

INFORME SOBRE LOS COMENTARIOS REALIZADOS EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA BUS 2012

1. [Introducción](#)
2. [Valoración general](#)
 - 2.1 [Aspectos menos satisfactorios](#)
 - 2.2 [Aspectos más satisfactorios](#)
3. Ranking por categoría de usuarios:
 - 3.1 [Alumnos de grado](#)
 - 3.2 [Alumnos postgrado](#)
 - 3.3 [Profesores](#)
4. [Gráficas con los rankings por Bibliotecas de Área](#)
5. [Sugerencias más destacadas](#)

1. INTRODUCCIÓN

De las 1.091 encuestas realizadas han expresado su opinión sobre los aspectos más satisfactorios e insatisfactorios de la Biblioteca, así como sus sugerencias de mejora, el 53,9 % de los encuestados, recogiendo un total de 1.876 comentarios. Hay que puntualizar que muchas de los comentarios dejados por nuestros usuarios en el formulario aglutinan y se refieren a varios aspectos a la vez, por lo que hemos duplicado o triplicado el comentario clasificándolo según su temática para su posterior cuantificación.

Todas las respuestas se han clasificado según el tipo de usuario (alumnos de grado, posgrados y profesores) y según la biblioteca de área que evalúan. Por último, se han distribuido en función de la temática a la que se refiere el comentario. 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 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
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	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	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 permite apreciar los aspectos mejor y peor valorados, cuáles son sus expectativas respecto a los servicios que ofertamos, así como sus necesidades, lo que nos permite ahondar en la mejora continua.

2. VALORACIÓN GENERAL

De los 1.876 comentarios, 629 se refieren a aspectos menos satisfactorios, 795 aspectos más satisfactorios y 442 son sugerencias.

Los aspectos menos satisfactorios a nivel general están relacionados con las Instalaciones y espacios (53%) seguidos de los Fondos y colecciones (17%). Por otra parte, los más satisfactorios se relacionan con la Atención al usuario (38%) y Fondos y colecciones (27%).

MOTIVOS DE <u>INSATISFACCIÓN</u> A NIVEL GENERAL (ITEM 21). NIVEL ÁREA			MOTIVOS DE <u>SATISFACCIÓN</u> A NIVEL GENERAL (ITEM 20). NIVEL ÁREA		
ÁREA	Nº de veces que se repite	%	ÁREA	Nº de veces que se repite	%
INSTALACIONES, ESPACIOS	333	52,94%	ATENCIÓN AL USUARIO	302	37,99%
FONDOS, COLECCIONES	109	17,33%	FONDOS, COLECCIONES	218	27,42%
Comentarios válidos (-)	51	8,11%	INSTALACIONES, ESPACIOS	157	19,75%
EQUIPAMIENTO, COMUNICACIONES	47	7,47%	PRÉSTAMO	47	5,91%
ATENCIÓN AL USUARIO	30	4,77%	COMUNICACIÓN, MARKETING	26	3,27%
PRÉSTAMO	29	4,61%	FAMA	19	2,39%
COMUNICACIÓN, MARKETING	17	2,70%	Comentarios válidos (-)	15	1,89%
FAMA	13	2,07%	EQUIPAMIENTO, COMUNICACIONES	11	1,38%
TOTAL	629	100,00%	TOTAL	795	100,00%

Si especificamos la temática del comentario observamos que cerca de la mitad de los aspectos que motivan insatisfacción en nuestros usuarios, están relacionados con los espacios, fondos y salas de trabajo en grupo, seguidos por un 8% de los comentarios que consideran que no hay nada que objetar. Los aspectos más satisfactorios son la atención al usuario y los fondos con más de la mitad de los comentarios, como se muestra en el siguiente ranking:

MOTIVOS DE <i>INSATISFACCIÓN</i> A NIVEL ÁMBITO (ITEM 21)			MOTIVOS DE <i>SATISFACCIÓN</i> A NIVEL ÁMBITO (ITEM 20)		
BUS	Nº de veces que se repite	%	BUS	Nº de veces que se repite	%
Espacios	135	21,46%	Atención usuario al	302	37,99%
Fondos	77	12,24%	Fondos	172	21,64%
Salas de trabajo	56	8,90%	Espacios	68	8,55%
Comentarios no válidos (-)	51	8,11%	Recursos-e	41	5,16%
Ruido	42	6,68%	Normas	37	4,65%
Ordenadores	35	5,56%	Salas de trabajo	24	3,02%
Ordenación	33	5,25%	Ordenación	21	2,64%
Atención usuario al	30	4,77%	Fama	19	2,39%
Normas	26	4,13%	Silencio	19	2,39%
Climatización	17	2,70%	Comentarios no válidos (-)	15	1,89%
Recursos-e	17	2,70%	Formación	13	1,64%
Departamentos	15	2,38%	Horarios	11	1,38%
Fama	13	2,07%	Web	10	1,26%
Horario	12	1,91%	Ordenadores	8	1,01%
Difusión	9	1,43%	Iluminación	7	0,88%
Electrificación	8	1,27%	P.I	7	0,88%
Revistas	7	1,11%	Difusión	3	0,38%
Hemeroteca	6	0,95%	Electrificación	3	0,38%
Reprografía	6	0,95%	Intercampus	3	0,38%
Mobiliario	5	0,79%	Mobiliario	3	0,38%
Formación	4	0,64%	Autopréstamo	2	0,25%
Web	4	0,64%	CBUA	2	0,25%
Autopréstamo	3	0,48%	Revistas	2	0,25%
Estado material	3	0,48%	F. Antiguo	1	0,13%
Limpieza	3	0,48%	Hemeroteca	1	0,13%
Préstamo intercampus	2	0,32%	Portátiles	1	0,13%
Redes	2	0,32%	TOTAL	795	1
E-reader	1	0,16%			
F. Antiguo	1	0,16%			
Iluminación	1	0,16%			
Mantenimiento	1	0,16%			
PI	1	0,16%			
Proceso Técnico	1	0,16%			
Tesis	1	0,16%			
Videoteca	1	0,16%			
TOTAL	629	1			

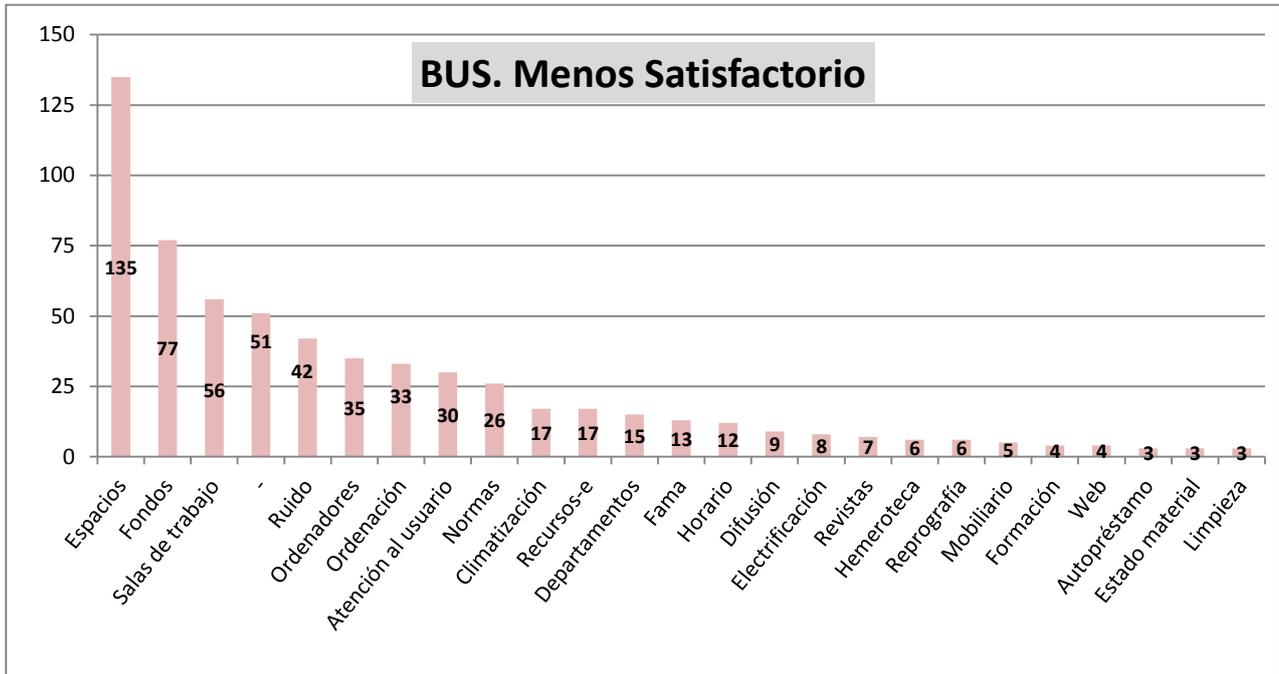


Ilustración 1: Ranking Menos Satisfactorios. BUS

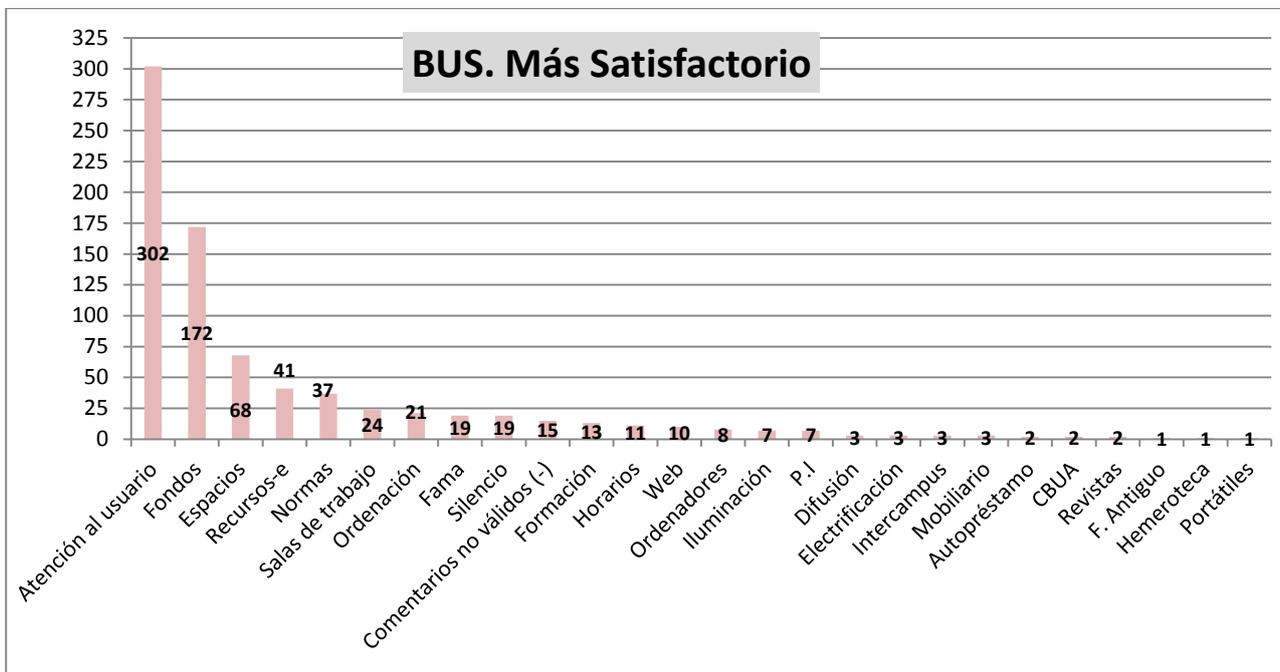


Ilustración 2: Ranking Más Satisfactorio. BUS

A continuación vamos a realizar un análisis pormenorizado de las causas en aquellos aspectos que alcanzan un 2.70% en la tasas de respuestas, tanto en los aspectos satisfactorios como insatisfactorios.

ASPECTOS MENOS SATISFATORIOS

1.- ESPACIOS

El espacio es el aspecto que produce más insatisfacción a nuestros usuarios y el que tiene mayor número de quejas (21,46%), ocupando también el primer lugar en las encuestas anteriores. La mayor parte de los comentarios se refieren a falta de espacio y al mal uso de los puestos de lectura, reservan plazas y no hay nadie utilizándolas, etc. Esta queja se da en la mayoría de las bibliotecas, aunque los centros con mayor número son los que se muestran a continuación:

- **Arquitectura:** es el centro con mayor número de quejas sobre la falta de espacio considerando insuficiente la remodelación que tuvo la biblioteca en 2012. Sin embargo, hay que destacar comentarios que valoran satisfactoriamente el esfuerzo realizado por la biblioteca en este aspecto.
- **Económicas y Empresariales:** igualmente se queda pequeña. Hay quejas también por el mal uso que se hace de la sala, pues se utiliza para hacer trabajos en grupo, produciéndose ruido molesto para los demás usuarios. La disposición de las mesas y sillas hace que sea incómoda.
- **Derecho y CC. del Trabajo:** el mayor problema es la falta de espacio. Se queda pequeña para el gran número de alumnos matriculados. Además resulta ruidosa y está masificada.
- **Humanidades:** posee instalaciones deficientes en calidad y cantidad.
- **Politécnica:** tiene muy poco espacio y escasos puestos de lectura. La sala es muy pequeña.
- **CC. de la Salud:** las salas están masificadas. Falta espacio para trabajos en grupo. Gustaban los cubículos individuales para una lectura más concentrada y se quitaron.
- **Filosofía y Psicología:** tiene pocos puestos de lectura y con muy poco espacio entre ellos, por lo que resultan estrechos e incómodos.
- **Ingeniería:** es una biblioteca masificada. Reclaman espacios de estudio individual. Se quejan de la irresponsabilidad de los usuarios en la ocupación de puestos.
- **Turismo y Finanzas:** es una biblioteca especialmente pequeña.
- **Bellas Artes:** la localización de la biblioteca, que no se encuentra en la Facultad, sino en una dependencia anexa.
- **CC. de la Educación:** reclaman más salas de trabajo en grupo y mayor control de los puestos que se ocupan y no se usan.

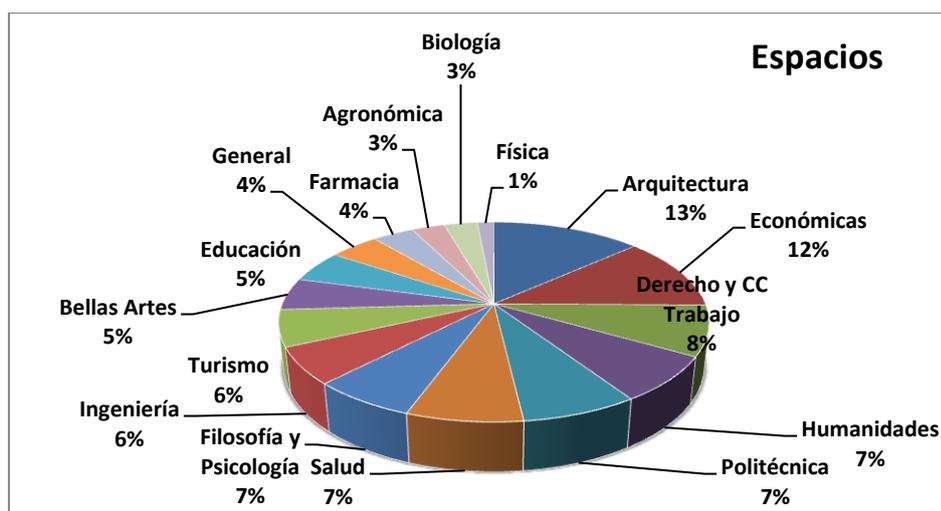


Ilustración 3: Espacios. Menos Satisfactorio. Por Centros

2.- FONDOS

Este año los fondos han sido el **segundo** punto con mayor número de quejas (**12.24%**). Las causas son: la falta de material bibliográfico de algunas materias concretas, tardanza en la obtención del material, mal estado de los libros (rotos, pintados, etc.), obsolescencia de las colecciones, pocos ejemplares... Este año hemos recibido algunas quejas sobre la cancelación de revistas especializadas y recursos-e, etc.

Las bibliotecas que han tenido un mayor número de quejas son:

- **Derecho y CC. del Trabajo:** poseen pocos libros para préstamos y libros obsoletos, especialmente legislación.
- **Humanidades:** tiene pocos ejemplares por título.
- **Comunicación:** Tiene pocos libros, falta de títulos de películas y novelas. Necesitan material sobre videojuegos, ya que es una línea nueva de investigación. También reclaman una mejor dotación de la videoteca, aspecto, este último, muy valorado por sus usuarios.
- **Filosofía y Psicología:** se quejan de los tiempos de adquisición de los libros solicitados, especialmente extranjeros.
- **Económicas y Empresariales:** tienen pocos ejemplares y se quejan de la tardanza en la disponibilidad de los libros extranjeros.

Hay que destacar que en bibliotecas como Derecho y Ciencias del Trabajo, Humanidades o Comunicación, sus fondos es un aspecto muy valorado por sus usuarios que consideran que encuentran todo el material que necesitan para sus trabajos.

En algunos centros reclaman temáticas transversales a sus titulaciones: por ejemplo, temas de estética e historia del arte en Filosofía y Psicología; en Informática faltan informes técnicos específicos; o en Humanidades material en otras lenguas extranjeras, etc.

En general también es necesario sustituir los materiales dañados y pintados. Algunos usuarios han propuesto la posible realización de una campaña que promueva y conciencie del buen uso del libro para evitar daños innecesarios y molestos que causan los subrayados y anotaciones.

Analizando por *tipología de usuarios* se observa que los alumnos de grado reclaman más bibliografía básica para sus asignaturas, actualización de manuales, mayor número de ejemplares de los libros más prestados, etc. Por otra parte, los alumnos de posgrado y PDI necesitan mayor variedad de títulos para sus investigaciones y, por supuesto, acceso a fondos electrónicos especializados.

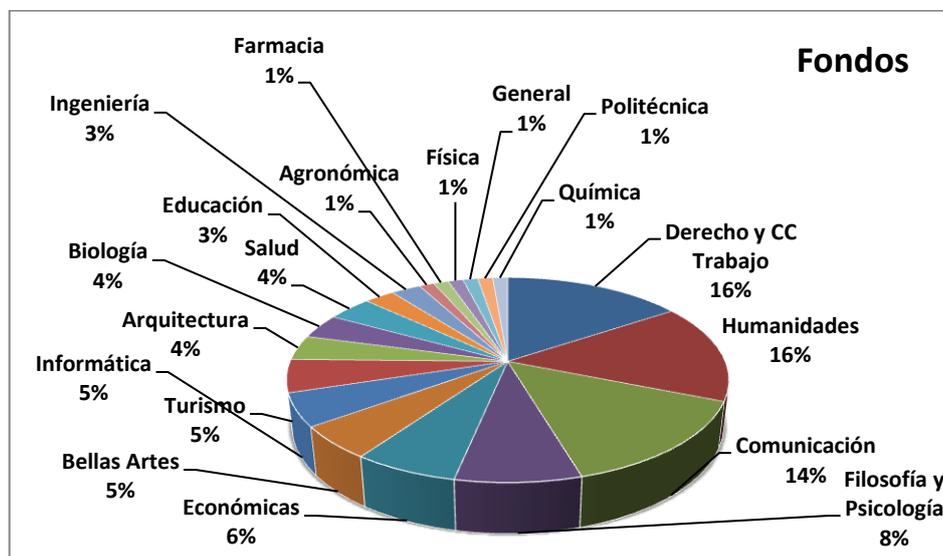


Ilustración 4: Fondos. Menos Satisfactorio. Por Centros

3.- SALAS DE TRABAJO

La **tercera** posición del ranking la ocupan las **salas de trabajo** con un **8.9%** del total. Casi todos los comentarios recogidos en la encuesta inciden sobre el escaso número de salas de trabajo en grupo existente o sus dimensiones. Además de estas quejas también recibimos otras relacionadas con el programa de reserva de salas o sobre el mal uso de las mismas por algunos usuarios. En general consideran que se debería controlar más las reservas de las salas, ya que o bien se reservan y no se usan, o bien las utilizan como puestos de lectura individuales.

Sobre las salas de trabajo en grupo, los centros que tienen mayor número de quejas son: **Ciencias de la Educación, CC. de la Salud, Turismo y Finanzas, Arquitectura, y Biología.**

- **CC. de la Educación:** consideran que son escasas y muy pequeñas, resultando incómodas. Reclaman la posibilidad de realizar las reservas con más antelación.
- **CC. de la Salud:** son necesarias más salas para grupos. También se recogen comentarios sobre salas para visionado de material audiovisual.
- **Turismo y Finanzas:** las salas son escasas. Destacan el mal uso de las mismas al reservarlas y no ocuparlas, considerando que se debería penalizar a quien las reserven y después no la utilicen.
- **Arquitectura y Biología:** hay pocas salas de trabajo en grupo para la gran demanda que hay.

La mitad de los comentarios los realizan principalmente los alumnos de grado (51%), seguido de profesores (23%).

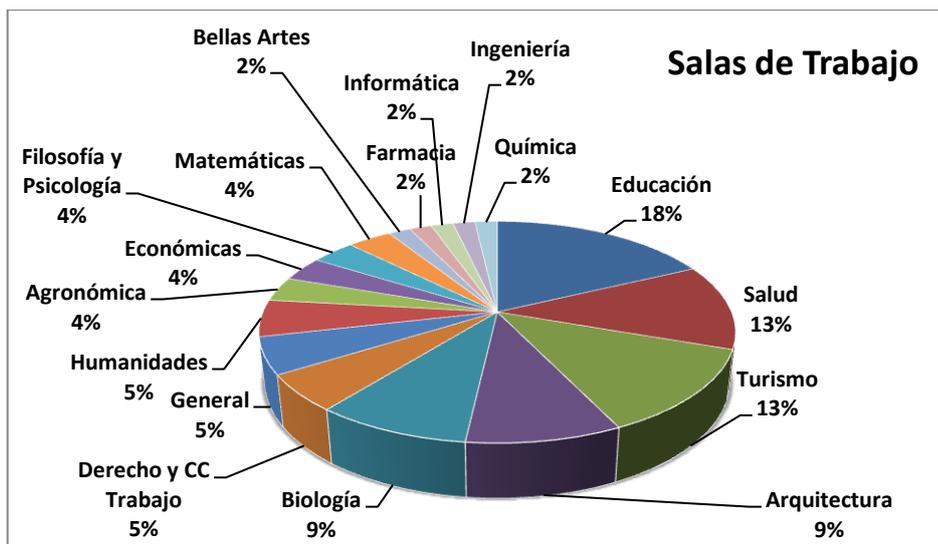


Ilustración 5: Salas de Trabajo. Menos Satisfactorio. Por Centros

4.- RUIDOS

Otro de los problemas que nos encontramos en nuestras bibliotecas y que es recurrente en las encuestas es el nivel de ruido, aunque cada año está perdiendo importancia. Este año ocupa el quinto lugar con 6,68% frente al tercer lugar de 2010. Esta queja está muy relacionada con la falta de salas de trabajo en grupo que incide en el ruido de las salas.

La biblioteca que mayor número de quejas ha recibido ha sido Derecho y CC. del Trabajo con 10 quejas, seguidas de Arquitectura, Filosofía y Psicología, Informática, y Centros de la Salud con 4 quejas cada una.

- **Derecho y CC. del Trabajo:** se destaca el ruido y la falta de respeto de los alumnos. También se quejan de la falta de aislamiento de las salas de trabajo en grupo.
- **Arquitectura:** uso de espacios para el estudio individual como lugares de trabajo en grupo.
- **Filosofía y Psicología:** igualmente la insonorización de las salas impide la concentración para el estudio individual.
- **Informática:** en general la sala es bastante ruidosa. Hay comentarios sobre el secamanos del baño próximo a la sala, ya que es bastante ruidoso y molesto.
- **CC. de la Salud:** las quejas son generalizadas sobre el ruido que hay.

La mayoría de las quejas provienen de los alumnos de grado (69%), seguido de los de posgrado (26%).

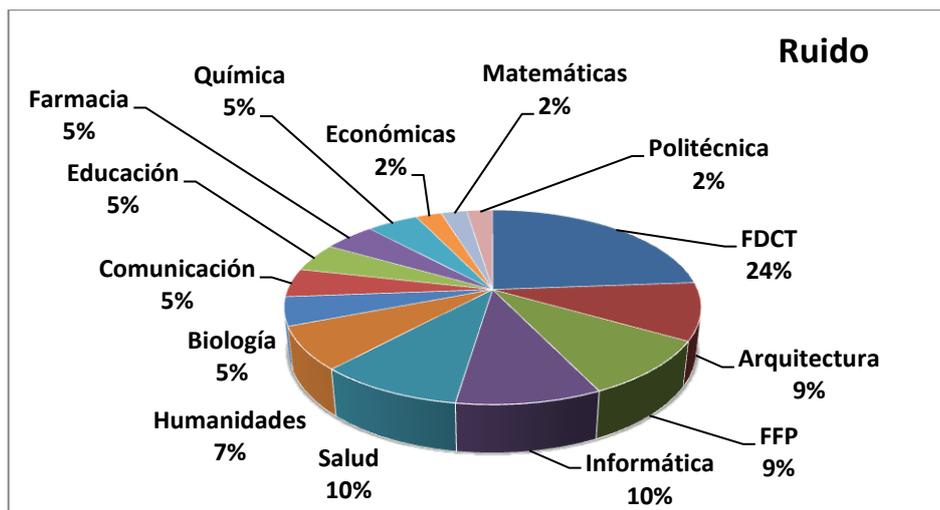


Ilustración 6: Ruido. Menos Satisfactorio. Por Centros

5.- ORDENADORES

Otra de las quejas son los **ordenadores y material informático, 5.56%** (en la última encuesta se encontraba en octava posición con un 4.52%). Se centran principalmente en su escaso número, no funcionan o están anticuados.

- **Turismo y Finanzas:** es el centro que ha recibido mayor número de comentarios. Se quejan de que los ordenadores son lentos y en muchas ocasiones se encuentran estropeados.
- **Económicas y Empresariales:** la mayoría de las veces no funcionan y tardan mucho tiempo en arreglarlos.
- **Arquitectura:** son insuficientes y en muchas ocasiones no están disponibles.
- **Filosofía y Psicología:** son antiguos e insuficientes.
- **Ingeniería:** ordenadores estropeados y portátiles para préstamo insuficientes.

El 65% de las quejas provienen de los alumnos de grado, seguidos de los de posgrado (32%).

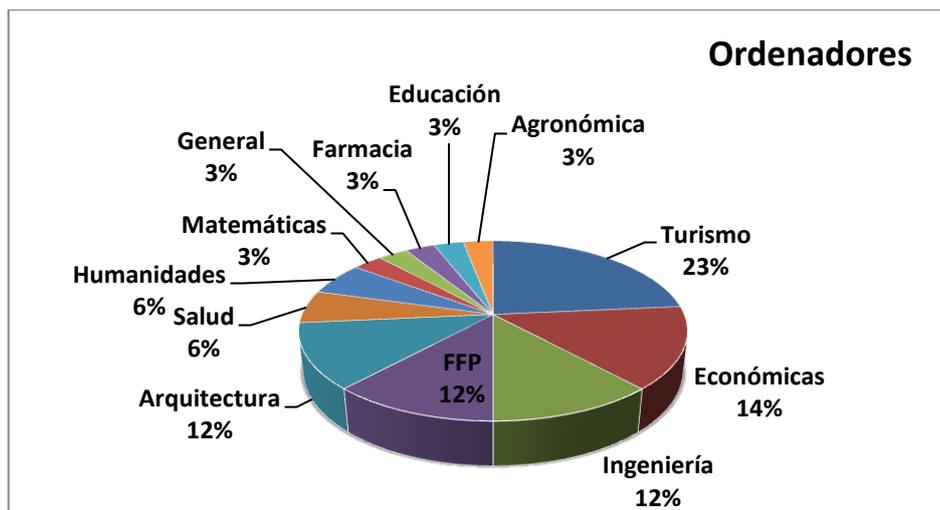


Ilustración 7: Ordenadores. Menos Satisfactorio. Por Centros

6.- ORDENACIÓN

La **ordenación** es otro motivo de queja con el **5,25%**. Abarca todo lo relacionado con la disposición de los fondos en las salas, libre acceso, temas de estanterías, colocación de material utilizados, sistemas de ordenación complicados, etc.).

- **Turismo y Finanzas:** es el centro que ha recibido mayor número de quejas relacionadas con la imposibilidad de consultar el material en la sala. Esta queja también se da en la Biblioteca de **Farmacia**.
- **Humanidades:** la dispersión de los fondos en bibliotecas de los departamentos es una queja muy reiterada en encuestas anteriores. Se quejan de no tener libre acceso a los fondos.
- **CC. de la Educación:** resulta complicado el sistema de ordenación de los libros en la sala, lo que imposibilita la localización de los mismos por los usuarios. Hay un gran número de fondos en depósito.

La tipología de usuario que ha hecho más hincapié en la ordenación han sido los alumnos de grado (47%), seguido de los profesores (32%), quienes se quejan de que los fondos no se encuentran en libre acceso.

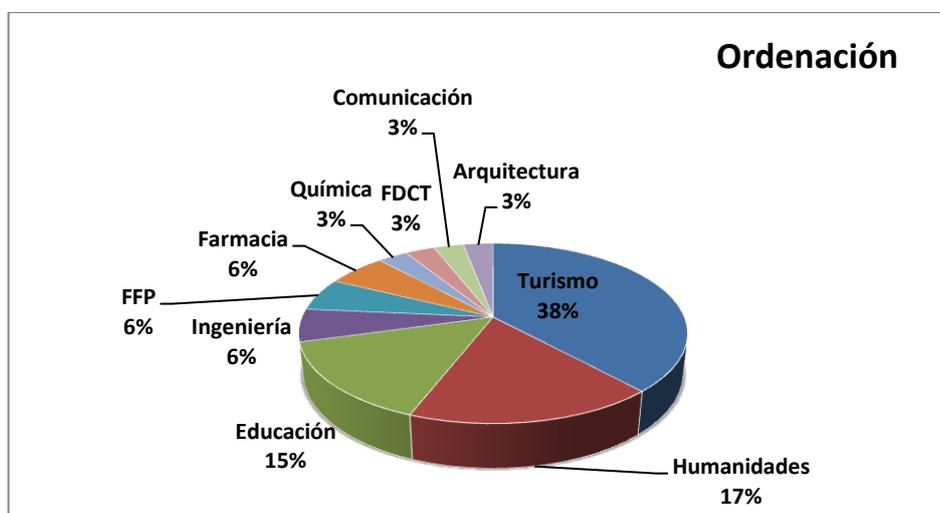


Ilustración 8: Ordenación. Menos Satisfactorio. Por Centros

7.- ATENCIÓN AL USUARIO

Atención al usuario con un 4.77% (en 2010 ocupaba el 2º lugar con un 10.10%). Este año las quejas han disminuido respecto a otros años. El mayor número procede de la falta personal que atiendan las salas (motivo que aparece por primera vez desde que se realiza la encuesta de satisfacción), seguido del trato y falta de interés, y falta de simpatía. Hay que destacar que este mismo concepto es el que mayor satisfacción produce entre nuestros usuarios.

- **Humanidades:** es donde se recoge el mayor número de comentarios (un 36%), casi todos referidos a la falta de personal y a las consecuencias que conlleva (bibliotecas de departamento cerradas, largas colas para el préstamo, poca disposición para resolver dudas, etc.)
- **CC. de la Educación:** el trato y la ayuda por parte del personal son inadecuados.
- **Derecho y CC. del Trabajo:** se quejan de escasez de personal para atender una biblioteca de esas dimensiones, y de trato seco e incorrecto en algunas ocasiones.

La tipología de usuario que ha realizado mayor número de comentarios sobre este aspecto han sido alumnos de posgrado (43%), seguidos de alumnos de grado (30%) y profesores (27%).

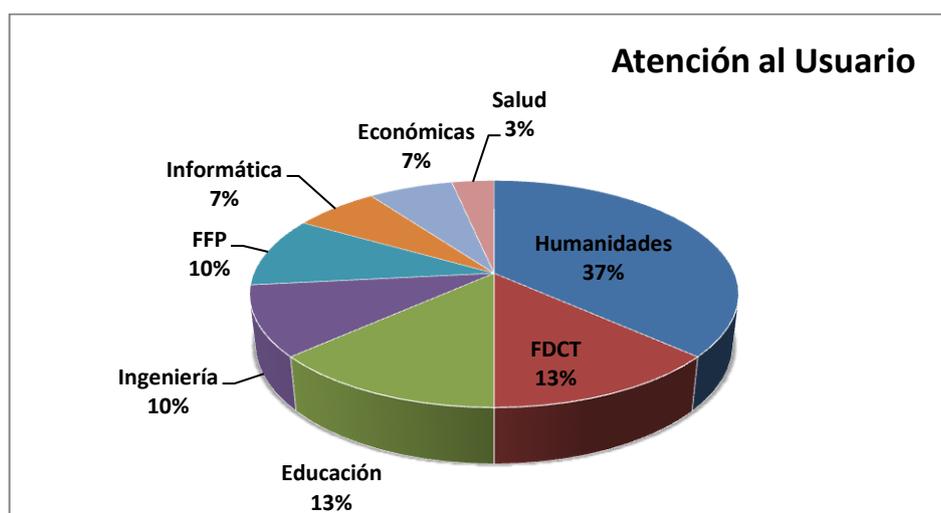


Ilustración 9: Atención al Usuario. Menos Satisfactorio. Por Centros

8.- NORMAS de préstamo

En esta categoría está incluido todo lo relacionado con préstamos, devoluciones, renovaciones, etc. La mayoría de los comentarios solicitan ampliar el número de préstamos de los documentos. Este año el número ocupa la octava posición (4,43%) respecto al 2010 que ocupaba el quinto puesto con un 6,75%.

Las bibliotecas con un mayor número de comentarios son:

- **Derecho y CC. del Trabajo:** el tiempo de préstamo del material bibliográfico es escaso.
- **Arquitectura:** el tiempo de préstamo debería ser mayor; sin embargo otra queja lo considera que es demasiado largo. Alumnos de posgrado solicitan la posibilidad de prestar revistas.

- **Filosofía y Psicología:** el plazo de préstamo es insuficiente.

Aunque con un porcentaje similar los profesores y alumnos de grados (35%), hay que destacar que el profesorado ocupa el quinto lugar de insatisfacción.

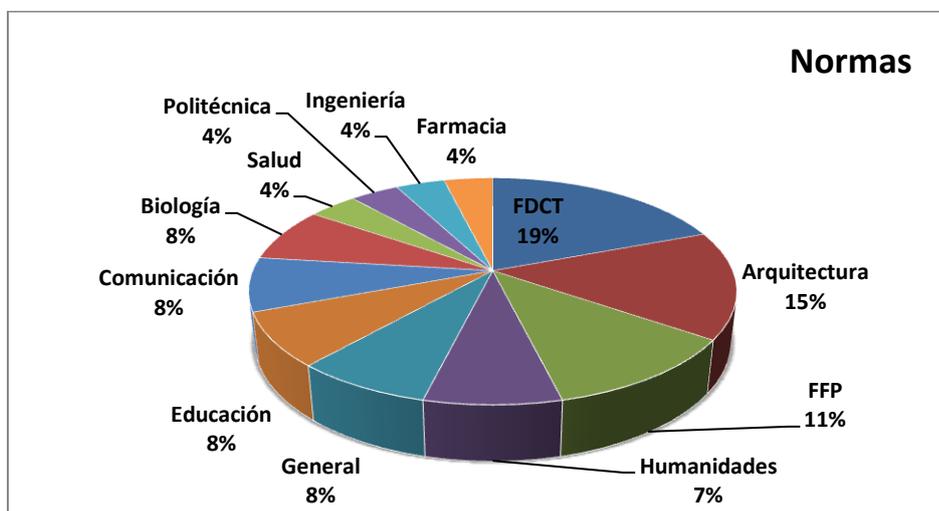


Ilustración 10: Normas. Menos Satisfactorio. Por Centros

9.- CLIMATIZACIÓN

En cuanto a la climatización, los comentarios (2,7%) se refieren a la regulación de la temperatura que no es adecuada: frío en verano y calor en invierno. Las bibliotecas con mayor índice de insatisfacción son **Humanidades, Derecho y CC del Trabajo, CC. de la Salud y Politécnica**.

La mayoría de los comentarios negativos los realizan los alumnos de grado con un 59%, ya que son ellos los que más acuden a las salas.

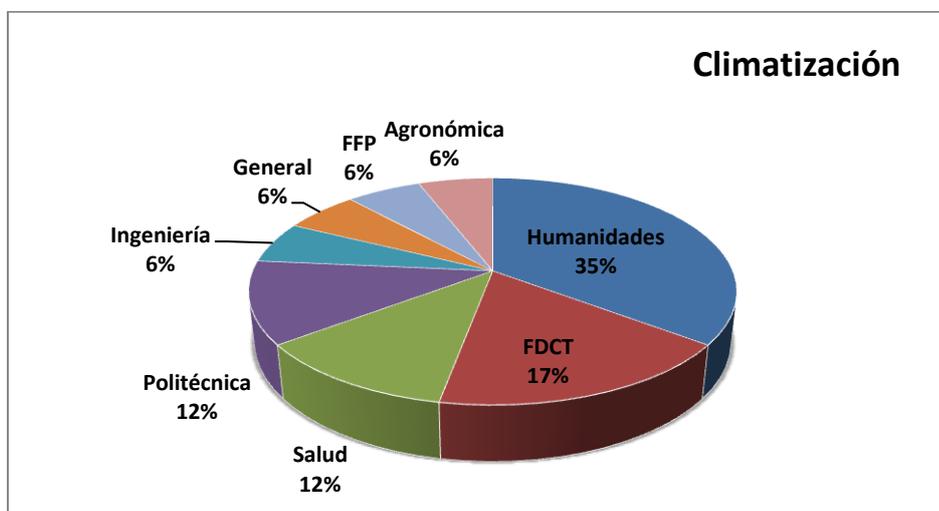


Ilustración 11: Climatización. Menos Satisfactorio. Por Centros

10.- RECURSOS ELECTRÓNICOS

Por último, los recursos-e reciben un 2,7% de los comentarios. La mayoría se refieren a la disminución de los recursos-e suscritos, así como la dificultad de búsqueda en algunos de ellos.

El mayor número de comentarios negativos lo realizan profesores (59%) y posgrados (35%).

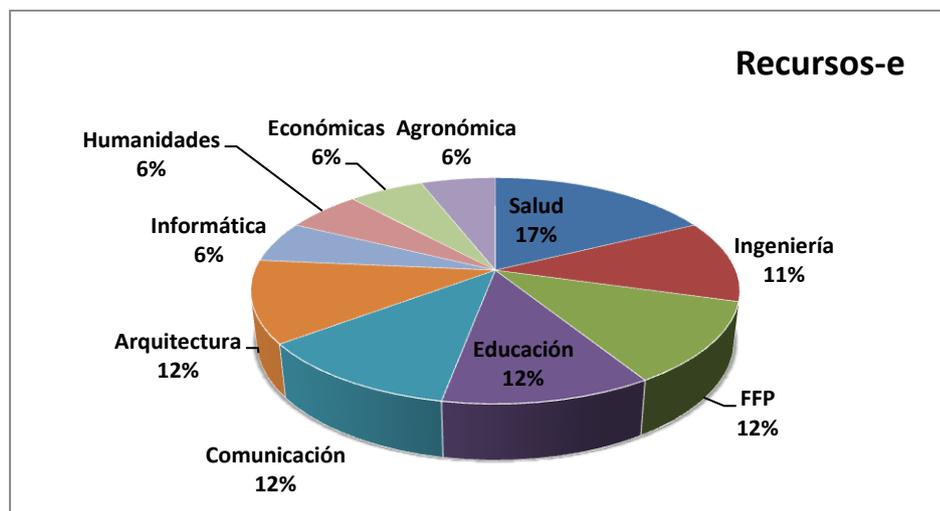


Ilustración 12: Recursos-e. Menos Satisfactorio. Por Centros

ASPECTOS MÁS SATISFATORIOS

Los aspectos mejor valorados por nuestros usuarios y que han obtenido más del 2,7% de los comentarios son:

1.- ATENCIÓN AL USUARIO.

Es el principal motivo de satisfacción de nuestros usuarios (38%), al igual que en la encuesta del año pasado (29,13%). Consideran que las bibliotecas están atendidas por personal comprometido con su trabajo, y valoran y agradecen el trato y el servicio que se les ofrece en las bibliotecas. Es un aspecto a destacar en todas las bibliotecas, especialmente en Humanidades, Arquitectura, Centros de la Salud, Derecho y Ciencias del Trabajo, y Turismo y Finanzas. Hay que destacar que el colectivo que mejor valora al personal es el profesorado (46%), seguido de los alumnos de grado (31%).

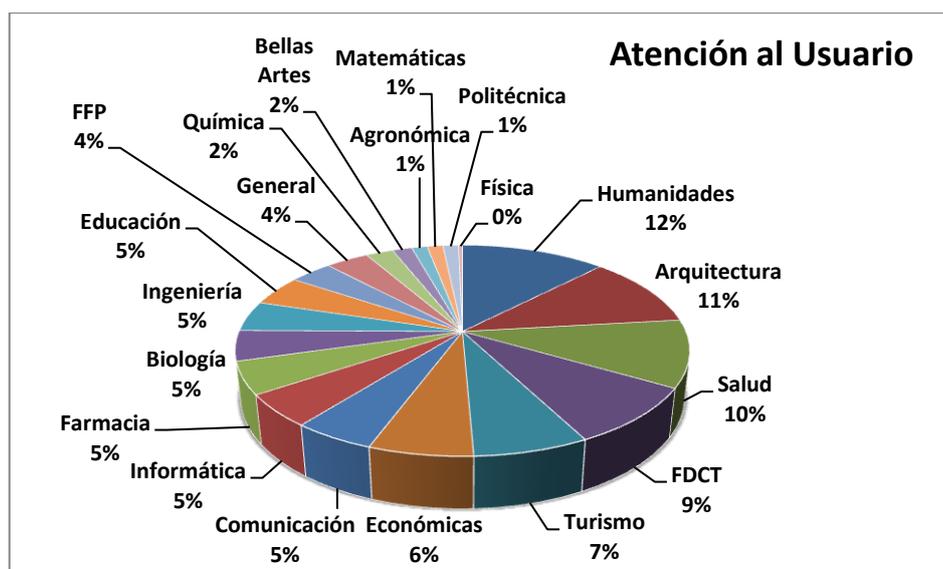


Ilustración 13: Atención al Usuario. Más Satisfactorio. Por Centros

2.- FONDOS

Es otro aspecto muy valorado, el 21.64% (2010: 21.72%) opina que nuestra colección es adecuada a sus necesidades y la tiene altamente valorada. Las bibliotecas que mejores comentarios reciben son: Arquitectura, Humanidades, Centros de la Salud, Derecho y Ciencias del Trabajo, Filosofía y Psicología, Ingeniería, y Comunicación. En todos éstos los usuarios consideran que las colecciones son variadas u encuentran todo el material bibliográfico y documental que necesitan para desarrollar sus estudios.

El colectivo que está más contento son los estudiantes de grado con 54,65%, seguidos de los de posgrado con un 30,23%.

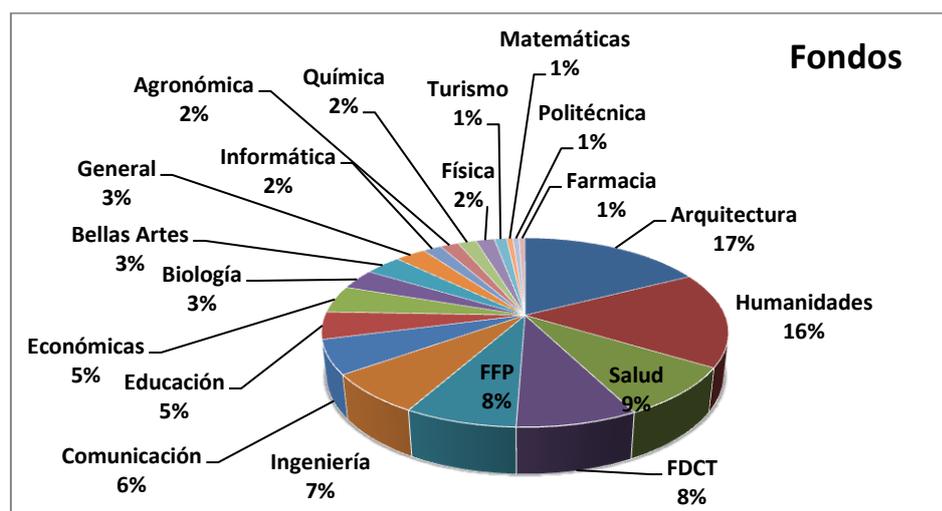


Ilustración 14: Fondos. Más Satisfactorio. Por Centros

3.- ESPACIOS

Consideran los espacios adecuados, cómodos y suficientes. Las bibliotecas que han recibido más comentarios son Educación, Ingeniería, y Derecho y Ciencias del Trabajo. La amplitud de las salas, su iluminación, tranquilidad y buen ambiente para el estudio son características que los alumnos de grado tienen muy bien consideradas.

La mayoría de los comentarios han sido aportados por los alumnos de grado (73,6%), seguidos de lo de postgrado (16,2%).

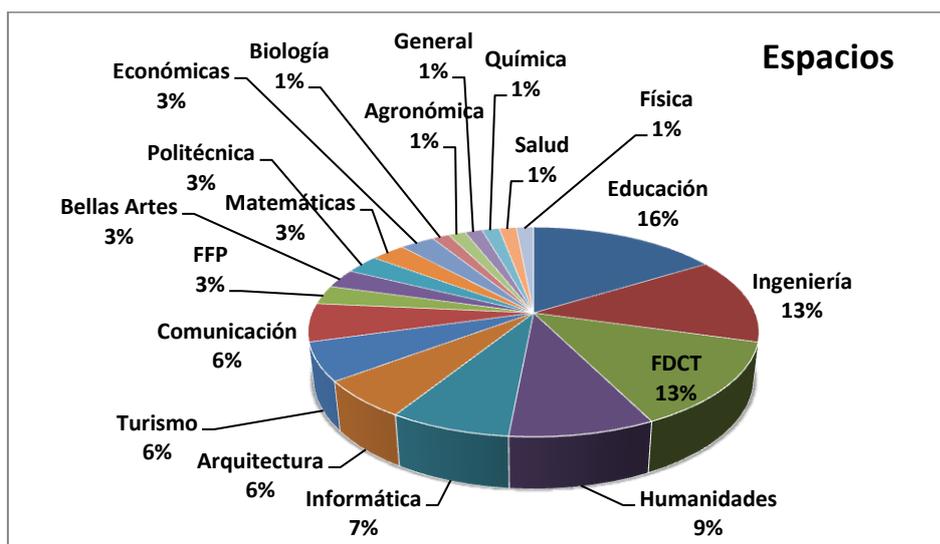


Ilustración 15: Espacios. Más Satisfactorio. Por Centros

4.- RECURSOS-E

Es el cuarto aspecto mejor valorado al considerar que cubren sus necesidades para la docencia e investigación. Las bibliotecas que mejor lo valoran son Ingeniería, Filosofía y Psicología, Centros de la Salud y Económicas.

Los usuarios más satisfechos son los alumnos de postgrado (56%), seguidos del profesorado (39%).

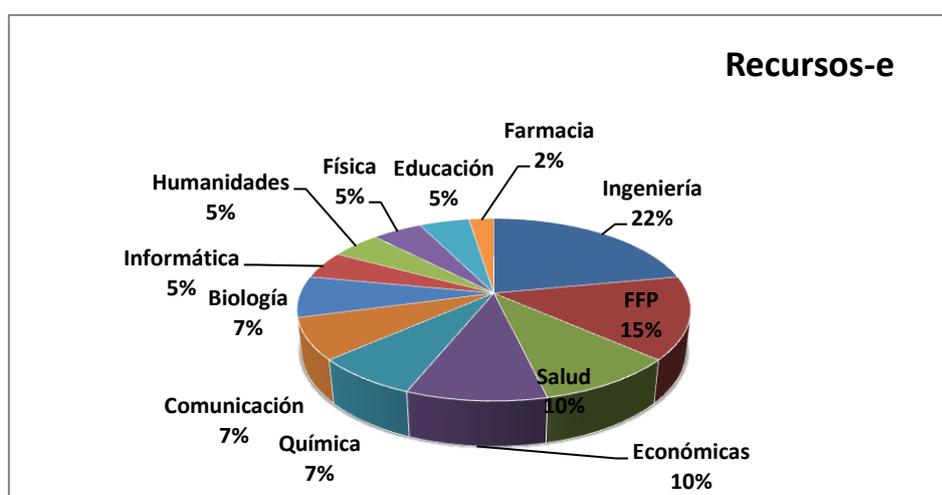


Ilustración 16: Recursos-e. Más Satisfactorio. Por Centros

5.- NORMAS

Nuestros usuarios valoran muy positivamente el servicio de préstamo de nuestras bibliotecas. El préstamo, los plazos, la facilidad y comodidad para realizar reservas y renovaciones a través de la web; hacen que sea éste uno de los servicios más valorados, útiles y eficientes. Las bibliotecas de Derecho y CC. del Trabajo, Humanidades, y CC. de la Educación son las que destacan este aspecto.

Los alumnos de grado son los que más comentarios positivos han realizado (38%), seguidos de los alumnos de posgrado (30%) y profesores (12%).

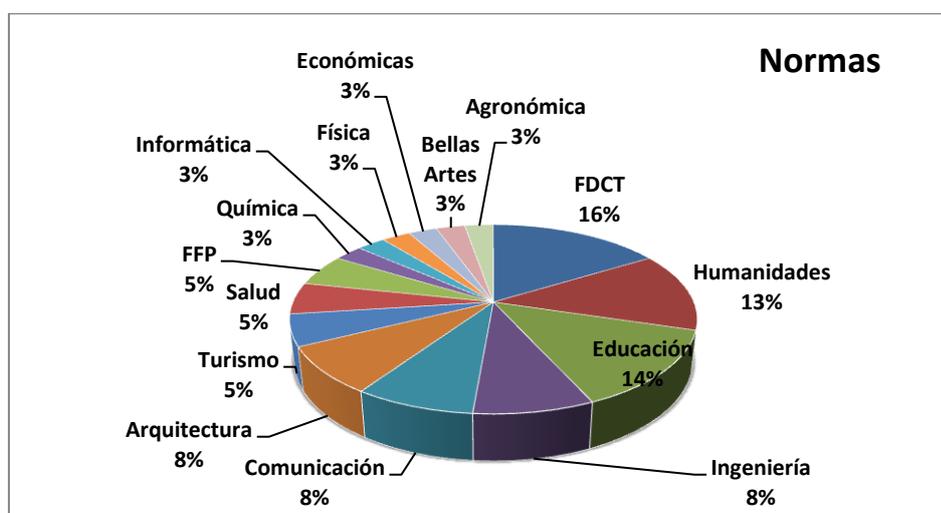


Ilustración 17: Normas. Más Satisfactorio. Por Centros

6.- SALAS DE TRABAJO

Los usuarios más satisfechos pertenecen a las bibliotecas de Turismo y Finanzas, y Educación. Consideran que las salas de trabajo en grupo están muy bien equipadas, son cómodas y resultan muy útiles para los usuarios.

Los alumnos de grado (66%) son los usuarios que valoran mejor estas salas, ya que son ellos en su mayoría el colectivo que más lo utiliza.

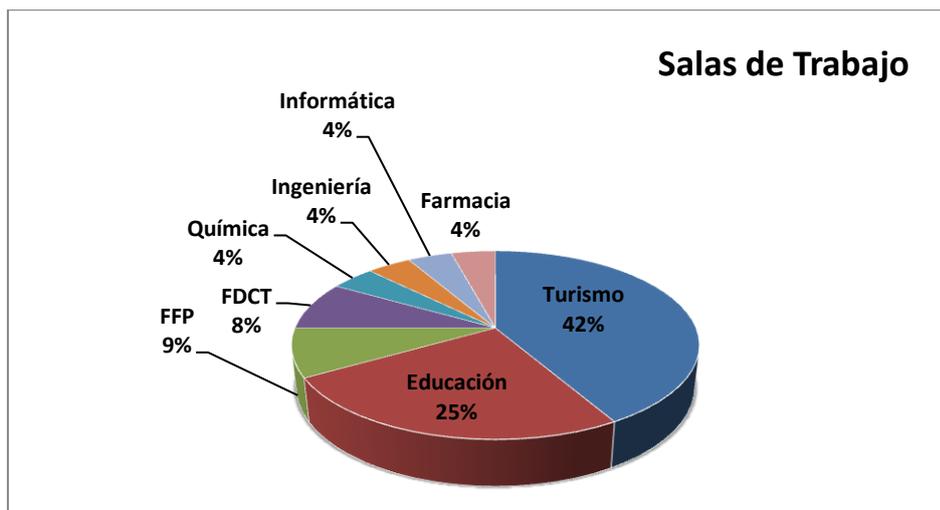


Ilustración 18: Salas de Trabajo. Más Satisfactorio. Por Centros

7.- Ordenación

Nuestros usuarios destacan lo fácil que les resulta localizar el material bibliográfico en las estanterías, debido a la buena organización y a las herramientas que ofrecemos para ello. Arquitectura, Derecho y CC. del Trabajo, Educación, CC. de la Salud, Matemáticas, y Humanidades son las bibliotecas que han obtenido mayor número de comentarios positivos sobre la organización y ordenación de sus fondos facilitando así la localización autónoma de los materiales por parte de los usuarios.

Es destacable que el 71% de los alumnos de grado ha valorado este aspecto, frente al 19% de profesores y un 9.5% de alumnos de posgrado.

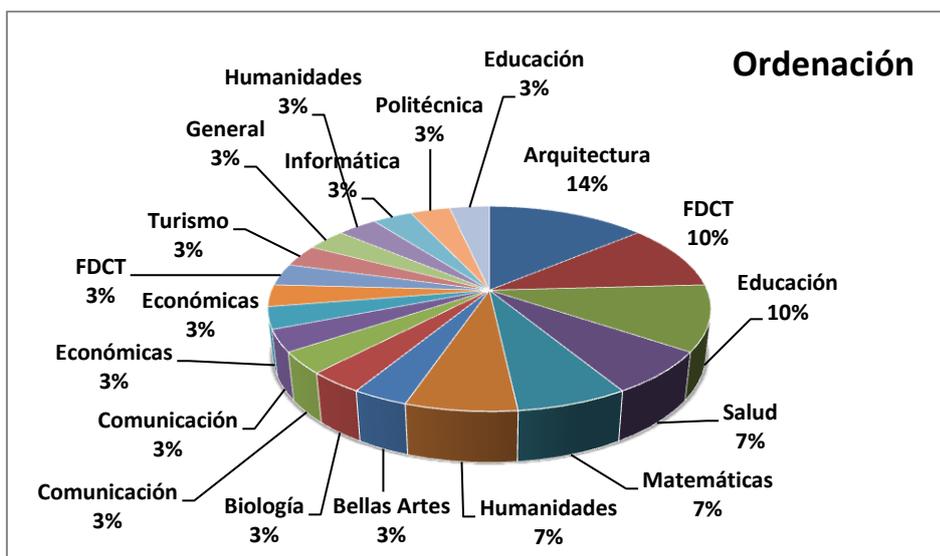


Ilustración 19: Ordenación. Más Satisfactorio. Por Centros

3. RANKINGS POR CATEGORÍA DE USUARIO

En los alumnos de grado los aspectos peor valorados, con más del 10%, son: espacios, fondos, salas de trabajo en grupo, y ruido; y los más satisfactorios, con más del 10%, son: fondos, atención al usuario y espacios.

Para los alumnos de postgrado los aspectos peor valorados, con más del 10%, son: espacios y fondos, y los más valorados, más del 10 %, son: atención al usuario, fondos y recursos-e.

En los profesores los aspectos peor valorados, con más del 10%, son: espacios y fondos, y los mejor valorados, atención al usuario y fondos.

Llama la atención que dos de los mayores motivos de insatisfacción, **espacios y fondos**, sean también dos de las razones por las que nuestros usuarios valoran muy positivamente los servicios que prestamos. Las causas hay que buscarlas en las bibliotecas que originan ese grado de satisfacción/insatisfacción.

ESPACIOS:

- Más satisfechos en: **CC. DE LA EDUCACIÓN, y DERECHO Y CC. DEL TRABAJO**. La amplitud de las salas, su iluminación, tranquilidad y buen ambiente para el estudio, son características que los alumnos de grado tienen muy bien consideradas.
- Menos satisfechos en:
 - **ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**: la falta de espacio y la disposición de las mesas y sillas hacen que resulte incómoda.
 - **DERECHO Y CC. DEL TRABAJO**: el mayor problema es la falta de espacio. Es pequeña para la gran cantidad de usuarios que hay. Además resulta ruidosa y masificada.
 - **POLITÉCNICA**: dispone de muy poco espacio y pocos puestos de lectura para la cantidad de usuarios que tiene.
 - **ARQUITECTURA**: a pesar de las modificaciones realizadas en este año, aún resulta muy pequeña e insuficiente.
 - **CC de la EDUCACIÓN**: dispone de poco espacio, para la cantidad de usuarios que hay es pequeña.
 - **TURISMO Y FINANZAS**.

FONDOS:

- Más satisfechos en: **ARQUITECTURA, CC. DE LA SALUD, HUMANIDADES y COMUNICACIÓN**. En todos estos centros los alumnos consideran que las colecciones son variadas, y encuentran todo el material bibliográfico y documental que necesitan para desarrollar sus estudios.
- Menos satisfechos en:
 - **DERECHO Y CC. DEL TRABAJO**: disponen de pocos libros para el préstamo y gran cantidad de libros desactualizados.
 - **HUMANIDADES**: hay pocos ejemplares de los manuales más utilizados, muy desactualizados.

- **COMUNICACIÓN:** faltan ejemplares de las bibliografías utilizadas para sus estudios, así como títulos de películas y novelas.
- **BELLAS ARTES:** faltan ejemplares de la bibliografía recomendada, siempre están prestados y los necesitan para su formación.

3.1 ALUMNOS DE GRADO

MENOS SATISFACTORIO			MÁS SATISFACTORIO		
GRADOS	Nº de veces que se repite	%	GRADOS	Nº de veces que se repite	%
Espacios	68	23,13%	Fondos	81	30,34%
Fondos	39	13,27%	Atención al usuario	74	27,72%
Salas de trabajo	33	11,22%	Espacios	38	14,23%
Ruido	29	9,86%	Salas de trabajo	16	5,99%
Comentarios no válidos (-)	24	8,16%	Normas	14	5,24%
Ordenadores	23	7,82%	Silencio	12	4,49%
Ordenación	15	5,10%	Ordenación	7	2,62%
Normas	10	3,40%	Fama	6	2,25%
Atención al usuario	9	3,06%	Horarios	5	1,87%
Climatización	9	3,06%	Comentarios no válidos (-)	4	1,50%
Electrificación	8	2,72%	Iluminación	3	1,12%
Horario	5	1,70%	Ordenadores	2	0,75%
Fama	4	1,36%	Web	2	0,75%
Mobiliario	4	1,36%	Electrificación	1	0,37%
Difusión	3	1,02%	Mobiliario	1	0,37%
Departamentos	2	0,68%	Recursos-e	1	0,37%
Hemeroteca	2	0,68%	TOTAL	267	1
Autopréstamo	1	0,34%			
Limpieza	1	0,34%			
Mantenimiento	1	0,34%			
Recursos-e	1	0,34%			
Reprografía	1	0,34%			
TOTAL	294	1			

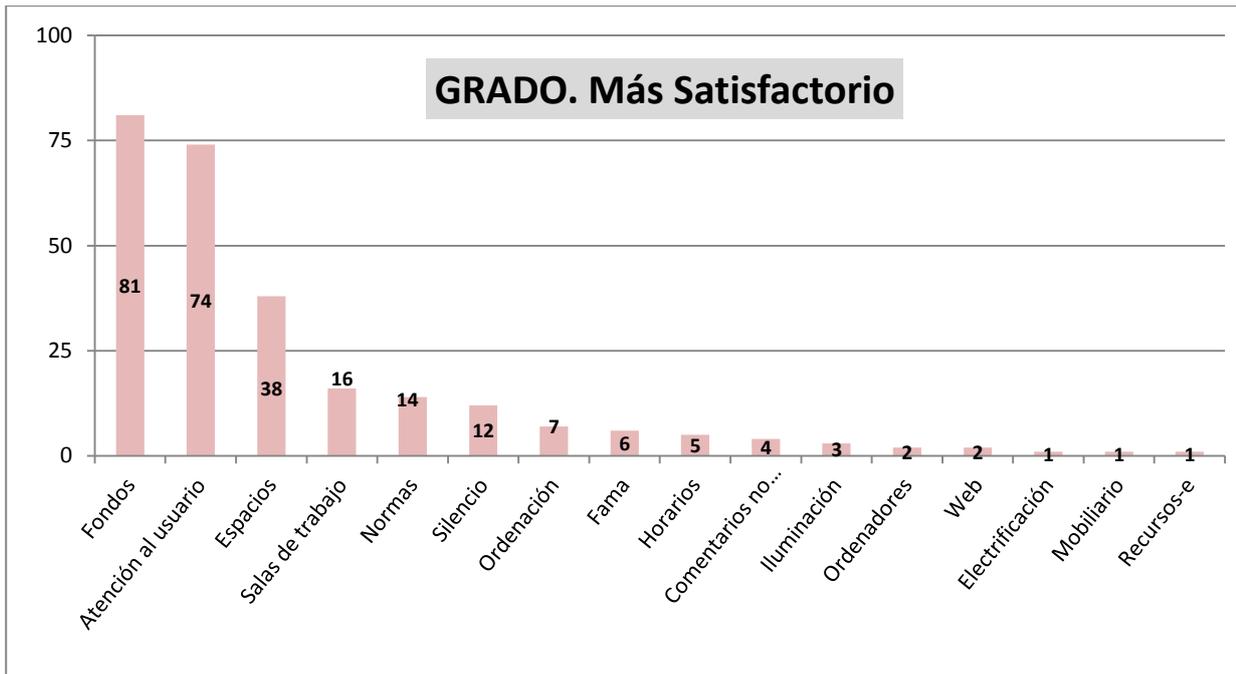


Ilustración 20: Ranking Más Satisfactorio. GRADO

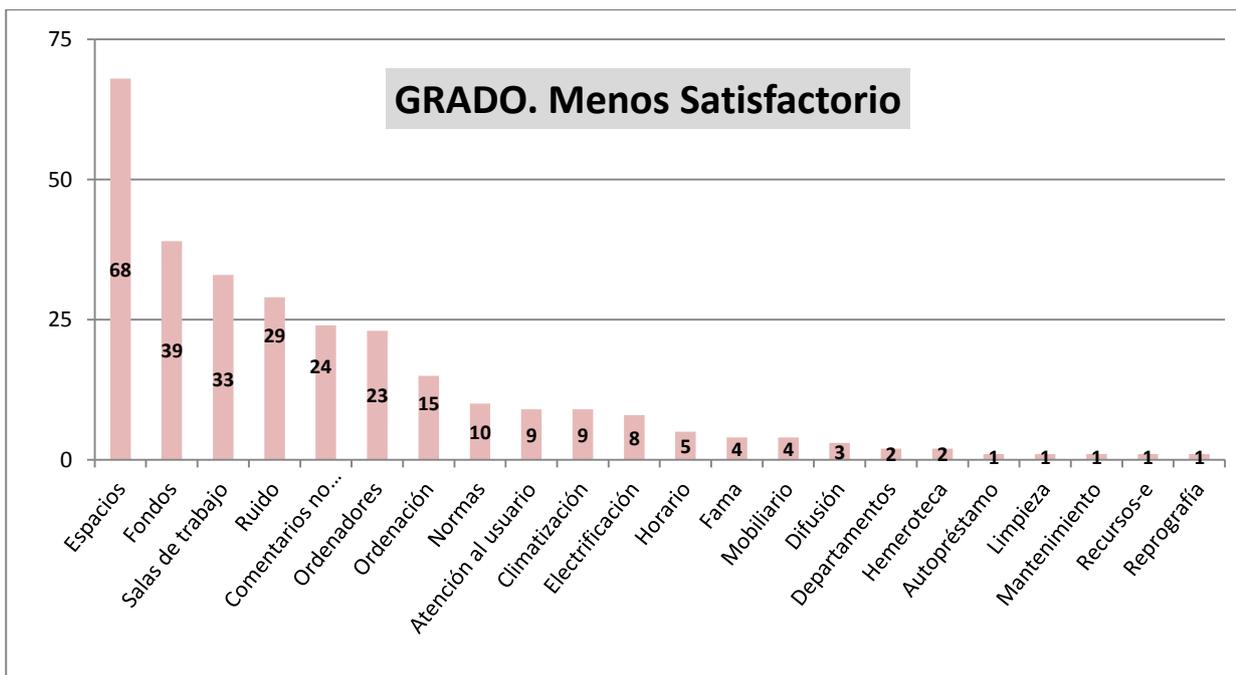


Ilustración 21: Ranking Menos Satisfactorios. GRADO

3.2 ALUMNOS DE POSGRADO

MENOS SATISFACTORIO			MÁS SATISFACTORIO		
POSGRADOS	Nº de veces que se repite	%	POSGRADOS	Nº de veces que se repite	%
Espacios	32	21,77%	Atención al usuario	66	33,50%
Fondos	15	10,20%	Fondos	51	25,89%
Atención al usuario	11	7,48%	Recursos-e	23	11,68%
Comentarios no válidos (-)	10	6,80%	Normas	11	5,58%
Ruido	10	6,80%	Espacios	9	4,57%
Climatización	7	4,76%	Fama	6	3,05%
Ordenadores	7	4,76%	Comentarios no válidos (-)	4	2,03%
Salas de trabajo	7	4,76%	Silencio	4	2,03%
Departamentos	6	4,08%	Web	4	2,03%
Recursos-e	6	4,08%	Formación	3	1,52%
Difusión	4	2,72%	Horarios	3	1,52%
Horario	4	2,72%	Ordenación	2	1,02%
Normas	4	2,72%	Revistas	2	1,02%
Ordenación	4	2,72%	Autopréstamo	1	0,51%
Revistas	4	2,72%	CBUA	1	0,51%
Fama	3	2,04%	Electrificación	1	0,51%
Formación	3	2,04%	Iluminación	1	0,51%
Autopréstamo	2	1,36%	Mobiliario	1	0,51%
Web	2	1,36%	Ordenadores	1	0,51%
Limpieza	1	0,68%	P.I	1	0,51%
PI	1	0,68%	Portátiles	1	0,51%
Préstamo intercampus	1	0,68%	Salas de trabajo	1	0,51%
Proceso Técnico	1	0,68%	TOTAL	197	1
Reprografía	1	0,68%			
Tesis	1	0,68%			
TOTAL	147	1			

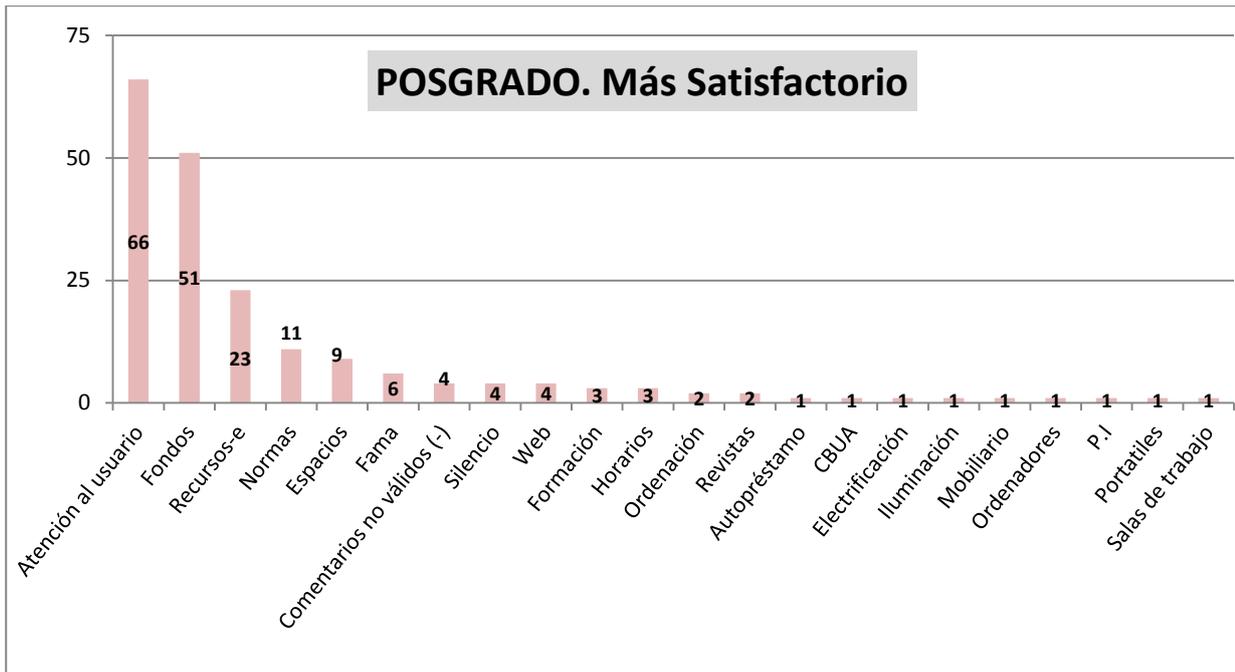


Ilustración 22: Ranking Más Satisfactorio. POSGRADO

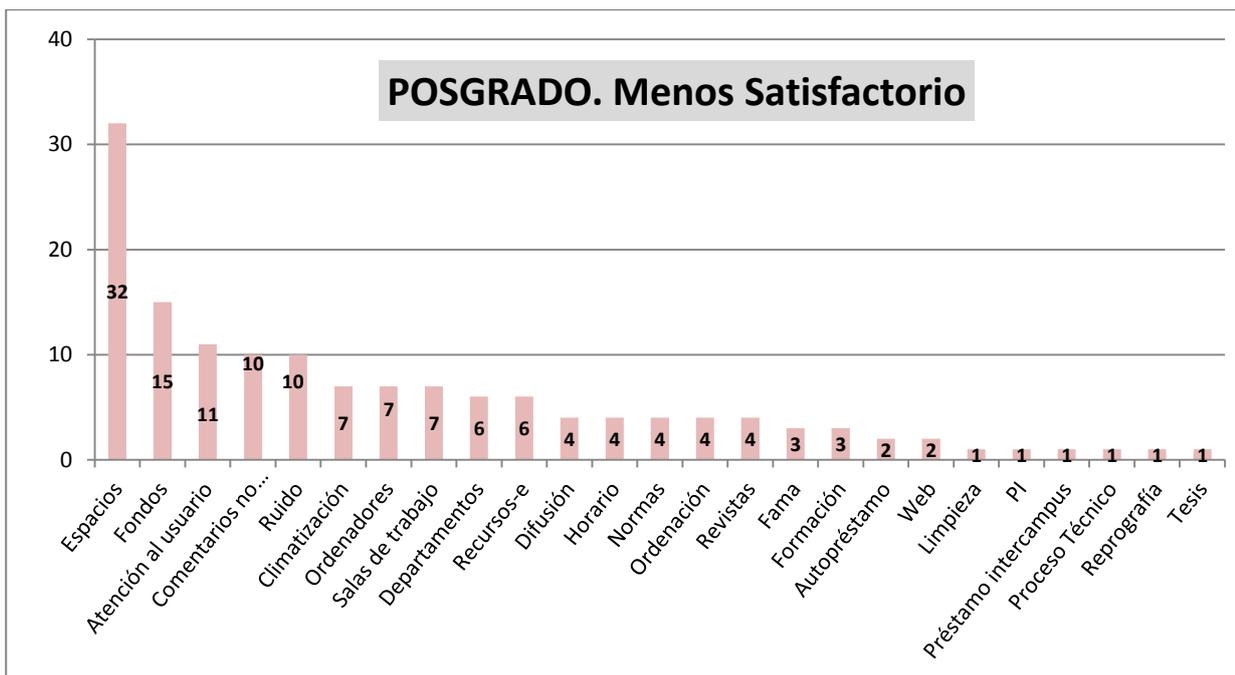


Ilustración 23: Ranking Menos Satisfactorios. POSGRADO

3.3 PROFESORES

MENOS SATISFACTORIO			MAS SATISFACTORIO		
PROFESORES	Nº de veces que se repite	%	PROFESORES	Nº de veces que se repite	%
Espacios	28	22,76%	Atención al usuario	140	60,09%
Comentarios no válidos (-)	17	13,82%	Fondos	25	10,73%
Fondos	16	13,01%	Recursos-e	16	6,87%
Salas de trabajo	9	7,32%	Formación	8	3,43%
Normas	8	6,50%	Espacios	7	3,00%
Ordenación	7	5,69%	P.I	6	2,58%
Recursos-e	7	5,69%	Comentarios no válidos (-)	5	2,15%
Atención al usuario	4	3,25%	Normas	5	2,15%
Fama	3	2,44%	Fama	4	1,72%
Horario	3	2,44%	Ordenación	4	1,72%
Reprografía	3	2,44%	Difusión	3	1,29%
Departamentos	2	1,63%	Intercampus	3	1,29%
Difusión	2	1,63%	Web	3	1,29%
Estado material	2	1,63%	CBUA	1	0,43%
Hemeroteca	2	1,63%	F. Antiguo	1	0,43%
Revistas	2	1,63%	Horarios	1	0,43%
Ruido	2	1,63%	Ordenadores	1	0,43%
Web	2	1,63%	TOTAL	233	1
Climatización	1	0,81%			
Formación	1	0,81%			
Ordenadores	1	0,81%			
Préstamo intercampus	1	0,81%			
TOTAL	123	1			

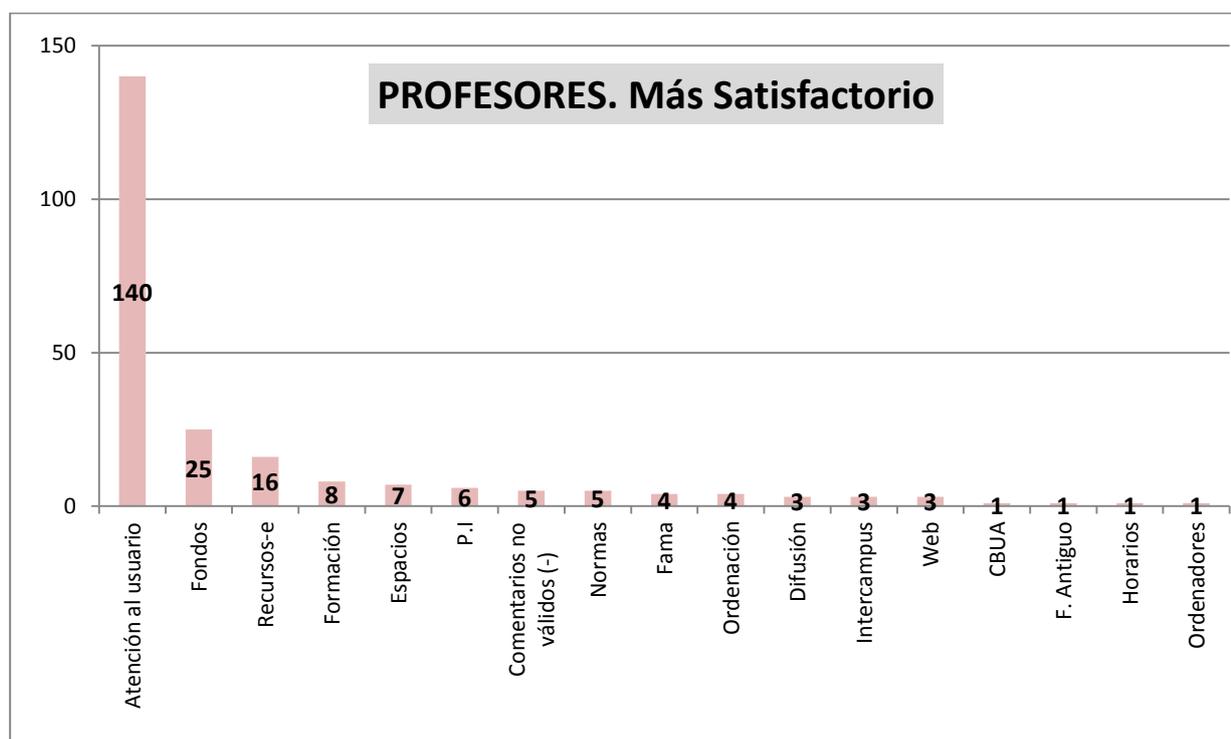


Ilustración 24: Ranking Más Satisfactorio. PROFESORES

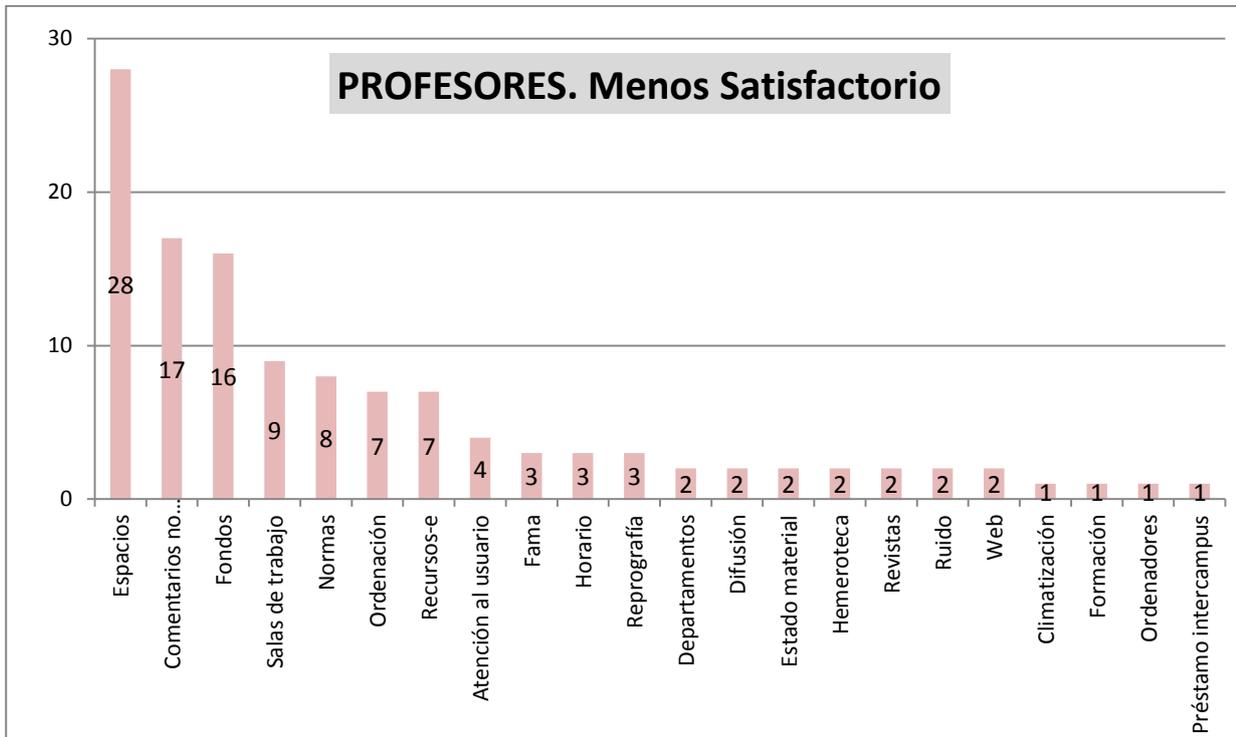
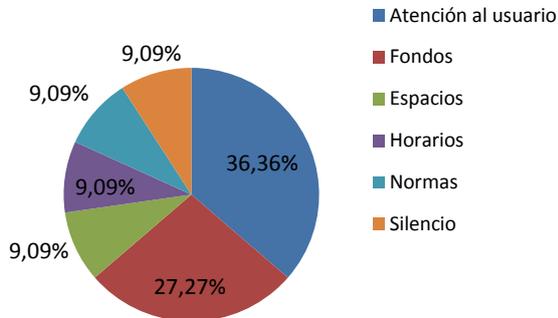


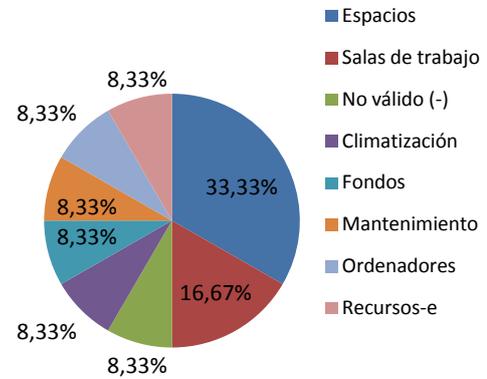
Ilustración 25: Ranking Menos Satisfactorios. PROFESORES

4. GRÁFICAS DE LOS RANKINGS POR BIBLIOTECAS DE ÁREA

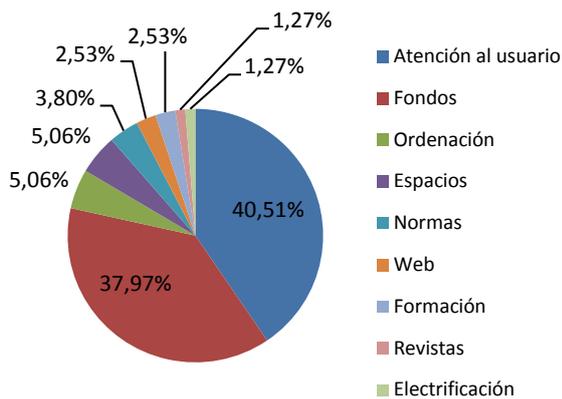
AGRONÓMICAS. Más satisfactorio



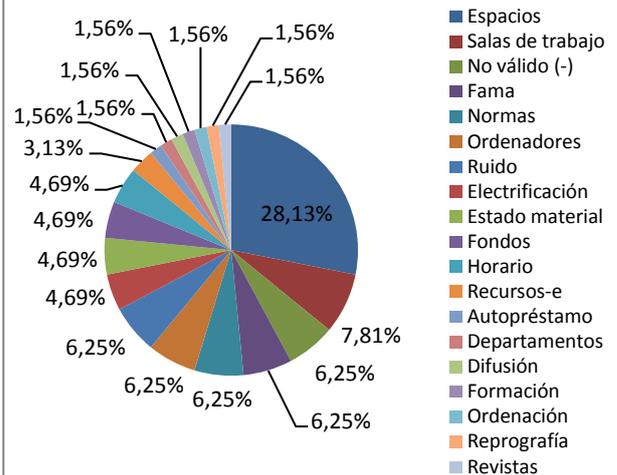
AGRONÓMICAS. Menos satisfactorio



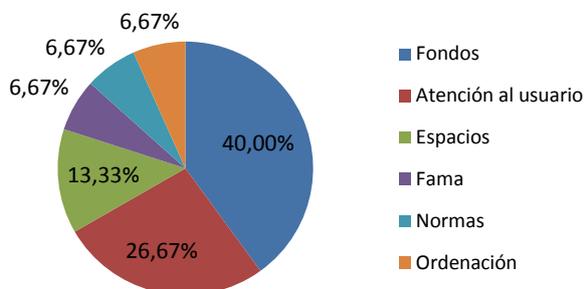
ARQUITECTURA. Más satisfactorio



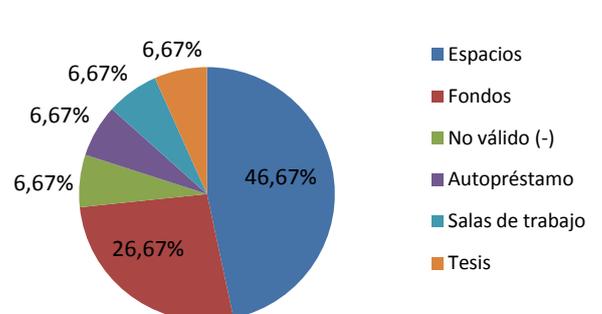
ARQUITECTURA. Menos satisfactorio



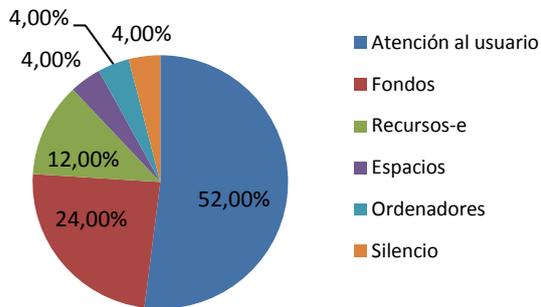
BELLAS ARTES. Más satisfactorio



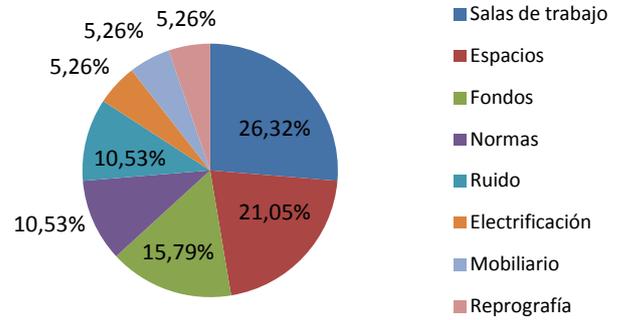
BELLAS ARTES. Menos satisfactorio



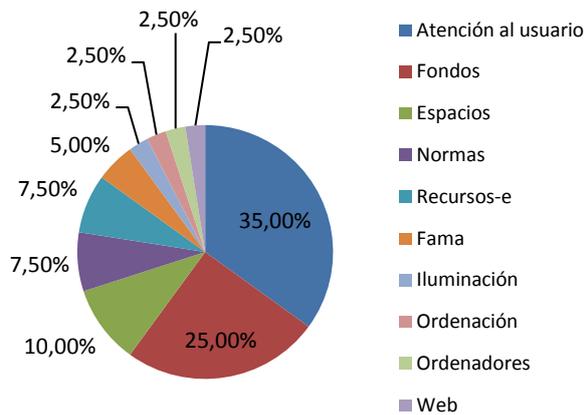
BIOLOGÍA. Más satisfactorio



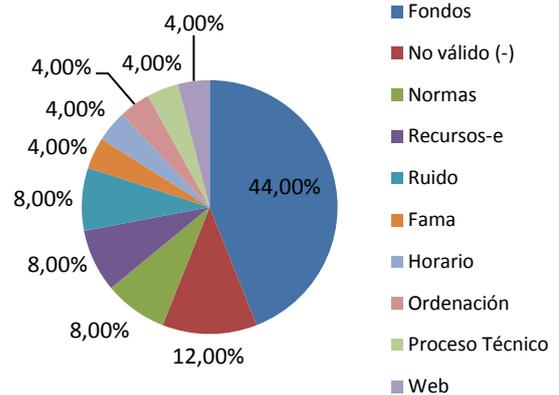
BIOLOGÍA. Menos satisfactorio



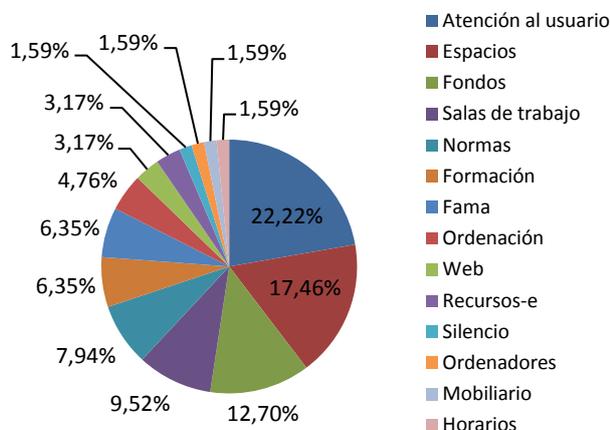
COMUNICACIÓN. Más satisfactorio



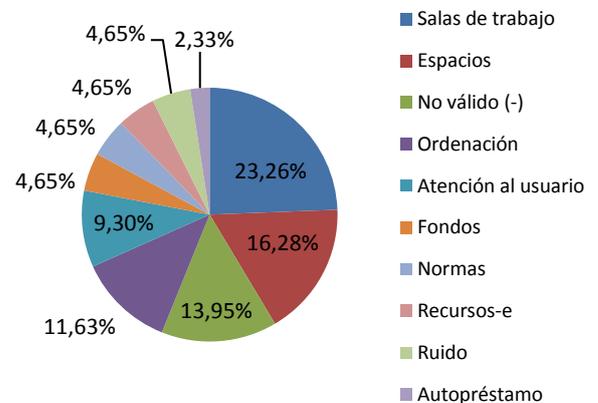
COMUNICACIÓN. Menos satisfactorio

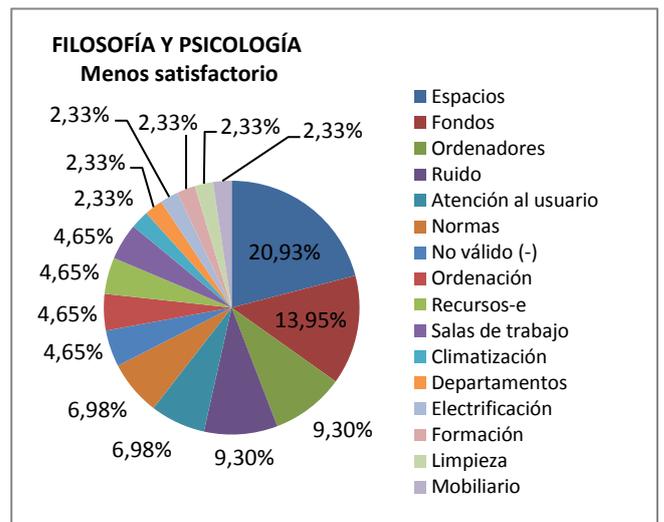
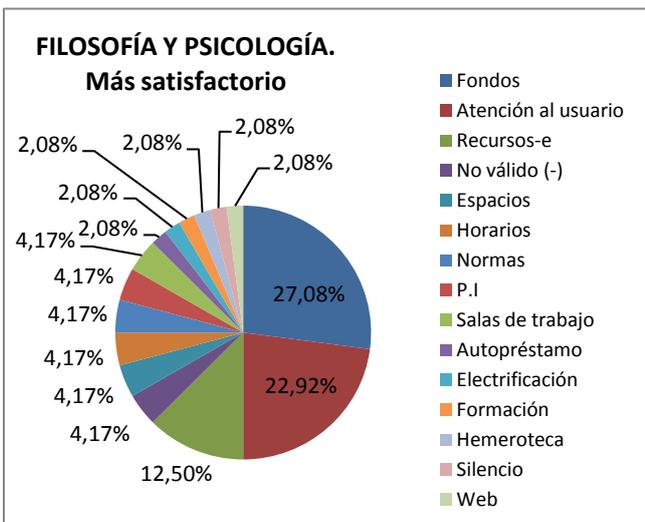
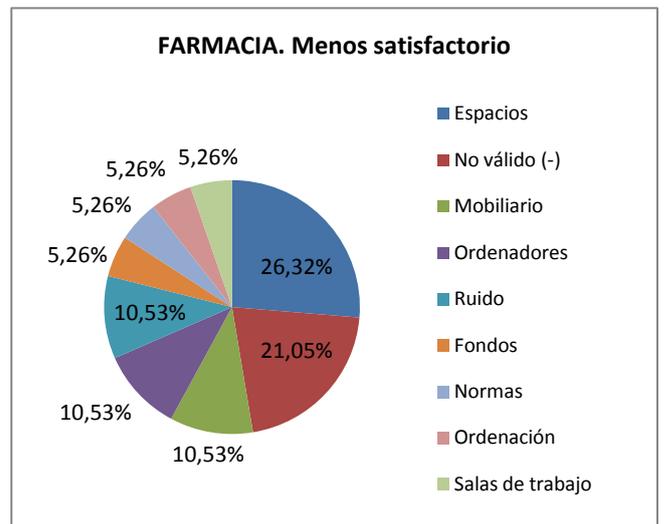
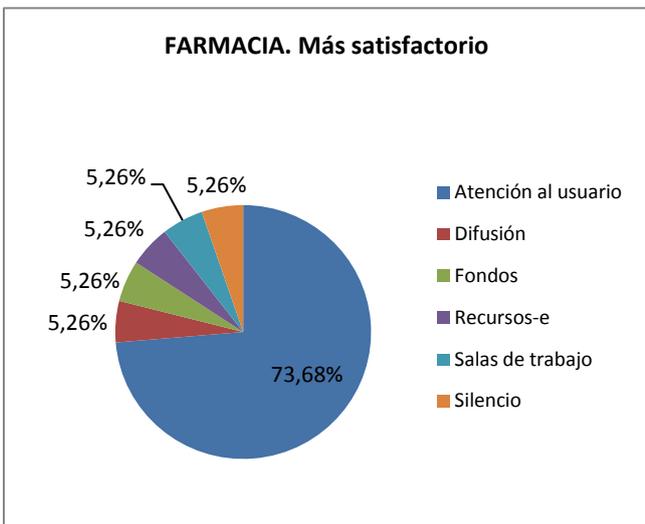
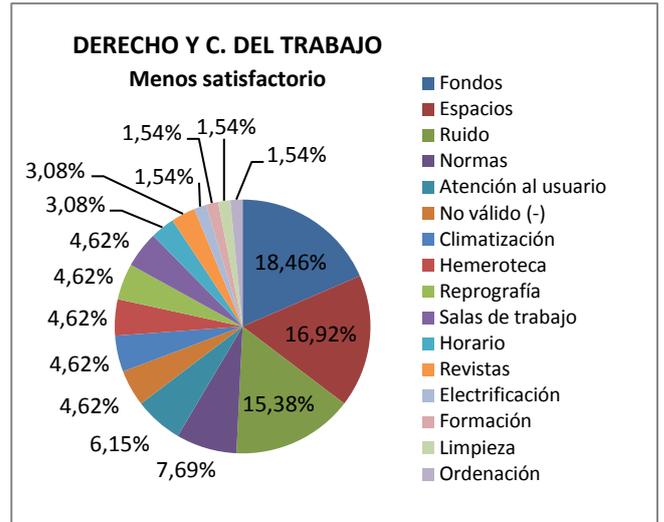
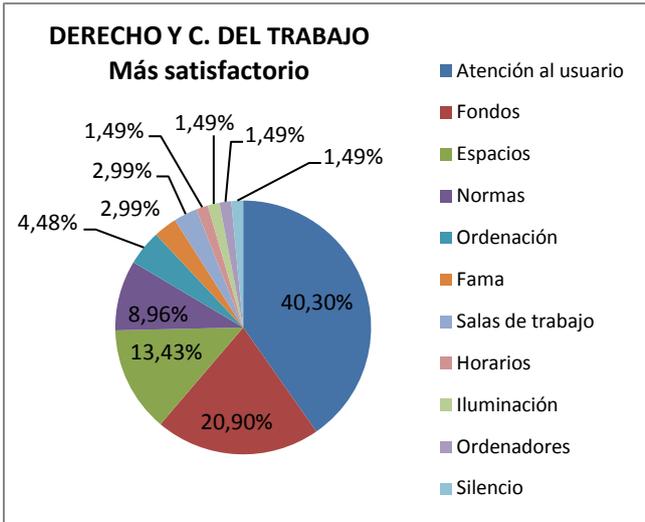


EDUCACIÓN. Más satisfactorio

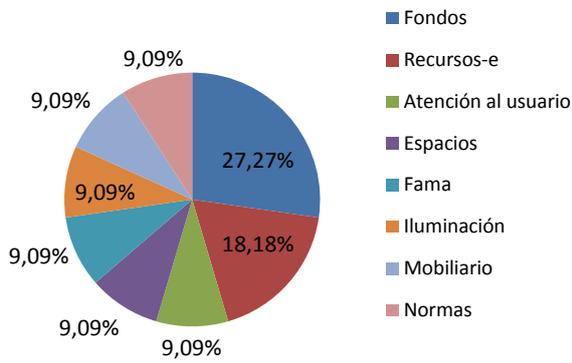


EDUCACIÓN. Menos satisfactorio

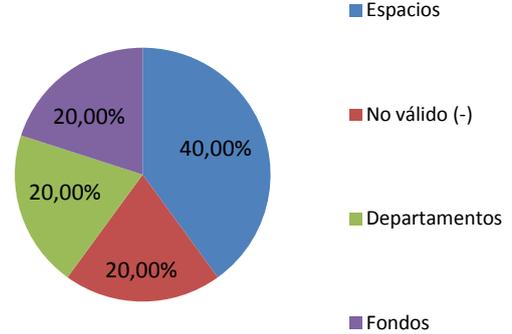




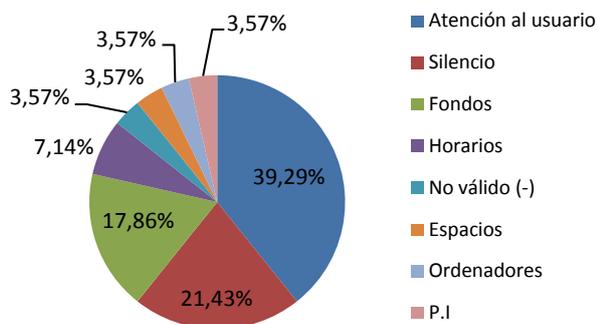
FÍSICA. Más satisfactorio



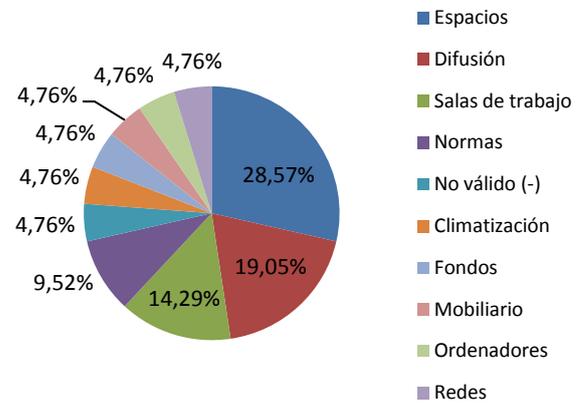
FÍSICA. Menos satisfactorio



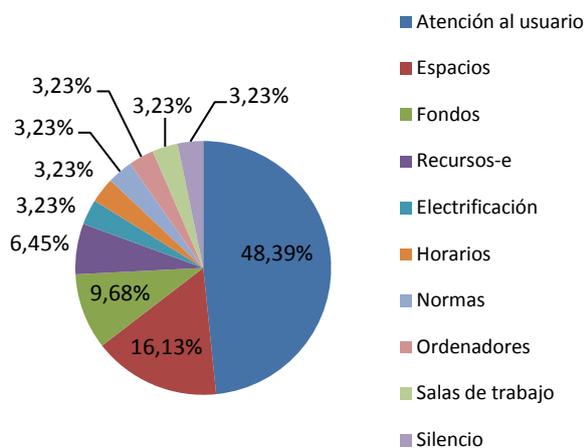
B. GENERAL. Más satisfactorio



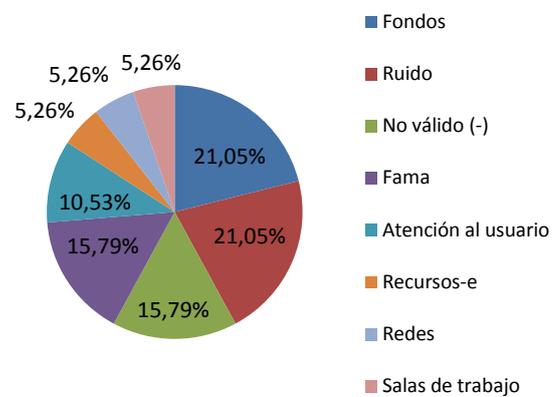
B. GENERAL. Menos satisfactorio

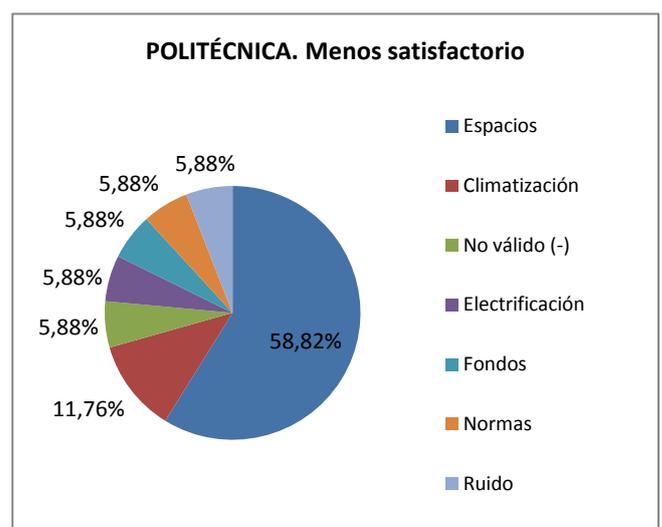
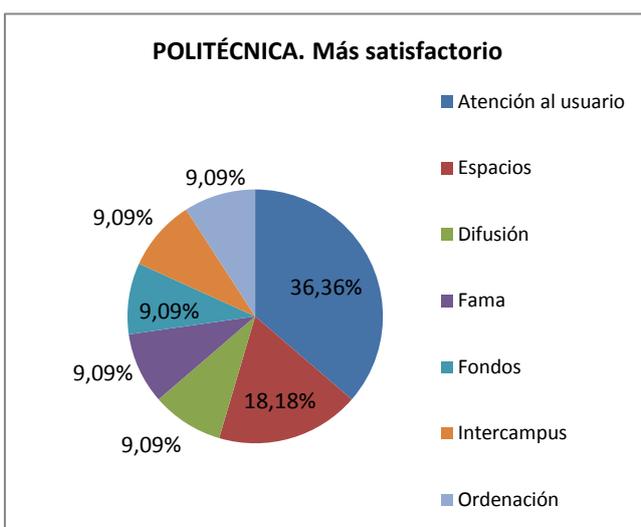
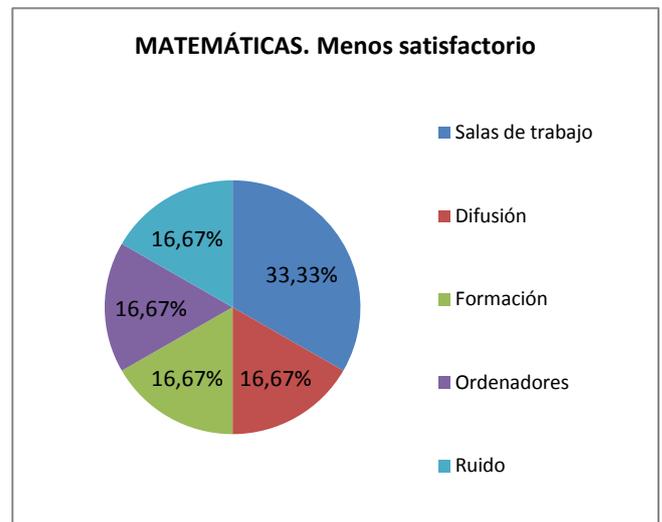
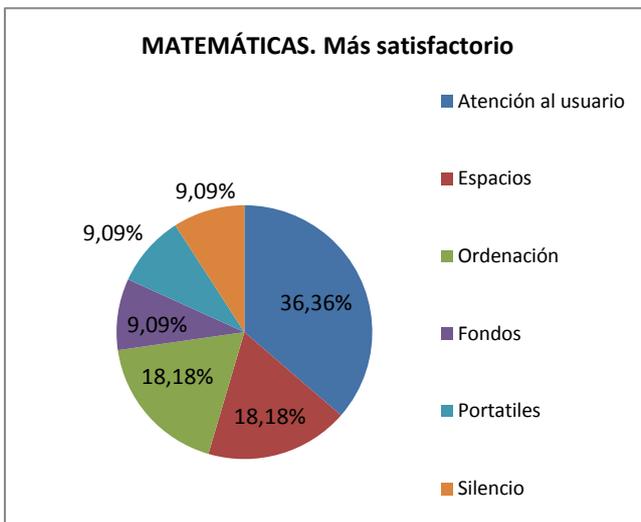
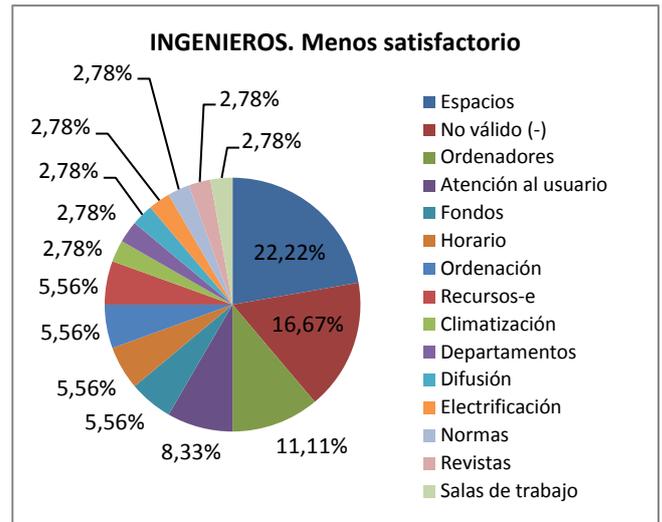
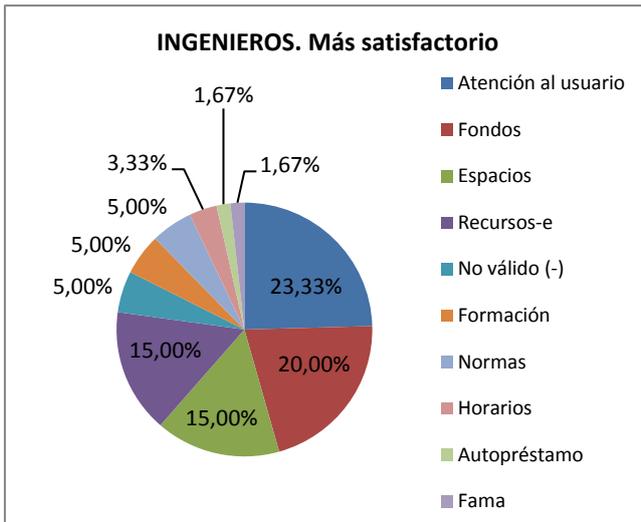


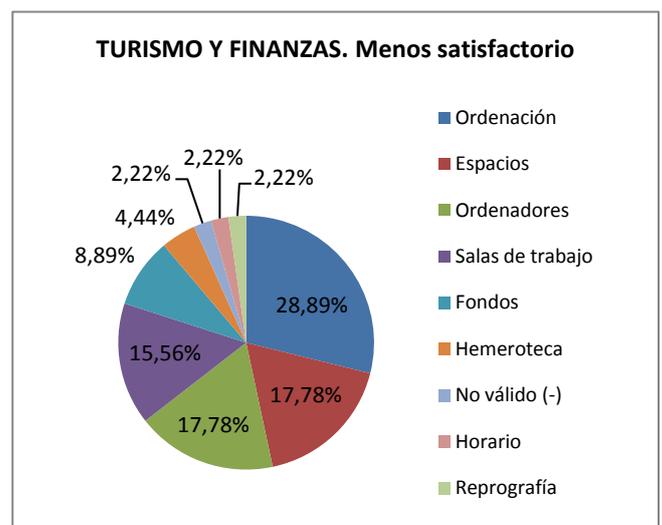
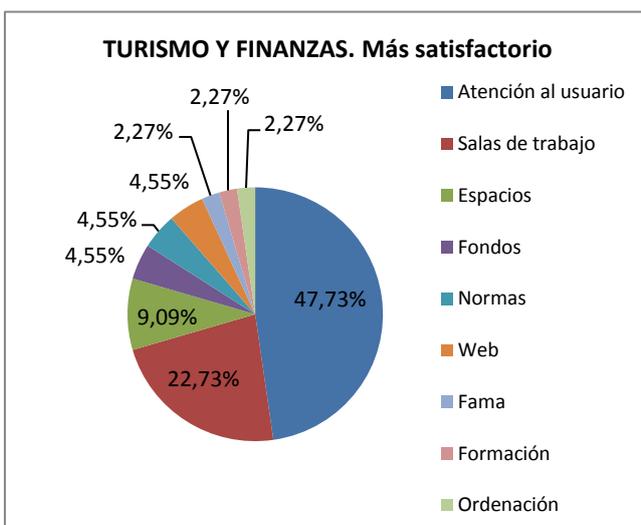
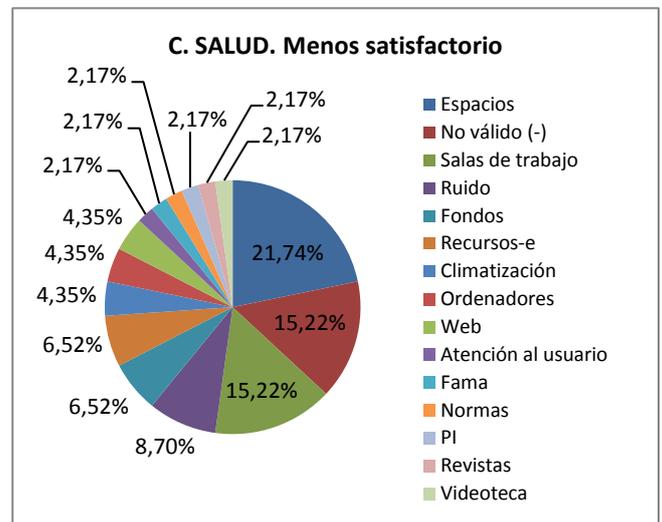
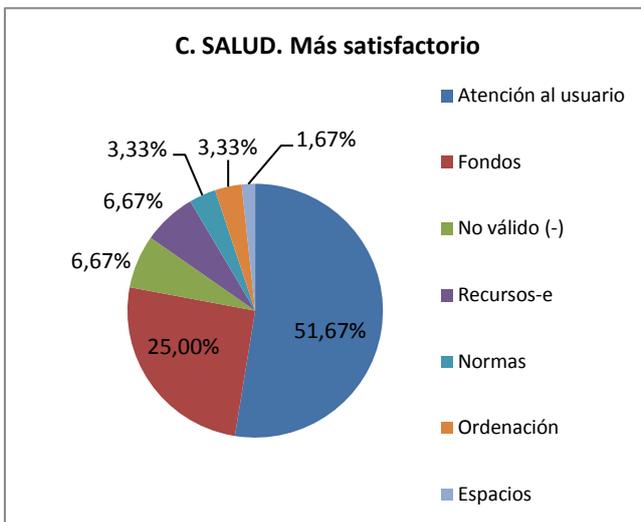
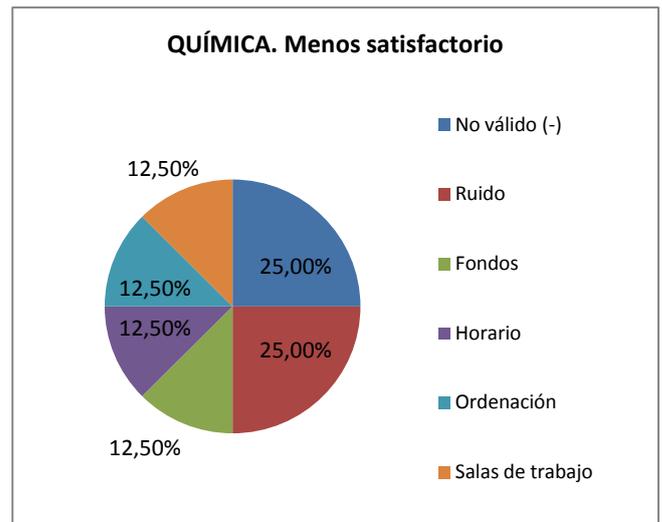
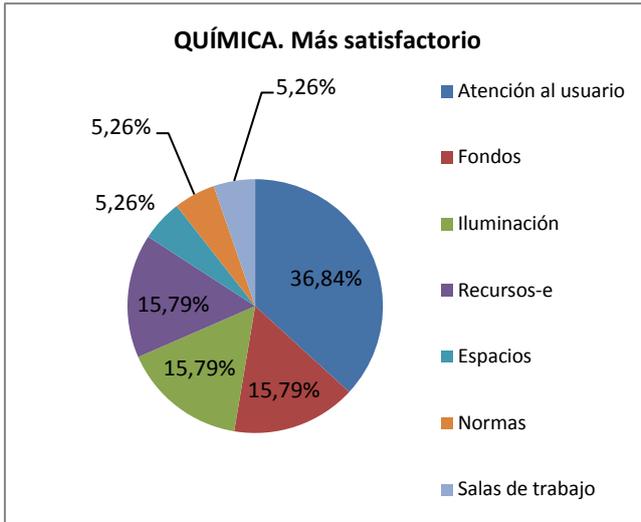
INFORMÁTICA. Más satisfactorio



INFORMÁTICA. Menos satisfactorio







5. SUGERENCIAS MÁS DESTACADAS

Se han recibido, aproximadamente, unas 400 sugerencias. En esta tabla se muestran aquellos comentarios que nos han llamado la atención, bien porque es una sugerencia muy común de todos los centros, o, por el contrario, porque son demasiado específicas y de ahí su inclusión. Únicamente se trata de una selección para hacernos una idea de lo que piensan nuestros usuarios.

TIPO USUARIO	DE CENTRO	SUGERENCIA
Grado	Agronómica	REPARACIÓN GOTERAS, MAQUINAS CLIMATIZACIÓN
Grado	Agronómica	Adecentar el edificio, hay goteras cuando llueve
Grado	Arquitectura	mas enchufes
Grado	Arquitectura	Actualizar la localización de libros a la nueva disposición de la biblioteca
Postgrado	Arquitectura	Las obras se podían haber realizado en verano, y no en pleno curso lectivo.
Postgrado	Arquitectura	Algún tipo de jornada de explicación, sobre todo para los alumnos de postgrado, ya que en muchos casos venimos de fuera y no estamos familiarizados con el funcionamiento. He visto en la encuesta que se organizan cursos de formación, pero en mi caso, no he tenido conocimiento de ello.
Postgrado	Arquitectura	DEBERIA HABER UN TECNICO INFORMatico DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA QUE SE ENCARGUE DE MANTENER LOS ORDENADORES OPERATIVOS PARA LOS ALUMNOS.
Profesores	Arquitectura	Propongo una campaña para el conocimiento de los fondos y el fomento de su uso, la valoración del libro. Concienciar sobre el buen uso de este imprescindible bien público y convencer contra el egoísmo del libro utilizado (mal) como bien propio al dejar los rastros de la lectura, los subrayados, los señalados con marcadores, las anotaciones al margen que desaniman a los siguientes lectores para siempre.
Grado	Bellas Artes	Se pueden actualizar los sistemas operativos de los ordenadores a uno más apropiado para el uso que le podamos dar en la facultad de bellas artes. Por ejemplo el último Linux Mint al que se le pueda instalar drivers de tabletas gráficas como las wacom y programas adecuados (GIMP, Blender...), o el último Linux Artistx.
Postgrado	Comunicación	Mayor préstamo de pen drives.
Postgrado	Comunicación	Poder tener acceso a como se puede solicitar documentos por encargo
Profesores	Comunicación	Necesitamos consolas de videojuegos y espacios para realizar sesiones de juegos, ya que es una línea de investigación de nuestro centro
Postgrado	Económicas	Mejorar el acceso a la página web de la biblioteca desde la interfaz de la Universidad de Sevilla.
Profesores	Económicas	Por favor, que la web sea más amigable y directa.
Grado	Educación	Sería conveniente que hubiese más personal en la biblioteca para contribuir más a la búsqueda de textos, al mantenimiento del silencio y a controlar que los sitios de estudio realmente sean aprovechados.
Grado	Educación	mayor acondicionamiento de las cabinas, hace calor en ellas
Grado	Educación	Me gustaría una pantalla para exponer en todas las salas de estudio con capacidad para 8 personas
Postgrado	Educación	Se trata el mezclar libros y mesas de estudios juntas. Quizás si se separaran las estanterías de libros con las mesas para estudiar sería mejor. A mi me da mucha cosa empezar a buscar libros mientras que los/as demás están estudiando (no quiero molestar).
Profesores	Farmacia	El tiempo de préstamo del material bibliográfico para profesores (debería ser mayor)

Grado	Derecho Trabajo	y	C.	Mayor cantidad de libros y que se puedan sacar los libros del punto rojo.
Grado	Derecho Trabajo	y	C.	mayor flexibilidad de plazos de prestamo.
Grado	Derecho Trabajo	y	C.	Deberían quitar las legislaciones antiguas y poner más nuevas
Postgrado	Derecho Trabajo	y	C.	Más fuentes de agua (o botellas).
Profesores	Derecho Trabajo	y	C.	Las revistas científicas de la Facultad de Derecho se encuentran en un sótano sin luz natural, salidas de emergencia, etc.. y, lo que es más fácil de solucionar, donde no hay más que una sola mesa para trabajar. En definitiva, está pensado para hojear revistas o retirarlas pero no para trabajar allí con asiduedad lo que, en muchos casos, es la opción más cómoda.
Profesores	Derecho Trabajo	y	C.	Sugeriría que la cumplimentación del cuestionario de satisfacción se realizara en otra época del año, a fin de que no coincidiera con otras encuestas, lo cual permitiría, tal vez, obtener una mayor respuesta por parte de los destinatarios del cuestionario.
Profesores	Derecho Trabajo	y	C.	Que la integración de servicios y de formación pudiese incluirse como obligatoria en los planes formativos de los alumnos.
Profesores	Derecho Trabajo	y	C.	Acceso a material en CD o DVD sólo se produce incidentalmente al buscar material bibliográfico. Debería buscarse una fórmula para poder ojear y así conocer el material que existe.
Grado	Filosofía Psicología	y		tendrían que insonorizar las salas de grupo, habilitar mas ordenadores e informar mas sobre los recursos electronicos.
Grado	Filosofía Psicología	y		Prporcionar nuevos portatiles
Grado	General			Poder conocer virtualmente la capacidad restante aproximada de la biblioteca, más o menos afluencia, para en caso de querer asistir saber con seguridad si vas a encontrar sitio disponible. Mayor disponibilidad en redes sociales (Twitter)
Grado	Humanidades			Creo que la divulgación de información en relación a los servicios que ofrece podría publicitarse un poco más, para que llegue mas facilmente al alumno y éste acceda a un uso eficaz en su trayectoria académica sin muchos quebraderos de cabeza.
Grado	Humanidades			En el particular caso de la Biblioteca del departamento de Historia del Arte, la imposibilidad de llevar títulos a casa al ser de consulta en el departamento, solo se puede si se devuelven el mismo día. Se podría hacer un nuevo tipo de préstamo de 24 horas, en la que el alumno puede digerir su contenido en su domicilio.
Postgrado	Humanidades			Un único carnet para todas las bibliotecas de la Universidad de Sevilla, y no un carnet por departamento como hasta ahora. Informatizar todas las bibliotecas (Departamentos) y saber del estado de los libros(prestados, perdidos, etc.)
Postgrado	Humanidades			Debería corregirse la zona de paso para llegar al mostrador a solicitar libros y otro tipo de información, pues resulta molesto el paso continuo de personas
Grado	Informática			quizás sería apropiado mas mamparas para limitar los espacios para evitar distracciones.
Grado	Informática			Más información sobre los cursos que realizan.
Grado	Informática			permitir préstamos de equipos los fines de semana
Profesores	Informática			¿Por qué es importante el dato hombre/mujer?
Grado	Matemáticas			En ciertas épocas del año, el periodo de préstamo debería ser más amplio
Grado	Politécnica			aunque se intente mejorar el funcionamiento de la biblioteca para sastifacer.todo lo posible tanto a estudiantes, profesores... no se llega a ser en

		<p>su totalidad.</p> <p>una propuesta posible es el préstamo de libros. se sabe que el hecho de que tan solo se pueda renovar una sola vez, es para que el resto de alumnos tengan la misma posibilidad para coger dicho material. pero también se puede considerar el de poder realizar la renovación del libro más de una vez. siempre y cuando dicho libro no haya sido solicitado a préstamo.</p>
Profesores	Politécnica	<p>Los préstamos de vídeos no deberían permitirse durante todo el verano, sino que deberían mantener el número de días habituales. La suscripción de la revista Speak-UP que hay en la Politécnica debería permitir sacar en préstamo la propia revista. Debería tratarse de una forma especial, ya que es una revista un poco particular que sirve para aprender inglés.</p>
Grado	Química	<p>La compra de algunos volúmenes de los libros más utilizados por los alumnos, a pesar de tener la opción de poder hacerles reserva, sería interesante de tener más ejemplares de algunos en particular por su elevado uso.</p>
Grado	Salud	<p>algunos libros renovación de ediciones</p>
Grado	Salud	<p>el préstamo de los libros pueda ser durante más tiempo</p>
Grado	Salud	<p>Aumentar el espacio, poner más mesas y quizá una segunda impresora.</p>
Grado	Salud	<p>El aire acondicionado nunca funciona</p>
Grado	Salud	<p>Que no dejen a la gente hacer los trabajos en grupo en las mesas que no te dejan estudiar.</p>
Grado	Salud	<p>Servicio de préstamo para personas que cursan planes de movilidad</p>
Postgrado	Salud	<p>Recomiendo reorganizar el servicio electrónico/biblioteca virtual. Sería conveniente un formato más intuitivo y fácil de utilizar.</p>
Grado	Turismo	<p>Espero que los libros sean de directo acceso y que también dispongan de más cantidades de libros manuales.</p>
Grado	Turismo	<p>Las mejoras serían acceso directo tanto a los manuales como a la sala de recursos informáticos y que la sala de estudio dispusiese de una separación entre estudiantes, ya que es muy complicado estudiar sin entretenerse.</p>
Grado	Turismo	<p>En la sala de recursos electrónicos, hemeroteca estamos encerrados, que la puerta esté abierta.</p>
Grado	Turismo	<p>"Amonestar" de alguna forma a aquellos alumnos que reservan la sala de trabajos y no la utilizan.</p>
Profesores	Turismo	<p>Soy profesor en las facultades de turismo y económicas. ¿ Por qué no existe una sola biblioteca ? A veces tengo que ir a las dos bibliotecas para conseguir libros. No tiene mucho sentido.</p>