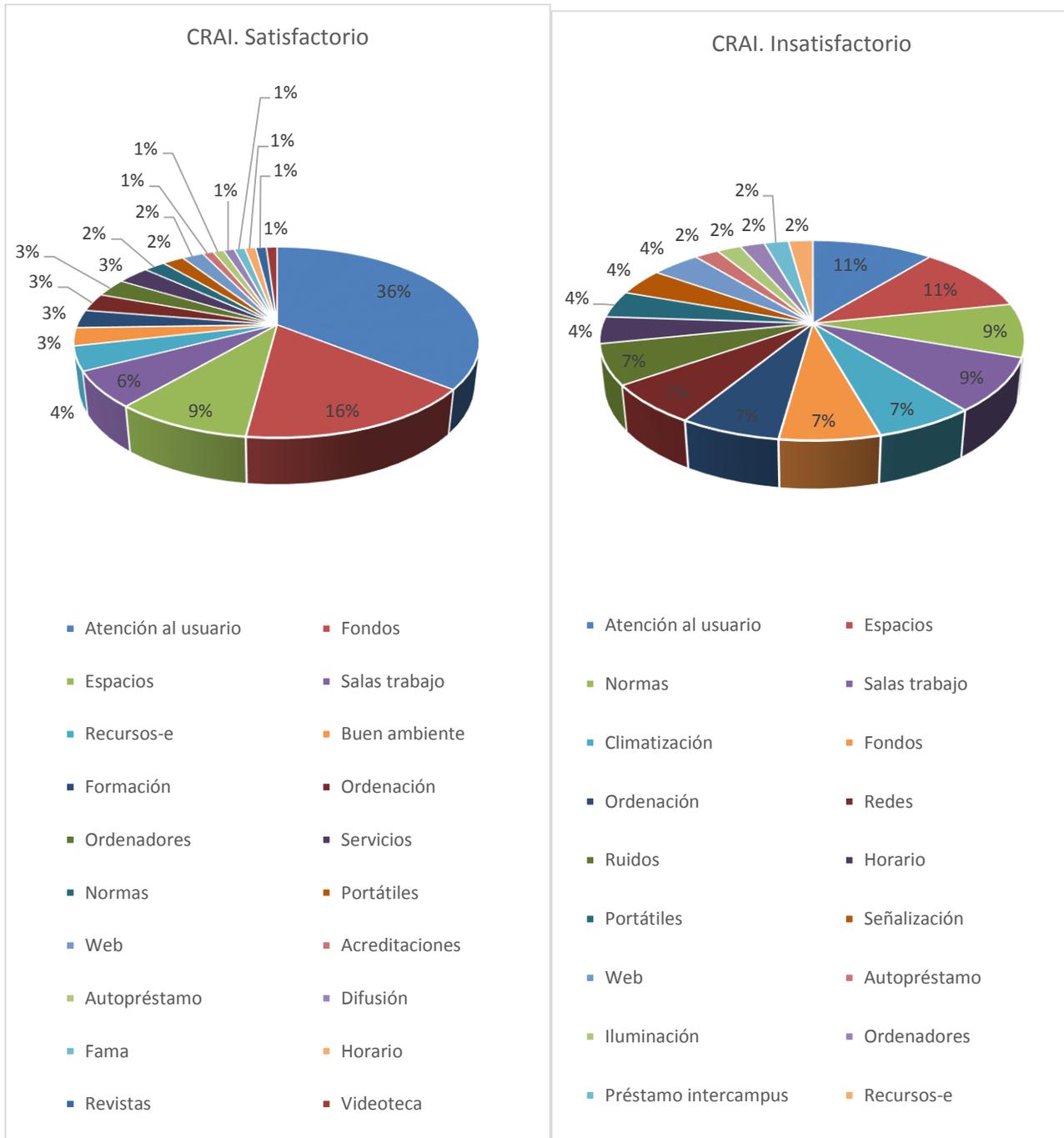
BIBLIOTECA GENERAL



## COMUNICACIÓN

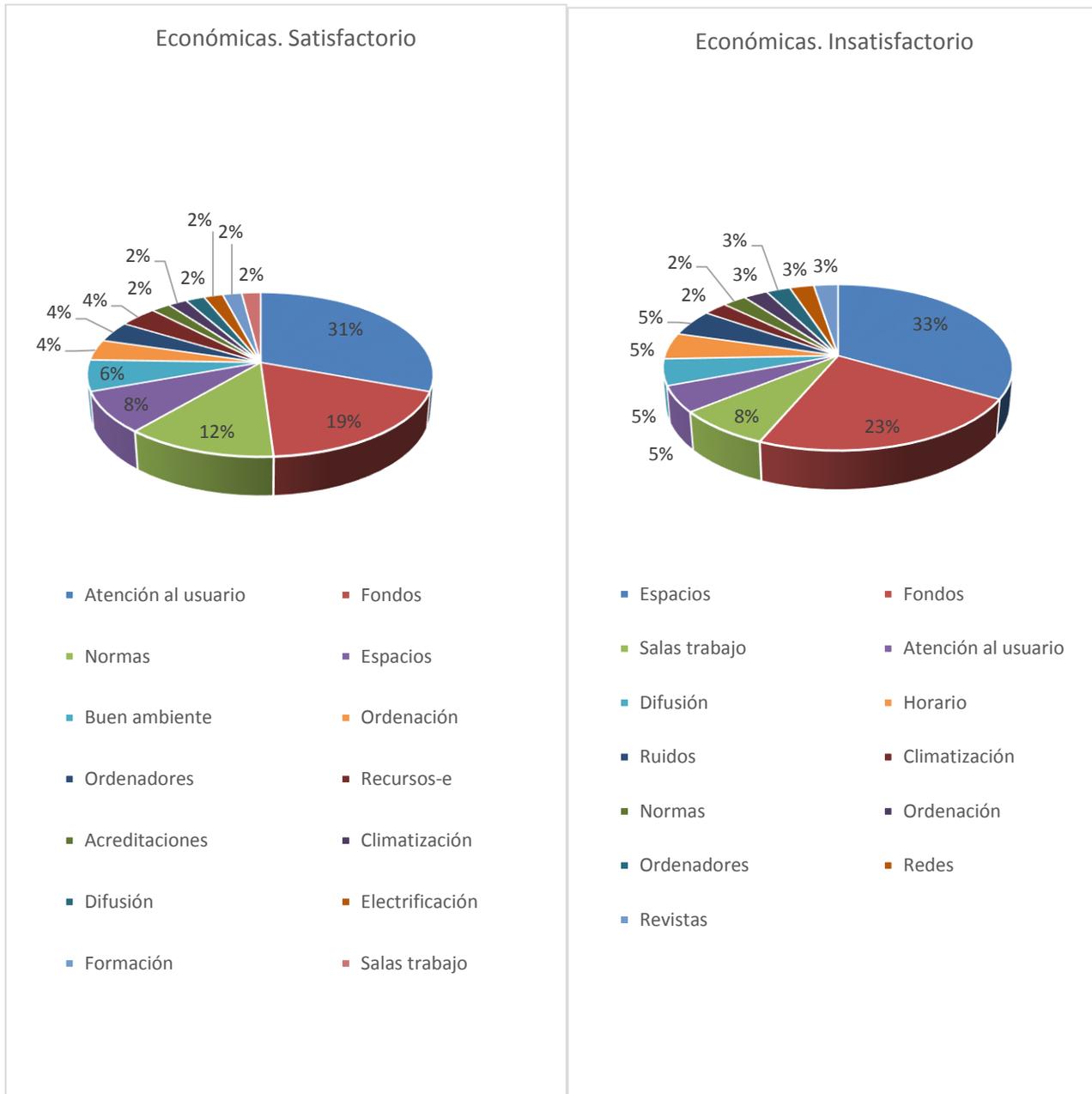


CRAI

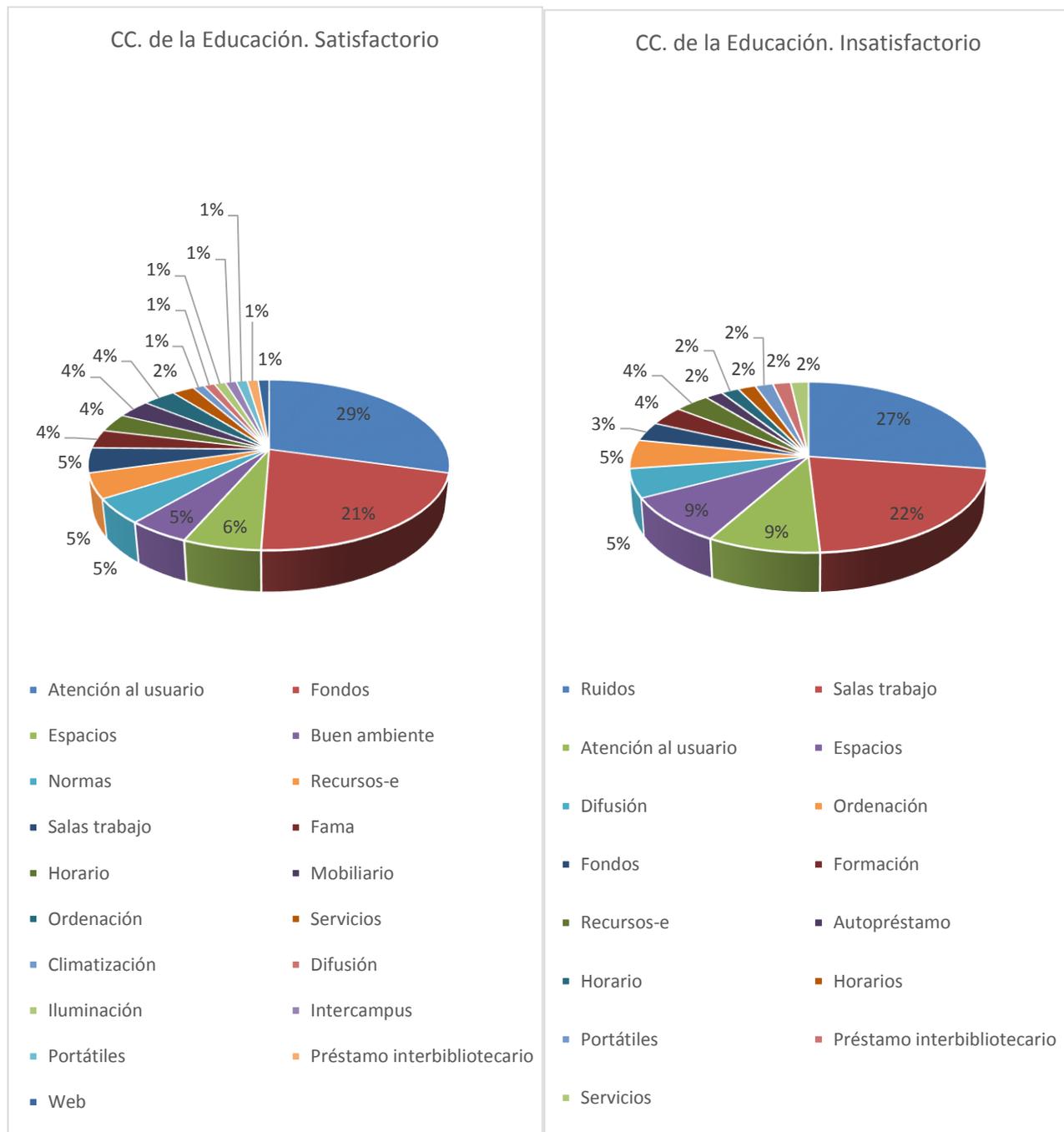




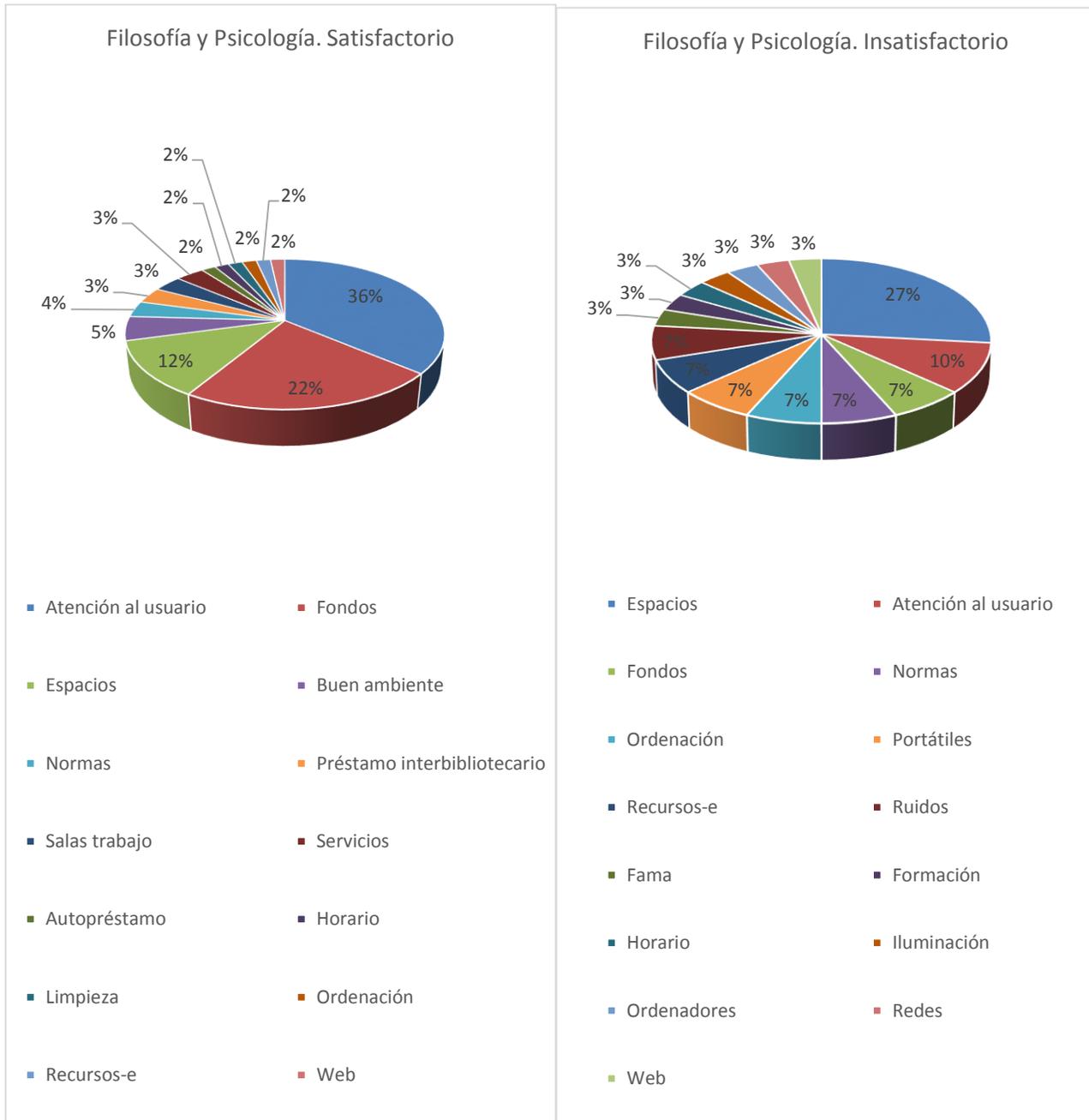
## ECONÓMICAS



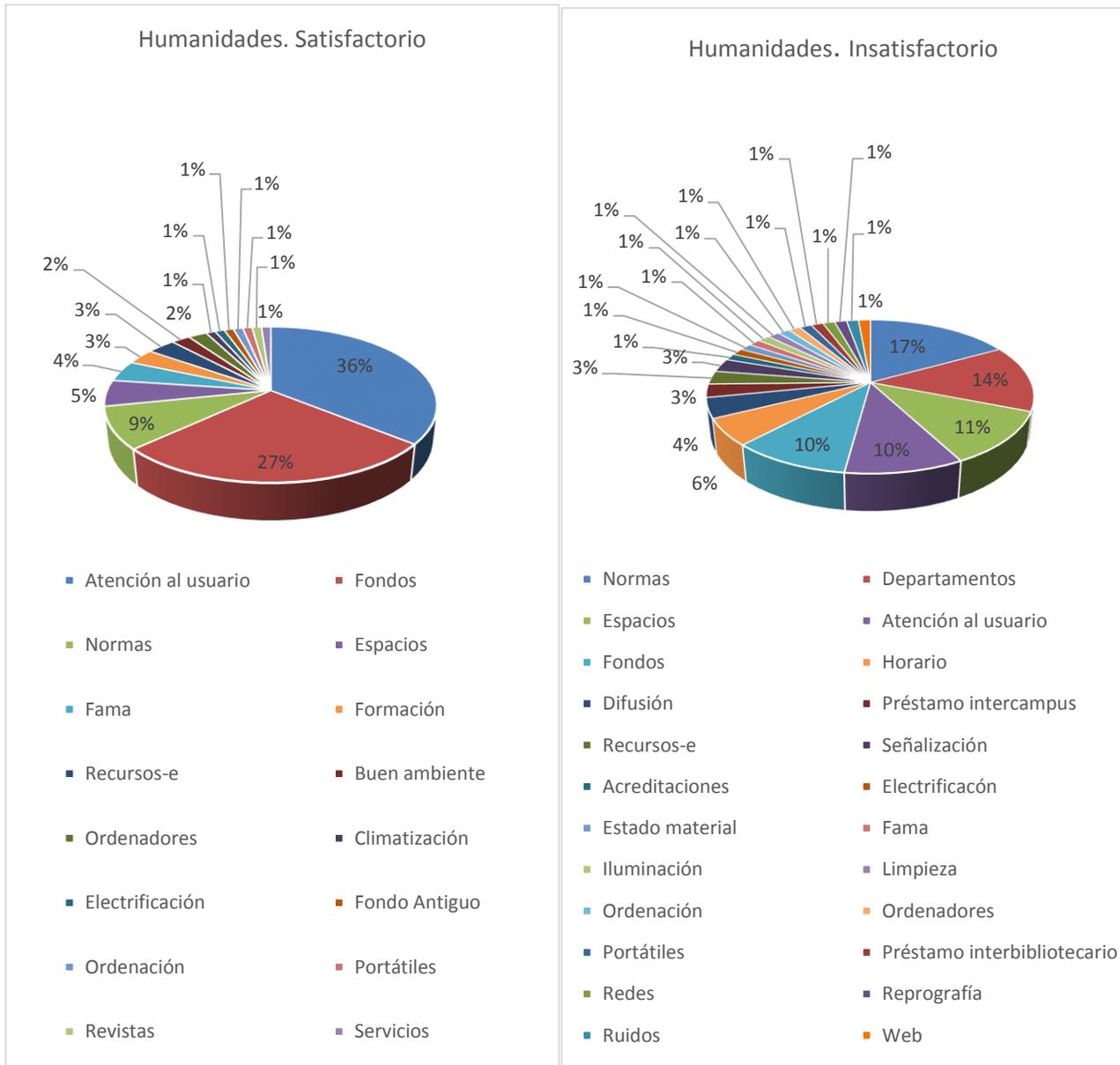
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



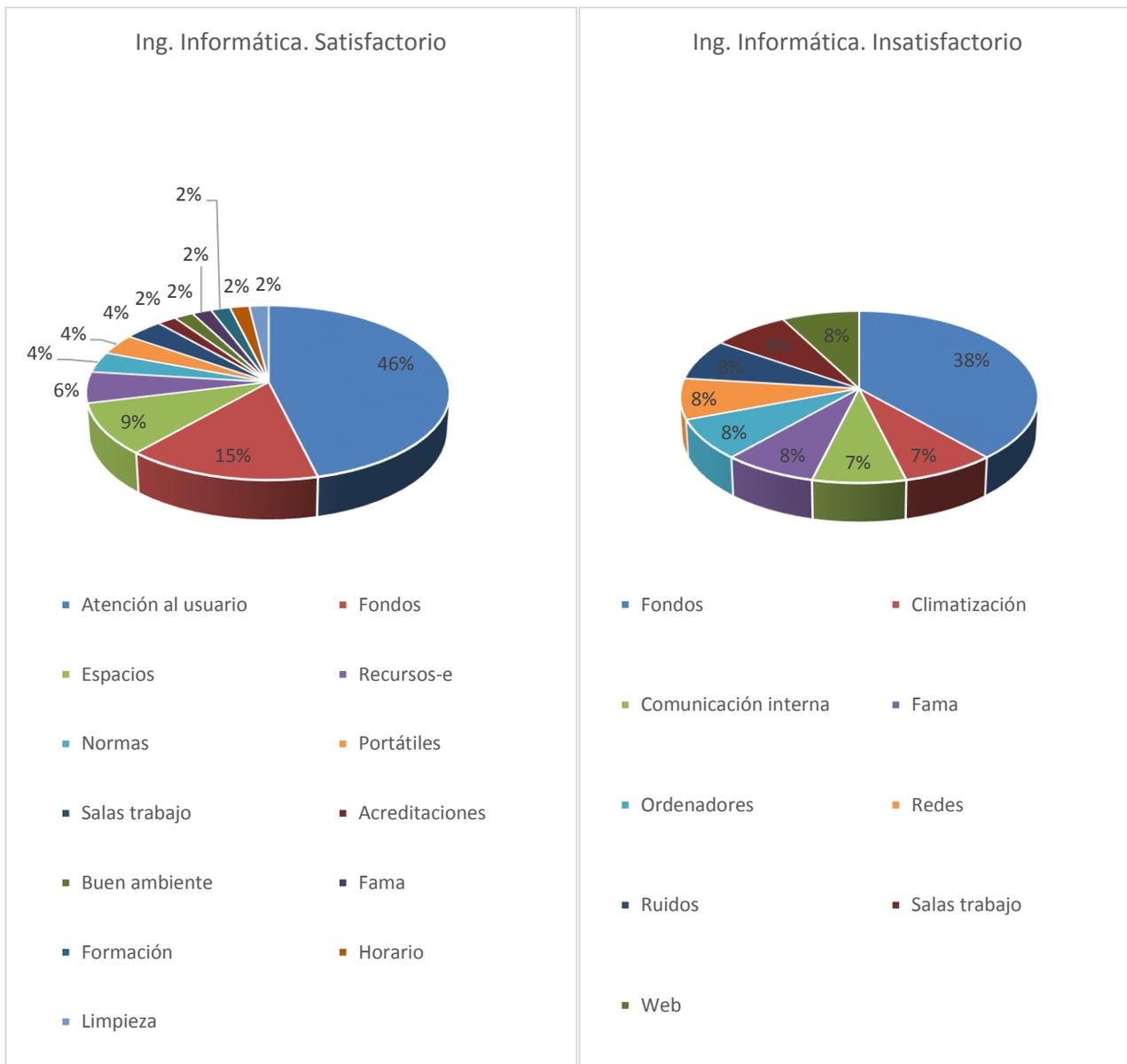
FILOSOFÍA Y PSICOLOGÍA



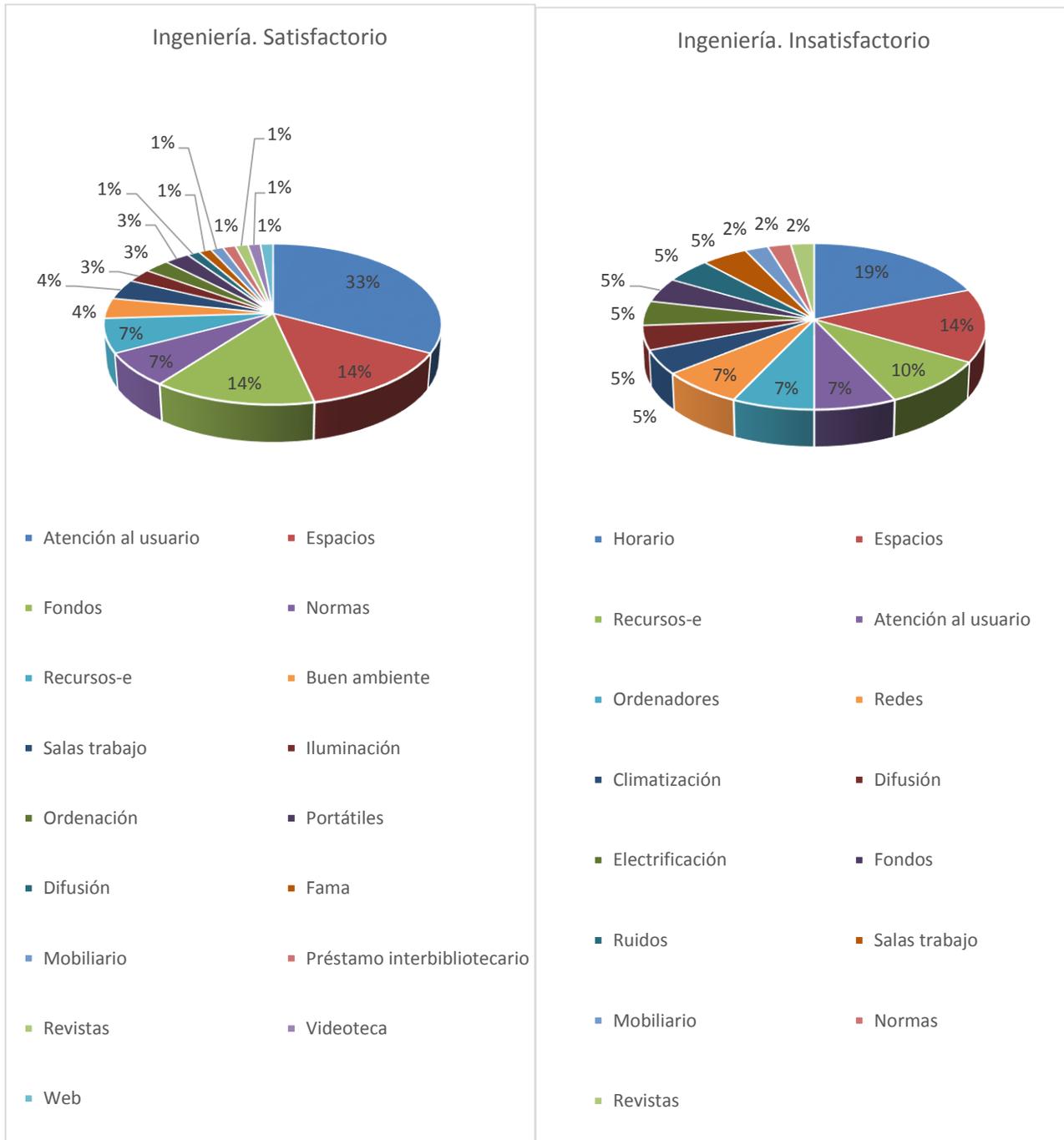
## HUMANIDADES



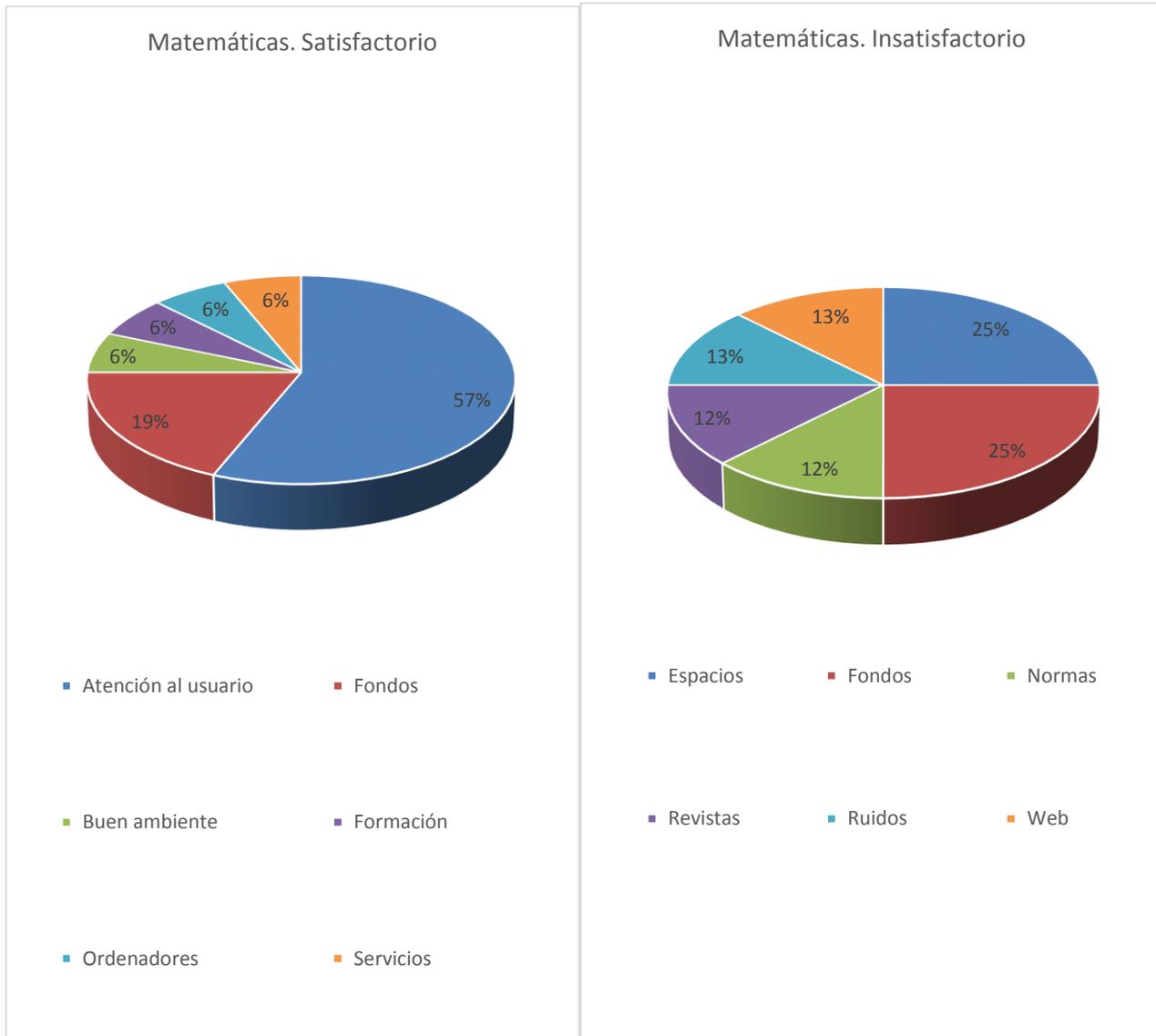
## INFORMÁTICA



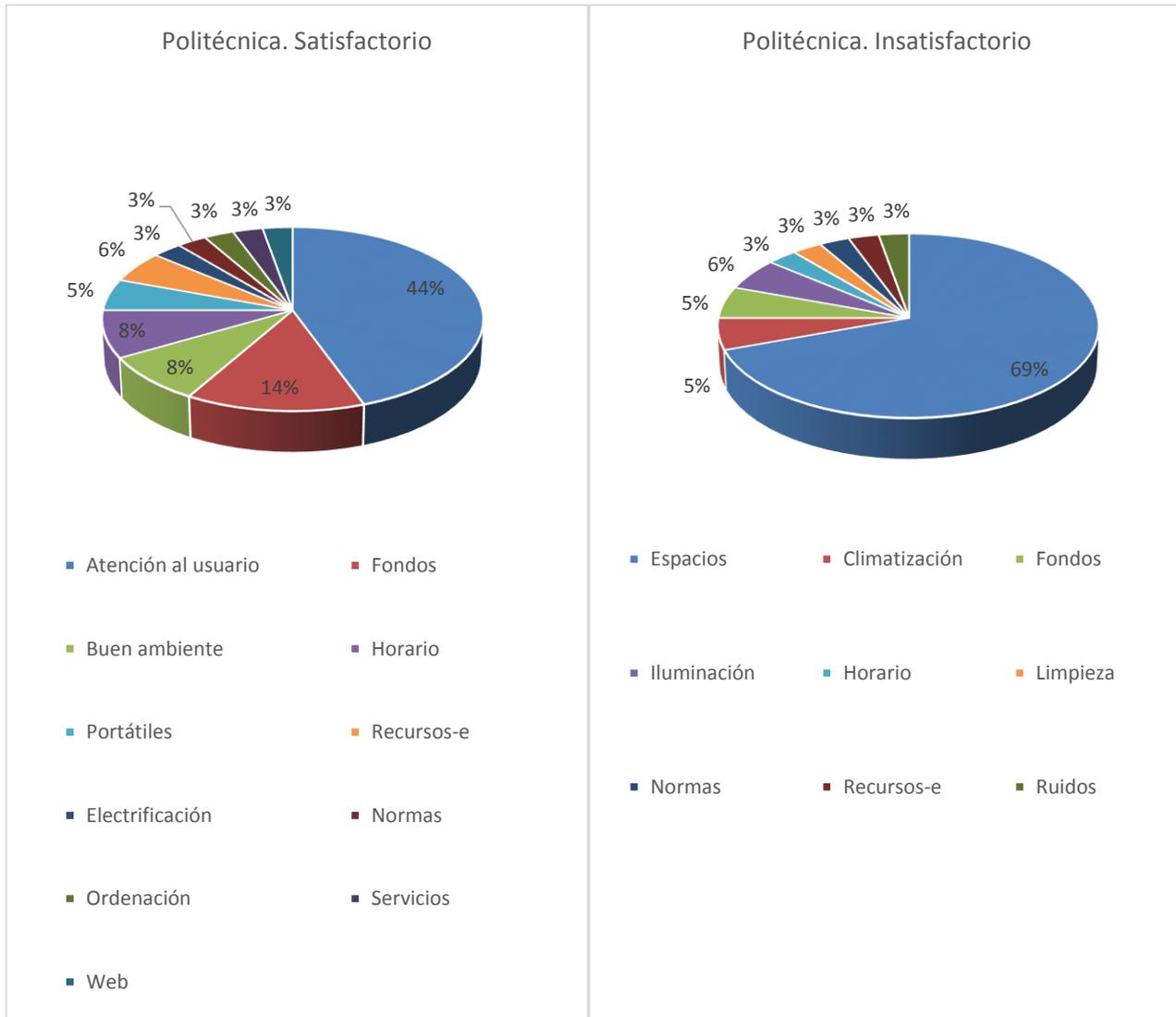
## INGENIERÍA



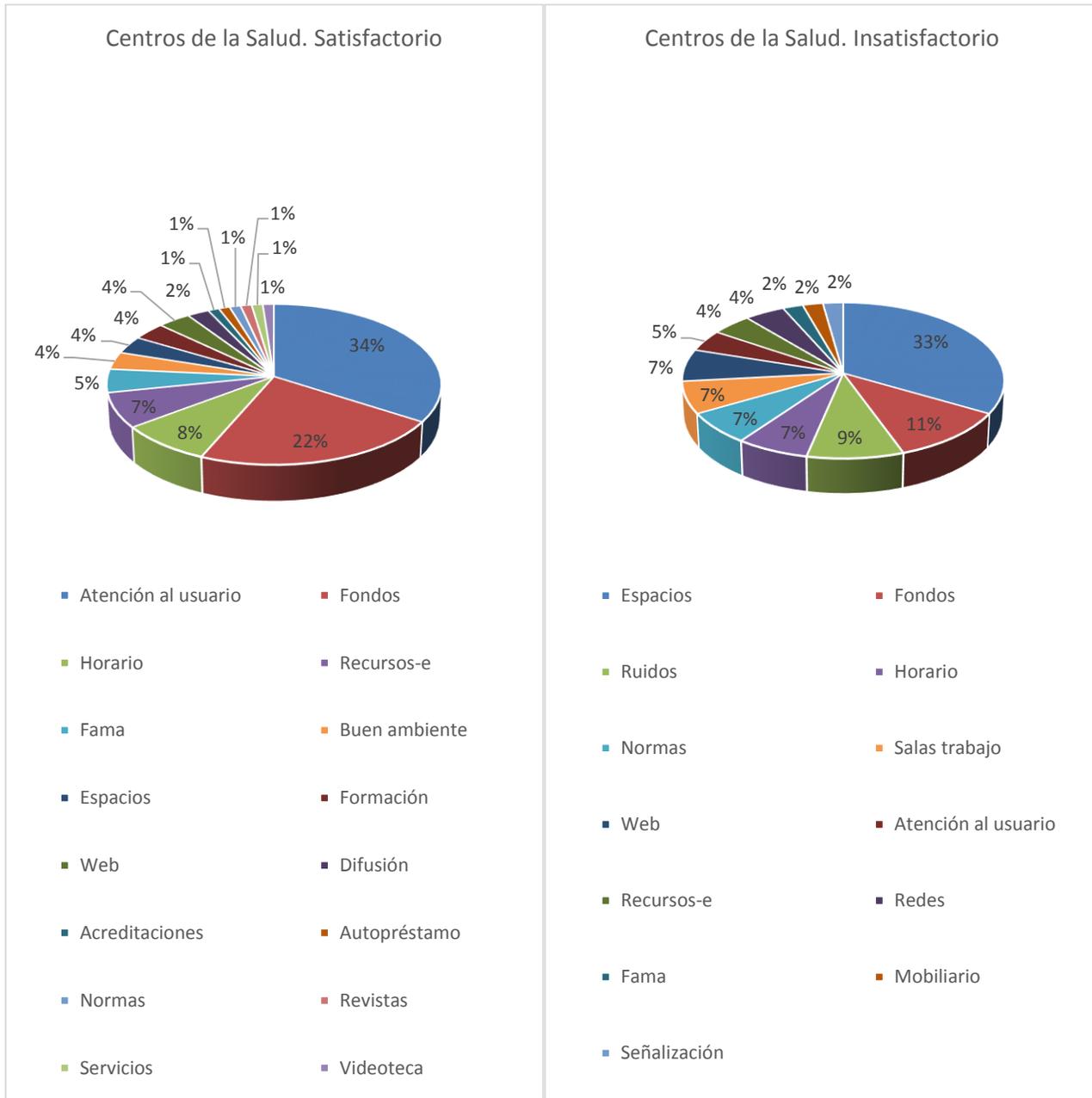
## MATEMÁTICAS



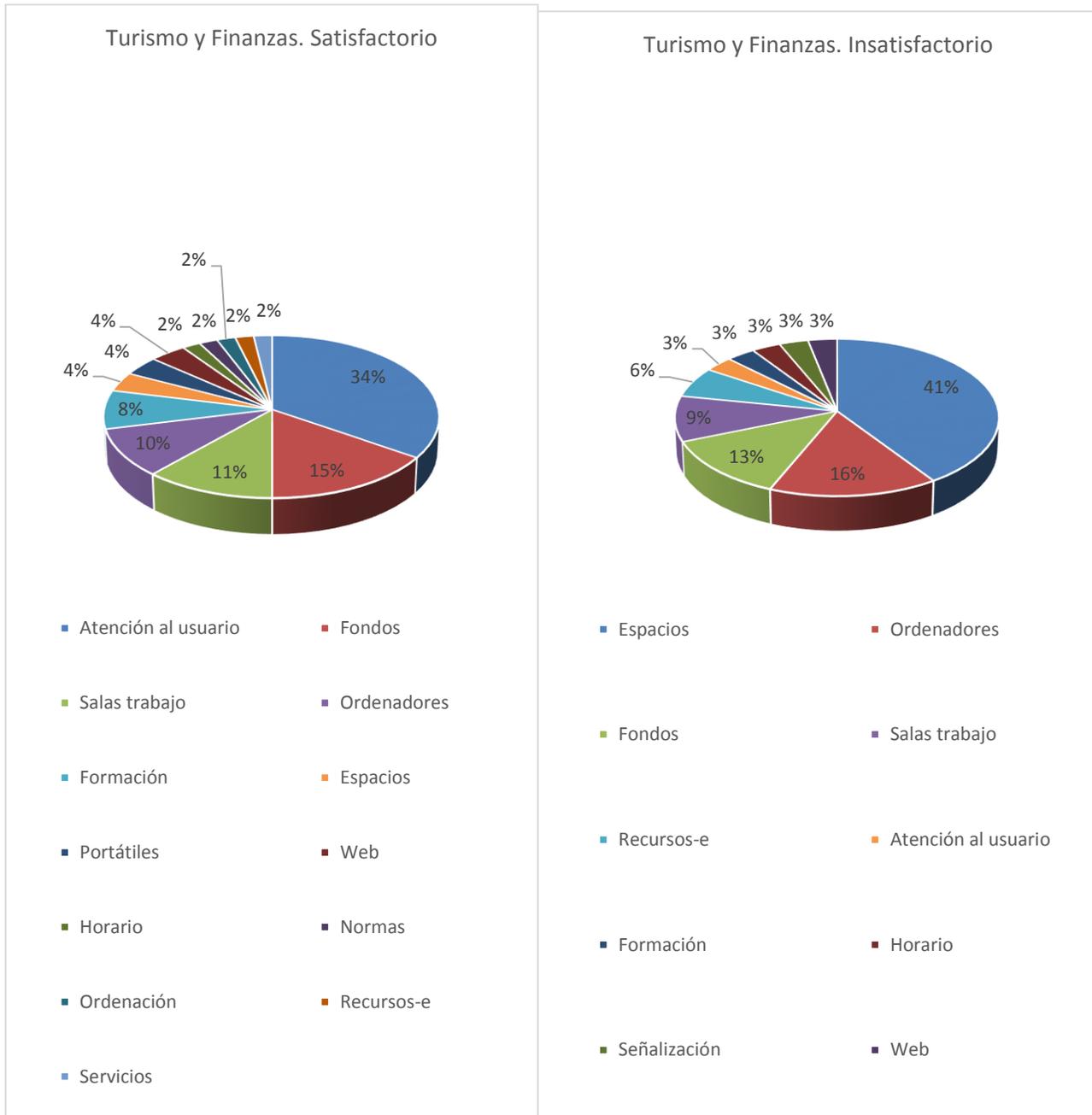
POLITÉCNICA



### CENTROS DE LA SALUD



TURISMO Y FINANZAS

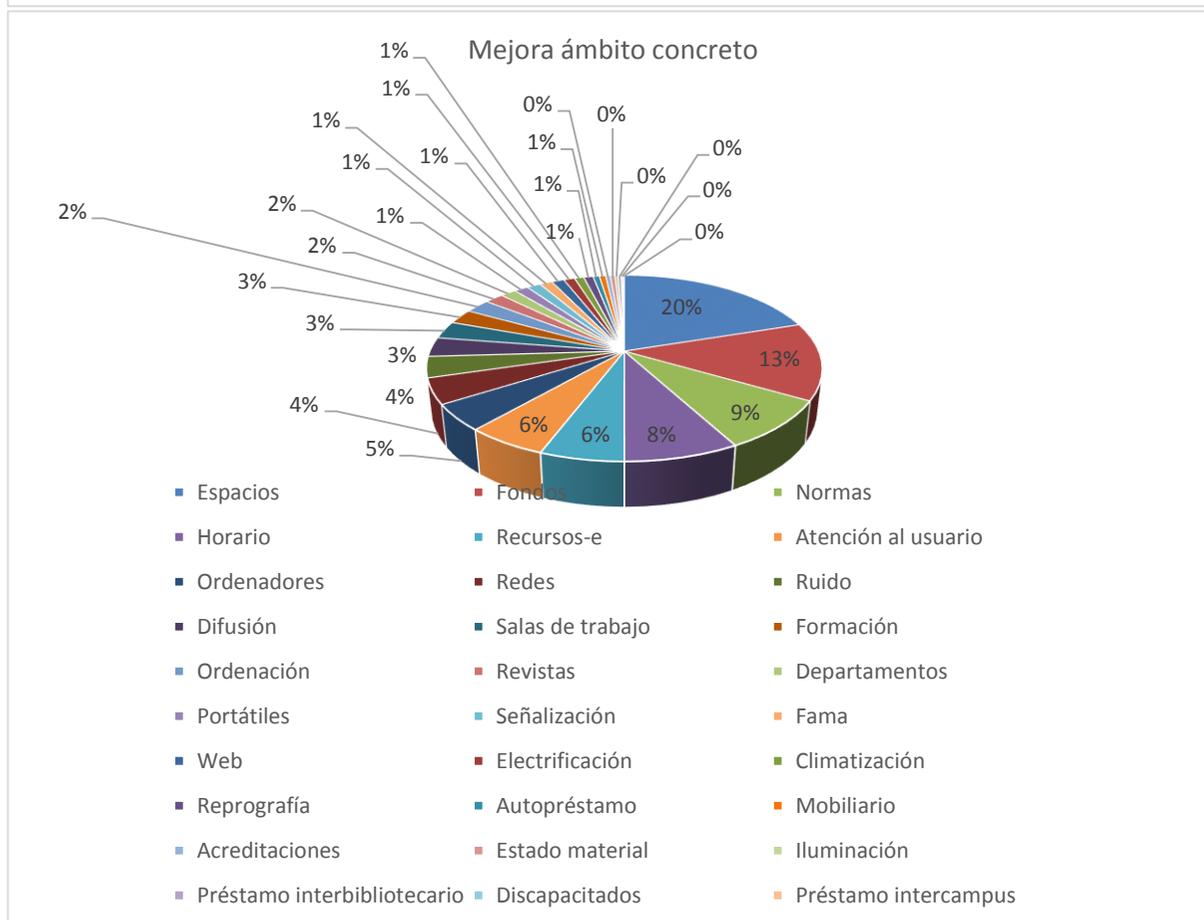


## 8. ASPECTOS MEJORABLES

Se recogen las principales propuestas de mejora señaladas en la encuesta y que hacen referencia al 28 % de los comentarios recibidos (656). En líneas generales mejorarían las *Instalaciones*, *Espacios*, el *Fondo* y la normativa de *Préstamo*, siguiendo la tónica de los comentarios de insatisfacción por parte de los usuarios encuestados.

### 8.1. ASPECTOS DE MEJORA POR ÁMBITO CONCRETO

Centrándonos ya en ámbitos concretos, las instalaciones, espacios, los fondos y colecciones y las normas de préstamos son aspectos en los que mejorarían. Horario, acceso a recursos electrónicos, atención al usuario y todo lo relacionado con el material informático y las conexiones, según los encuestados, son mejorables.



Los **Espacios** representan el 20 % de los aspectos a mejorar por parte de los usuarios. Les gustaría –en líneas generales- espacios más amplios, más salas de trabajo en grupo, separar la zona de recepción de la de estudio, crear espacios dinámicos para proyectar películas, más estanterías para organizar libros.

Los **Fondos y colecciones** (en su conjunto y uniendo recursos electrónicos y revistas) representan el 21 %. Demandan más libros, más películas (aumentar los géneros), restaurar los deteriorados, más actualizados y variados en función de las diferentes asignaturas, mejorar, aumentar y facilitar la descarga de documentos en los servicios digitales y las bibliografías, que se pudieran prestar las revistas, etc. Demandan mayor número de herramientas, la consulta de tesis y proyectos en toda su amplitud, descargas en pdf completo, recuperar bases de datos a las que se ha dado de baja (recordamos que en los aspectos negativos echaban de menos que se informara de qué recursos no están disponibles). Respecto a las revistas impresas, demandan más publicaciones especializadas y como se comentará más adelante, la posibilidad de préstamo.

A destacar que los usuarios que tratan el tema de la adquisición de material (impreso o digital) sí son conscientes de la época de recortes presupuestarios.

**Normas (préstamo).** Representan el 9 % de los comentarios. El préstamo ofrecido para nuestros usuarios es insuficiente, en algunos casos tanto en la multa como en el tiempo de préstamo. Consideran que sería positivo sancionar más severamente a aquellos alumnos que se retrasan con las devoluciones o son recurrentes y que por su culpa impiden el disfrute de materiales por parte del resto de compañeros.

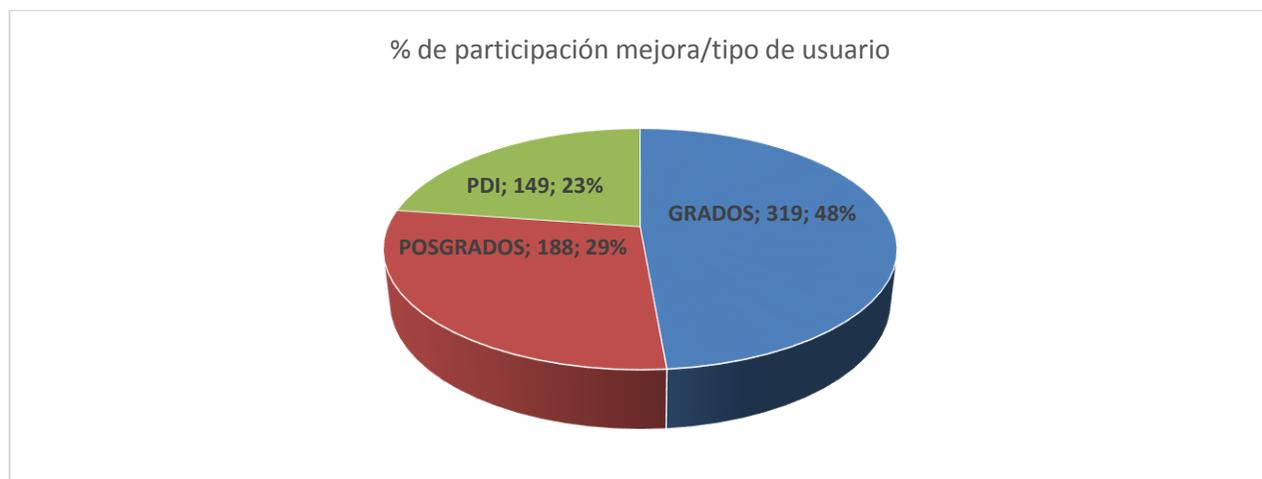
Considerarían positivo la devolución en fin de semana y dar comprobantes de devolución y permitir el préstamo de revistas. También comentan que el material audiovisual se preste por más tiempo y que el uso de recursos se extienda a nivel general.

Demandan renovaciones por internet y que se permita una segunda renovación.

**Horarios.** Se sugiere que las Bibliotecas abran los sábados y domingos (por los comentarios se intuye que parte de los comentarios hacen referencia a Bibliotecas que no abren los sábados y por otro lado, los que quieren que se abra los domingos, como en el case del CRAI, debido a sus prestaciones). También les gustaría que las Bibliotecas abrieran entre semana más tiempo (o bien antes de las 8 o después de las 21 horas).

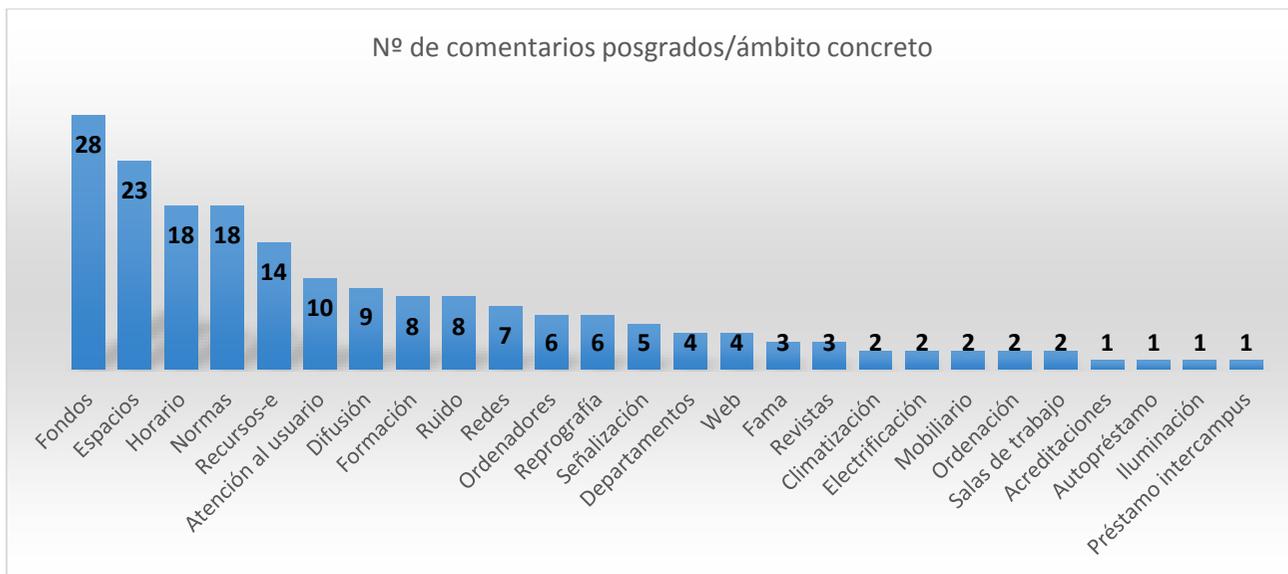
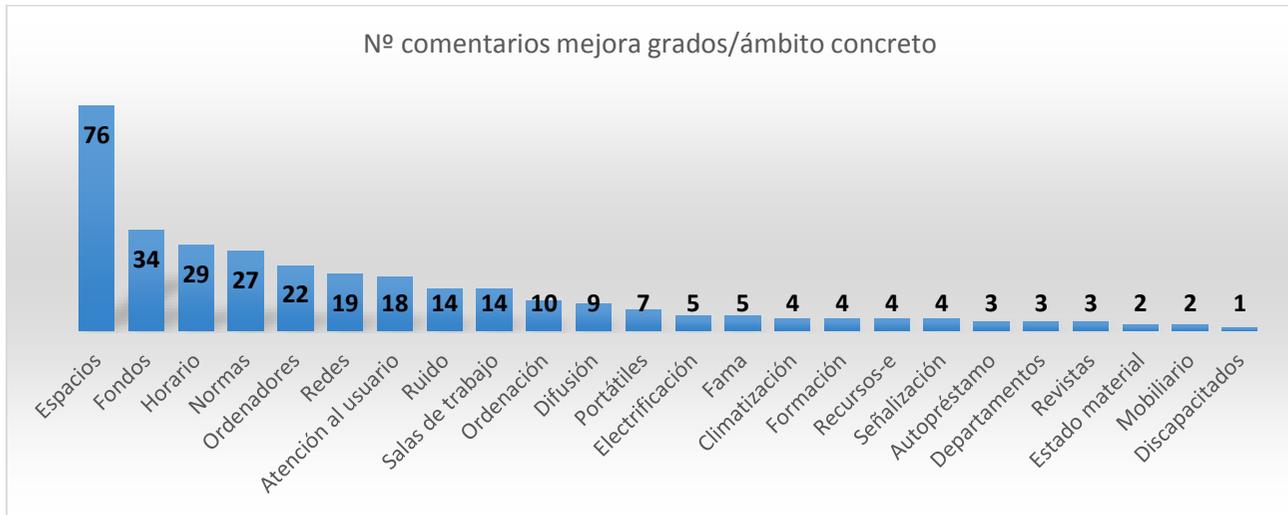
## 8.2. ASPECTOS MEJORABLES POR TIPO DE USUARIO

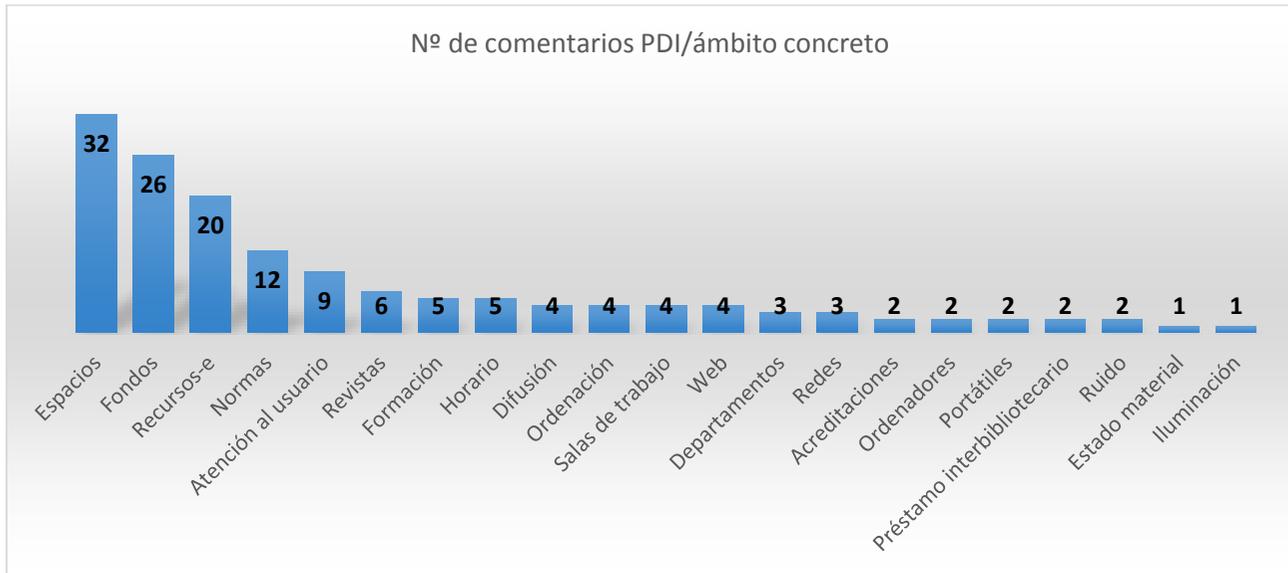
La pregunta sobre qué aspectos mejoraría de las Biblioteca/s ha obtenido 654 comentarios repartidos entre estudiantes de grado, posgrado y PDI. El resultado de participación quedaría de la siguiente manera:



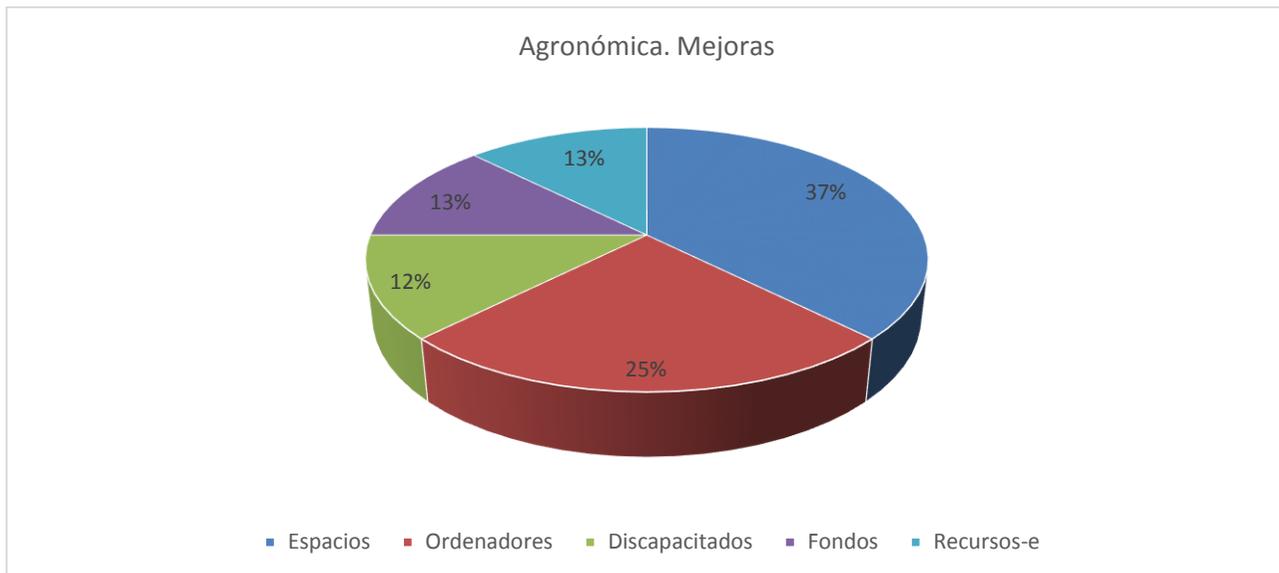
Respecto al número de comentarios recibidos según el tipo de usuario, las respuestas quedarían repartidas.

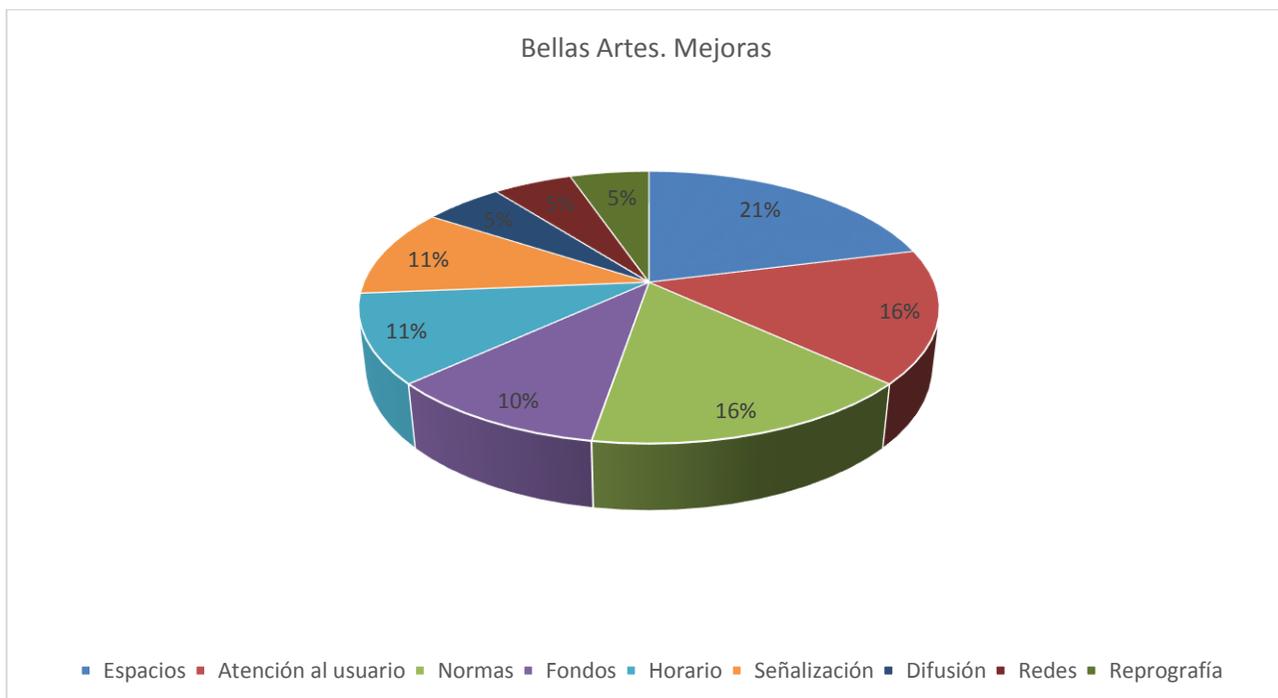
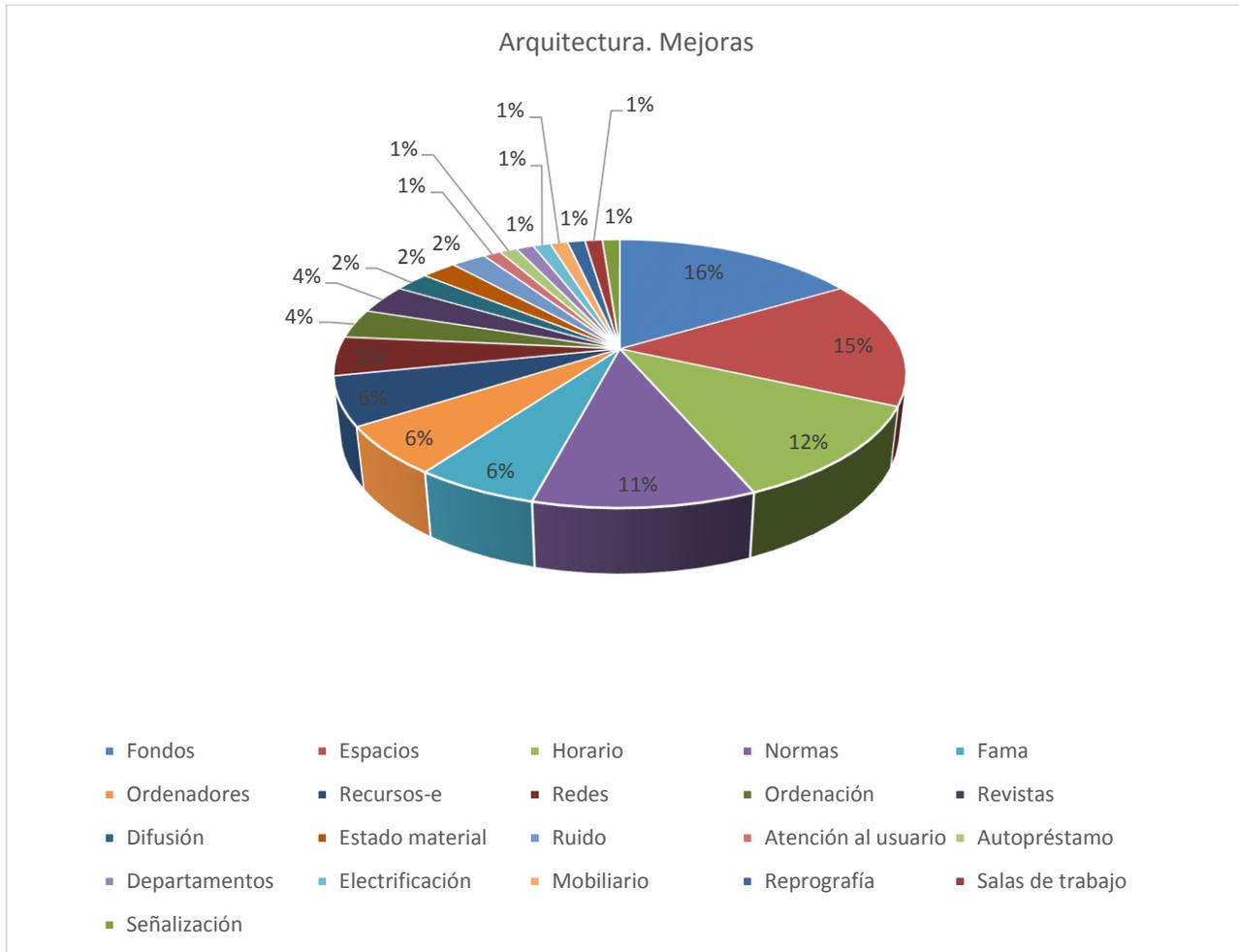
### 8.3. ASPECTOS DE MEJORA POR TIPO DE USUARIO Y ÁMBITO CONCRETO

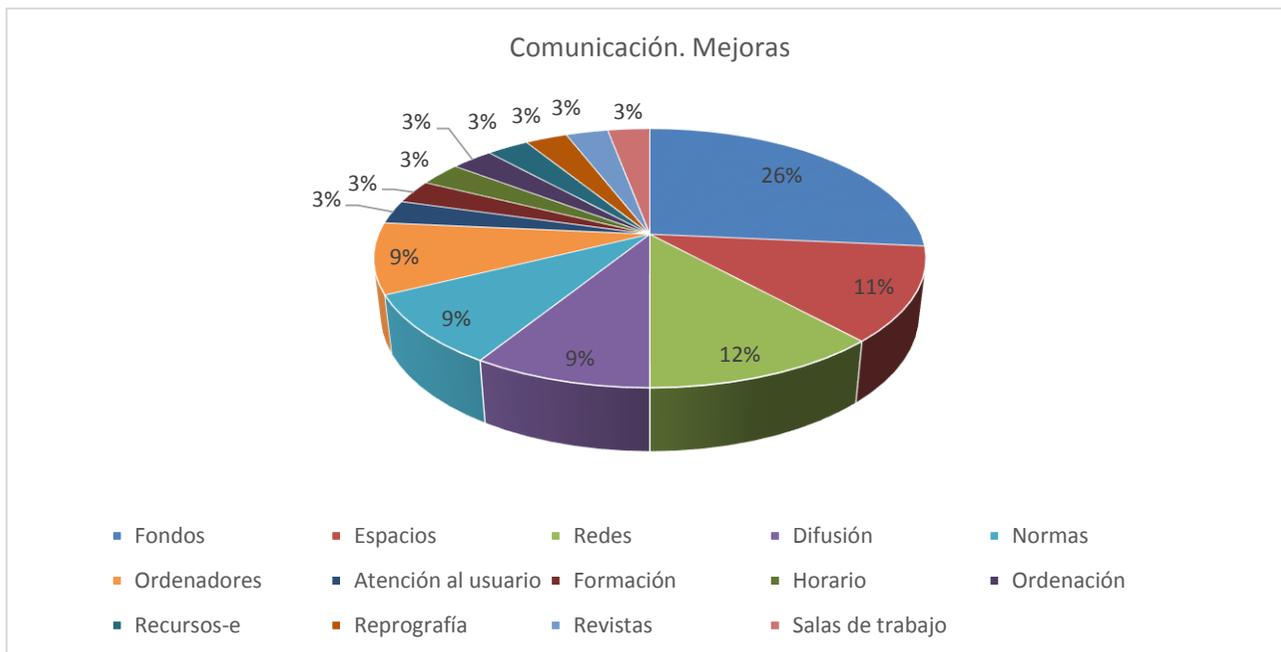
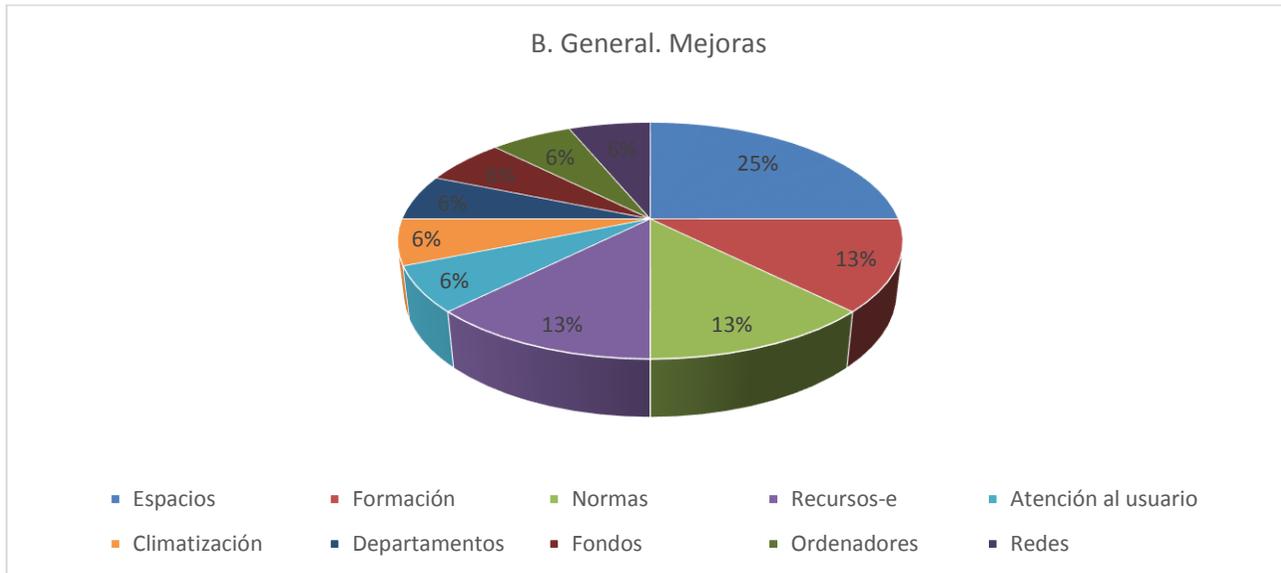




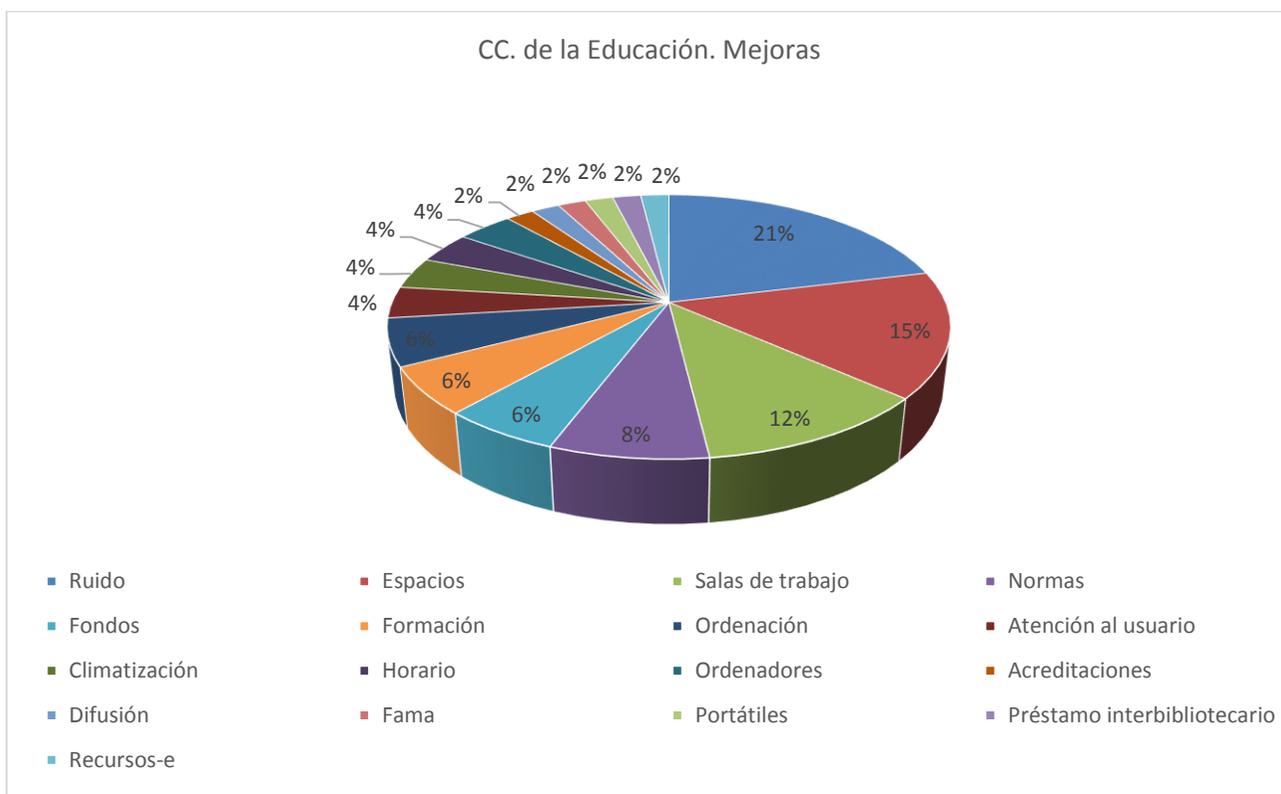
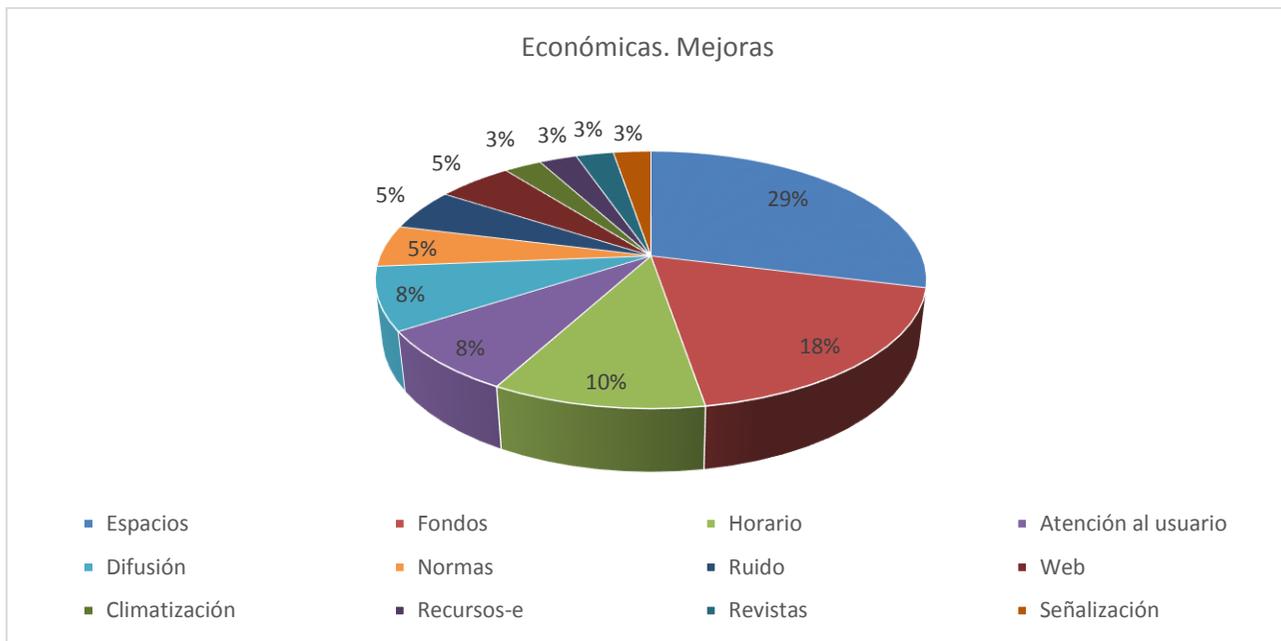
#### 8.4. ASPECTOS DE MEJORA POR BIBLIOTECA

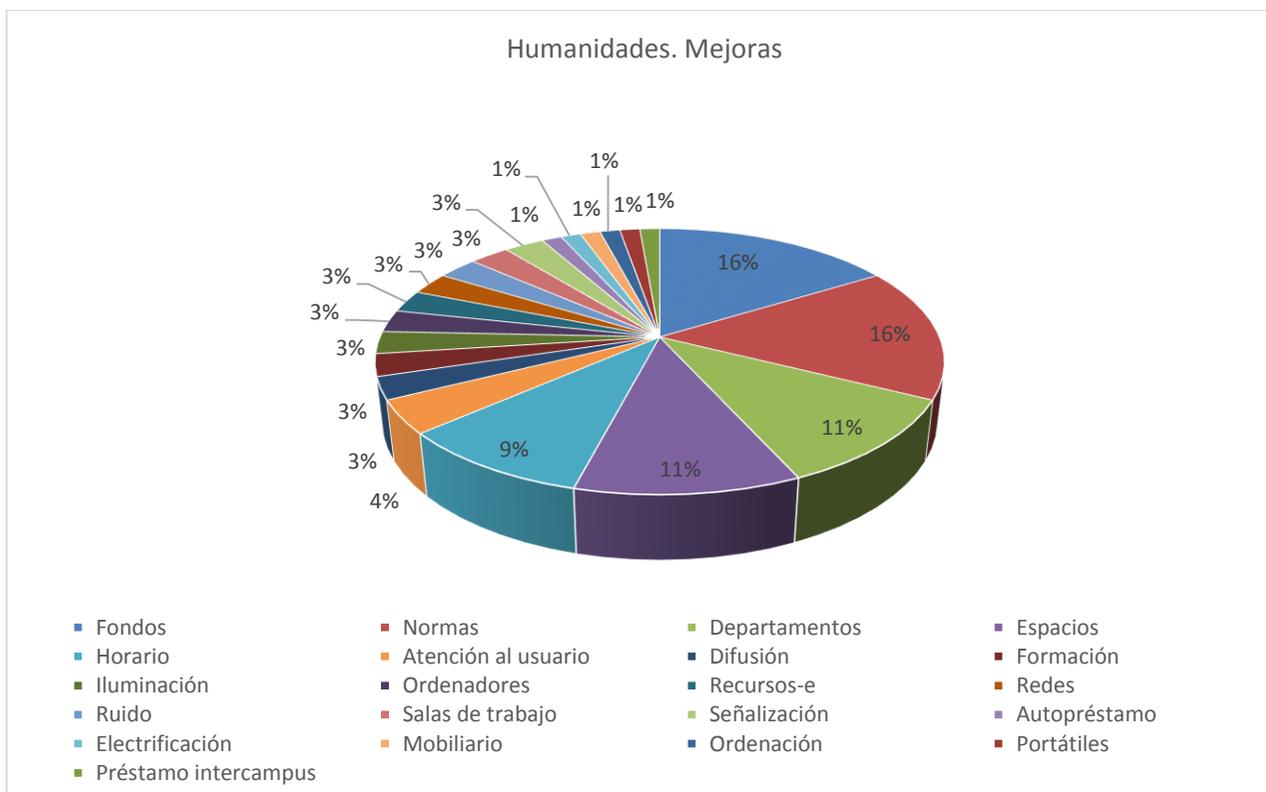
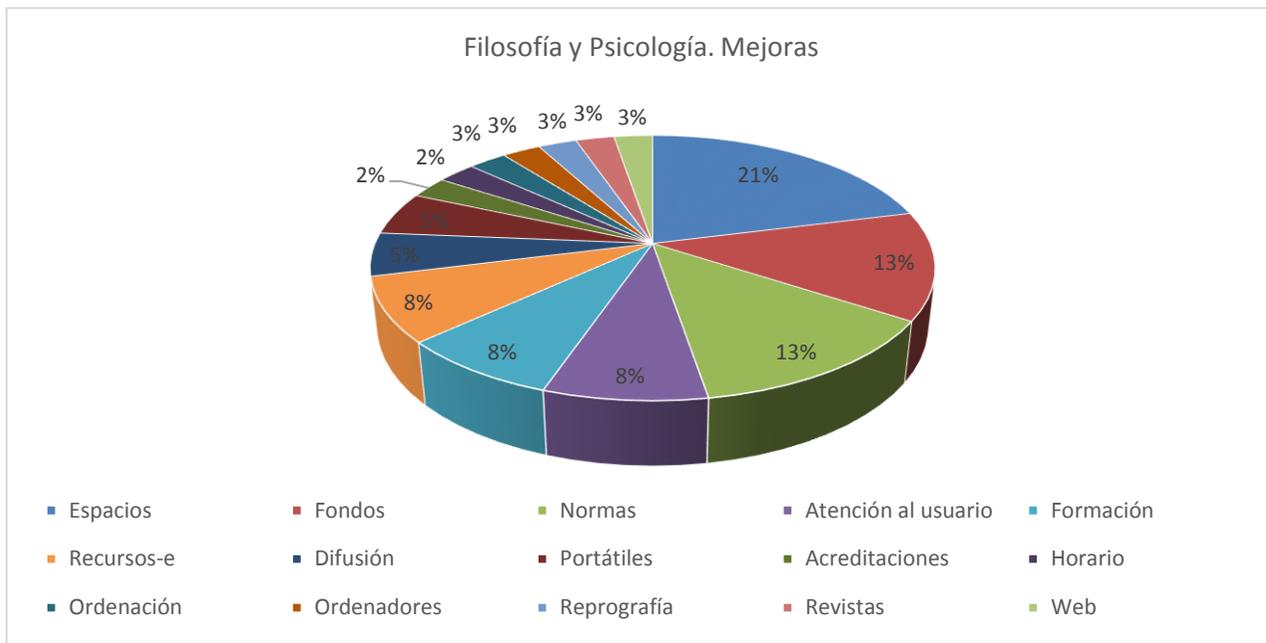


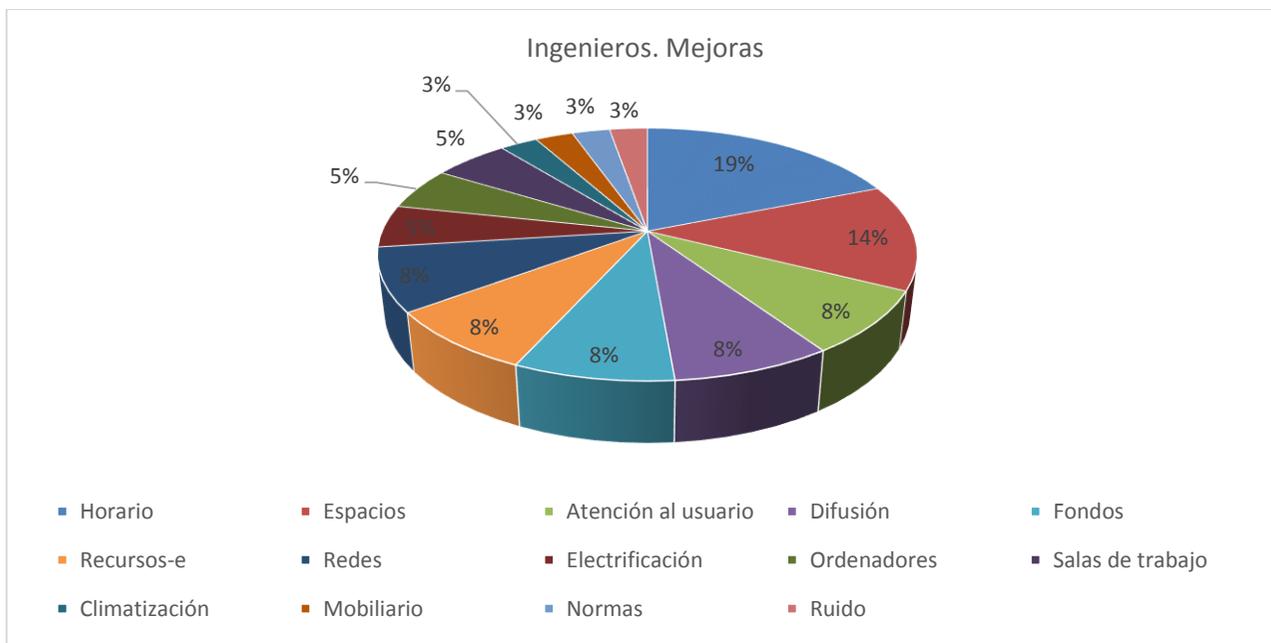
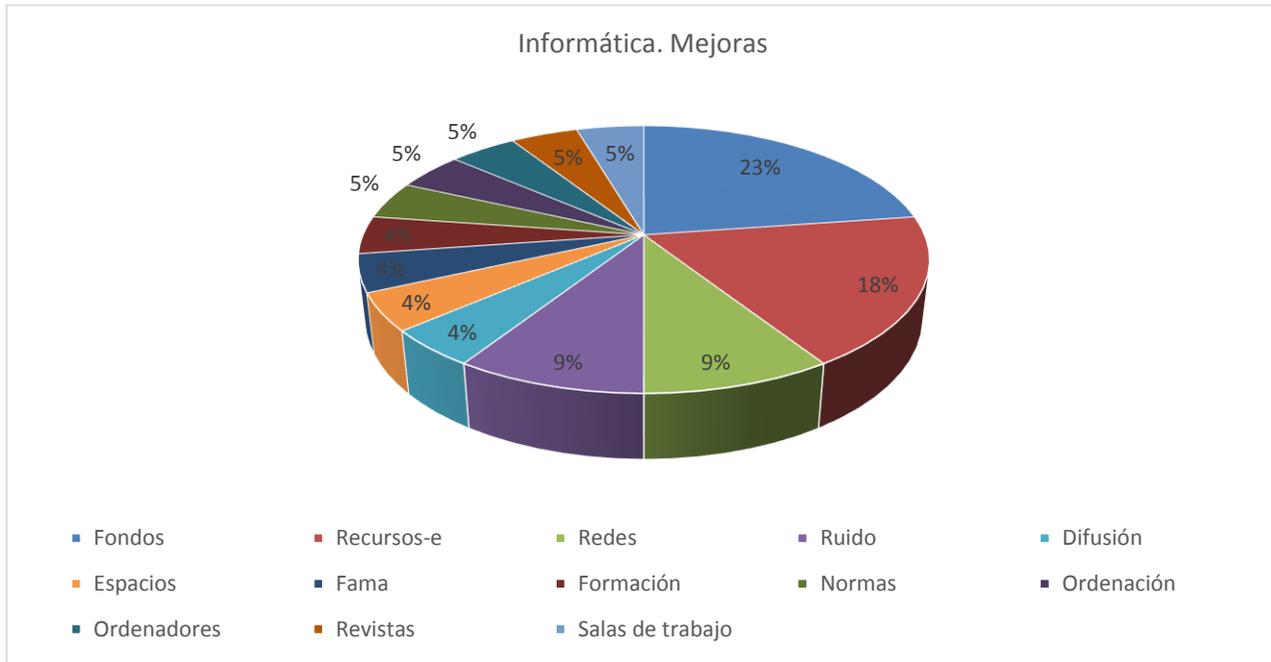


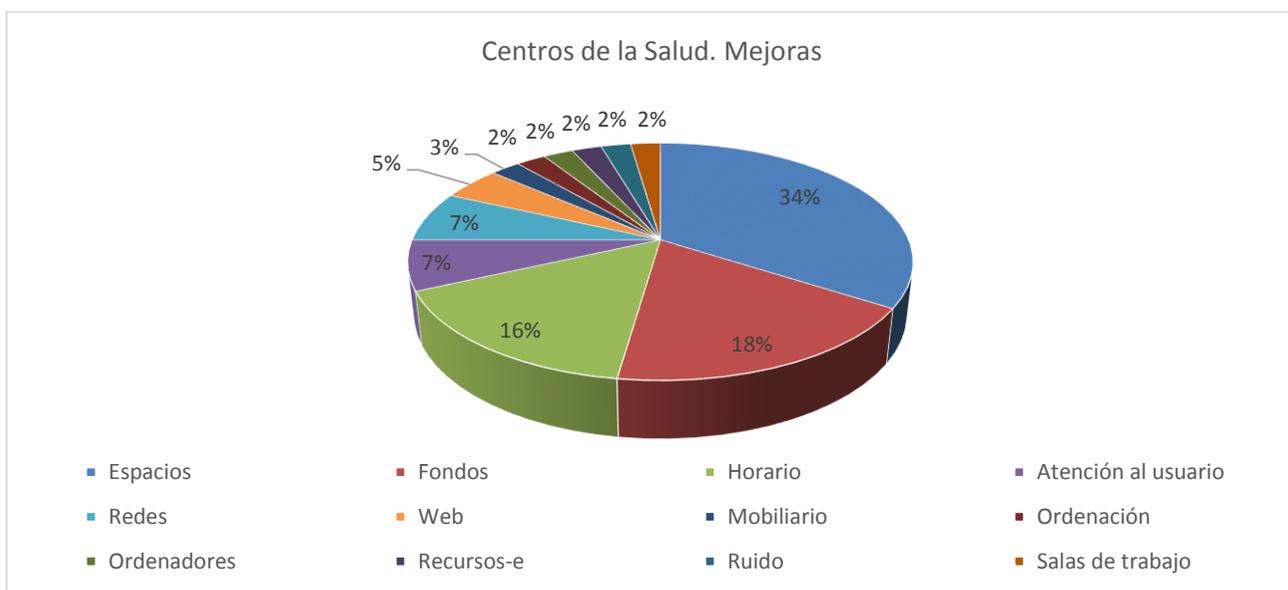
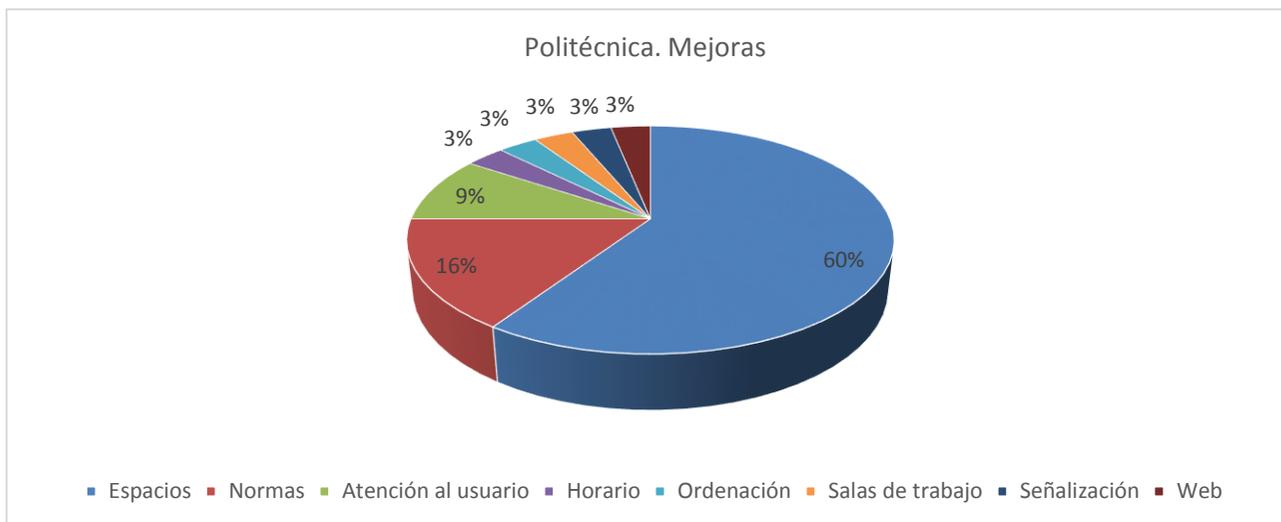
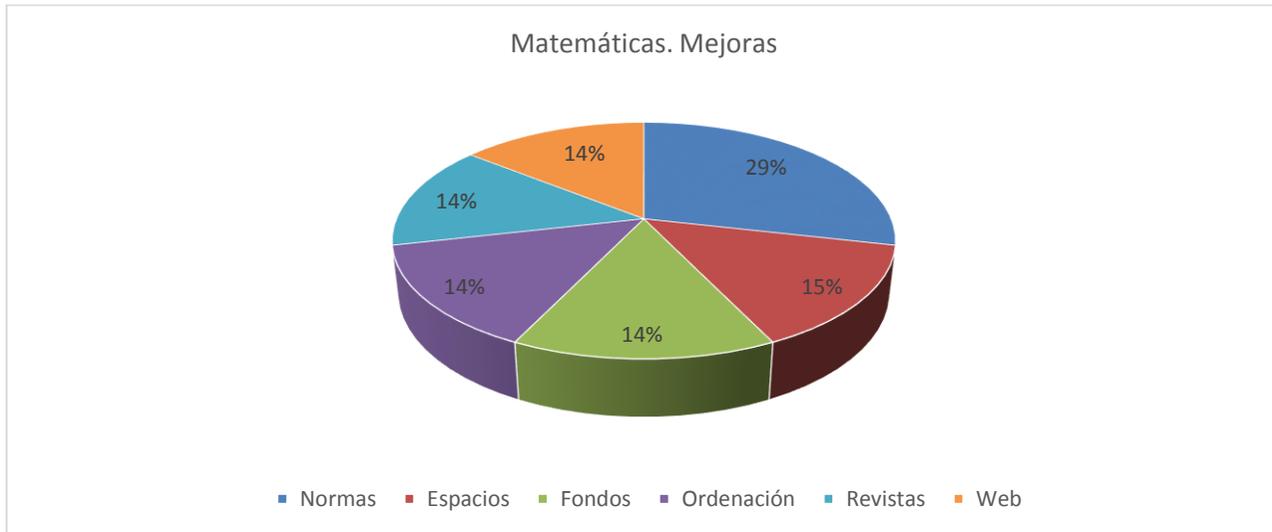


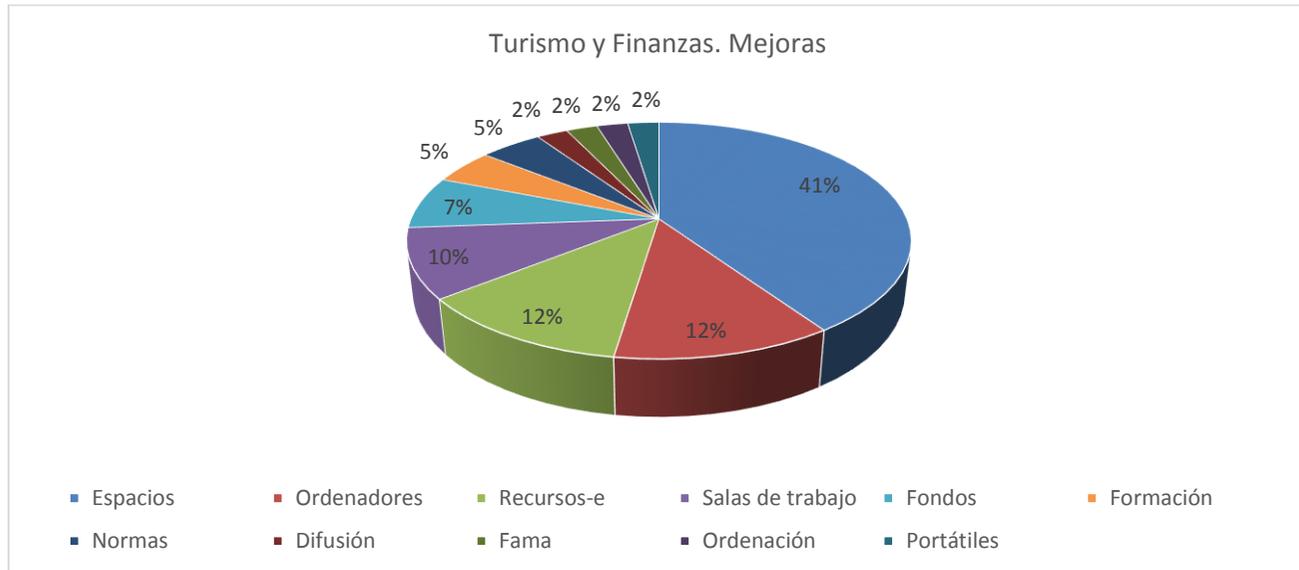












## 9. CONCLUSIONES

Tras la realización del análisis y clasificación de los aspectos más/menos satisfactorios y los aspectos generales, se podría decir que los usuarios de las Bibliotecas de la Universidad de Sevilla están satisfechos tanto con el trato personal y con los fondos que se ofrecen y de los que disponen.

Consideran al profesional de las bibliotecas competente en su trabajo e implicado en dar respuesta a las cuestiones que se le plantean. La mayor parte de los encuestados, conscientes de la época de recortes presupuestarios, se considera satisfecho con la calidad de los *Fondos* y disponibilidad de las colecciones tanto a nivel físico (material en las estanterías) como a nivel virtual (recursos electrónicos y bases de datos).

En la parte menos positiva se encuentran las *Instalaciones y espacios*. Demandan amplitud de las mismas y, en algunos casos, una redistribución. También la revisión y mejora en la política de *Préstamo*, ampliando tanto plazos como número de ejemplares. Respecto a los *Fondos*, en cuanto al físico, demandan una mejor organización del mismo para facilitar la localización y con respecto al fondo digital, los usuarios quisieran tener una unificación en el uso de las bases de datos o en su defecto, una mejor claridad a la hora de explicar el uso de los recursos electrónicos.

Es reseñable que los usuarios en materia del *Ruido*, cada vez son más conscientes de que se trata de un problema de conciencia global y no de la insonorización de las Bibliotecas.

