

# Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2019

Biblioteca de la Universidad de Sevilla 2019

# Informe



## Índice

1. Introducción	3
2. Metodología	3
3. Perfil del usuario	5
4. Valoración de la satisfacción de los usuarios	6
5. Valores perdidos	10
6. Evolución de los ítems y valores desagregados	11
7. Análisis de los comentarios de las preguntas de texto libre	34
7.1 aspectos más satisfactorios	36
7.2 aspectos menos satisfactorios	38
7.3 aspectos de mejora	42
8. Identificación de áreas de mejora a partir de los resultados de la encuesta	44
9. Conclusiones	45
10. Propuestas de mejora	45
11. Anexos	
• Cuestionario encuesta de satisfacción de usuarios	46
• Evolución Satisfacción por Biblioteca y tipo de usuario	47
• Tabla Análisis Resultados Bibliotecas por Servicios	49
• Tabla Análisis Resultados Servicios por Biblioteca	50
• Tabla Análisis Resultados tipo de usuario/Biblioteca (Grado)	51
• Tabla Análisis Resultados tipo de usuario/Biblioteca (Posgrado)	52
• Tabla Análisis Resultados tipo de usuario/Biblioteca (PDI)	53
• Gráficas de correlación. Resultados globales	54
• Gráficas de correlación. (Grado)	55
• Gráficas de correlación. (Posgrado)	56
• Gráficas de correlación. (PDI)	57
• Gráficas de correlación. (Bibliotecas)	58

## 1. INTRODUCCIÓN

Desde el año 2006 la Biblioteca de la Universidad de Sevilla (BUS) realiza de forma bienal la encuesta de satisfacción de usuarios, con el objetivo de conocer sus opiniones y expectativas respecto a los productos y servicios que ofrece, evaluar su satisfacción y establecer planes de mejora que redunden en un servicio de mayor calidad.

## 2. METODOLOGÍA

El cuestionario utilizado se estructura en tres bloques, en una escala de valoración del 1-9 (1 muy insatisfecho y 9 muy satisfecho), que son los siguientes:

- Perfil del usuario encuestado: sexo y hábitos de uso de la biblioteca.
- Aspectos específicos de la biblioteca: En ellos se valoran distintas áreas relacionadas con personal, infraestructuras y servicios
- Aspectos sobre satisfacción y mejora: En este apartado se incluyen 3 preguntas de respuesta abierta para conocer los aspectos más y menos satisfactorios y los que consideran necesarios para mejorar el servicio (Ver Anexo. Cuestionario).

Con respecto a la última encuesta realizada en 2016/2017, en esta se ha incorporado un cuestionario específico para el alumnado de postgrado.

La encuesta estuvo disponible vía web desde el 25 de abril hasta el 27 de junio de 2019. El procedimiento para la **recogida de datos** para cada grupo de usuario fue distinto:

- PDI: Desde las Bibliotecas de Área se envió la url del cuestionario al personal docente e investigador seleccionados de forma aleatoria.
- Estudiantes de Grado y Posgrado: La encuesta se realizó a la salida de las Bibliotecas de Área en unos portátiles habilitados para ello. De forma aleatoria se invitó a los estudiantes a participar en la encuesta.

Para que los datos sean relevantes se llevó a cabo un muestreo aleatorio por conglomerados. Para ello se clasificó la población objeto de estudio en categorías o subgrupos (PDI, estudiantes de Postgrado y estudiantes de Grado). Se calculó el tamaño de la muestra para cada subgrupo, distribuyéndose de forma proporcional entre el número de usuarios por categoría .

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

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

n= tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población..

$\sigma^2$ = desviación estándar de la población (suele utilizarse un valor constante de 0,5)

Z= Nivel de confianza: probabilidad de que la estimación que se ha obtenido, en ausencia de sesgos, se ajuste a la realidad. Se aplica un nivel de confianza del 95%

E= Error muestral: el nivel de precisión de las estimaciones. El margen de error utilizado fue el 5%

El tamaño de la muestra resultante fue de 1.141 encuestas que se distribuyeron, según la categoría de usuario, de la manera siguiente:

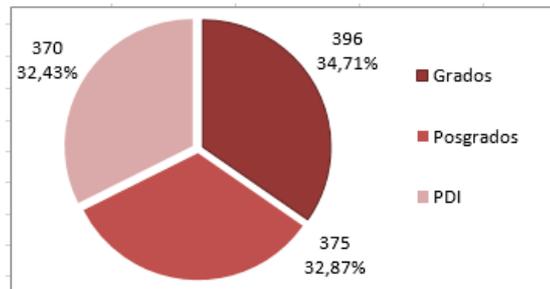


Gráfico 1. Tamaño de la muestra

La distribución según las Bibliotecas de área fue:

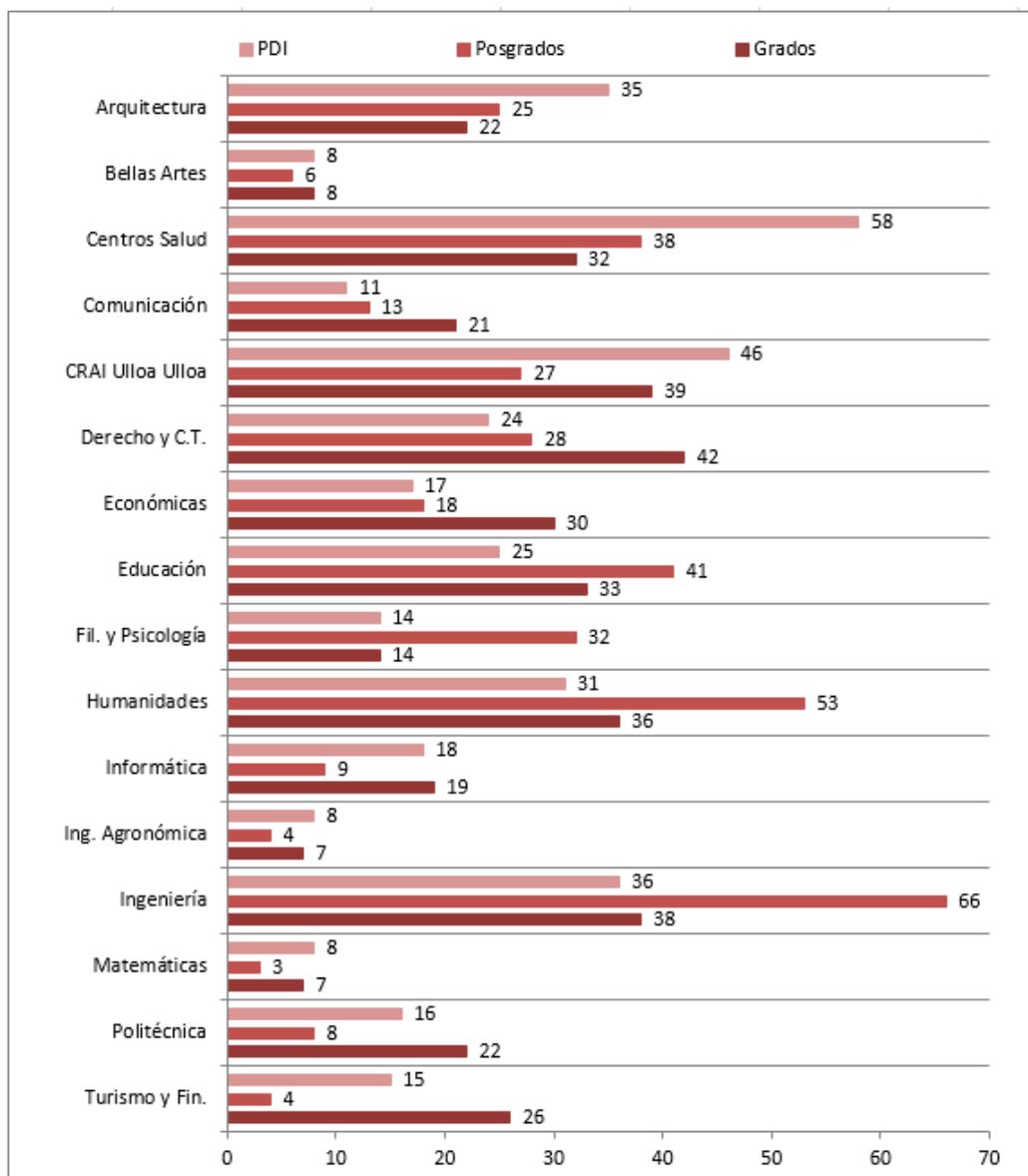


Gráfico 2 Distribución Bibliotecas de Área

### 3. PERFIL DEL USUARIO

#### 3.1 Distribución por género

Las personas que han cumplimentado la encuesta son 585 mujeres (51 %) y 556 hombres (49 %). Al relacionar la tasa de respuesta con la categoría de usuario se observa una mayor tasa de respuesta corresponde a mujeres estudiantes de grado y posgrado mientras en el grupo de PDI es mayor la tasa de respuesta de los hombres

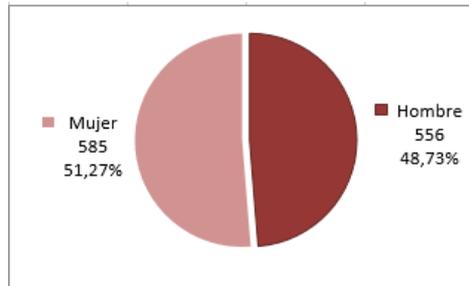


Gráfico 3. Distribución por género

#### 3.3.- Hábitos de uso de la Biblioteca

El 70 % de los encuestados utilizan la Biblioteca con una periodicidad semanal o inferior (Gráfico 5). La periodicidad de uso varía según la categoría del usuario. Así el alumnado de grado hacen uso de los servicios o instalaciones de la Biblioteca a diario, 51,5 %, frente al alumnado de posgrado y profesorado que la utilizan preferentemente de forma semanal, 46,4 y 38,9 % respectivamente (Gráfico 6).

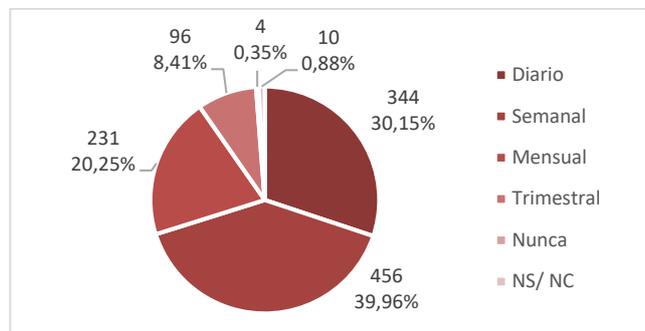


Gráfico 4. Uso de la Biblioteca

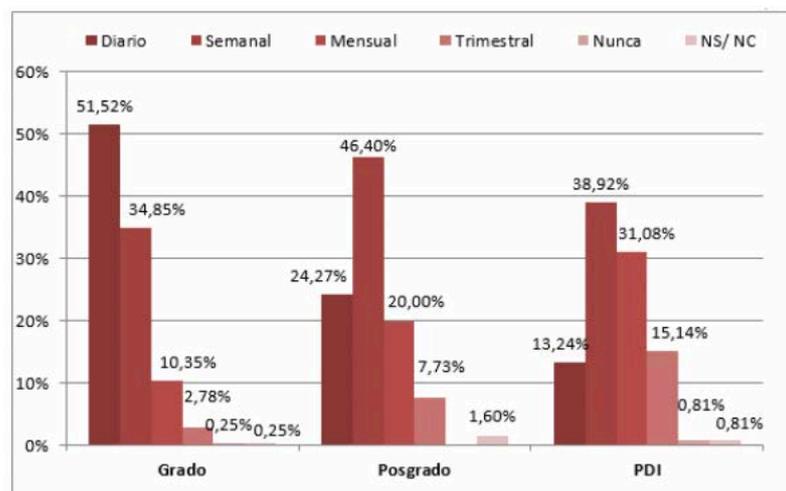


Gráfico 5. Distribución de la utilización de la Biblioteca por categoría de usuarios

#### 4. VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Los resultados relativos a la satisfacción de los usuarios son muy positivos. La puntuación de la satisfacción global en la encuesta del 2019 alcanza 7,93 puntos que incrementa la puntuación de 2016 (0,14) y supone un incremento de casi medio punto desde que se inician las encuestas de satisfacción en 2012 (0,41).

Tal como se aprecia en el gráfico 7, la evolución de la satisfacción de los usuarios continua en línea ascendente.

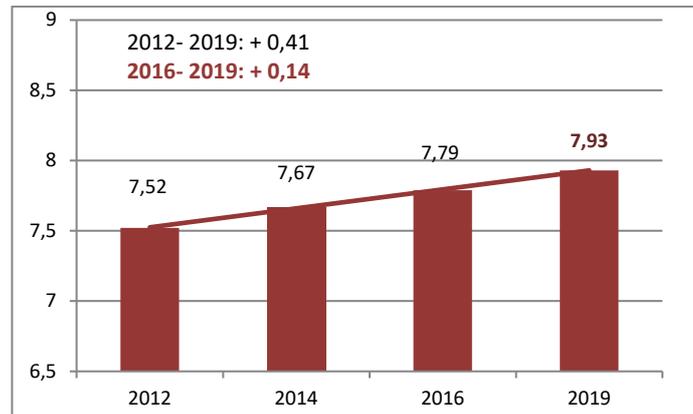


Gráfico 6. Evolución resultados encuesta

Con respecto a la **evolución de la valoración de los distintos ítems en el tiempo** (ver Tabla 1) se observa que todas las valoraciones han sido positivas y se mantiene un crecimiento sostenido en casi la totalidad de los ítems, exceptuando en dos cuyos resultados disminuyen. Son ítems relacionados con la facilidad para recuperar la información de la web (disminuye 0,32 con respecto a 2016/2017 y el ítem que evalúa los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (disminuye 0,1 respecto a 2016/2017).

Los ítems que han experimentado un **mayor ascenso desde la última encuesta** son:

- *Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que está disponible es razonable (+0,49)*
- *Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en convocatorias de evaluación, soporte a la publicación científica y derechos de autor (+0,38)*
- *El servicio de préstamo interbibliotecario es satisfactorio (+0,31)*
- *La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación (+0,31)*

Comparando la evolución desde 2012 hay que destacar el gran ascenso, alrededor de 1 punto, en el incremento de la valoración relacionada con la solicitud de compra de libros y con las condiciones ambientales de las salas.

Item	2012/2013	2014/2015	2016/ 2017	2.019	2016-2019	
					Estado	Diferencial
Consideras que el personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	8,06	8,16	8,31	8,44	0,13	↑
Consideras que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario	8,14	8,21	8,34	8,46	0,12	↑
El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades		7,96	8,01	8,08	0,07	↑
Las instalaciones de las Bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y la investigación		7,36	7,43	7,57	0,14	↑
Las condiciones ambientales de las salas son las adecuadas	6,26	6,95	7,06	7,20	0,14	↑
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación		7,54	7,6	7,91	0,31	↑
El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades	7,21	7,04	7,24	7,42	0,18	↑
Los libros son los que necesito para mi trabajo/ estudios	7,56	7,65	7,93	8,04	0,11	↑
Las revistas son las necesarias para mi trabajo/ estudios	7,51	7,25	7,61	7,85	0,24	↑
Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	7,59	7,73	7,8	7,92	0,12	↑
Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usa	7,38	7,57	7,63	7,53	-0,10	↓
El portal web de la Biblioteca ¿le permite localizar información fácilmente?	7,75	7,8	7,82	7,50	-0,32	↓
La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo/ estudios	7,59	7,65	7,89	8,05	0,16	↑
¿Conoce las actividades formativas que imparte la Biblioteca? SI/NO. Si has asistido a alguna, ¿le ha sido útil?	7,45	7,54	7,79	7,84	0,05	↑
En general, el servicio de préstamo es el adecuado	7,92	7,95	8,06	8,19	0,13	↑
Los canales de comunicación de la Biblioteca le resultan útiles		7,85	7,92	7,96	0,04	↑
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la biblioteca	7,11	7,01	7,32	7,59	0,27	↑
Las guías, tutoriales y videos elaborados por la Biblioteca, ¿le resultan útiles?	7,46	7,62	7,69	7,80	0,11	↑
La Biblioteca contribuye a mi progreso académico	7,86	7,97	8,08	8,11	0,03	↑
Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	7,91	7,98	8,1	8,22	0,12	↑
El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio		8,00	8,00	8,31	0,31	↑
Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en convocatorias de evaluación, soporte a la publicación científica y derechos de autor, ¿le resultan útiles?	7,76	7,94	8,06	8,44	0,38	↑
Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable	7,11	7,77	7,63	8,12	0,49	↑

Tabla 1. Evolución valoración de los ítems

Al analizar la encuesta según la **categoría de usuario** se observan diferencias en la valoración (Tabla 2). Los que otorgan la mayor puntuación en la valoración global es el PDI (8,32), seguido de los estudiantes de postgrado (7,80) y estudiantes de grado (7,65).

Los ítems mejor valorados son aquellos relacionados con la profesionalidad del personal de la biblioteca. Los que tienen la puntuación más alta son los relacionados con el trato del personal (Grado: 8,23, Posgrado: 8,41, PDI: 8,77) y con el conocimiento del personal para responder a las preguntas de los usuarios (Grado: 8,23, Posgrado: 8,42, PDI: 8,70). Destaca la alta valoración del PDI del servicio de Apoyo al investigador (8,44). El tercer ítem mejor valorado es el servicio de préstamo (Grado: 8,01, Postgrado: 8,16) y el horario (PDI: 8,56).

Sin embargo, se aprecian diferencias en los ítems peor valorados en relación a la categoría de usuarios. Así los ítems que menos puntúan son:

- Estudiantes de Grado “Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la biblioteca” (6,89); “las condiciones ambientales de la salas son las adecuadas” (7,13), “las instalaciones de la biblioteca son adecuadas para el estudio, aprendizaje e investigación (7,26).
- Estudiantes de postgrado: “Las condiciones ambientales de la sala son las adecuadas” (7,28), “el portal web de la biblioteca, ¿le permite localizar información rápidamente?” (7,31), “Los instrumentos electrónicos para recuperar la información son los que necesito” (7,33).

- Para el PDI: “el portal web de la biblioteca, ¿le permite localizar información rápidamente? (7,69), “Los instrumentos electrónicos para recuperar la información son los que necesito” (7,81).

	Total (BUS)	Grados	Posgrados	Profesores
Consideras que el personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	8,44	8,23	8,42	8,70
Consideras que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario	8,46	8,23	8,41	8,77
El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades	8,08	7,82	7,88	8,56
Las instalaciones de las Bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y la investigación	7,57	7,26	7,44	8,06
Las condiciones ambientales de las salas son las adecuadas	7,20	7,13	7,28	
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación	7,91	7,77	7,70	8,28
El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades	7,42	7,36	7,48	
Los libros son los que necesito para mi trabajo/ estudios	8,04	7,98	7,89	8,27
Las revistas son las necesarias para mi trabajo/ estudios	7,85	7,63	7,87	8,02
Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	7,92	7,72	7,91	8,11
Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usa	7,53	7,44	7,33	7,81
El portal web de la Biblioteca ¿le permite localizar información fácilmente?	7,50	7,49	7,31	7,69
La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo/ estudios	8,05	7,91	8,00	8,26
¿Conoce las actividades formativas que imparte la Biblioteca? SI/NO. Si has asistido a alguna, ¿le ha sido útil?	7,84	7,24	7,61	8,50
En general, el servicio de préstamo es el adecuado	8,19	8,01	8,16	8,42
Los canales de comunicación de la Biblioteca le resultan útiles	7,96	7,40	7,85	8,53
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la biblioteca	7,59	6,89	7,43	8,44
Las guías, tutoriales y videos elaborados por la Biblioteca, ¿le resultan útiles?	7,80	7,18	7,77	8,33
La Biblioteca contribuye a mi progreso académico	8,11	7,81	8,07	8,48
<b>Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca</b>	8,22	7,97	8,16	8,54
El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio	8,31			8,31
Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en convocatorias de evaluación, soporte a la publicación científica y derechos de autor, ¿le resultan útiles?	8,44			8,44
Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable	8,12			8,12
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	7,93	7,65	7,80	8,32

Tabla 2. Resultados por categoría de usuarios 2019

Si se **analizan los resultados de cada uno de los ítems por Biblioteca de Área** y por tipología de usuario (véase **Anexo**: Tablas 1- 5), se destacan los tres ítems con mayor (color verde) y menor promedio (color salmón). Concretamente la Tabla I: Análisis resultados Bibliotecas por Servicios, todas las bibliotecas han logrado una puntuación por encima de 7,5 en cuanto a la calidad del servicio. Si comparamos con el anterior encuesta de 2016/2017 se observa que ha aumentado la valoración global de nuestros usuarios. En esta ocasión la puntuación de las bibliotecas se sitúa en una horquilla entre la puntuación más alta de 8,68 que recibe la Biblioteca de Ingeniería Agronómica y la puntuación más baja que recibe CRAI Ulloa con un 7,85. Recordemos que la escala de valoración está entre 1 y 9.

Al realizar una lectura vertical observamos qué bibliotecas son las que tienen mayor número de ítems con máxima valoración; destacan por sus buenos resultados Ing. Agronómicas, Matemáticas e Informática. En el lado opuesto las bibliotecas son CRAI Ulloa, Económicas y Humanidades. Hay que puntualizar que a pesar de obtener mayor número de valoraciones menos elevada, la mayoría han obtenido promedios superiores al 7 sobre 9.

En sentido horizontal (Tabla II: Análisis resultados servicios por Biblioteca) los servicios con mayor valoración en la mayoría de las bibliotecas son Apoyo al investigador (Bellas Artes obtiene la máxima valoración con 9, Informática con 8,94 y Comunicación con 8,91)

**La valoración de la calidad del servicio de las bibliotecas depende de los grupos de usuarios** (Tabla 3: Valoración de la calidad del Servicio por Biblioteca/ Usuario).

- Para los estudiantes de Grado, las Bibliotecas mejor valoradas son Filosofía y Psicología (8,57), Turismo y Finanzas (8,54) e Ingeniería (con 8,43) y las menos valoradas, Politécnica (7,32), Informática (7,55) y Educación (7,63).
- Para los alumnos de Posgrado, las Bibliotecas mejor valoradas son Ingeniería Agronómica y Matemáticas puntuadas con 9,00 y Politécnica (8,75). Por el contrario, las menos valoradas son, CRAI Ulloa (7,04), Filosofía y Psicología (7,84) y Educación (7,98).
- Para el PDI, las Bibliotecas mejor valoradas son Comunicación (8,91), Bellas Artes (8,86) y Ciencias de la Salud (8,83). Por el contrario, las menos valoradas son Humanidades (8,03), Económicas (8,06), y CRAI Ulloa (8,15)

Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	Total	Alumnos Grado	Alumnos Posgrado	Profesores
BUS	8,22	7,97	8,16	8,54
Arquitectura	8,49	8,14	8,36	8,80
Bellas Artes	8,33	8,00	8,33	8,86
Centros Salud	8,57	7,94	8,53	8,83
Comunicación	8,33	8,16	8,23	8,91
CRAI Ulloa	7,85	8,10	7,04	8,15
Derecho y C.Trabajo	8,31	8,05	8,43	8,63
Económicas	7,86	8,05	8,06	8,06
Educación	8,14	7,63	7,98	8,68
Fil. y Psicología	8,17	8,57	7,84	8,50
Humanidades	7,99	7,64	8,21	8,03
In. Agronómica	8,68	8,42	9,00	8,75
Informática	8,54	7,55	8,33	8,78
Ingeniería	8,11	8,43	8,26	8,42
Matemáticas	8,56	8,14	9,00	8,75
Politecnica	8,04	7,32	8,75	8,69
Turismo y Fin.	8,50	8,54	8,25	8,50

Tabla 3: Valoración de la calidad del Servicio por Biblioteca/ Usuario

Al relacionar los ítems mejor valorados con las puntuaciones obtenidas en las bibliotecas se observa que los ítems que han obtenido mayores puntuaciones (relacionados con el conocimiento y la formación del personal de la biblioteca y al trato dispensado al usuario) en las bibliotecas que más puntúan son en Turismo y Finanzas (8,84) , Informática (8,83) y Agronómicas (8,79). El trato correcto al usuario por parte del personal destaca en la biblioteca de Turismo (8,95), Agronómicas (8,89) e Informática (8,78).

Por otra parte, las bibliotecas que necesitarían mejorar los conocimientos para atender las necesidades de los usuarios son, CRAI Ulloa y Educación. En cuanto al trato, Derecho y C. del Trabajo, Filosofía y Psicología y CRAI Ulloa son las peor puntuadas.

El Servicio de **Apoyo a la Investigación** es sin lugar a duda, el servicio con mejor valoración. Este ítem destaca muy positivamente en todas las bibliotecas; encontramos una altísima estimación que en líneas generales supera el 8,44 sobre 9. Bellas Artes, Biblioteca Rector e Informática tienen puntuaciones en torno al 9, estando prácticamente todas las Bibliotecas de Área en una horquilla entre el 8 y 9, excepto Matemáticas que está por debajo del 7,30.

Respecto a las **condiciones ambientales** las Bibliotecas de Área con mejor puntuación han sido Comunicación con 8,03 e Informática con 7,93; en contraposición encontramos Agronómicas con un 5,09, C. de la Salud con 6,10 y Politécnica con 6,13. Comentar que centros como Económicas y Humanidades se encuentran con puntuaciones por debajo del 7.

Sobre el **equipamiento informático** en líneas generales la visión es más satisfactoria que las condiciones de las salas, pese a ello es otro de los ítems con las puntuaciones más bajas; las bibliotecas peor valoradas no llegan a los 7 puntos y son Politécnica, Arquitectura e Ingeniería, y las mejor valoradas Matemáticas, C. de la Salud y Turismo.

Para más información consultar Anexo Análisis por Tipo de Usuario/Biblioteca, página 52.

### 5. VALORES PERDIDOS

El análisis de los valores perdidos (opción “No sabe/No contesta”) ha sido relevante al indicar qué servicios de la Biblioteca son más desconocidos o menos utilizados por los usuarios, por lo que se debería incidir en ellos mediante campañas de difusión. Los ítems con un porcentaje superior al 20% son las Guías, tutoriales y vídeos (24,21%) seguido de la Formación de usuarios con el 23,69% (Gráfico 8).

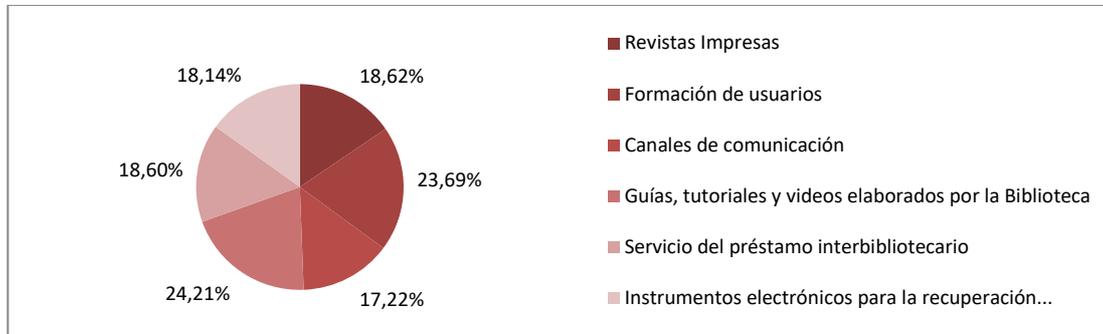


Gráfico 7. Tasa de Valores perdidos

Este porcentaje difiere según la categoría del usuario (Gráfico 9), para los Estudiantes de grado el mayor desconocimiento se encuentra en el servicio de Formación de usuarios con el 36,78 % seguido de las Guías, tutoriales y videos con el 35,26 %, para los Estudiantes de posgrado, se invierte los servicios siendo las Guías, tutoriales y videos el servicio más desconocido con el 25 % seguido de la formación de usuarios con el 21,54%; para los profesores es “El servicio Préstamo interbibliotecario con el 18,6 %.

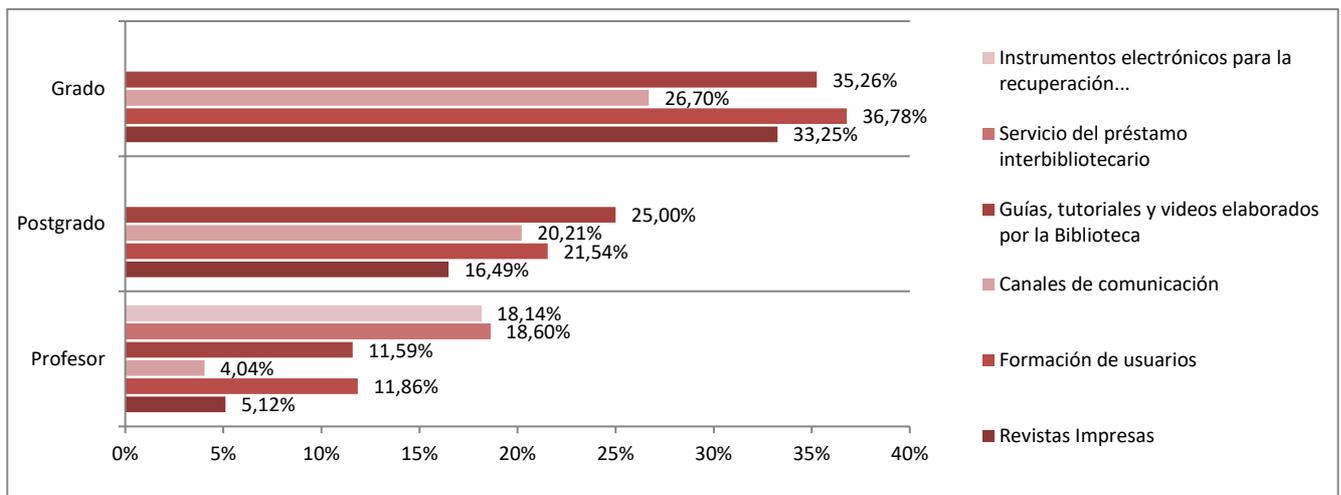
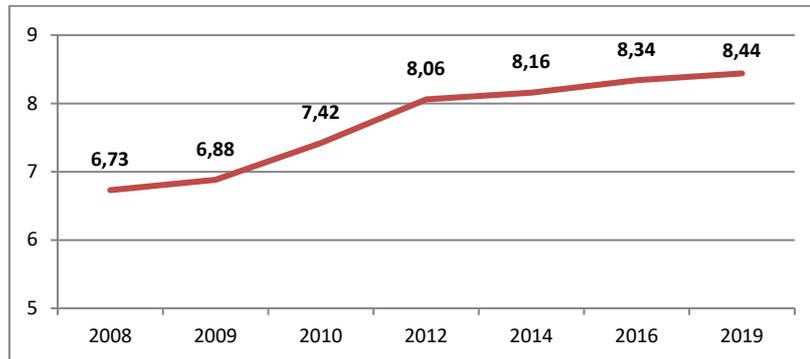


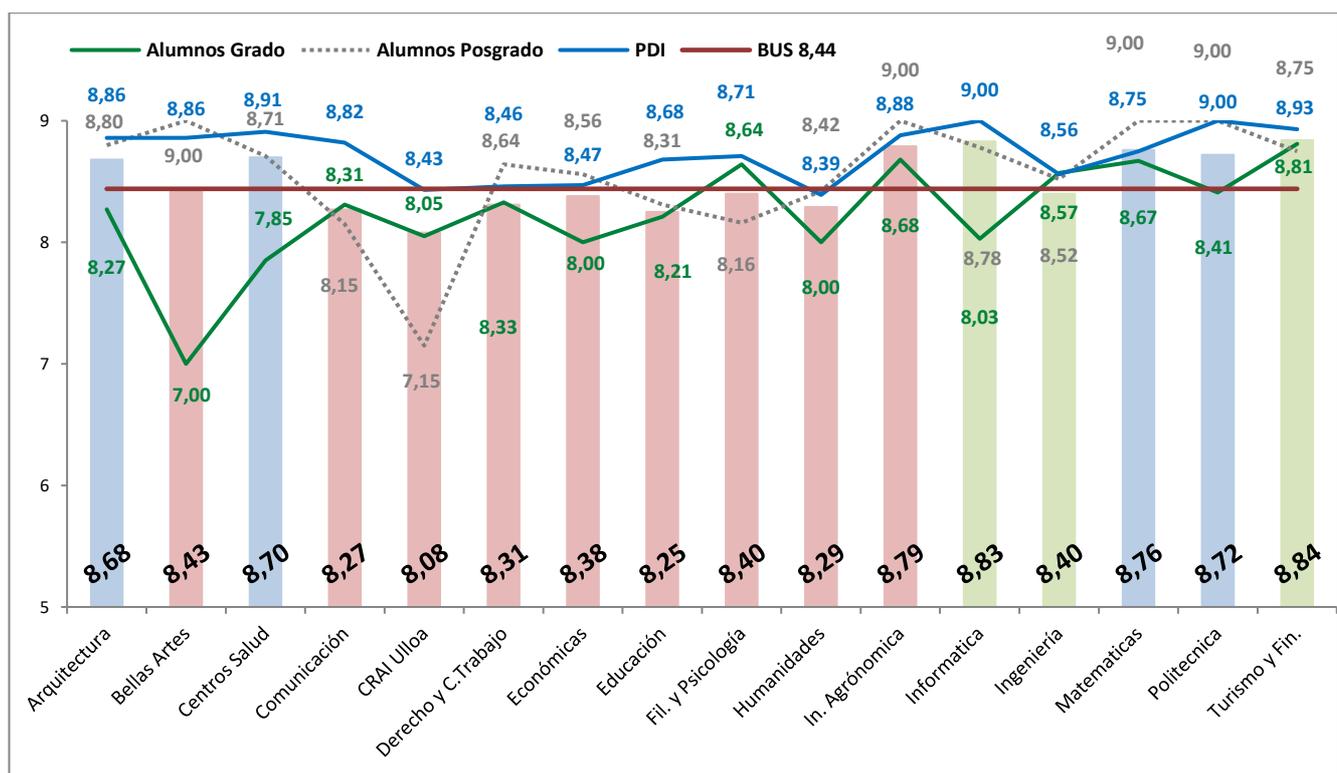
Gráfico 8. Tasa de Valores perdidos por tipo de usuario

## 6. EVOLUCIÓN DE LOS ITEMS Y RESULTADOS DESAGREGADOS<sup>1</sup>

1. Considera que el personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios

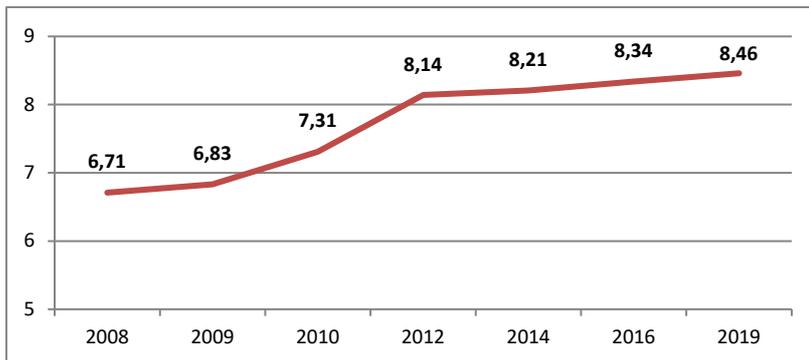


INCREMENTO: + 0,10

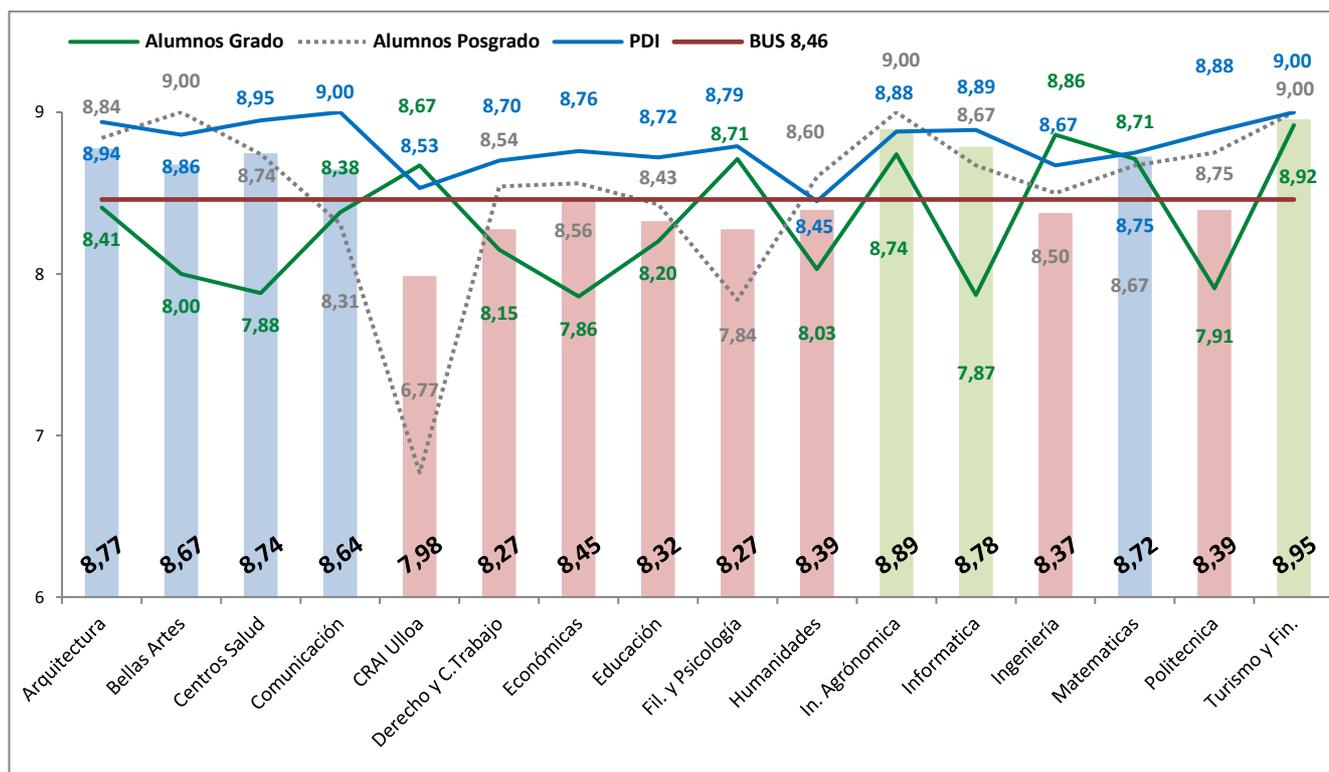


<sup>1</sup> En los gráficos de barra, las columnas en verde se corresponden a las Bibliotecas que mejor puntuación han obtenido. En azul, las Bibliotecas que han superado la media (línea roja) y en salmón las que están por debajo de la media.

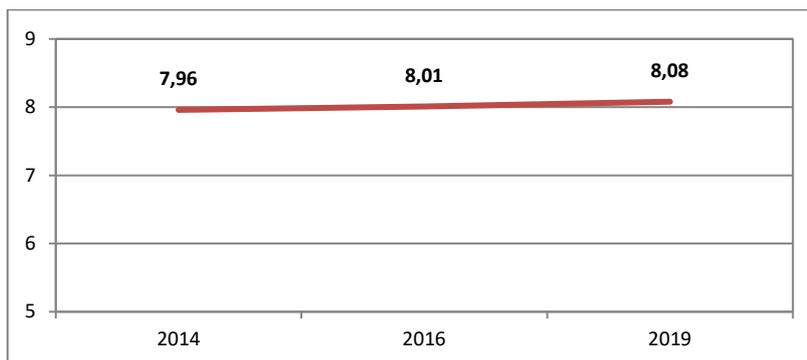
2. Considera que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario



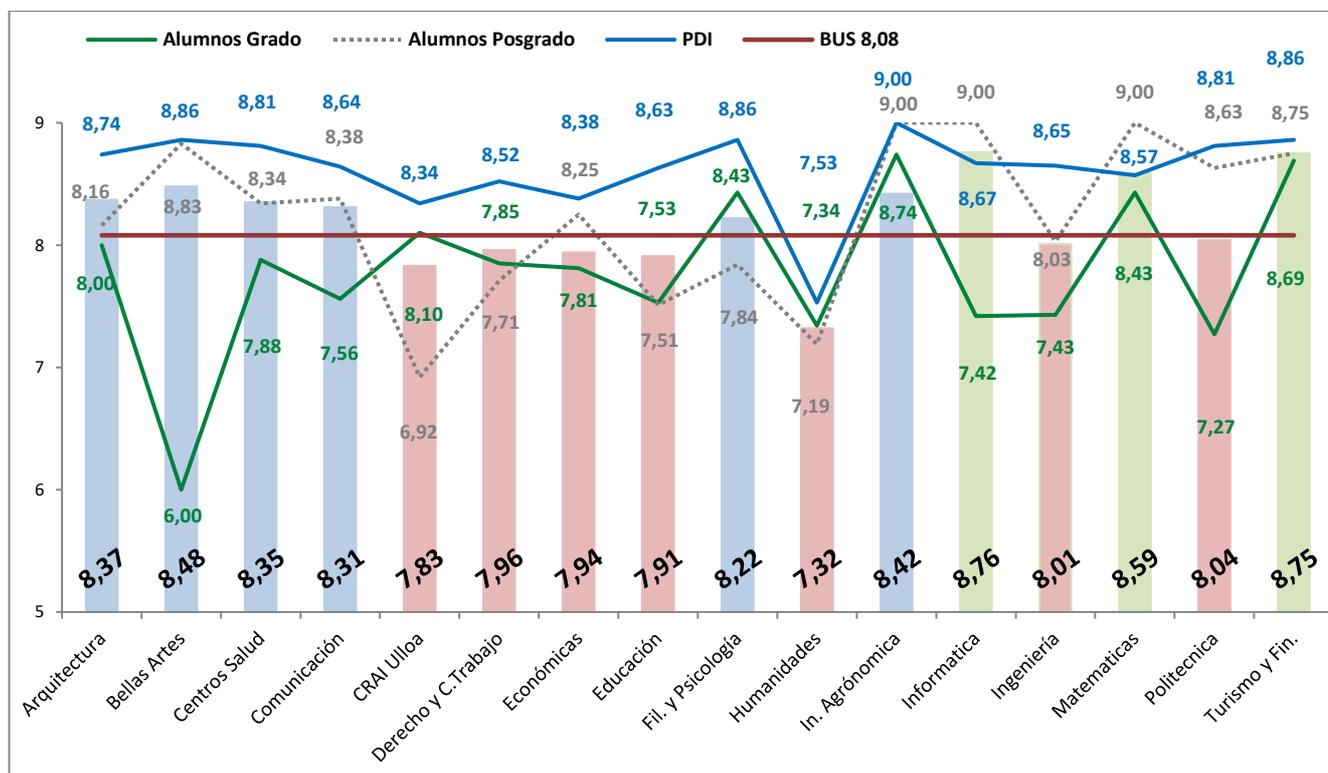
INCREMENTO: + 0,12



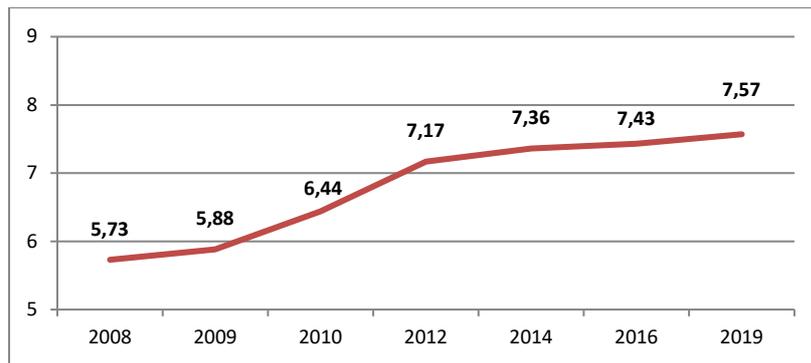
### 3. El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades



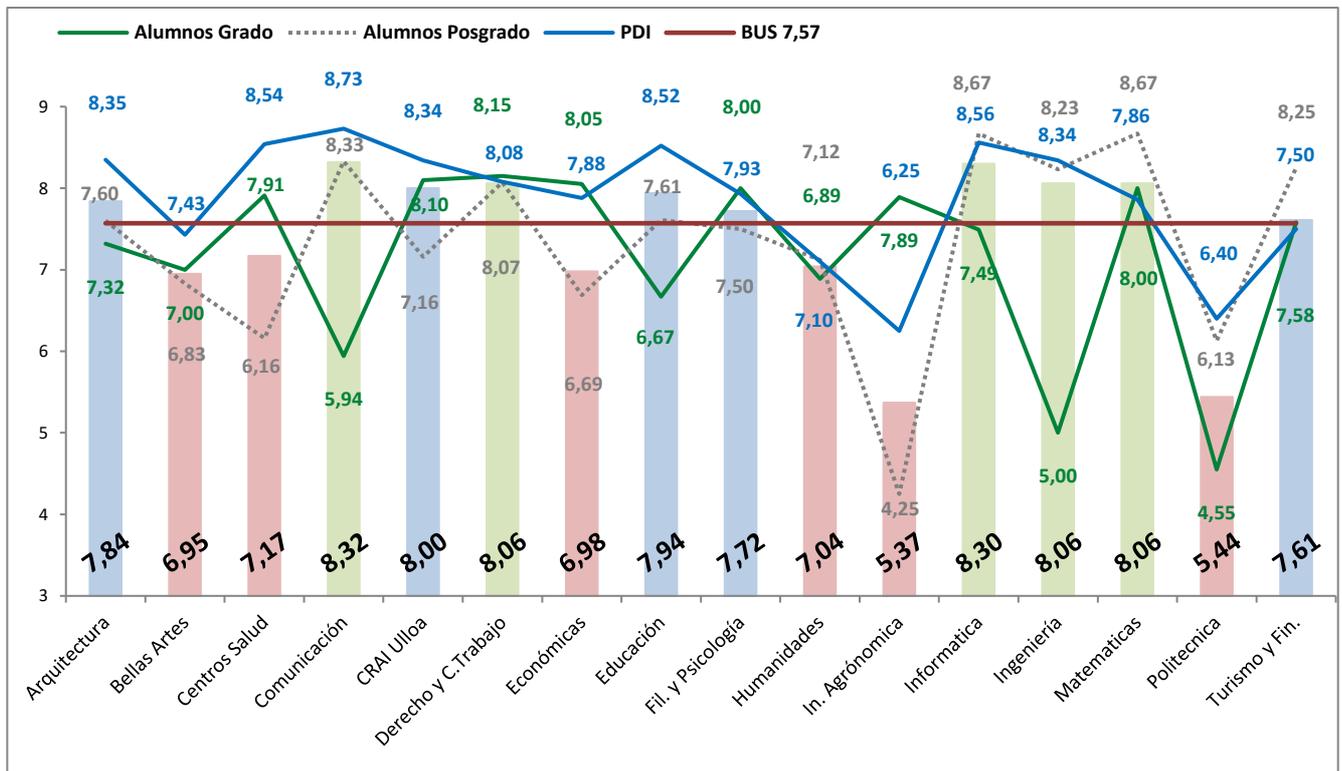
INCREMENTO: + 0,07



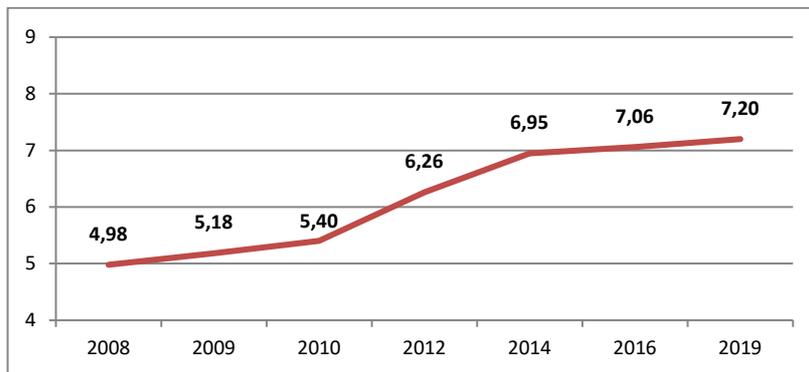
4. Las instalaciones de las Bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y la investigación



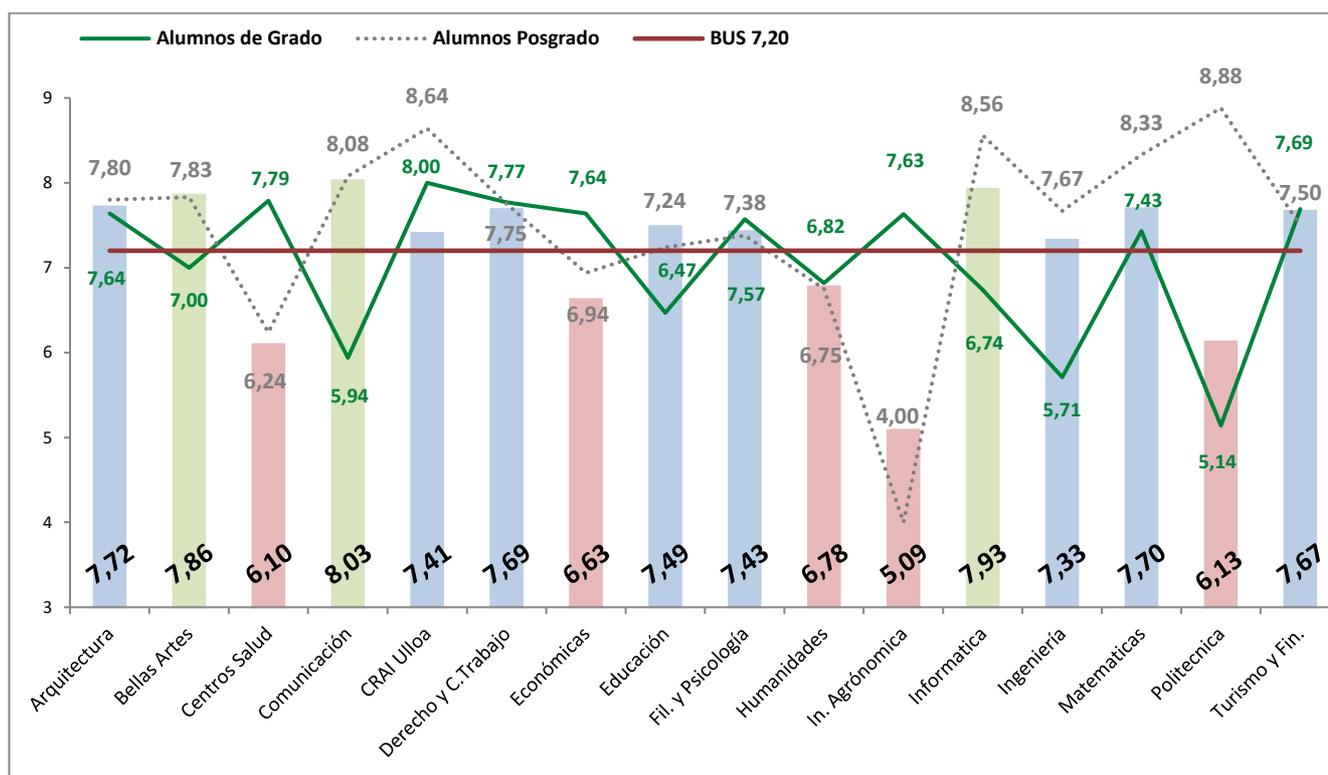
INCREMENTO: + 0,14



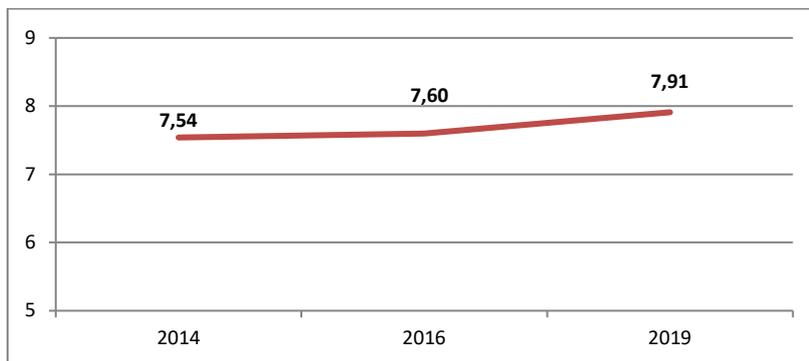
5. Las condiciones ambientales de las salas son las adecuadas (solo alumnos)



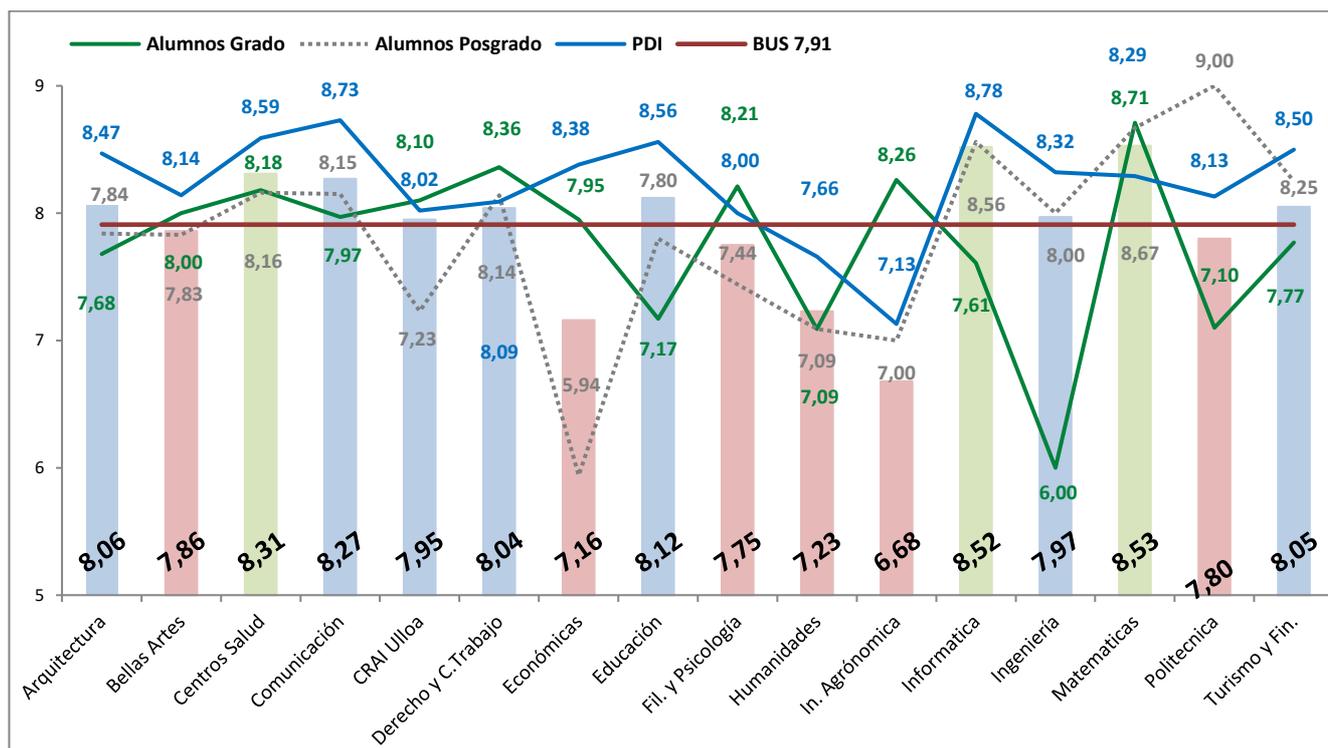
INCREMENTO: + 0,14



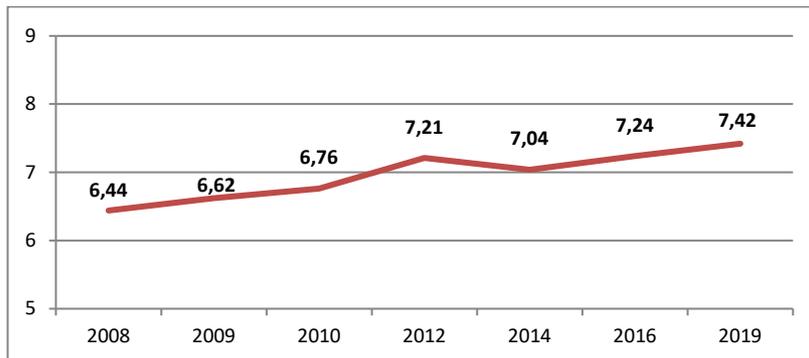
6. La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación



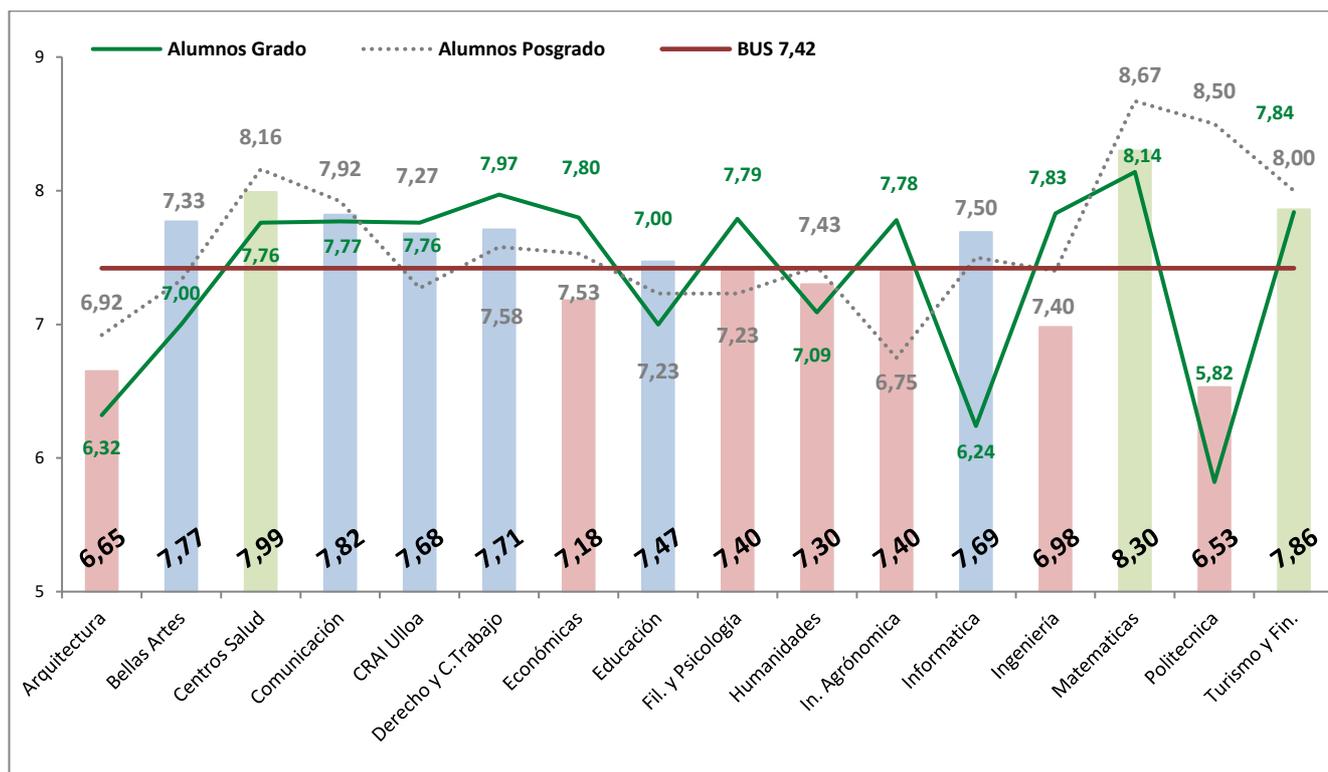
INCREMENTO: + 0,31



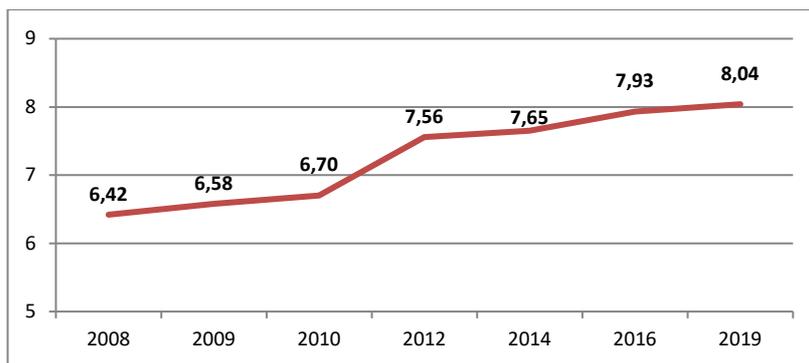
**7. El equipamiento informático, independientemente de la conexión a redes, cubre mis necesidades**  
(solo alumnos)



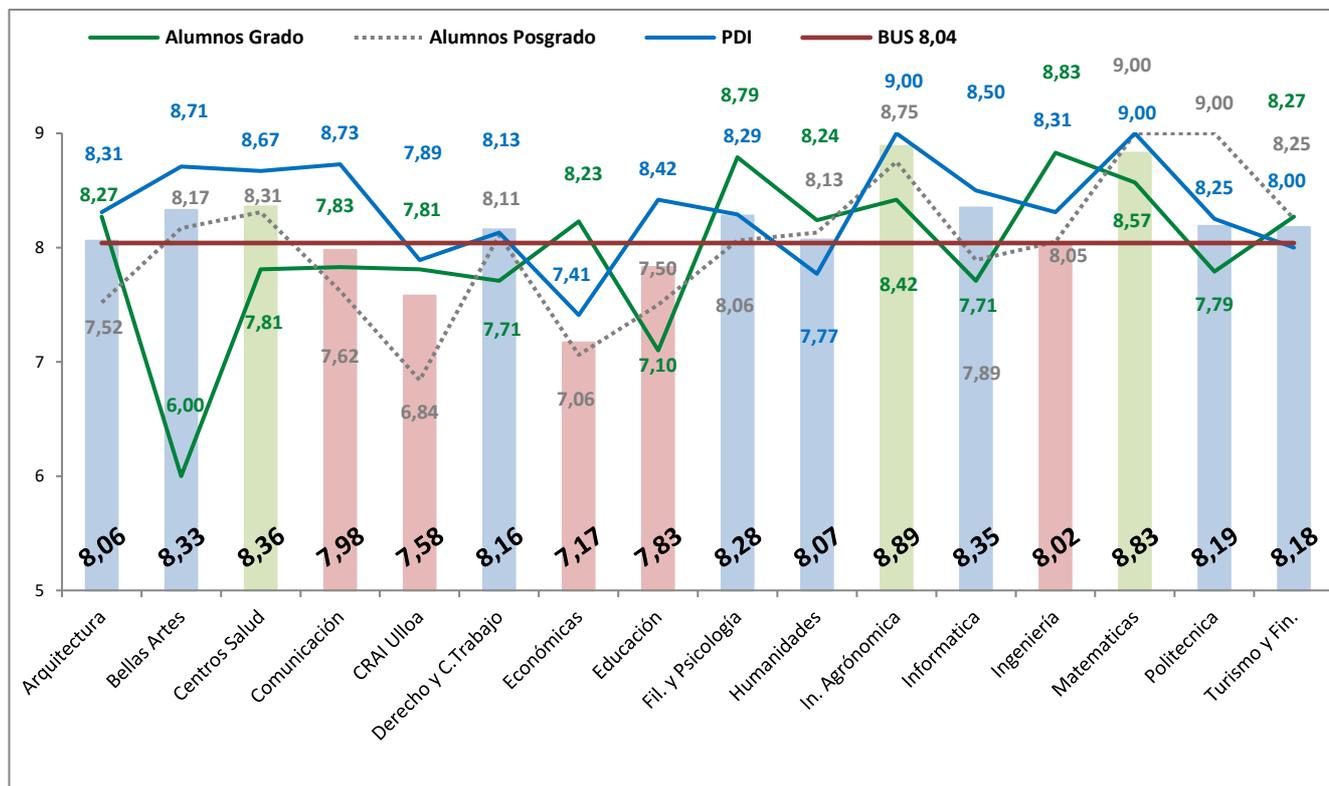
INCREMENTO: + 0,18



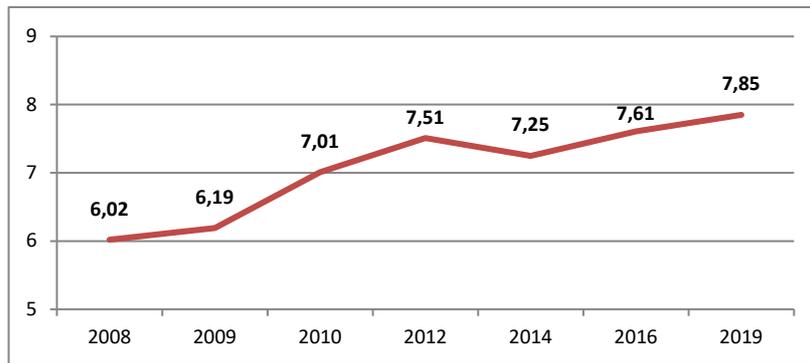
### 8. Los libros son los que necesito para mi trabajo/estudio



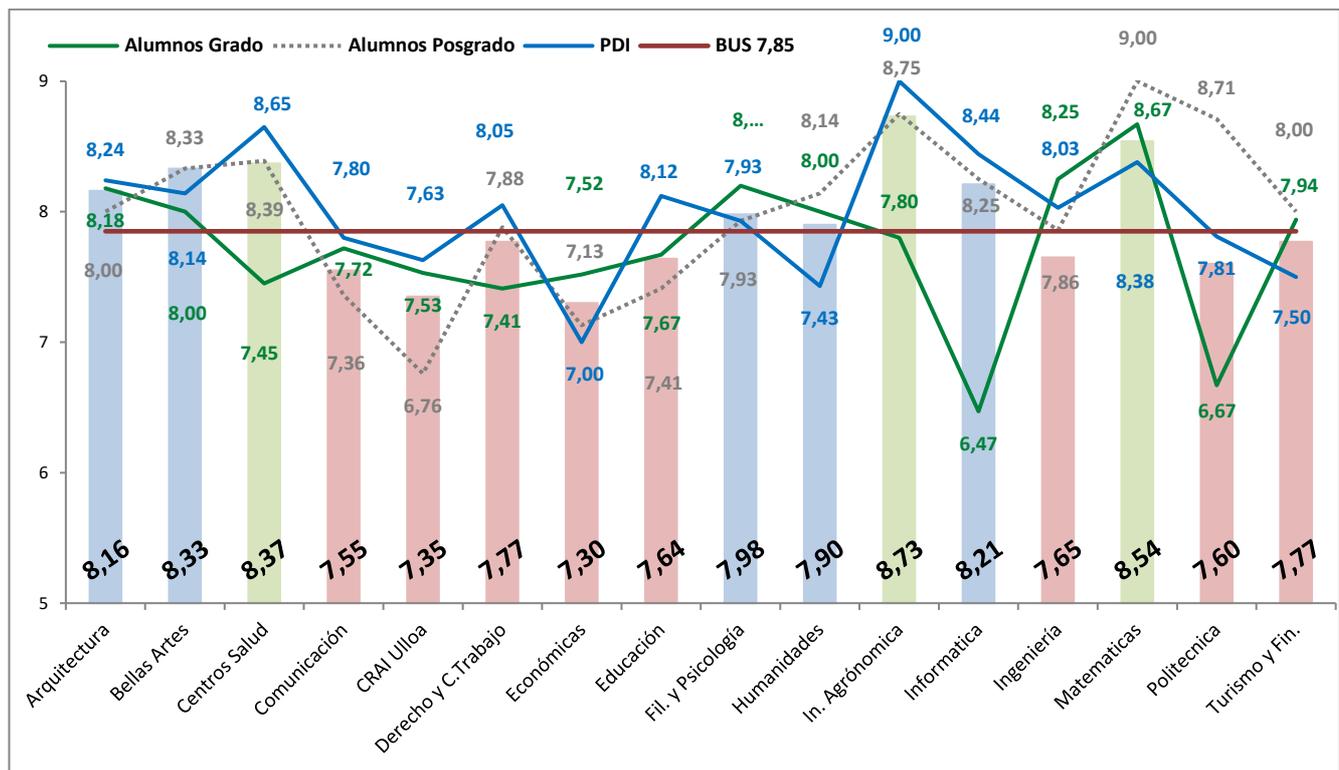
INCREMENTO: + 0.11



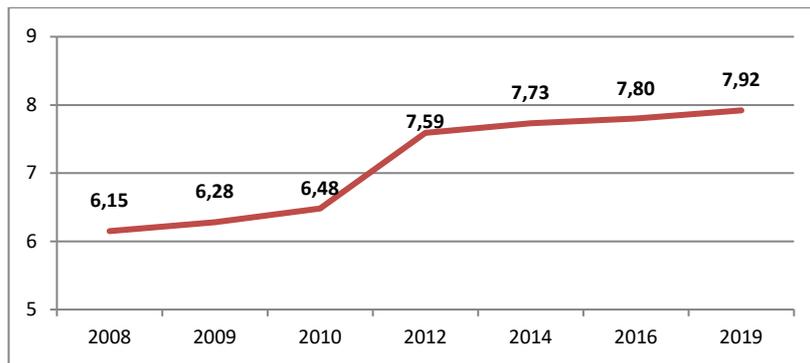
9. Las revistas son las necesarias para mi trabajo/ estudios



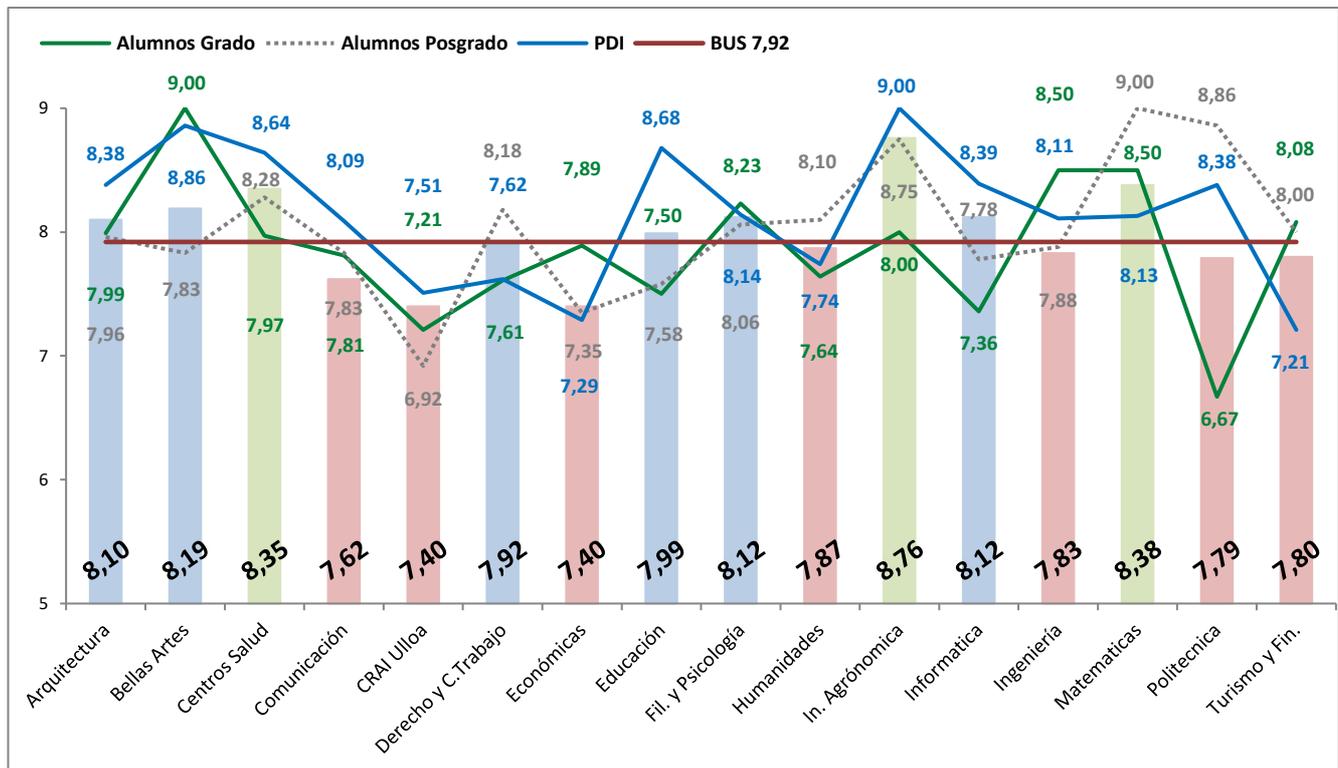
INCREMENTO: +0.24



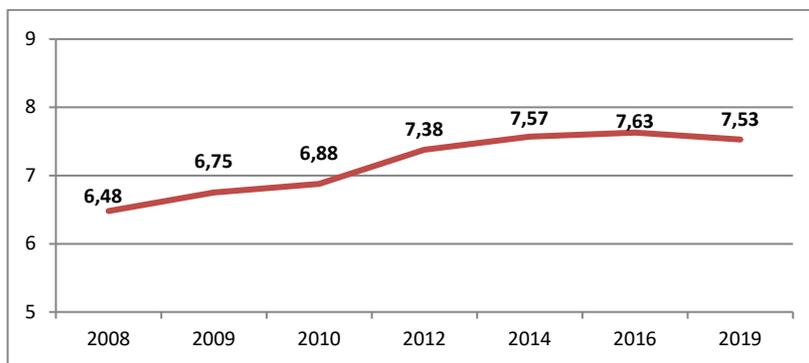
**10. Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito**



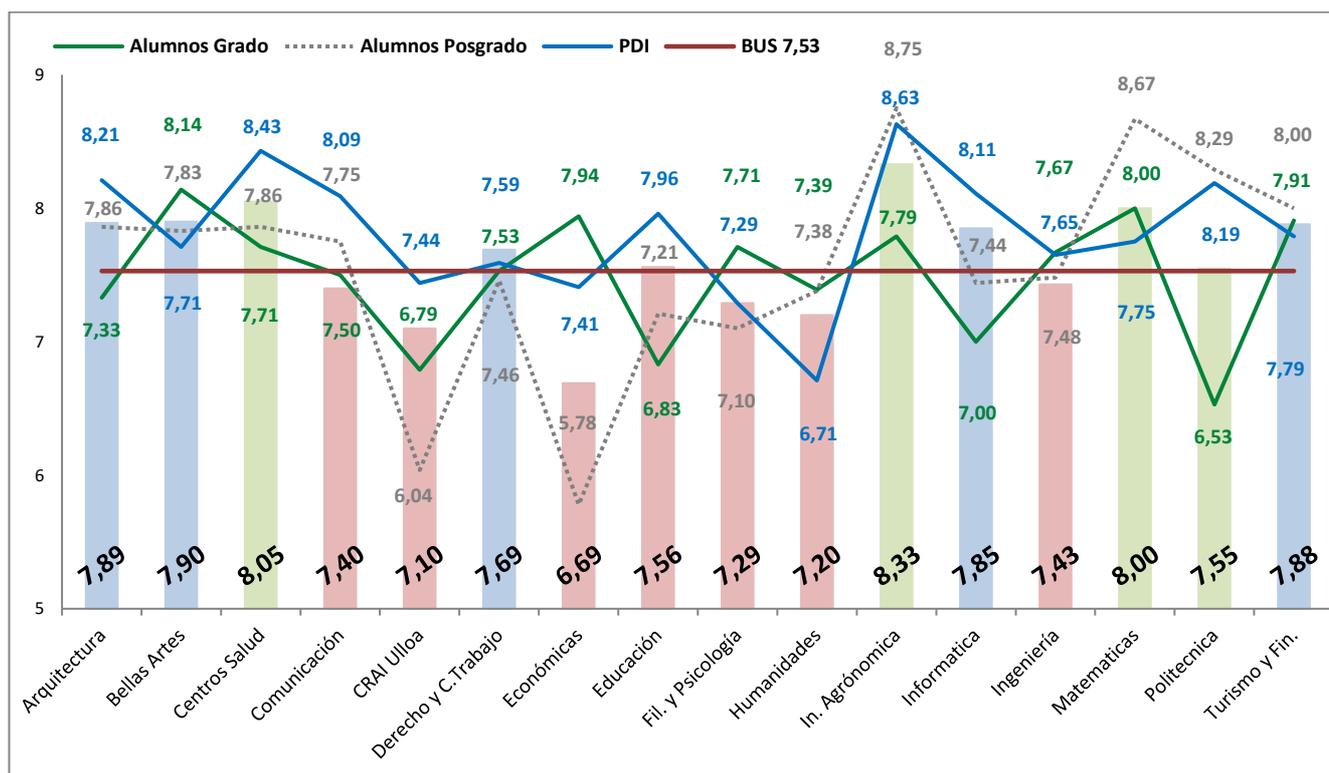
INCREMENTO: + 0.12



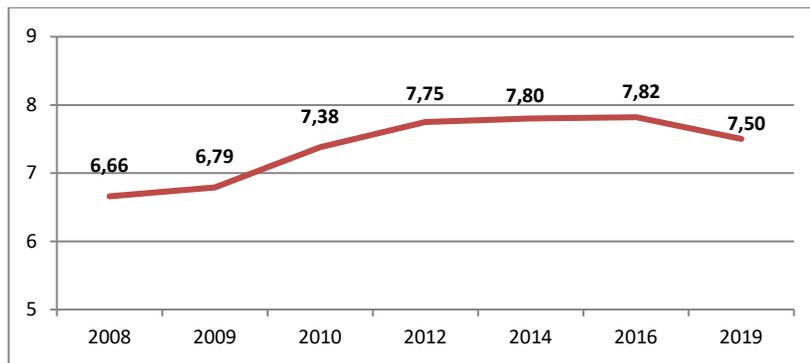
11. Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar.



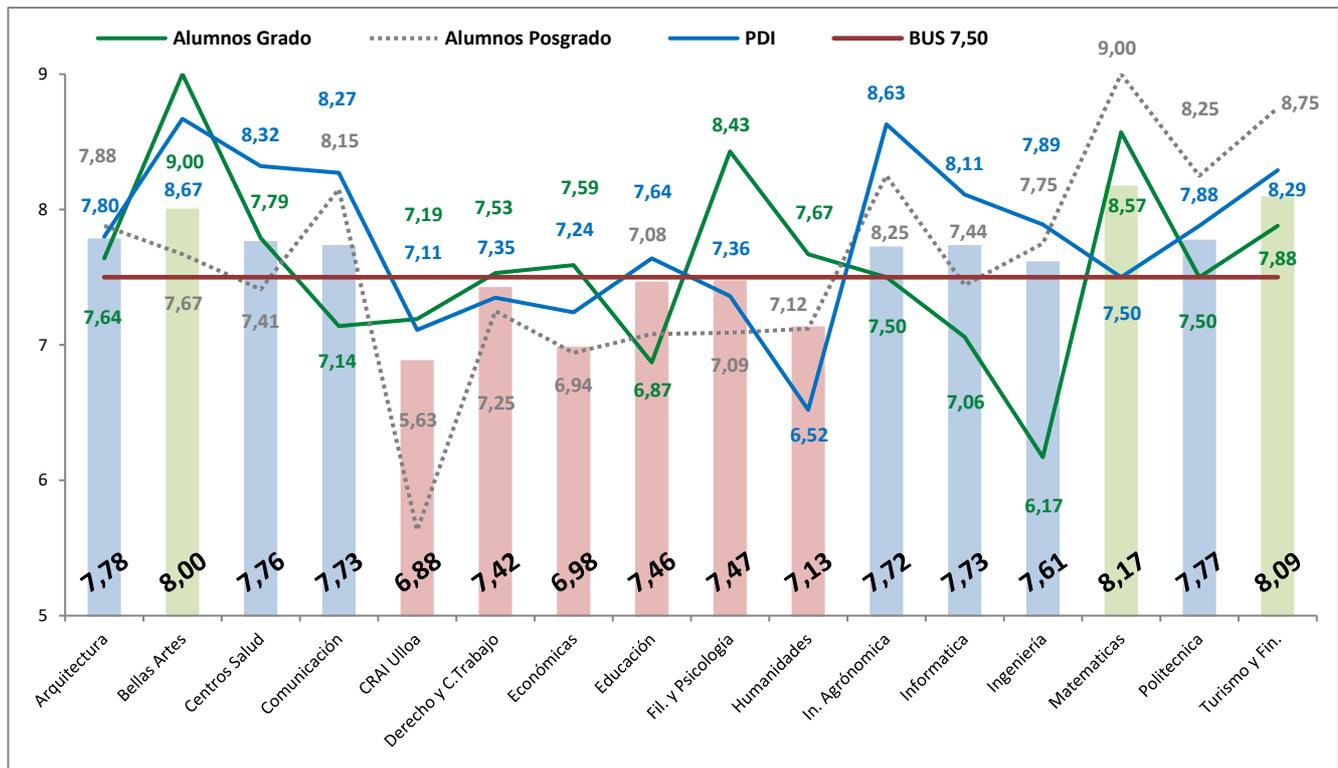
DECREMENTO: - 0.10



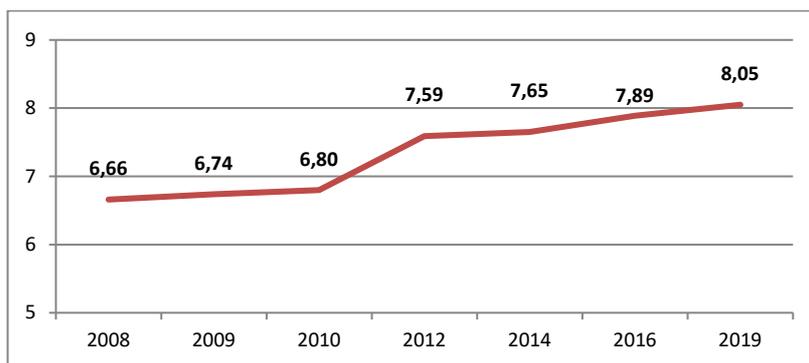
12. El portal web de la Biblioteca ¿le permite localizar información fácilmente?



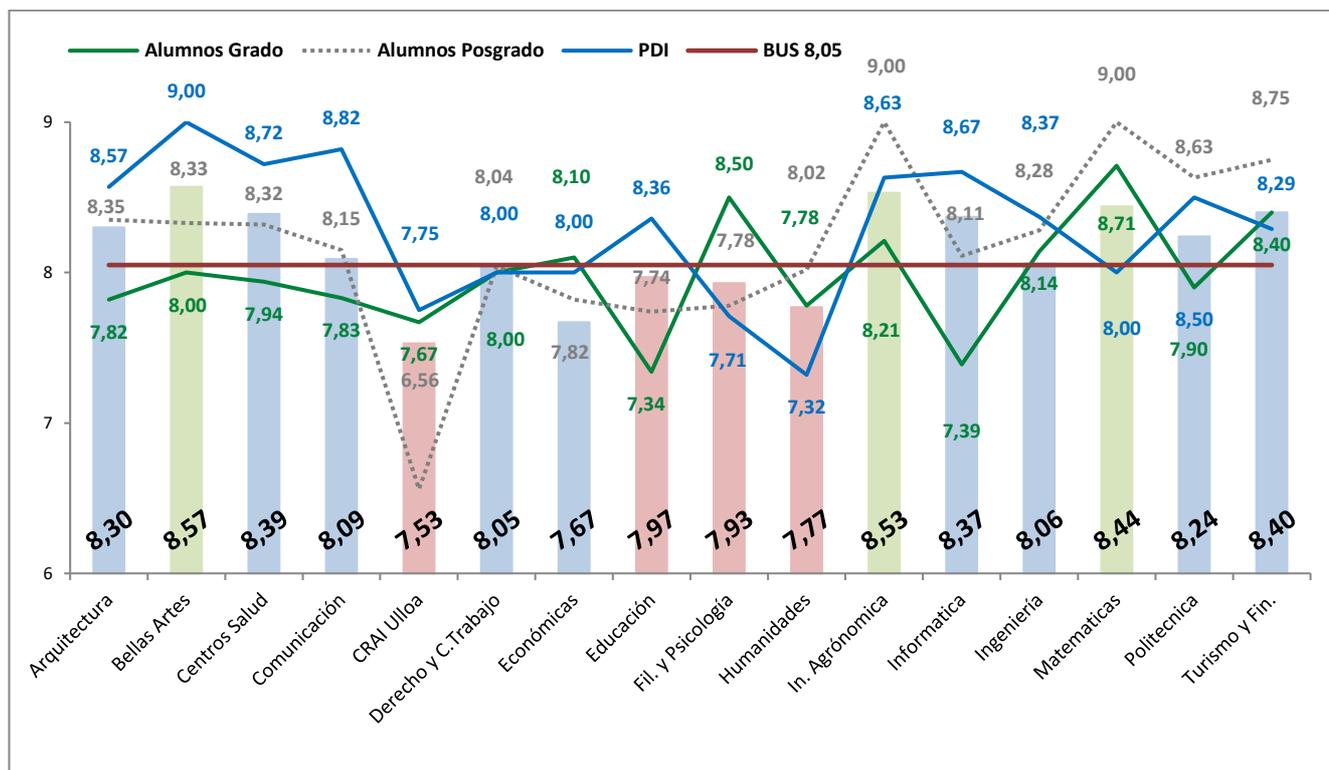
DECREMENTO: - 0.32



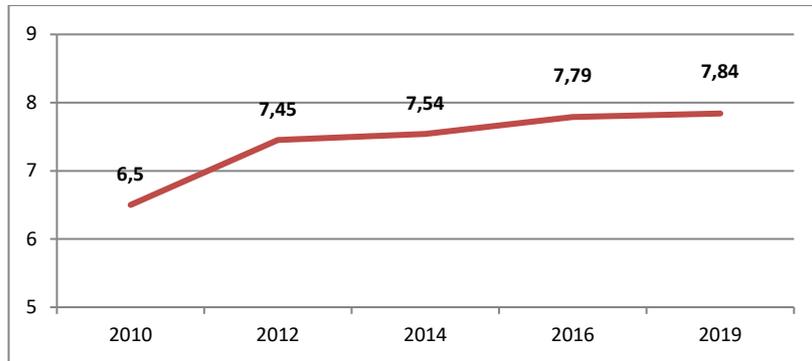
**13. La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo/ estudio**



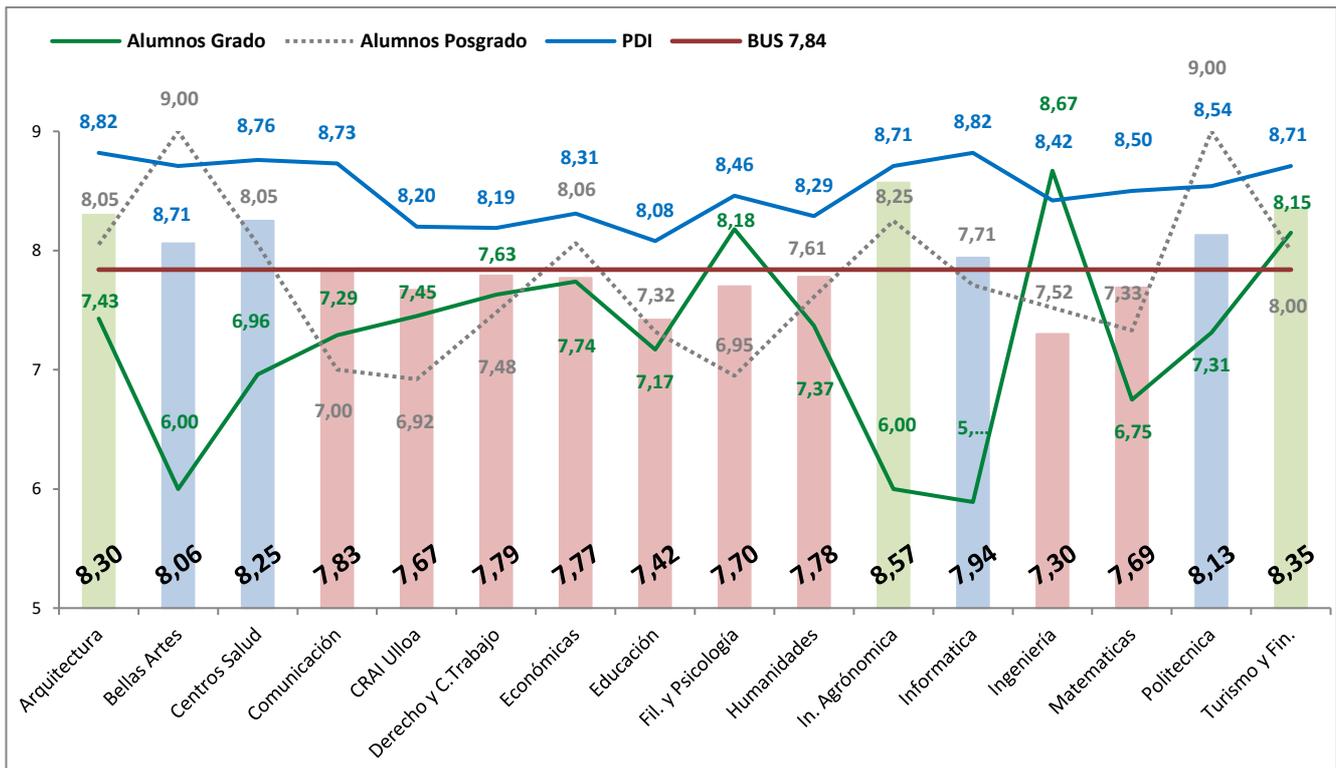
INCREMENTO: + 0.16



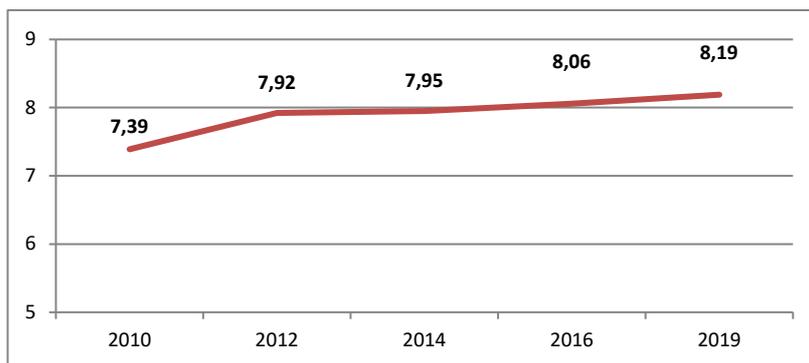
**14. ¿Conoce las actividades formativas que imparte la Biblioteca? SI/NO. Si has asistido a alguna, ¿le ha sido útil?**



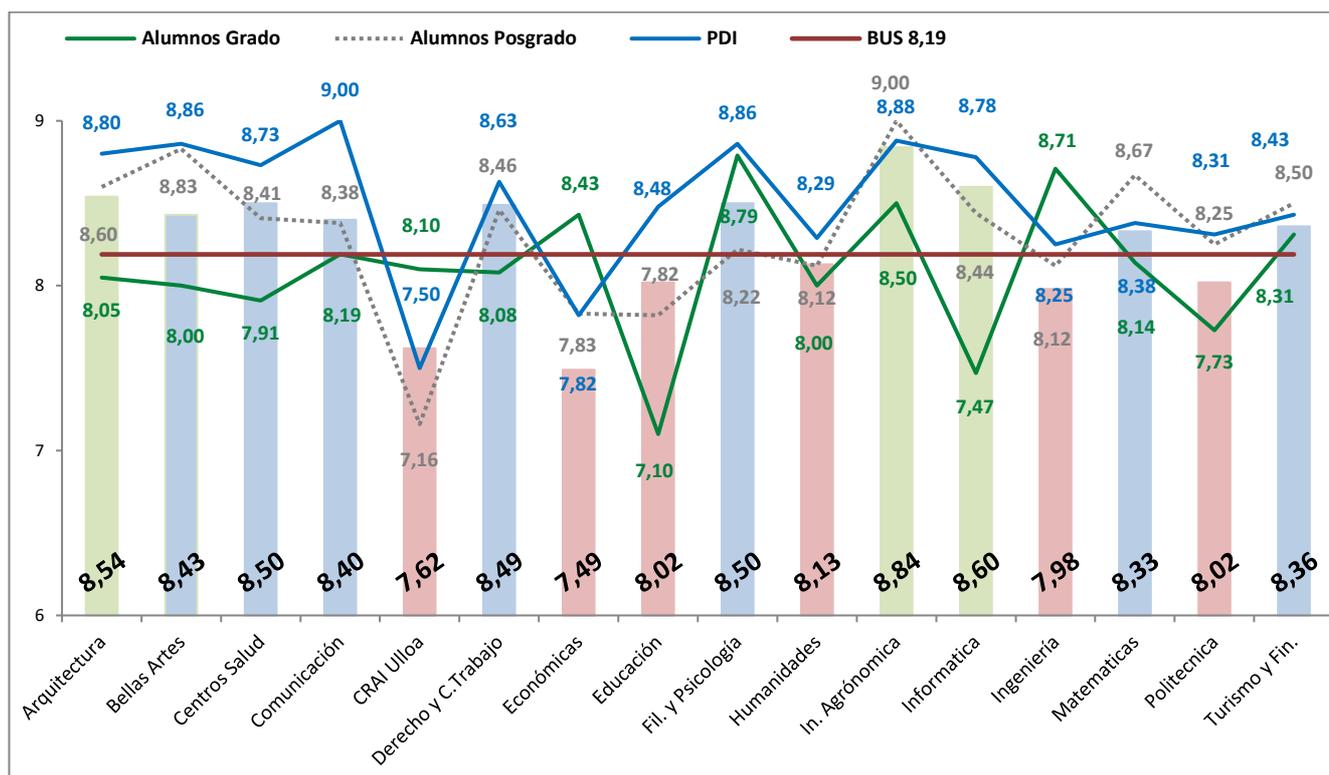
INCREMENTO: + 0.05



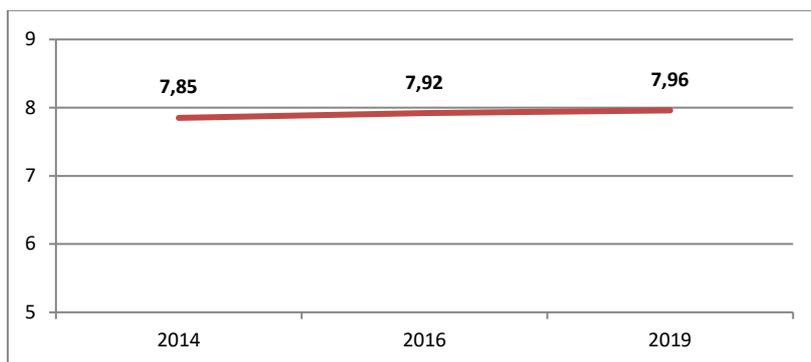
### 15. En general, el servicio de préstamo es el adecuado



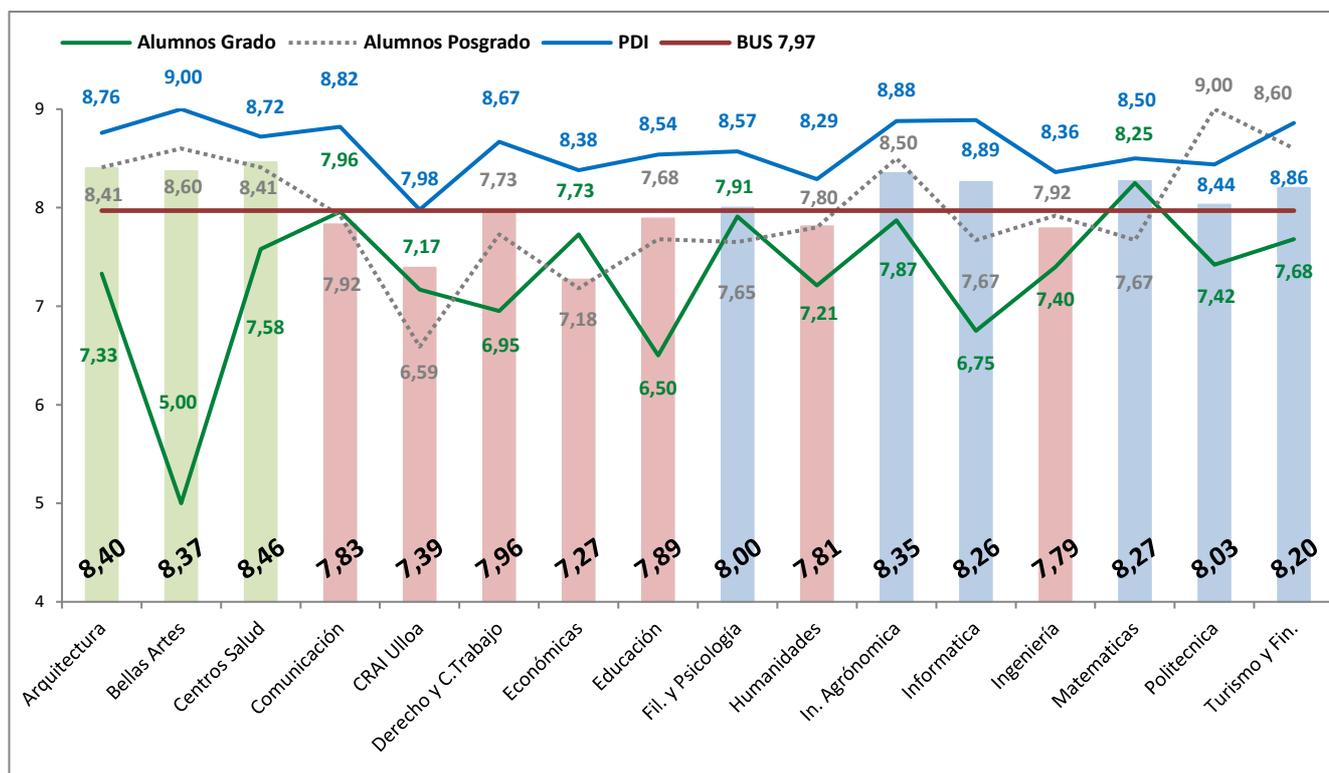
INCREMENTO: + 0.13



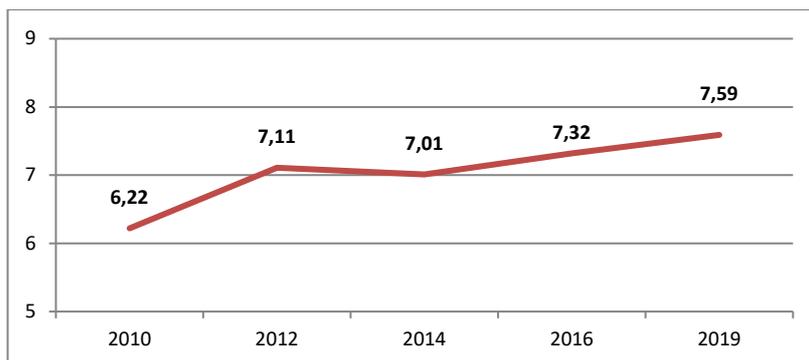
16. Los canales de comunicación de la Biblioteca le resultan útiles



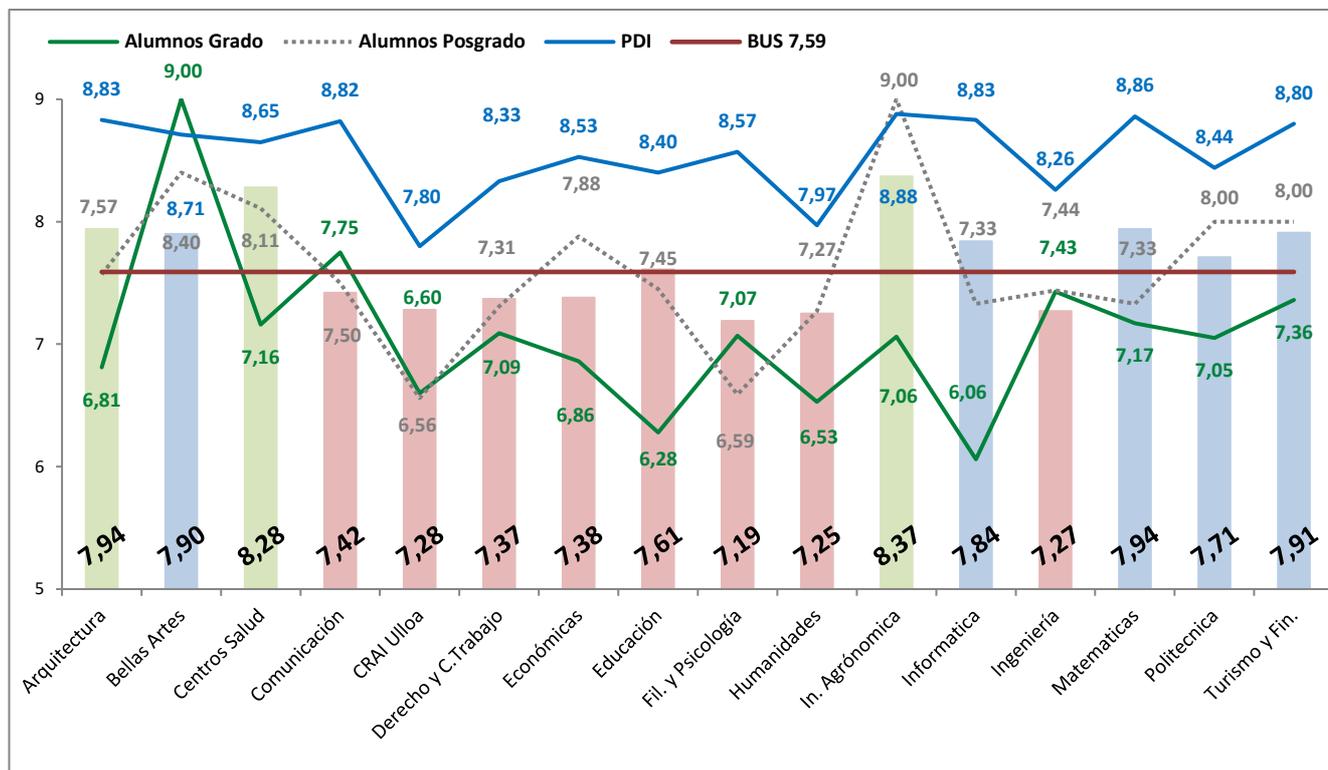
INCREMENTO: + 0.04



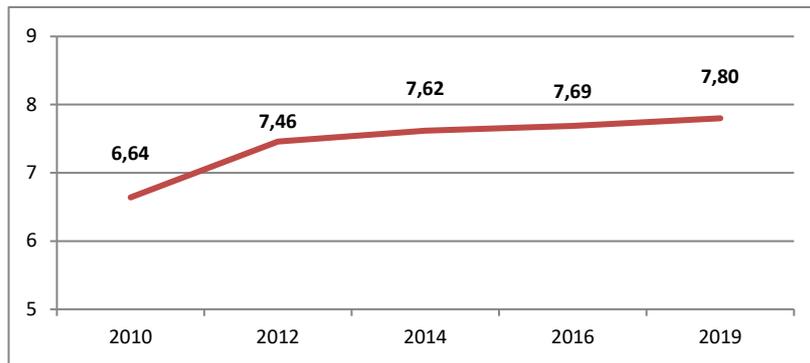
17. Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca



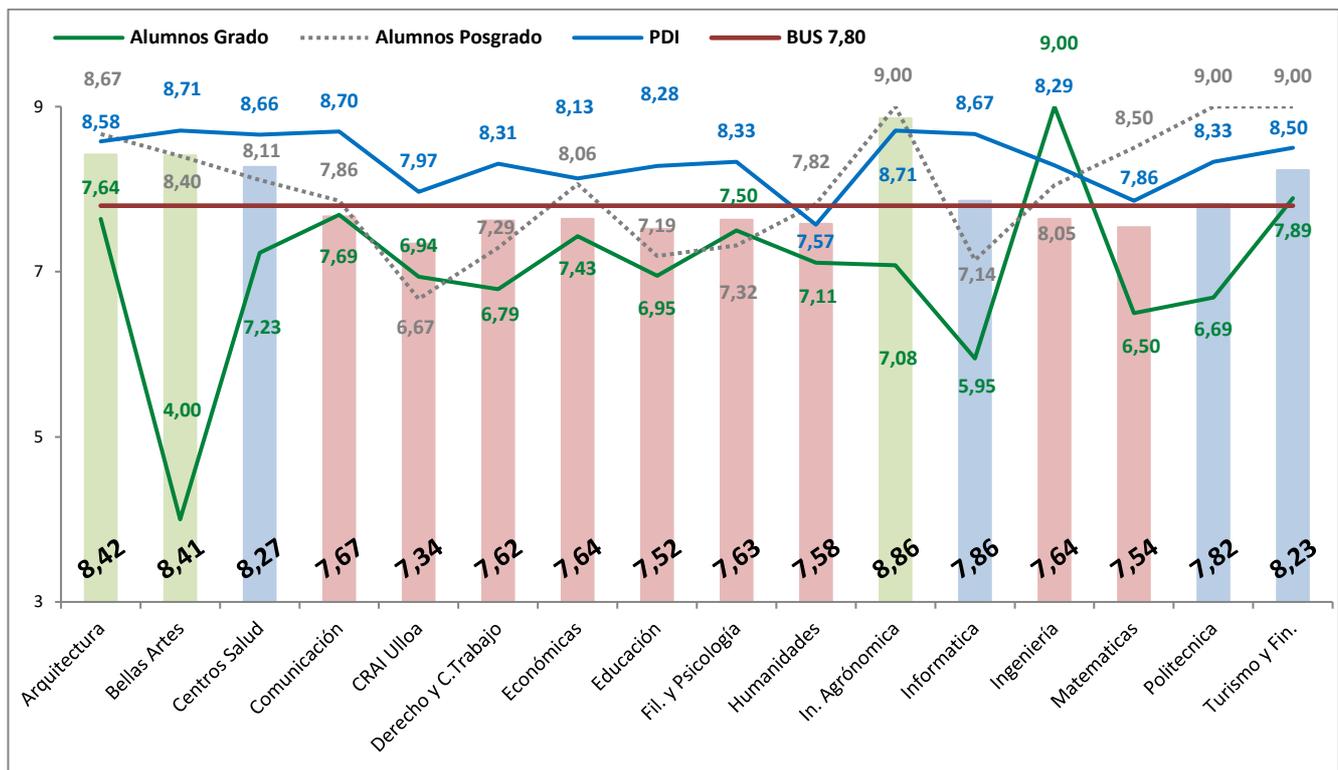
INCREMENTO: + 0.27



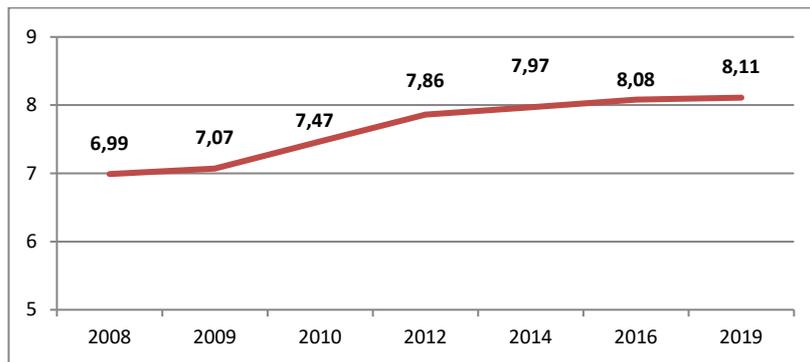
18. Las guías, tutoriales y videos elaborados por la Biblioteca, ¿le resultan útiles?



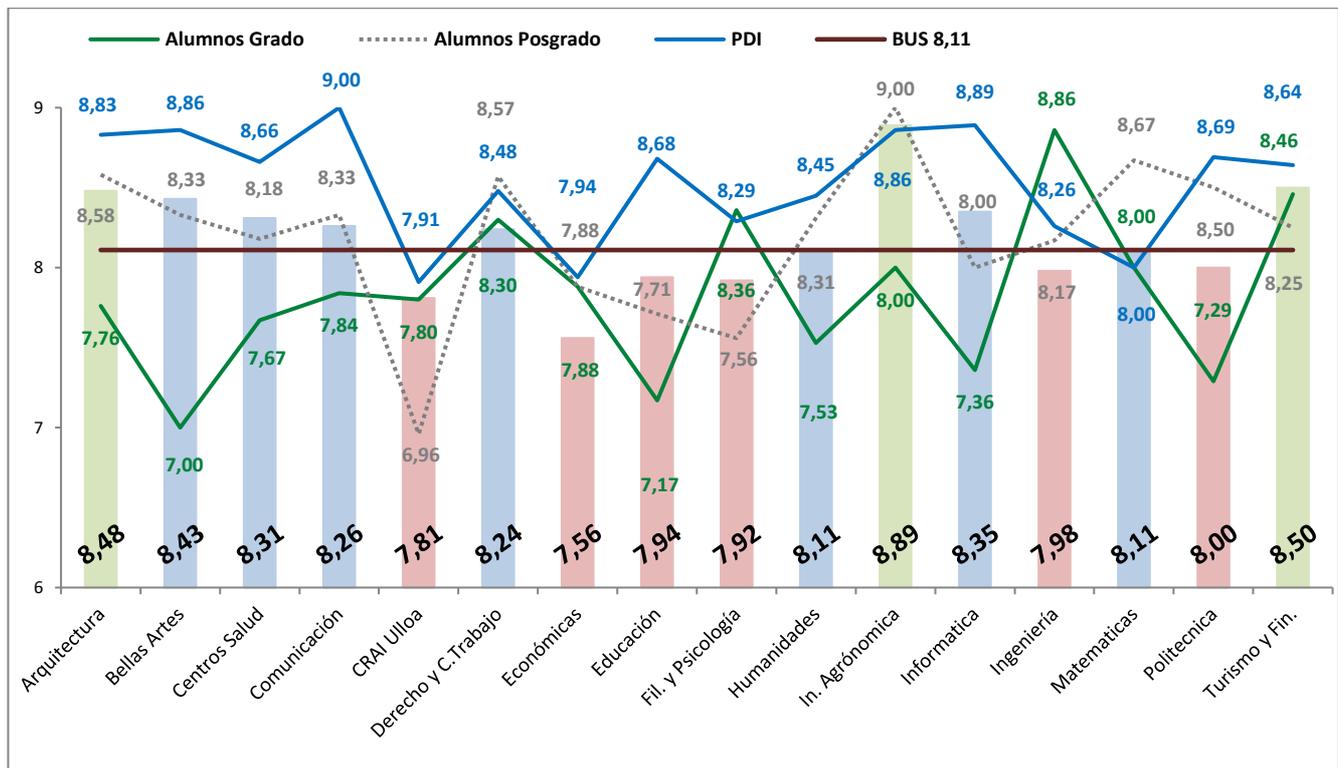
INCREMENTO: + 0.11



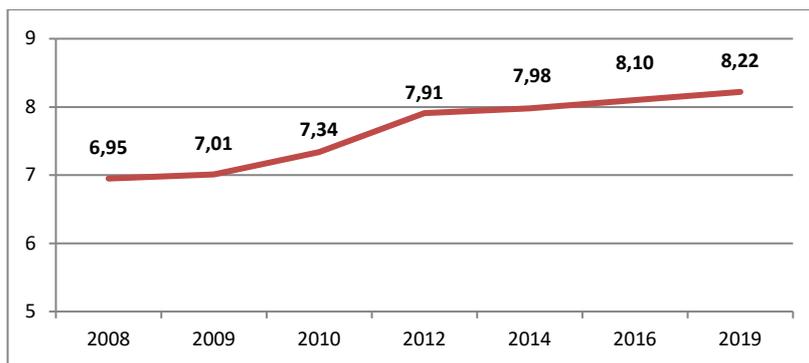
### 19. La Biblioteca contribuye a mi progreso académico



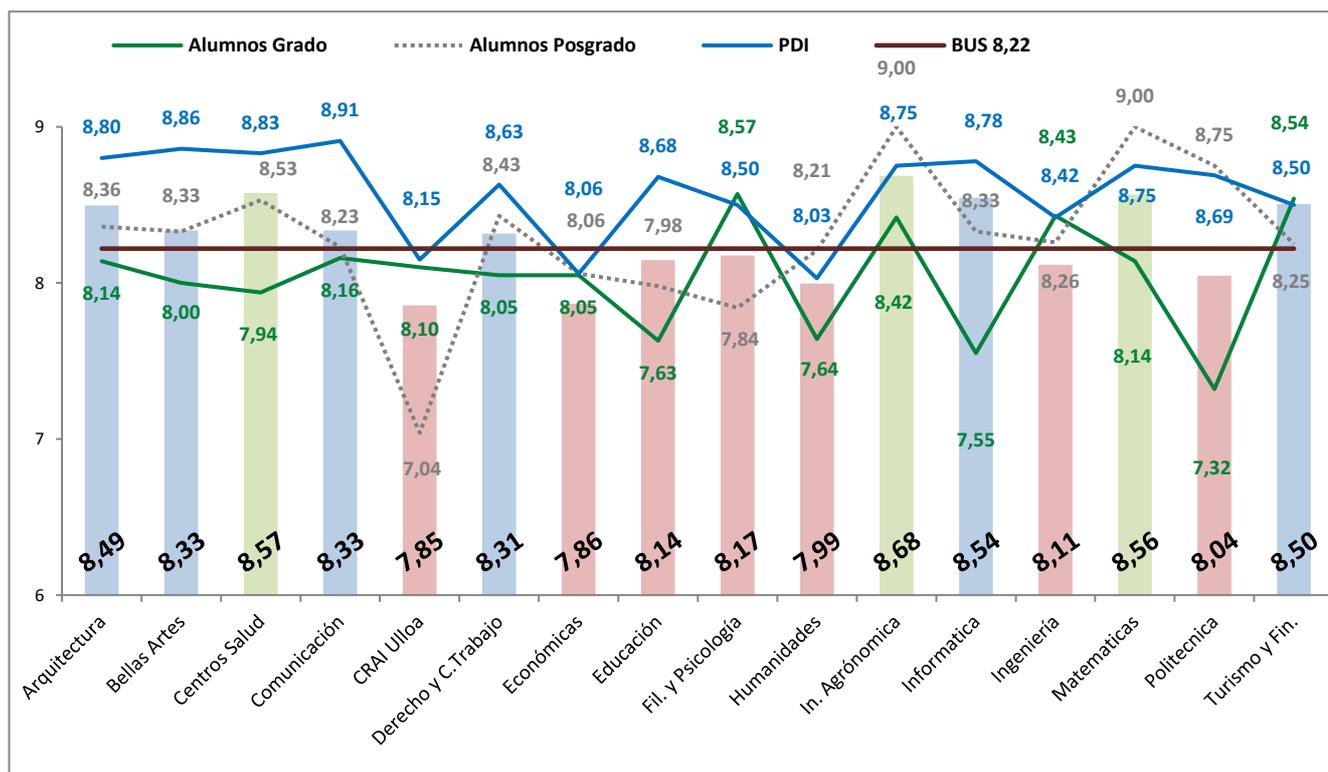
INCREMENTO: + 0.03



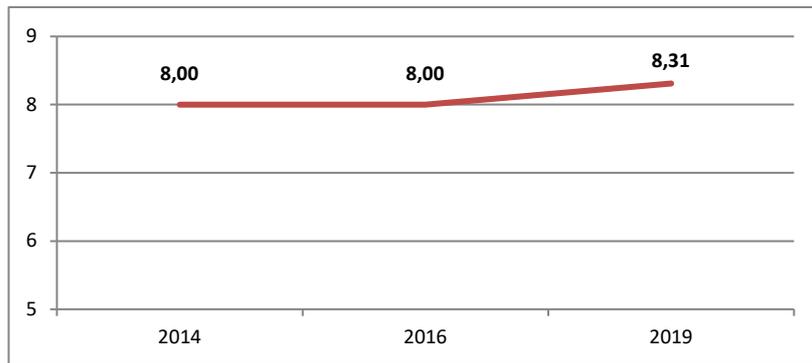
20. **Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca**



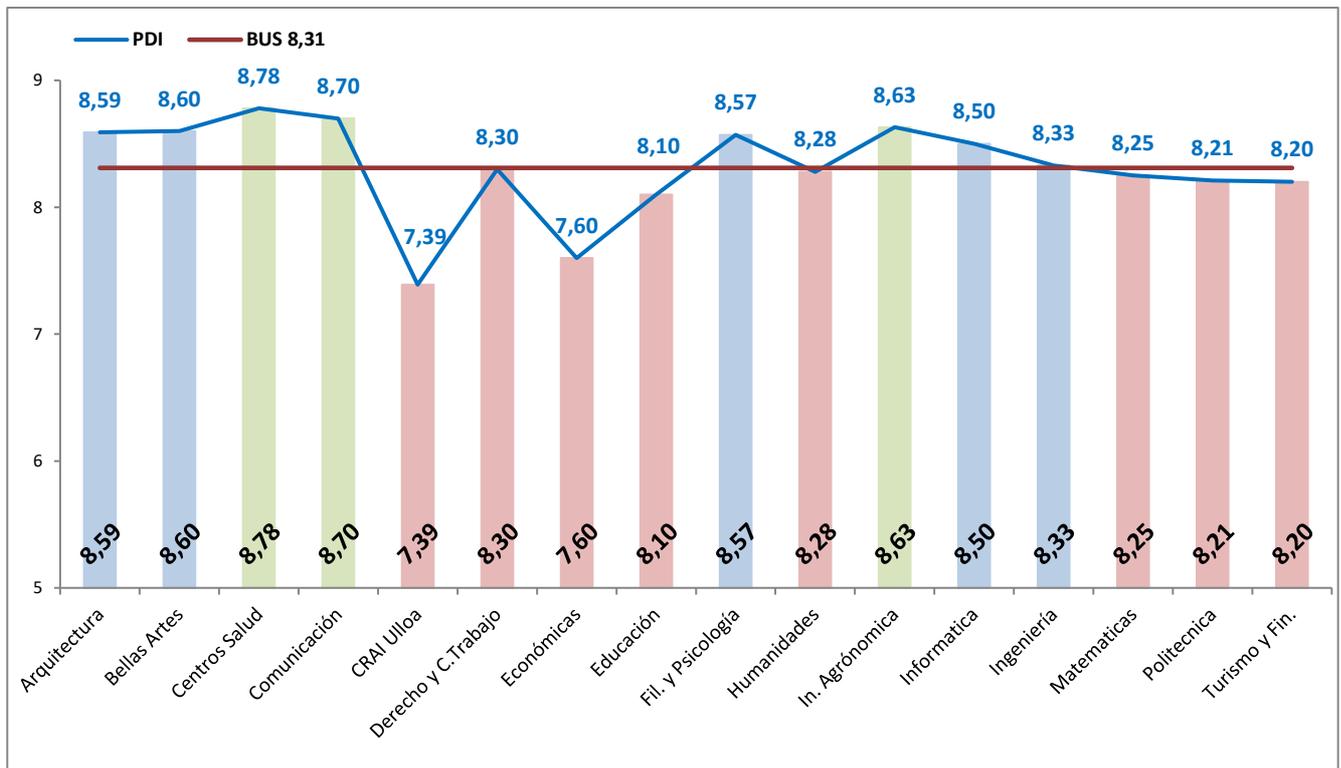
INCREMENTO: + 0.12



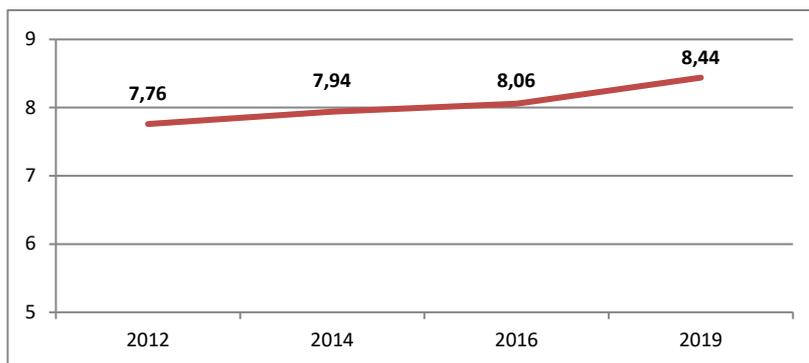
**21. El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio (solo PDI)**



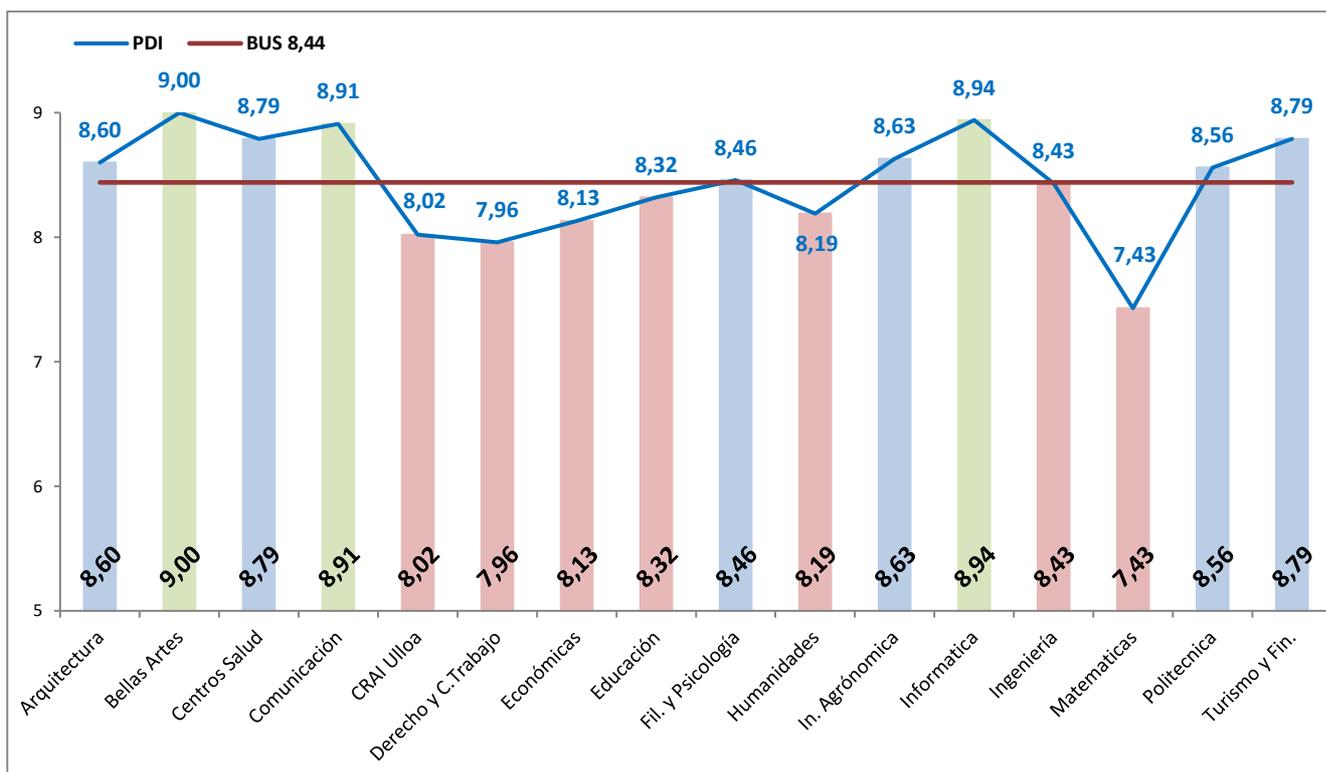
INCREMENTO: + 0.31



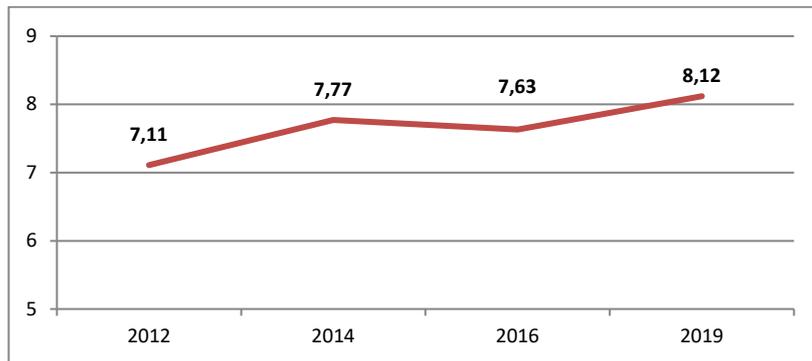
**22. Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en convocatorias de evaluación, soporte a la publicación científica y derechos de autor, ¿le resultan útiles? (solo PDI)**



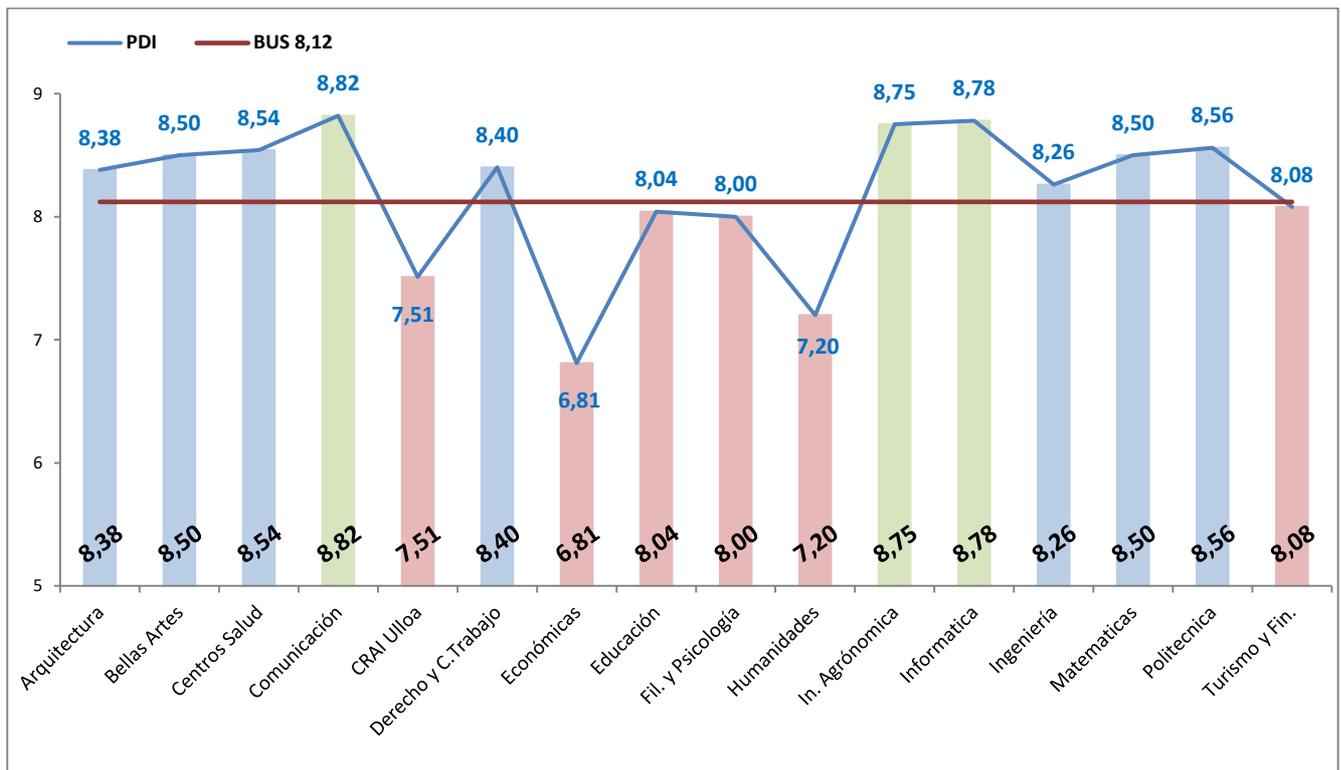
INCREMENTO: + 0.38



**23. Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable (solo PDI)**



INCREMENTO: + 0.38



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

El último bloque del cuestionario son tres preguntas abiertas dónde los encuestados nos trasladan sus opiniones sobre los siguientes aspectos:

- ¿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?

Para analizar las respuestas estas se han clasificado en grandes categorías y dentro de ellas en el ámbito concreto sobre las que inciden, tal y como se demuestra en la siguiente tabla.

ÁREA	ÁMBITO CONCRETO	
ATENCIÓN AL USUARIO	Profesionalidad Atención al usuario Recursos Humanos	Trato al usuario, resolución de problemas, todo lo referente al servicio prestado en mostrador, etc.
DIFUSIÓN, MARKETING	Página web Redes sociales	Comunicación de novedades, cursos y formación, nuevos servicios a través de la web y las rrss.
EQUIPAMIENTO,	Equipo tecnológico-informático Wifi Mobiliario	Todo lo concerniente al mobiliario de las salas (comodidad, ergonomía, estado...) Todo lo relativo a las tecnología: ordenadores, periféricos y wifi, disponibles y utilizadas en la BUS (pcs, portátiles, fotocopiadoras, impresoras, escáneres, etc.)
FAMA	Búsquedas Volver al anterior catálogo	Uso del Catálogo FAMA
FONDOS, COLECCIONES	Fondos documentales Estado material Revistas Acceso Ordenación...	Comentarios sobre la colección bibliográfica: acceso a los fondos, disponibilidad, demanda de ejemplares, estado material de los mismos, tanto de la colección impresa como la electrónica. Accesibilidad a recursos-e
HORARIOS	Horario	Horario de las Bibliotecas: apertura extraordinaria en época de exámenes, festivos, fin de semana, etc.
INSTALACIONES, ESPACIOS	Edificios adecuados Condiciones ambientales Silencio en las salas Espacios en hemerotecas Climatización...	Edificios, salas de trabajo, ocupación de plazas, limpieza, iluminación, ruido, temperatura etc.
PRÉSTAMO	Servicio de préstamo	Todo lo referente al servicio: normativa, material prestable, renovaciones, sanciones, préstamo del material de los departamento, préstamos Interbibliotecario, etc.
PRÉSTAMO PORTÁTILES	Préstamo portátiles	Referente a la normativa, cantidad equipos, etc.
FORMACIÓN	Formación	Formación impartida, presenciales, tutoriales, etc.; formación específica sobre recursos-e, formación específica a personal investigador, etc.
SERVICIOS	Servicios	Aspectos generales del servicio de biblioteca, Servicios de apoyo a la docencia, a la investigación, etc.

Tabla 4: Clasificación respuestas texto libre

De las 1.144 encuestas realizadas han expresado su opinión el 54 % de los participantes (46 % en la encuesta anterior) sobre los aspectos más satisfactorios e insatisfactorios de la Biblioteca, así como sugerencias de mejora. Tras la clasificación se han recogido 2.348 comentarios. De ellos, el 43 % han sido opiniones satisfactorias sobre los servicios que la Biblioteca ofrece, 30 % ha sido desfavorables y el 27 % representan sugerencias de mejoras. Porcentajes muy parecidos a la encuesta realizada en 2016/2017.

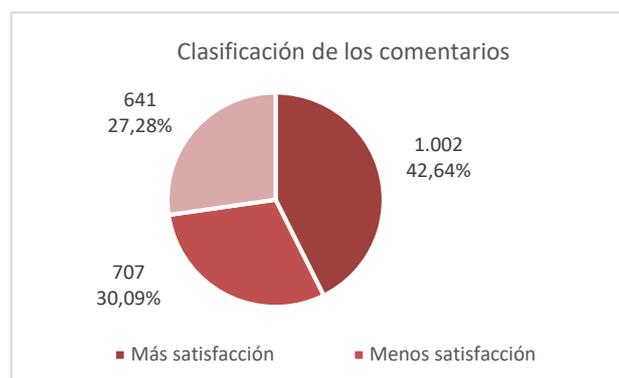


Gráfico 9. Índice de clasificación de comentarios

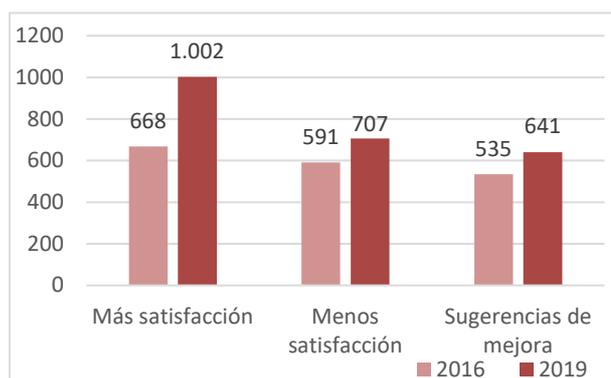


Gráfico 10. Índice de participación por tipo de usuario

Según, la categoría de usuario, los alumnos de grados son los que más aportaciones han realizado con el 43%, en contraposición al PDI con el 26 % (Gráfico 11). En cuanto a la participación por Bibliotecas (Gráfico 12), destacan Arquitectura, Económicas y Turismo y Finanzas (en verde), en el lado opuesto Agronómicas, Salud y CRAI Ulloa (color azul).

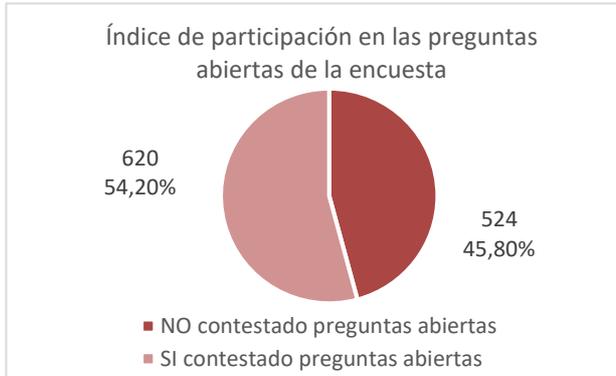


Gráfico 11. Índice de Participación

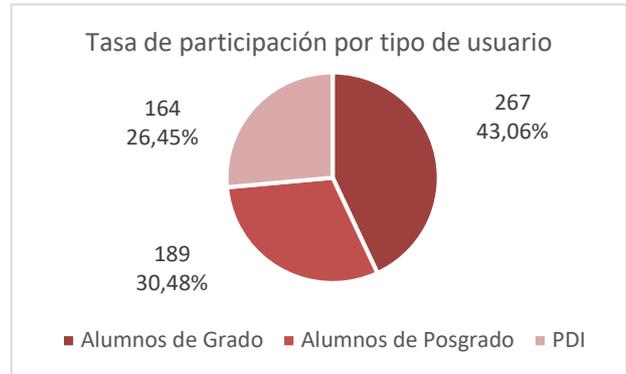


Gráfico 12. Índice de participación por tipo de usuario

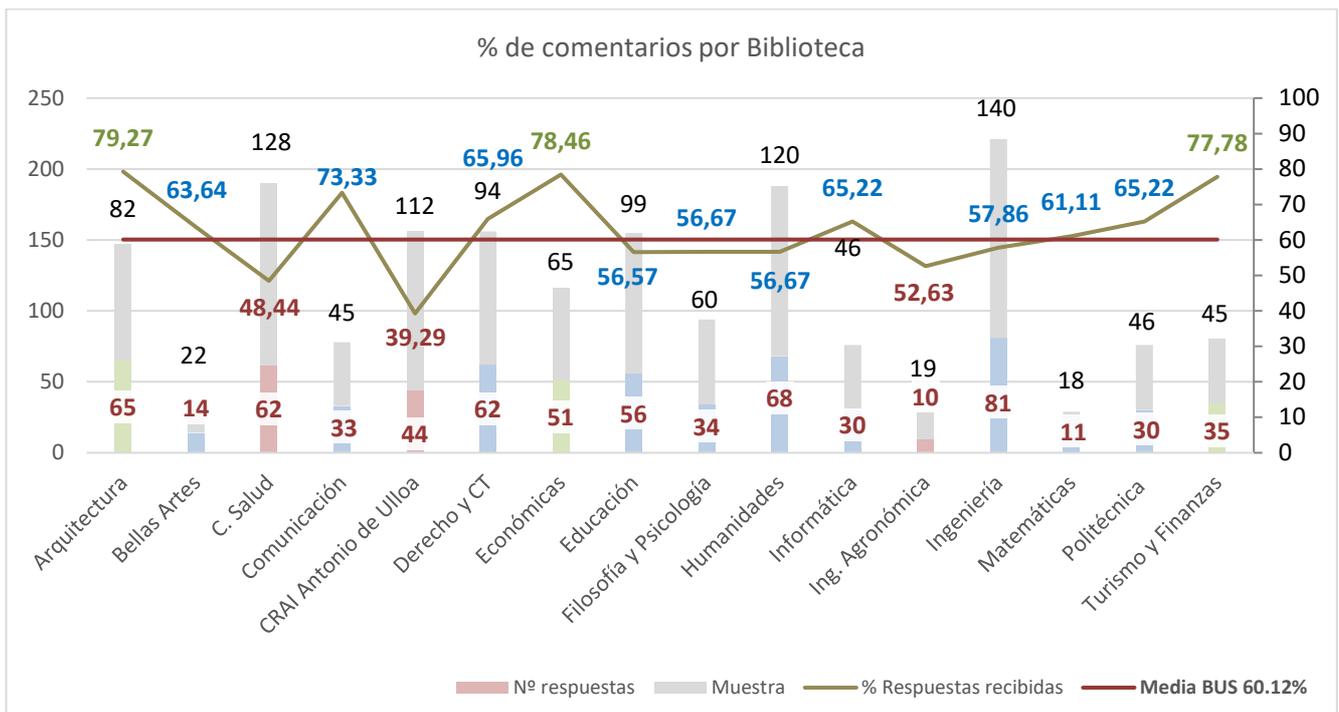


Gráfico 13. Nº de comentarios aportados por Biblioteca

## 7.1 ASPECTOS MÁS SATISFATORIOS

Los aspectos mejor valorados con cerca del 80% de los comentarios son:

- Atención a usuarios
- Fondos, colección
- Instalaciones

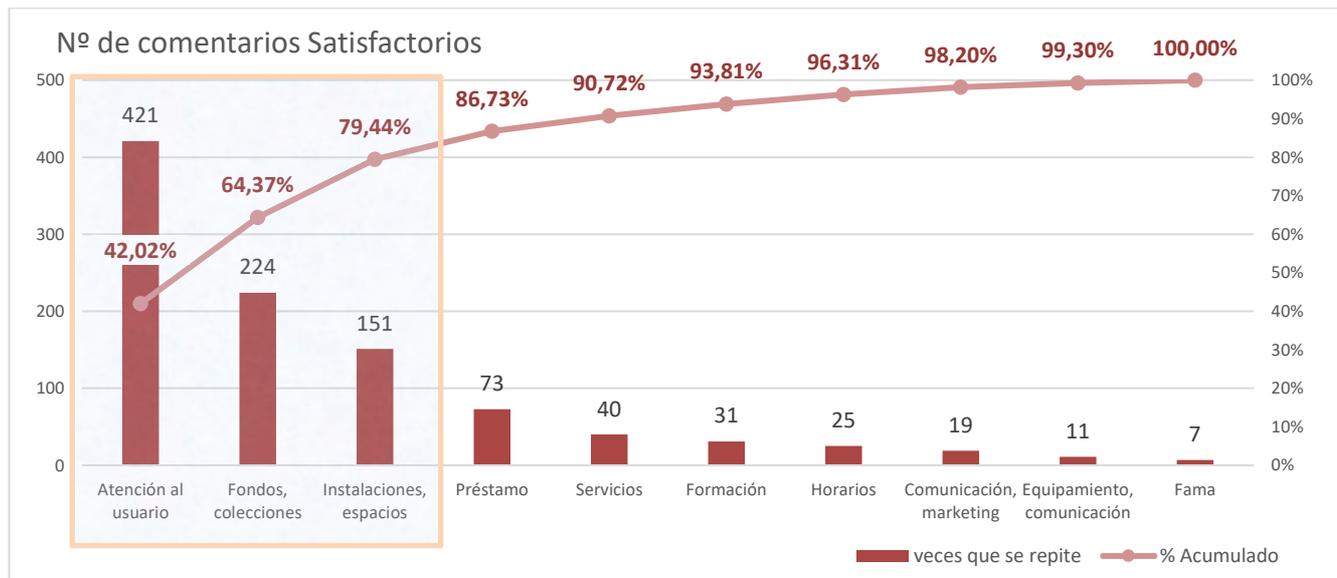


Gráfico 14. Número de comentarios positivos por área

Destacamos aquellos aspectos relevantes en relación con los 3 aspectos que han recibido más valoraciones por Biblioteca:

**Atención al usuario:** 421 comentarios (373 en la anterior encuesta). Los usuarios que más comentarios han aportado son los de las Bibliotecas de Arquitectura, Centros de la Salud y Humanidades. Respecto al contenido, tanto en estas Bibliotecas como en el resto que conforman la Biblioteca de la Universidad de Sevilla, la profesionalidad, el trato personal, la competencia a la hora de resolver dudas, el compromiso y el buen talante por hacer un buen trabajo, tanto en la solución de las dudas en los mostradores como en la resolución de preguntas sobre investigación, son los valores en alza del personal bibliotecario. A estas cuestiones se unen también aquellas relacionadas con el asesoramiento, amabilidad y la vocación del servicio.

**Fondos, colecciones:** 224 comentarios (166 comentarios en 2016). Los usuarios que más comentarios han aportado son los de las Bibliotecas de Humanidades, Arquitectura, Derecho y Ciencias del Trabajo e Ingeniería valoran positivamente la gran diversidad de referencias bibliográficas (impresas y electrónicos), la calidad de las revistas científicas, la variedad de los formatos, la gran amplitud del catálogo, materias, accesibilidad y recursos digitales, fondo especializado. También valoran positivamente la facilidad para la adquisición de nuevos recursos, la rápida respuesta a preguntas, solicitudes y puesta a disposición de los usuarios de los fondos adquiridos, así como la bibliografía recomendada.

**Instalaciones, espacios:** 151 comentarios (137 en la encuesta anterior). Los usuarios que más comentarios han aportado son los de las Bibliotecas de Ingeniería, CRAI Antonio de Ulloa e Informática. Valoran los espacios por

su tranquilidad, silencio y ambiente de trabajo, iluminación, amplitud de las mesas, comodidad, salas de trabajo y su posibilidad de reserva, plazas de lectura, etc.

Otros aspectos a tener en cuenta hacer referencia y que no se encuentran entre los 3 ítems más destacados son:

**Préstamo:** la muestra encuesta valora de manera positiva el servicio de préstamo (de libros, vídeos y portátiles) el autopréstamo y la autodevolución, préstamo interbibliotecario, facilidad para realizar renovaciones de material prestado.

**Servicios:** se valora satisfactoriamente el funcionamiento de la Biblioteca en general y los diferentes servicios que se ofrecen (apoyo a la investigación, a la docencia) destacando la importancia en el progreso académico, soporte ofrecido en relación con los sexenios y la acreditación.

**Formación:** Los cursos de formación impartidos por el personal sobre los recursos de la Biblioteca, las bases de datos disponibles, el programa Mendeley o Turnitin son valorados de manera positiva, así como el asesoramiento en los cursos sobre TFG y la calidad de los materiales disponibles.

**Horarios:** en líneas generales la amplitud de horarios, la apertura diaria y en fin de semana.

**Difusión, marketing:** el portal web y la información que presenta, así como el servicio de chat son aspectos valorados

**Equipamiento:** los comentarios hacer referencia a la amplia variedad en los recursos informáticos que están a disposición de los usuarios y la oferta tecnológica

**FAMA:** la muestra encuestada considera satisfactoria la facilidad para realizar búsquedas, el catálogo y la localización de lo buscado.

Al igual que en la encuesta de 2016, la satisfacción con el trato/atención/disponibilidad del personal para resolver dudas, los fondos y colecciones y las instalaciones y espacios. Continuar con su correcta gestión e ir implantando mejoras que se vayan detectando a través de los diversos canales de comunicación supondría incrementar en más del 79 % la satisfacción de los usuarios de las Bibliotecas de la Universidad de Sevilla.

## ASPECTOS MÁS SATISFACTORIOS POR TIPO DE USUARIO

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

- De los tres grupos de interés, el PDI es el colectivo que más valora la atención al usuario 161 comentarios (153 en la encuesta de 2016).
- Los alumnos de grado y posgrado son los que más opinan sobre las instalaciones y los espacios 81 y 49 comentarios respectivamente (77 y 53 comentarios en la anterior encuesta).
- Relacionado con la formación, el mayor número de comentarios los aporten los alumnos de grado y PDI con 26 comentarios.

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

Área	Grado	Posgrado	PDI	Totales
Atención al usuario	132	128	161	421
Fondos, colecciones	80	76	40	196
Instalaciones, espacios	81	48	21	150
Préstamo	41	18	13	72
Servicios	13	23	34	70
Formación	5	7	19	31
Fama	3	4	0	7
Equipamiento, comunicaciones	6	2	3	11
Horarios	12	8	5	25
Difusión, marketing	6	8	5	19
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>322</b>	<b>301</b>	<b>1002</b>

Tabla 5: Distribución por tipo de usuario de respuestas recibidas en ítem de texto libre *Mayor satisfacción*

Para los alumnos de grado y posgrado el 79% y 83% de los comentarios están relacionados con la atención al usuario, fondos, colecciones e instalaciones. En cambio para el PDI, el 78 % de los comentarios giran sobre la atención al usuario, fondos y colecciones y los servicios que ofrece la BUS, tanto presenciales como virtuales, perdiendo peso las instalaciones.

## 7.2 ASPECTOS MENOS SATISFACTORIOS

Los aspectos peor valorados con cerca del 80% de los comentarios son:

- Instalaciones y espacios
- Fondos y colecciones
- Equipamiento
- Catalogo Fama

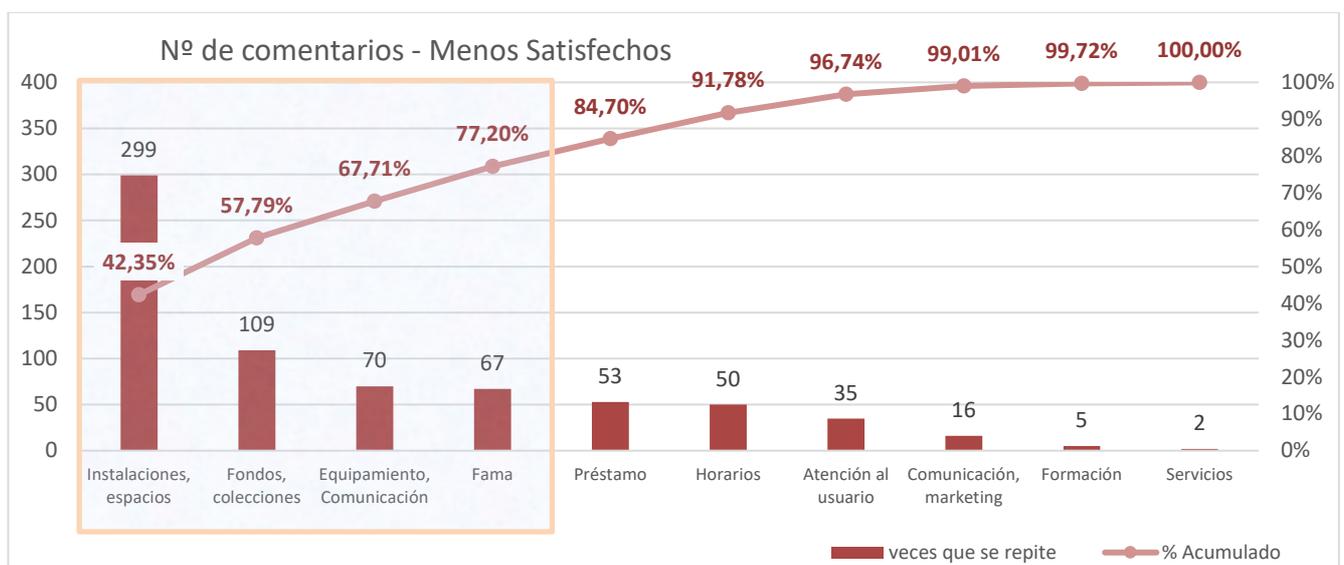


Gráfico 15. Número de comentarios menos satisfactorios

Destacamos aquellos aspectos relevantes en relación con los 3 aspectos que han recibido más valoraciones por Biblioteca:

**Instalaciones, espacios:** 299 comentarios (244 en 2016). Los usuarios que más comentarios han aportado han sido de las Bibliotecas de Económicas y Empresariales, Humanidades, Derecho y Ciencias del Trabajo, Politécnica, Ingeniería y Centros de la Salud. En cuanto al contenido, destaca la insatisfacción en las condiciones ambientales (climatización de las bibliotecas, ruido, ventilación, iluminación). Relacionado con los edificios, partimos de que el espacio de las Bibliotecas viene ya dado por la propia naturaleza del edificio e Infraestructuras de la Universidad de Sevilla. Teniendo en cuenta la variante anterior, los encuestados comentan el poco espacio destinado a consulta, ubicación y número de mesas, accesibilidad, modernizar las instalaciones (comentario generalizado en todas las bibliotecas y ruido (tanto de los compañeros como del personal bibliotecario). La falta de plazas de lectura (masificación en época de exámenes y uso por parte de alumnos de bachillerato), es un comentario que se repite en las Bibliotecas.

**Fondos, Colecciones:** 109 comentarios (123 en 2016). Respecto al contenido se referencia al poco número de ejemplares de los títulos más demandados en la bibliografía recomendada (comentario generalizado en las Bibliotecas de la Universidad de Sevilla), acceso a fondos (Humanidades), mejorar la visualización de las estanterías (Politécnica, Derecho y Ciencias del Trabajo). Relacionado con el estado físico de los materiales/ejemplares, los usuarios comentan el deterioro de los libros, el mal uso que se hace de ellos, los subrayados, etc. (Humanidades, Filosofía y Psicología, Ingeniería). En cuestiones que tienen que ver con los recursos electrónicos de la Biblioteca, los usuarios comentan lo poco intuitivo de algunas bases de bases, falta de links directos a artículos, enlaces que no funcionan en el catálogo o acceso sólo a pocas páginas del documento y no al texto completo. Algunos usuarios comentan, además, que se debería de invertir más en recursos electrónicos.

**Equipamiento:** 70 comentarios (90 en 2016). Respecto a la anterior encuesta ha descendido el número de comentarios de insatisfacción con el equipamiento. El mayor número de comentarios los proporcionan las Bibliotecas de Ingeniería, Turismo y Finanzas, Arquitectura y CRAI Ulloa y Educación. En cuanto al contenido de los comentarios, la mayor parte hacen referencia a la insuficiencia en el número de ordenadores disponibles (comentario prácticamente en todas las Bibliotecas sobre los que hay observaciones) y fallo de funcionamiento en los escáneres, más ordenadores en préstamo. Al igual que en encuestas anteriores, un comentario que se repite es el fallo de la red WIFI, pero esta incidencia no es problema de la Biblioteca y sí del SIC de la Universidad de Sevilla.

**FAMA:** 67 comentarios (6 en 2016). Es el comentario de insatisfacción que más se ha incrementado con respecto a la encuesta anterior. Encuentra difícil encontrar y recuperar la información, la búsqueda de las bases de datos, TFG, artículos y revistas. Consideran que con el nuevo programa el catálogo ha perdido claridad y facilidad de uso siendo ahora más complejo y menos intuitivo y práctico que el anterior.

En el caso de FAMA, los comentarios de insatisfacción están relacionados con el hecho de que ha cambiado el interfaz, etc. y hay desconocimiento sobre las nuevas utilidades y versatilidad del nuevo sistema. El personal bibliotecario está impartiendo cursos para mostrar el funcionamiento del nuevo catálogo.

Otras cuestiones a tener en cuenta hacen referencia a:

**Préstamo:** 53 comentarios (36 en 2016). Los principales comentarios hacen referencia, por una parte, a la dificultad de conseguir en préstamos los ejemplares de los departamentos y por otra parte las quejas de que el material adquirido con cargo a los departamentos tengan que seguir la normativa de préstamo, plazos de reserva, devoluciones, etc. Los alumnos de grado consideran en la mayoría de los comentarios que se debería

de ampliar el periodo de préstamo, así como las renovaciones. Se comenta también que el préstamo intercampus se debería de ampliar a toda la comunidad universitaria.

**Horarios:** 50 comentarios (46 en 2016). Los encuestados solicitan que las bibliotecas abran más tiempo (al menos durante los periodos de exámenes), los horarios diversos de los Departamentos la apertura en fin de semana. También consideran motivo de insatisfacción los horarios de las bibliotecas en fechas especiales (Navidad, Semana Santa y vacaciones).

**Atención al Usuario:** 35 comentarios (27 en 2016). Los comentarios hacen referencia principalmente a al volumen de los bibliotecarios, el trato hacia los usuarios (predominan las quejas del personal de tarde), el desconocimiento del funcionamiento de la Biblioteca, educación y respeto. Económicas y Empresariales, Humanidades, y CRAI Ulloa son las bibliotecas más citadas.

**Comunicación y marketing:** 16 comentarios (15 en 2016). Los usuarios consideran compleja la página web, comentando que es poco intuitiva y confusa a la hora de encontrar la información. También hay desconocimiento sobre los tutoriales y vídeos de la Biblioteca.

**Formación:** 5 comentarios (igual que en 2016). Son dispares y hacen referencia a la necesidad de más cursos, al poco realismo en los cursos vinculados a los sexenios o que pedagógicamente los bibliotecarios son “nefastos”.

**Servicios:** 2 comentarios (4 en 2016). Comentarios que hacen referencia a la falta de máquinas vending o a la mejorabilidad de programas como Turnitín

#### ASPECTOS MENOS SATISFACTORIOS POR TIPO DE USUARIO

Por tipología de usuario, el mayor número de comentarios lo aportan los alumnos de grado, con un 43 % (45 % en 2016) seguidos por los alumnos de posgrado, con un 33 % (31 % en 2016) y el PDI con un 24 % (24 % en 2016).

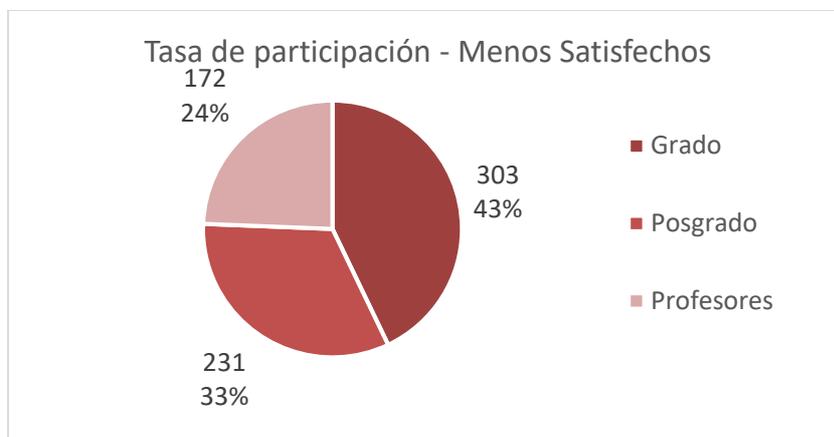


Gráfico 16. Tasa de participación – Comentarios Menos satisfechos

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

- De los tres grupos de interés, los alumnos de grado son el colectivo que menos satisfecho está con las instalaciones y espacios (143 comentarios), casi triplicando al número de comentarios aportados por el PDI. Hay que tener en cuenta que alumnos de grado y posgrado son los que acuden con mayor frecuencia a las instalaciones

- Para el PDI los temas relacionados con los fondos y colecciones son el motivo del mayor número de comentarios de insatisfacción (43 comentarios), aunque los 3 grupos de interés consideran los fondos mejorables.

- Ningún PDI está insatisfecho en cuestiones de equipamiento. Una de los motivos puede encontrarse en que el PDI suele utilizar su despacho o bien traer su propio portátil a las bibliotecas, por lo que no suele demandar equipamiento electrónico. Los alumnos de grado son, los menos conformes con el equipamiento y las comunicaciones con 33 comentarios (66 comentarios en 2016)

- El préstamo es un punto en común de insatisfacción en los tres grupos de interés, si bien por motivos diferentes ya sean alumnos o PDI

- Los horarios, son un área común en la que están menos satisfechos los alumnos de grado (23 comentarios). En la anterior encuesta alumnos de grado y posgrados estaban más parejos (19 y 20 comentarios respectivamente).

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

Área	Grado	Posgrados	PDI	Total
Instalaciones, espacios	143	104	54	301
Fondos, colecciones	39	29	43	111
Equipamiento, comunicaciones	33	28	0	61
Horarios	23	14	13	50
Fama	21	25	23	69
Préstamo	16	18	12	46
Atención al usuario	15	10	8	33
Servicios	6	0	2	8
Difusión, marketing	5	3	14	22
Formación	2	0	3	5
<b>Total</b>	<b>303</b>	<b>231</b>	<b>172</b>	<b>706</b>

Tabla 6: Distribución por tipo de usuario de respuestas recibidas en ítem de texto libre *Menor satisfacción*

Para los alumnos de grado y posgrado el 70% de los aspectos que más insatisfacción le producen están relacionados con las instalaciones, fondos y colecciones y equipamiento. En cambio para el PDI, el 68 % de los comentarios giran sobre instalaciones, espacios, fondos colecciones y el catalogo FAMA.

### 7.3 ASPECTOS DE MEJORA

Las principales áreas de mejora propuestas por todos los encuestados son:

1. Instalaciones y espacios (37, %)
2. Fondos y colecciones (19 %)
3. Equipamiento (12%)

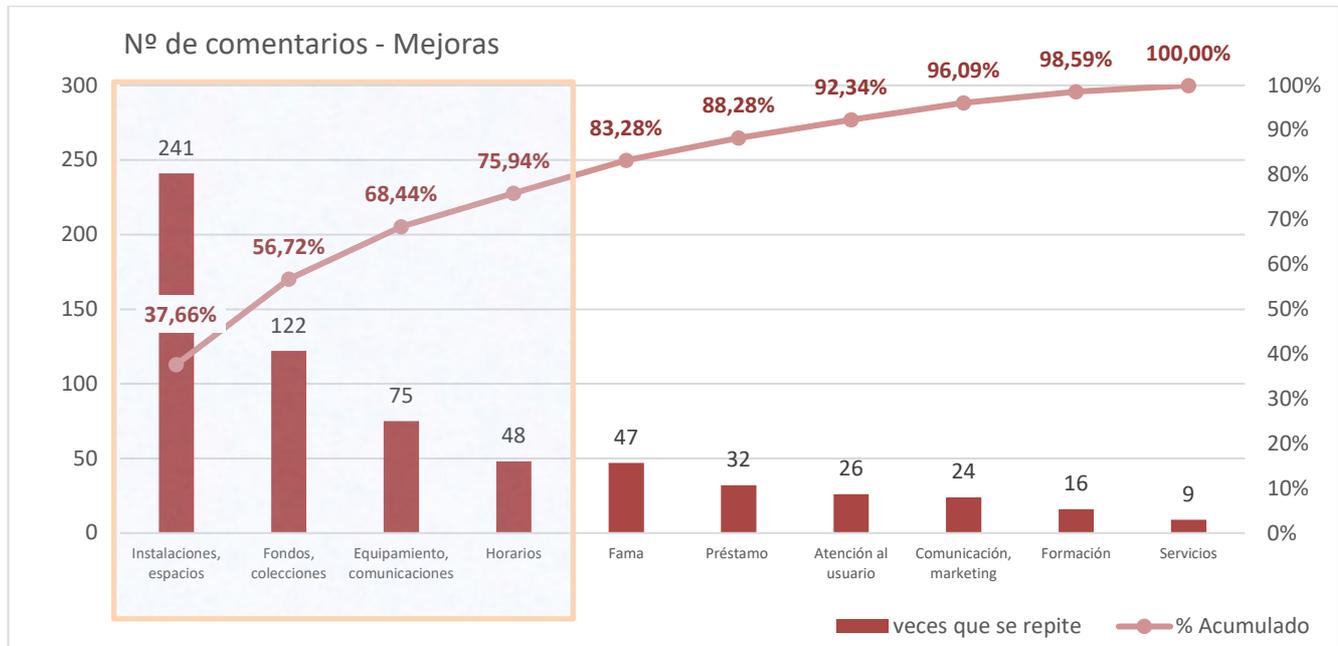


Gráfico 17. Número de comentarios sobre mejoras en las Bibliotecas

Destacamos aquellos aspectos relevantes en relación con los 3 aspectos que han recibido más valoraciones por Biblioteca:

**Instalaciones y equipamiento:** 241 comentarios (151 en 2016, lo que supone un incremento del 59,6 %). Los usuarios de las Bibliotecas de Politécnica y Económicas y Empresariales y Centros de la Salud son los que más expectativas de mejora han aportado. A nivel general proponen la importancia de unas buenas condiciones ambientales, principalmente en cuestiones relacionadas con la climatización, iluminación. En el caso de Económicas se sugiere la apertura de la sala de la planta superior que está cerrada y en Centros de la Salud y Politécnica una biblioteca nueva (que a día de hoy ya se está llevando a cabo en el Campus de Cartuja). Más plazas de lectura y salas de trabajo en grupo (comentario común prácticamente en todas las bibliotecas de la Universidad de Sevilla) también son una mejora que sugieren los encuestados. Que el personal controle más la ocupación por parte de alumnos de bachillerato y la necesidad de crear espacios para doctorandos, son cuestiones que se comentan.

**Fondos y colecciones:** 122 comentarios (105 en 2016). Los usuarios de las Bibliotecas de Arquitectura, Comunicación, CRAI Ulloa, Derecho y Ciencias del Trabajo, Económicas y Empresariales y Humanidades, aglutinan el mayor número de comentarios. Prácticamente en todas las bibliotecas se demanda un mayor número de ejemplares (sobre todo en la bibliografía recomendada) así como la renovación del fondo que está anticuado. La suscripción de revistas y prensa internacional, la digitalización de tesis antiguas, TFG y TFM junto con la sugerencia de poner más recursos en línea también son mejoras propuestas.

**Equipamiento, comunicaciones:** 75 comentarios (65 en 2016). Los usuarios de las Bibliotecas de Arquitectura, Ingeniería, y Humanidades son los que más sugerencias de mejora han aportado. La mayoría de los usuarios de

la Bibliotecas de la US mejorarían el WIFI. Se solicita también una puesta al día en los ordenadores tanto a nivel software como de hardware.

**Horarios:** 48 comentarios (46 en 2016). Los usuarios de las todas las bibliotecas sugieren la ampliación en el horario de apertura diaria y los fines de semana (sábados y domingos). Proponen también o bien que se abra una hora antes o se cierre después de las 9 de la tarde.

Otros aspectos a tener en cuenta hacen referencia a:

**FAMA:** 47 comentarios (7 en 2016). En todas las bibliotecas se sugieren mejoras, Humanidades la que más comentarios aporta. Es el comentario de mejora que más se ha incrementado con respecto a la anterior encuesta. Mejorarían la interfaz de búsqueda, poder buscar por editoriales, volver al Catálogo anterior y que el sistema avise cuando se cambien los links en los recursos electrónicos. Mejorarían la amigabilidad del sistema para hacerlo más intuitivo y que se mejore la precisión de los resultados cuando se hace una búsqueda.

**Préstamo:** 32 comentarios (46 en 2016). Ampliar el servicio de préstamo a los sábados y el préstamo de revistas son mejoras propuestas de Arquitectura. El resto de encuestados de las bibliotecas coinciden en que se debería de ampliar el periodo de préstamo y que el profesorado no tenga que acudir a renovar cada 5 meses (CRAI Ulloa). Desde Centros de la Salud se sugiere que se regrese al sistema de préstamo de textos para departamentos.

**Atención al usuario:** 26 comentarios (31 en 2016). Los encuestados mejorarían la comunicación directa con el usuario, el conocimiento del personal de los equipos tecnológicos, la formación del personal. También ampliarían el número de efectivos en las Bibliotecas.

**Difusión, marketing:** 24 comentarios (27 en 2016). Prácticamente todas las bibliotecas aportan sugerencias de mejora que hacen referencia a la página web (que la encuentran complicada a la hora de localizar la información) y una mayor difusión en las actividades formativas, becas, recursos, fomentar clubs de lectura (CRAI Ulloa, Arquitectura).

**Formación:** 16 comentario (6 en 2016). Incrementar los cursos de formación o bien charlas informativas sobre los recursos de la Biblioteca (Ingeniería, Turismo y Finanzas, Arquitectura, etc.) y mejorar los cursos relacionados con la búsqueda bibliográfica (Filosofía y Psicología) o aquellos relacionados con la investigación (Derecho y Ciencias del Trabajo) son aportaciones de los encuestados.

**Servicios:** 9 comentarios (1 comentario. Hace referencia a que se debería mejorar los servicios virtuales, el acceso a antiguos alumnos extenderse las licencias de servicios como Turnitin al alumnado o que el personal ayude con la selección de publicaciones para sexenios y acreditaciones son servicios que mejorarían y/o demandan los usuarios encuestados.

Por tipología de usuario, el mayor número de comentarios lo aportan los alumnos de grado con un 42 % (41 % en 2016) seguidos por los alumnos de posgrado, con un 35 % (36 % en 2016) y el PDI con un 23 % (23 % en 2016), porcentajes muy similares a la anterior encuesta.

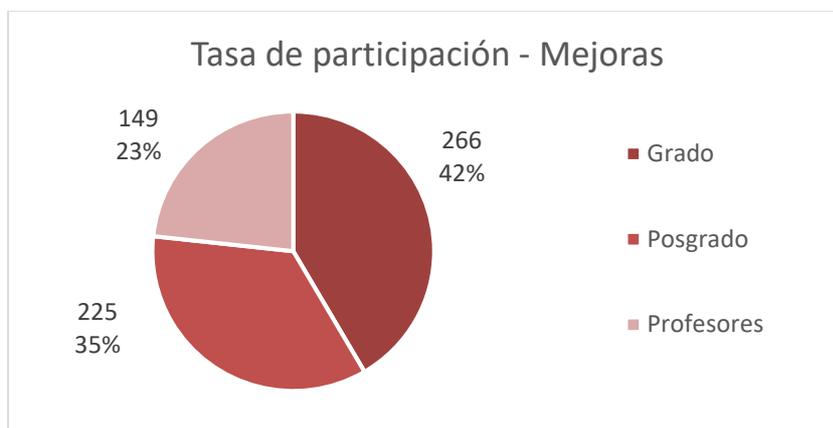


Gráfico 18. Tasa de participación - Mejoras

Al analizar por grupos se observan diferencias. Para los estudiantes de Grado las instalaciones y equipamientos es el área más reclamada (44%) seguida del incremento de los fondos (13,5%) y del equipamiento (13,5%) y horarios (9%). El alumnado de postgrado y el PDI sitúan en segundo lugar como área de mejora los fondos y colecciones (0,17% y 0,31% respectivamente) seguido de equipamiento y comunicación para los estudiantes de Grado (15%) y mejora del catálogo FAMA para el PDI (13,4%).

ÁREA	Grado	Posgrados	PDI	Totales
Instalaciones, espacios	117	78	45	240
Equipamiento, comunicaciones	36	35	4	75
Fondos, colecciones	36	40	47	123
Horarios	24	21	3	48
Préstamo	15	7	8	30
Difusión, marketing	11	10	3	24
Fama	10	15	20	45
Atención al usuario	8	9	9	26
Formación	5	8	4	17
Servicios	4	2	6	12
<b>Total</b>	<b>266</b>	<b>225</b>	<b>149</b>	<b>640</b>

Tabla 7: Distribución por tipo de usuario de respuestas recibidas en ítem de texto libre *Mejoras*

## 8. IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA. Correlación entre Debilidades y baja satisfacción

Junto con el análisis de los resultados de cada uno de los ítems completamos el estudio con las gráficas de correlación para identificar claramente y priorizar qué áreas son necesarias acometer en un futuro inmediato. Así se identifican y priorizan los ítems a mejorar. Calculando la correlación de Pearson podemos medir la correspondencia de dos variables, es decir, relacionamos el resultado logrado por cada uno de ítems de la encuesta con el resultado que se ha obtenido en la satisfacción general (ítem “*Valore en su conjunto la calidad del servicio*”). Este análisis nos muestra las mejoras preferentes en los casos en que se obtenga una alta correlación con un bajo nivel de satisfacción general.

Cada gráfica muestra cuatro cuadrantes determinados por el resultado de la correlación de Pearson (eje x), y el promedio de los resultados de todos los ítems del cuestionario (eje y). Estos cuadrantes marcan las coordenadas de cada ítems enmarcandolos en un cuadrante:

- Cuadrante 1: **Fortalezas:** Alto nivel de satisfacción con alta correlación
- Cuadrante 2: Alta satisfacción, baja correlación. Menor importancia para el aumento de la satisfacción global del usuario.

- Cuadrante 3: Baja satisfacción con baja correlación. Las acciones de mejora en estas áreas tendrían escaso impacto para conseguir aumentar la satisfacción global.
- Cuadrante 4: **Debilidades**. Ítems a mejorar con alta correlación y baja satisfacción. En este aparecerán aquellos ítems donde es prioritario actuar para que impacte de forma positiva en los resultados de satisfacción global de usuarios.

Para más información véase Anexo 6. Gráficas de correlación. Se han realizado gráficas de correlación con los resultados totales (BUS), por tipo de usuario y por Biblioteca de Área

## 9. CONCLUSIONES

- La satisfacción global de las bibliotecas de la Universidad de Sevilla ha sido muy positiva obteniendo una puntuación general de 7,93 (escala de 1 a 9) y se mantiene la línea ascendente de los últimos años.
  - a. Las áreas donde se han realizado mejores valoraciones han sido las relacionadas con el personal (conocimiento y trato en la atención a los usuarios).
  - b. El ítem que mayor incrementa la valoración es el relativo a la compra y tiempos de espera y el servicio de apoyo y soporte a la investigación.
- Con respecto a los aspectos menos valorados, se mantienen aquellos relacionados con las condiciones de trabajo en las salas y el equipamiento informático como en ediciones anteriores. En esta edición se suma la insatisfacción mostrada con el portal web y la localización de información en la misma.
  - a. Los ítems que más decrecen son los relativos a la facilidad de localización y de recuperación de la información.
- Las Bibliotecas que han obtenido una media más alta son Informática (8,30), Matemáticas (8,29) y C. de la Salud (8,25).
- El análisis de las respuestas no sabe no contesta permite afrontar líneas de mejora en la difusión de las acciones emprendidas para mejorar los canales de comunicación y difusión de las actividades formativas, guías y tutoriales, servicios de préstamos y los instrumentos electrónicos de recuperación de la información.
- La principal propuesta de mejora de los usuarios de la biblioteca, independientemente del grupo al que pertenezca es mejorar las instalaciones y los espacios. Le siguen la mejora del equipamiento y de los fondos y colecciones. Y como mejoras específicas, más allá de las tres primeras, el alumnado de Grado propone mejorar el horario y el PDI mejorar el catálogo FAMA.
- La correlación entre debilidades y satisfacción encontradas por los usuarios indican los aspectos que deben abordarse de forma prioritaria. En primer lugar, como aspecto que influye en todos los colectivos de usuarios habrá que incidir en la elaboración, difusión y accesibilidad de las Guías, tutoriales y vídeos elaborados por la Biblioteca. Y de forma específica, para mejorar la satisfacción del alumnado de Grado y Postgrado incidir en el equipamiento y los instrumentos electrónicos e informáticos. Y para mejorar la satisfacción del PDI, el servicio de préstamo interbibliotecario.

## 10. PROPUESTAS DE MEJORA

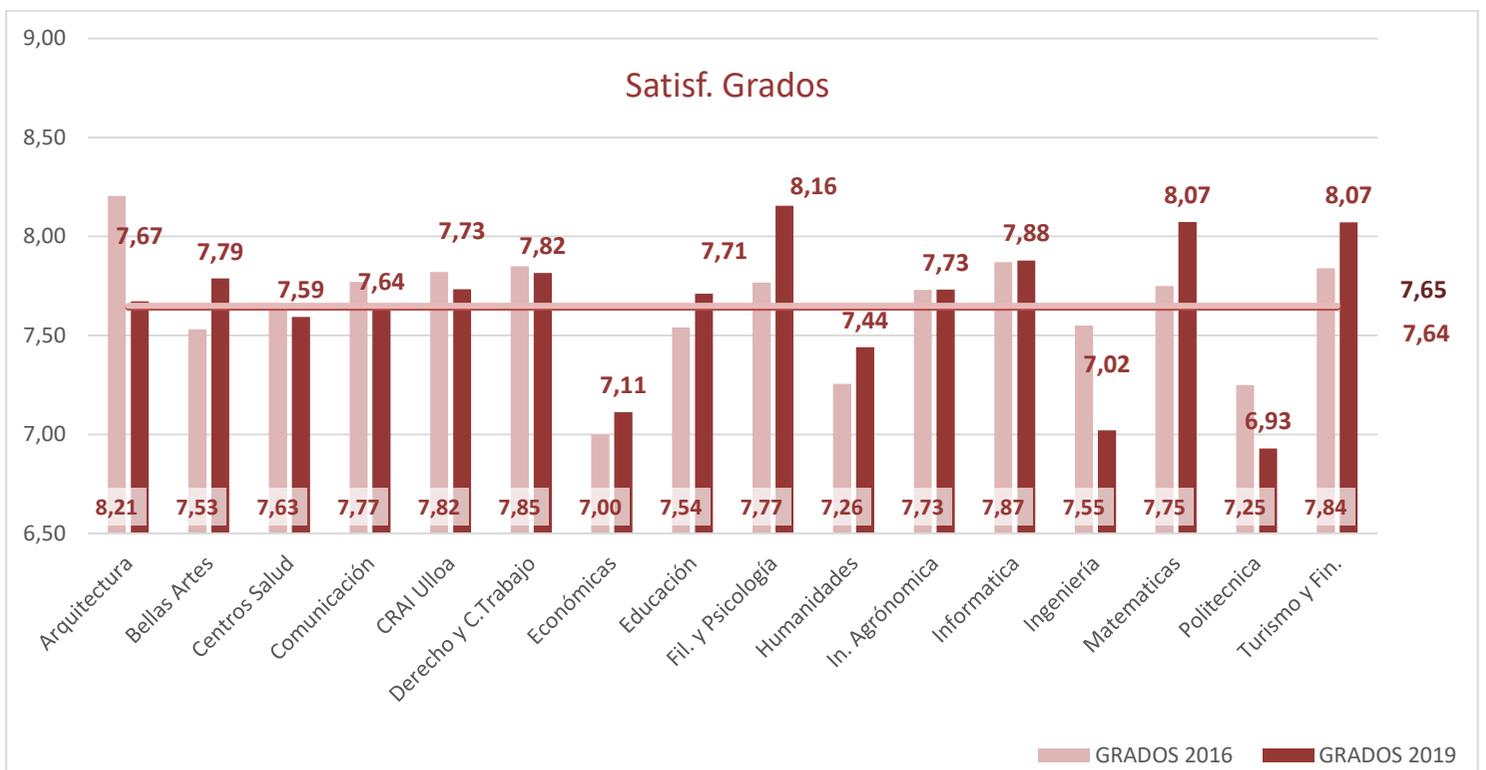
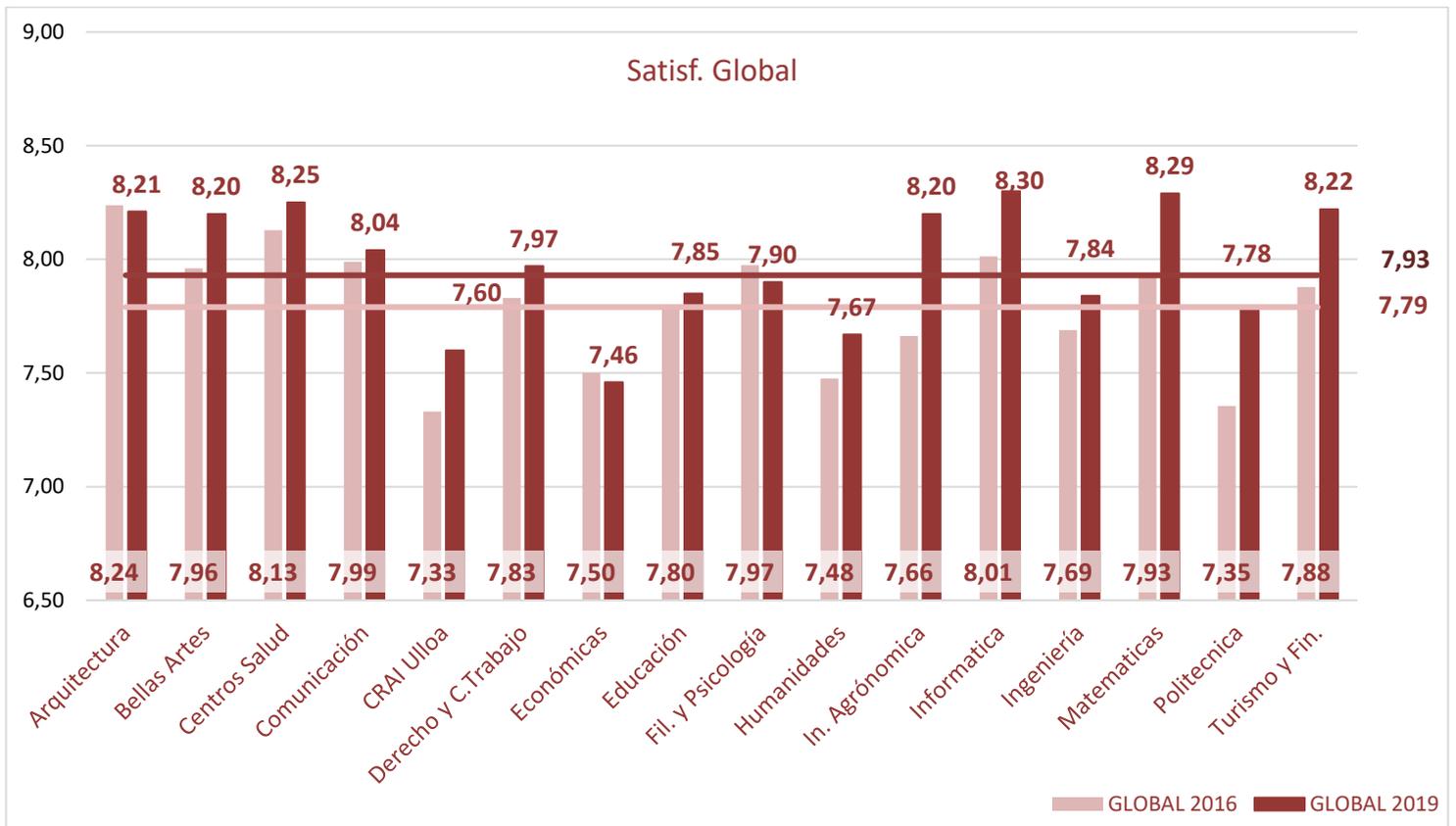
La Biblioteca está trabajando en un proceso de recogida de las propuestas de mejora por parte de los responsables de los procesos y de las bibliotecas de área.

## 11. ANEXOS

### Cuestionario encuesta de satisfacción de usuarios

Alumnos de Grado y Posgrados	PDI
Consideras que el personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	Consideras que el personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios
Consideras que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario	Consideras que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario
El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades	El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades
Las instalaciones de las Bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo	Las instalaciones de las Bibliotecas son adecuadas para el estudio, el aprendizaje y la investigación
Las condiciones ambientales de las salas son las adecuadas	
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación	La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación
El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades	
Los libros son los que necesito para mis estudios	Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo
Las revistas son las necesarias para mis estudios	Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo
Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito
Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar	Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar
El portal web de la Biblioteca ¿te permite localizar información fácilmente?	El portal web de la Biblioteca ¿le permite localizar información fácilmente?
La Biblioteca me proporciona las herramientas para la búsqueda de información que necesito para mis estudios	La Biblioteca le proporciona las herramientas para la búsqueda de información que necesita para mi trabajo
¿Conoce los cursos que imparte la Biblioteca? SI/NO. Si has asistido a alguno (COE, cursos especializados, visitas, etc.), ¿te han ayudado en tus estudios?	¿Conoce las actividades formativas que imparte la Biblioteca? SI/NO. Si ha asistido a alguna (acreditaciones, sexenios, etc.), ¿le ha sido útil?
	Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable
En general, el servicio de préstamo es el adecuado	En general, el servicio de préstamo es el adecuado
	El servicio del préstamo Interbibliotecario es satisfactorio
Los canales de comunicación de la Biblioteca (chat, redes sociales, correo-e, etc.), ¿te resultan útiles?	Los canales de comunicación de la Biblioteca le resultan útiles
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca	Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca
Las guías, tutoriales y videos elaborados por la Biblioteca, ¿te resultan útiles?	Las guías, tutoriales y videos elaborados por la Biblioteca, ¿le resultan útiles?
	Los servicios de apoyo al investigador y unidad de Bibliometría (asesoramiento en convocatorias de evaluación, soporte a la publicación científica, derechos de autor, gestión de perfiles, etc.), ¿le resultan útiles?
¿Te ha ayudado la Biblioteca a obtener mejores resultados en tus estudios?	La Biblioteca contribuye a mi progreso académico y profesional
Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca
¿Qué aspectos considera más satisfactorios en relación con su Biblioteca?	¿Qué aspectos considera más satisfactorios en relación con su Biblioteca?
¿Qué aspectos considera menos satisfactorios en relación con su Biblioteca?	¿Qué aspectos considera menos satisfactorios en relación con su Biblioteca?

**Evolución Satisfacción por Biblioteca y tipo de usuario**



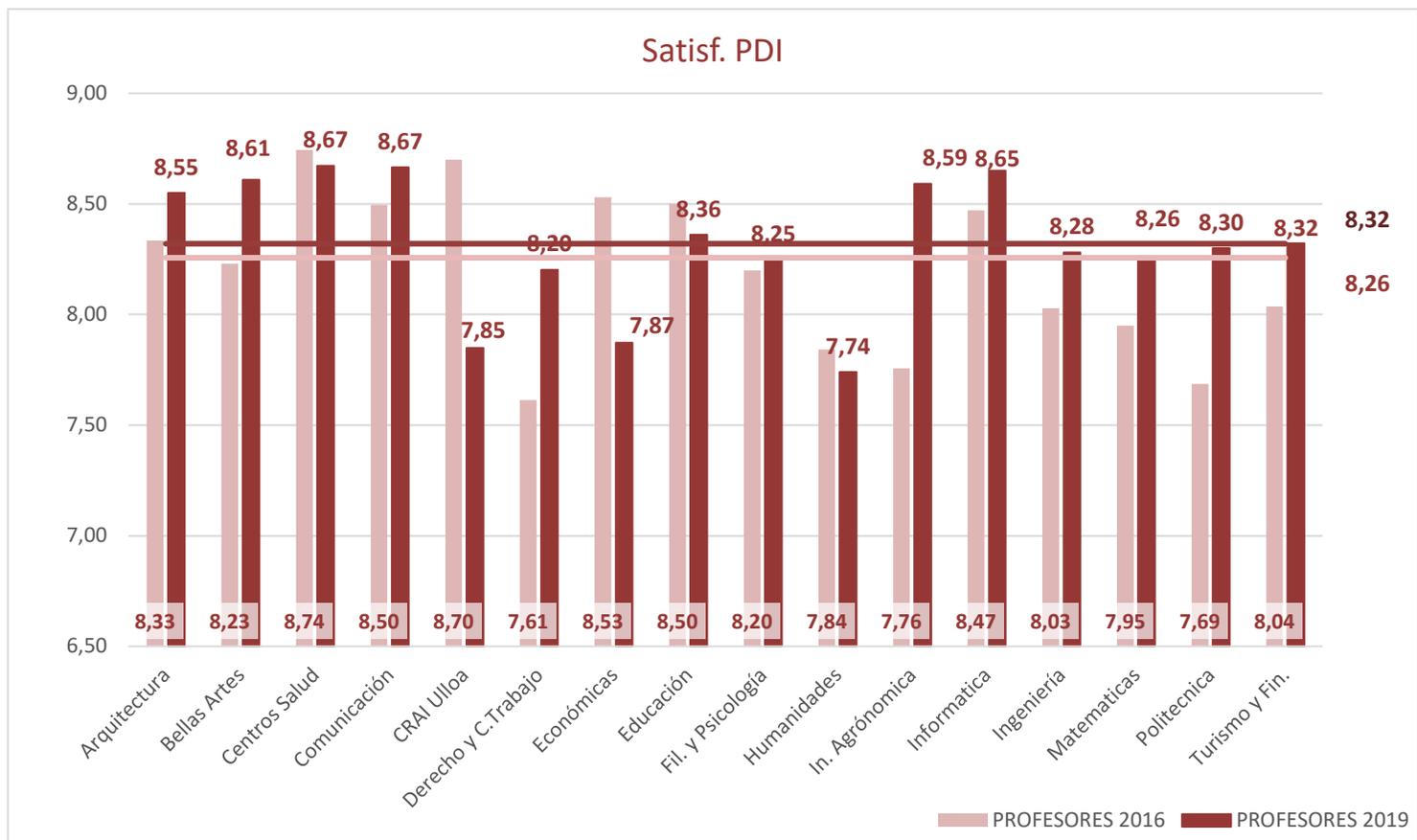
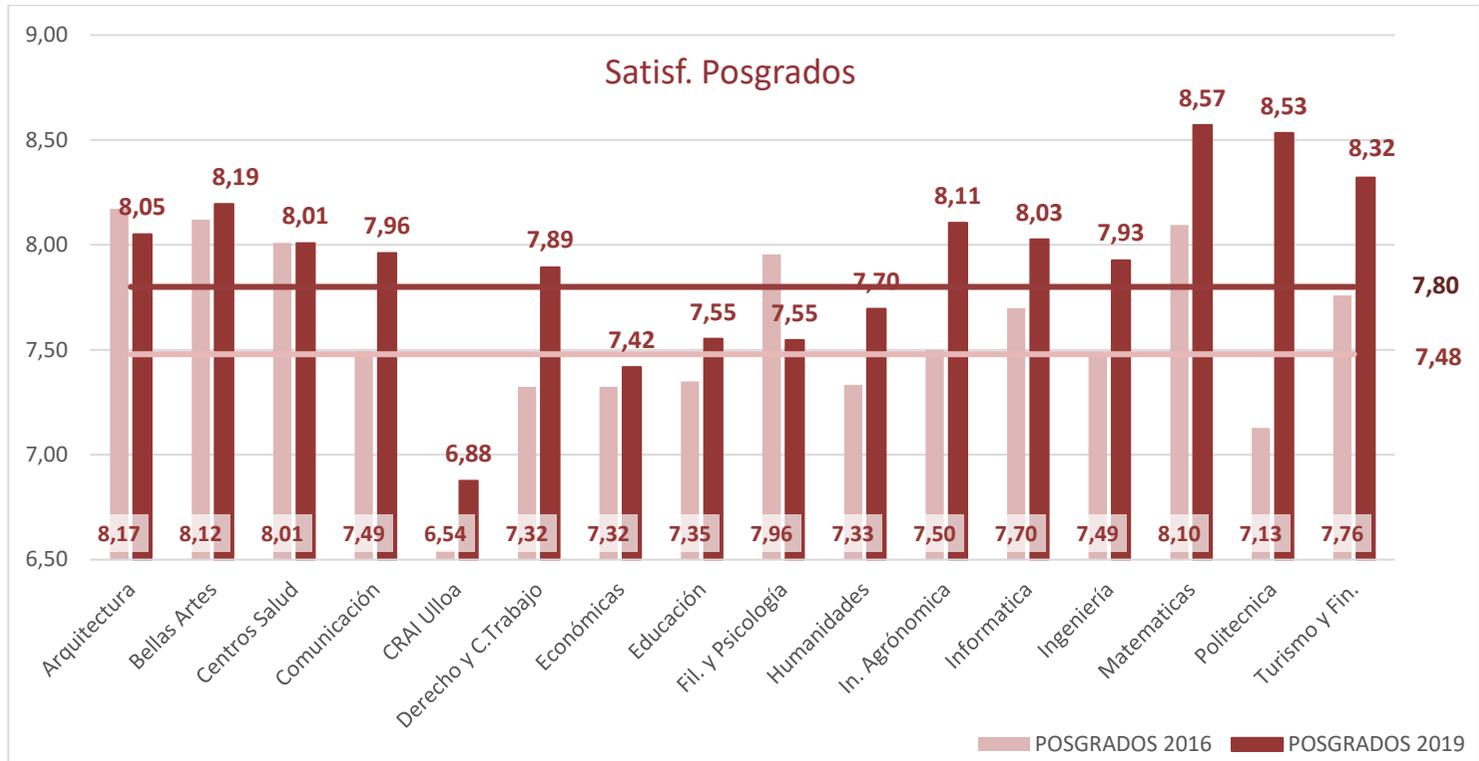


Tabla I. Análisis resultados Bibliotecas por Servicios

Bca/ Ítem	BUS	Arquitectura	Bellas Artes	Centros Salud	Comunicación	CRAI Ulloa	Derecho y C. Trabajo	Económicas	Educación	Fil. y Psicología	Humanidades	In. Agronómica	Informática	Ingeniería	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Fin.
1	8,44	8,68	8,43	8,70	8,27	8,08	8,31	8,38	8,25	8,40	8,29	8,79	8,83	8,40	8,76	8,72	8,84
2	8,46	8,77	8,67	8,74	8,64	7,98	8,27	8,45	8,32	8,27	8,39	8,89	8,78	8,37	8,72	8,39	8,95
3	8,08	8,37	8,48	8,35	8,31	7,83	7,96	7,94	7,91	8,22	7,32	8,42	8,76	8,01	8,59	8,04	8,75
4	7,57	7,84	6,95	7,17	8,32	8,00	8,06	6,98	7,94	7,72	7,04	5,37	8,30	8,06	8,06	5,44	7,61
5	7,20	7,72	7,86	6,10	8,03	7,41	7,69	6,63	7,49	7,43	6,78	5,09	7,93	7,33	7,70	6,13	7,67
6	7,91	8,06	7,86	8,31	8,27	7,95	8,04	7,16	8,12	7,75	7,23	6,68	8,52	7,97	8,53	7,80	8,05
7	7,42	6,65	7,77	7,99	7,82	7,68	7,71	7,18	7,47	7,40	7,30	7,40	7,69	6,98	8,30	6,53	7,86
8	8,04	8,06	8,33	8,36	7,98	7,58	8,16	7,17	7,83	8,28	8,07	8,89	8,35	8,02	8,83	8,19	8,18
9	7,85	8,16	8,33	8,37	7,55	7,35	7,77	7,30	7,64	7,98	7,90	8,73	8,21	7,65	8,54	7,60	7,77
10	7,92	8,10	8,19	8,35	7,62	7,40	7,92	7,40	7,99	8,12	7,87	8,76	8,12	7,83	8,38	7,79	7,80
11	7,53	7,89	7,90	8,05	7,40	7,10	7,69	6,69	7,56	7,29	7,20	8,33	7,85	7,43	8,00	7,55	7,88
12	7,50	7,78	8,00	7,76	7,73	6,88	7,42	6,98	7,46	7,47	7,13	7,72	7,73	7,61	8,17	7,77	8,09
13	8,05	8,30	8,57	8,39	8,09	7,53	8,05	7,67	7,97	7,93	7,77	8,53	8,37	8,06	8,44	8,24	8,40
14	7,84	8,30	8,06	8,25	7,83	7,67	7,79	7,77	7,42	7,70	7,78	8,57	7,94	7,30	7,69	8,13	8,35
15	8,19	8,54	8,43	8,50	8,40	7,62	8,49	7,49	8,02	8,50	8,13	8,84	8,60	7,98	8,33	8,02	8,36
16	7,96	8,40	8,37	8,46	7,83	7,39	7,96	7,27	7,89	8,00	7,81	8,35	8,26	7,79	8,27	8,03	8,20
17	7,59	7,94	7,90	8,28	7,42	7,28	7,37	7,38	7,61	7,19	7,25	8,37	7,84	7,27	7,94	7,71	7,91
18	7,80	8,42	8,41	8,27	7,67	7,34	7,62	7,64	7,52	7,63	7,58	8,86	7,86	7,64	7,54	7,82	8,23
19	8,11	8,48	8,43	8,31	8,26	7,81	8,24	7,56	7,94	7,92	8,11	8,89	8,35	7,98	8,11	8,00	8,50
20	8,22	8,49	8,33	8,57	8,33	7,85	8,31	7,86	8,14	8,17	7,99	8,68	8,54	8,11	8,56	8,04	8,50
21	8,31	8,59	8,60	8,78	8,70	7,39	8,30	7,60	8,10	8,57	8,28	8,63	8,50	8,33	8,25	8,21	8,20
22	8,44	8,60	9,00	8,79	8,91	8,02	7,96	8,13	8,32	8,46	8,19	8,63	8,94	8,43	7,43	8,56	8,79
23	8,12	8,38	8,50	8,54	8,82	7,51	8,40	6,81	8,04	8,00	7,20	8,75	8,78	8,26	8,50	8,56	8,08
Promedio	7,93	8,21	8,20	8,25	8,04	7,60	7,97	7,46	7,85	7,90	7,67	8,20	8,30	7,84	8,29	7,78	8,22

Tabla II. Análisis resultados Servicios por Biblioteca

Ítem / Bca	BUS	Arquitectura	Bellas Artes	Centros Salud	Comunicación	CRAI Ulloa	Derecho y C.Trabajo	Económicas	Educación	Fil. y Psicología	Humanidades	In. Agrónomica	Informática	Ingeniería	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Fin.
1	8,44	8,68	8,43	8,70	8,27	8,08	8,31	8,38	8,25	8,40	8,29	8,79	8,83	8,40	8,76	8,72	8,84
2	8,46	8,77	8,67	8,74	8,64	7,98	8,27	8,45	8,32	8,27	8,39	8,89	8,78	8,37	8,72	8,39	8,95
3	8,08	8,37	8,48	8,35	8,31	7,83	7,96	7,94	7,91	8,22	7,32	8,42	8,76	8,01	8,59	8,04	8,75
4	7,57	7,84	6,95	7,17	8,32	8,00	8,06	6,98	7,94	7,72	7,04	5,37	8,30	8,06	8,06	5,44	7,61
5	7,20	7,72	7,86	6,10	8,03	7,41	7,69	6,63	7,49	7,43	6,78	5,09	7,93	7,33	7,70	6,13	7,67
6	7,91	8,06	7,86	8,31	8,27	7,95	8,04	7,16	8,12	7,75	7,23	6,68	8,52	7,97	8,53	7,80	8,05
7	7,42	6,65	7,77	7,99	7,82	7,68	7,71	7,18	7,47	7,40	7,30	7,40	7,69	6,98	8,30	6,53	7,86
8	8,04	8,06	8,33	8,36	7,98	7,58	8,16	7,17	7,83	8,28	8,07	8,89	8,35	8,02	8,83	8,19	8,18
9	7,85	8,16	8,33	8,37	7,55	7,35	7,77	7,30	7,64	7,98	7,90	8,73	8,21	7,65	8,54	7,60	7,77
10	7,92	8,10	8,19	8,35	7,62	7,40	7,92	7,40	7,99	8,12	7,87	8,76	8,12	7,83	8,38	7,79	7,80
11	7,53	7,89	7,90	8,05	7,40	7,10	7,69	6,69	7,56	7,29	7,20	8,33	7,85	7,43	8,00	7,55	7,88
12	7,50	7,78	8,00	7,76	7,73	6,88	7,42	6,98	7,46	7,47	7,13	7,72	7,73	7,61	8,17	7,77	8,09
13	8,05	8,30	8,57	8,39	8,09	7,53	8,05	7,67	7,97	7,93	7,77	8,53	8,37	8,06	8,44	8,24	8,40
14	7,84	8,30	8,06	8,25	7,83	7,67	7,79	7,77	7,42	7,70	7,78	8,57	7,94	7,30	7,69	8,13	8,35
15	8,19	8,54	8,43	8,50	8,40	7,62	8,49	7,49	8,02	8,50	8,13	8,84	8,60	7,98	8,33	8,02	8,36
16	7,96	8,40	8,37	8,46	7,83	7,39	7,96	7,27	7,89	8,00	7,81	8,35	8,26	7,79	8,27	8,03	8,20
17	7,59	7,94	7,90	8,28	7,42	7,28	7,37	7,38	7,61	7,19	7,25	8,37	7,84	7,27	7,94	7,71	7,91
18	7,80	8,42	8,41	8,27	7,67	7,34	7,62	7,64	7,52	7,63	7,58	8,86	7,86	7,64	7,54	7,82	8,23
19	8,11	8,48	8,43	8,31	8,26	7,81	8,24	7,56	7,94	7,92	8,11	8,89	8,35	7,98	8,11	8,00	8,50
20	8,22	8,49	8,33	8,57	8,33	7,85	8,31	7,86	8,14	8,17	7,99	8,68	8,54	8,11	8,56	8,04	8,50
21	8,31	8,59	8,60	8,78	8,70	7,39	8,30	7,60	8,10	8,57	8,28	8,63	8,50	8,33	8,25	8,21	8,20
22	8,44	8,60	9,00	8,79	8,91	8,02	7,96	8,13	8,32	8,46	8,19	8,63	8,94	8,43	7,43	8,56	8,79
23	8,12	8,38	8,50	8,54	8,82	7,51	8,40	6,81	8,04	8,00	7,20	8,75	8,78	8,26	8,50	8,56	8,08
Promedio	7,93	8,21	8,2	8,25	8,04	7,6	7,97	7,46	7,85	7,9	7,67	8,2	8,3	7,84	8,29	7,78	8,22

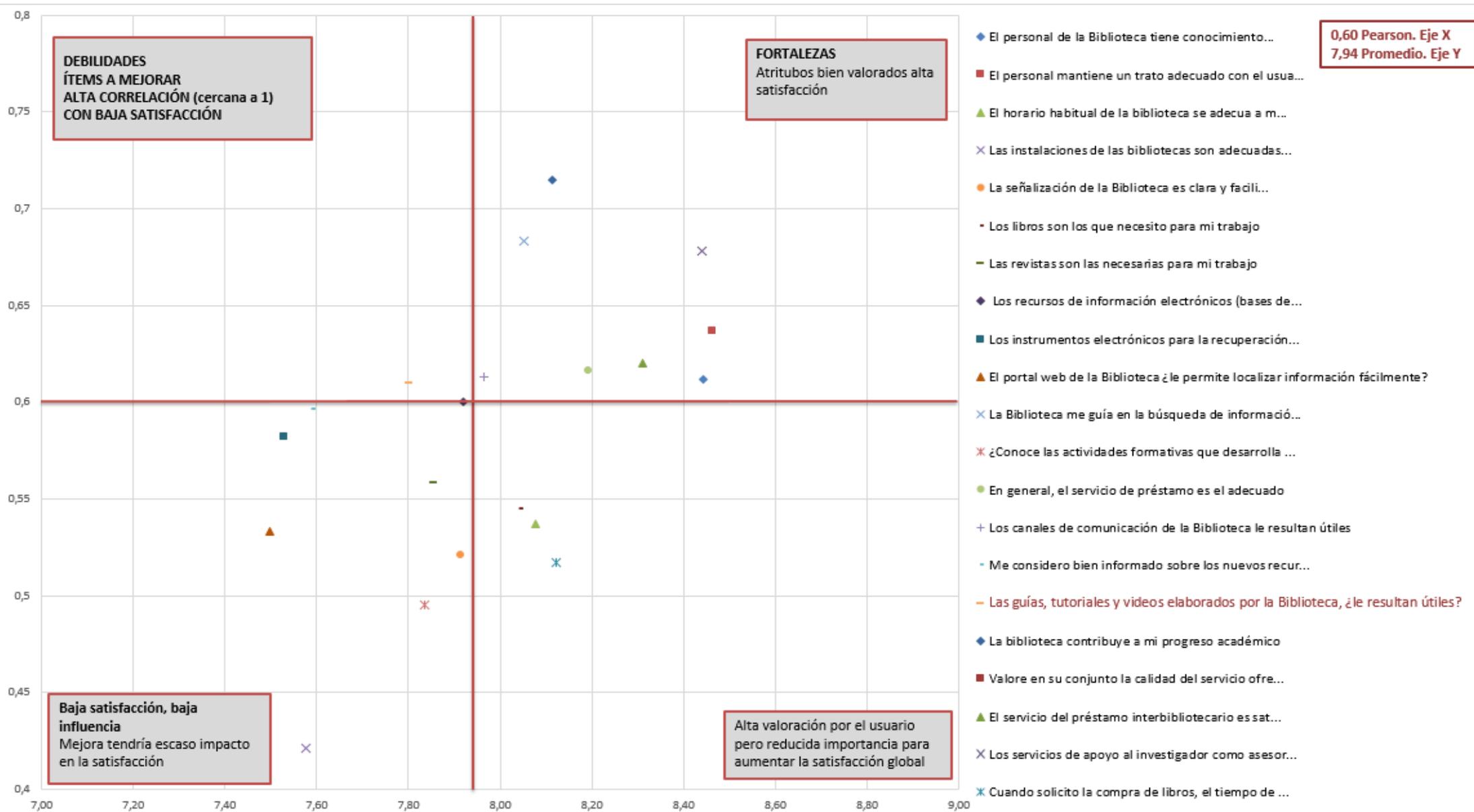
### Análisis Resultados Tipo de usuario/Biblioteca

Grado	BUS	Arquitectura	Bellas Artes	Centros Salud	Comunicación	CRAI Ulloa	Derecho y C. Trabajo	Económicas	Educación	Fil. y Psicología	Humanidades	In. Agronómica	Informática	Ingeniería	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Fin.
1	8,23	8,27	7,63	8,31	8,05	8,33	8,00	8,21	7,85	8,64	8,00	8,57	8,68	8,03	8,67	8,41	8,81
2	8,23	8,41	8,25	8,38	8,67	8,15	7,86	8,20	7,88	8,71	8,03	8,86	8,74	7,87	8,71	7,91	8,92
3	7,82	8,00	7,88	7,56	8,10	7,85	7,81	7,53	7,88	8,43	7,34	7,43	8,74	7,42	8,43	7,27	8,69
4	7,26	7,32	6,63	5,94	8,10	8,15	8,05	6,67	7,91	8,00	6,89	5,00	7,89	7,49	8,00	4,55	7,58
5	7,13	7,64	7,88	5,94	8,00	7,77	7,64	6,47	7,79	7,57	6,82	5,71	7,63	6,74	7,43	5,14	7,69
6	7,77	7,68	7,63	7,97	8,10	8,36	7,95	7,17	8,18	8,21	7,09	6,00	8,26	7,61	8,71	7,10	7,77
7	7,36	6,32	8,14	7,77	7,76	7,97	7,80	7,00	7,76	7,79	7,09	7,83	7,78	6,24	8,14	5,82	7,84
8	7,98	8,27	8,13	7,83	7,81	7,71	8,23	7,10	7,81	8,79	8,24	8,83	8,42	7,71	8,57	7,79	8,27
9	7,63	8,18	8,60	7,72	7,53	7,41	7,52	7,67	7,45	8,20	8,00	8,25	7,80	6,47	8,67	6,67	7,94
10	7,72	7,99	7,88	7,81	7,21	7,61	7,89	7,50	7,97	8,23	7,64	8,50	8,00	7,36	8,50	6,67	8,08
11	7,44	7,33	8,14	7,50	6,79	7,53	7,94	6,83	7,71	7,71	7,39	7,67	7,79	7,00	8,00	6,53	7,91
12	7,49	7,64	7,71	7,14	7,19	7,53	7,59	6,87	7,79	8,43	7,67	6,17	7,50	7,06	8,57	7,50	7,88
13	7,91	7,82	8,38	7,83	7,67	8,00	8,10	7,34	7,94	8,50	7,78	8,14	8,21	7,39	8,71	7,90	8,40
14	7,24	7,43	6,50	7,29	7,45	7,63	7,74	7,17	6,96	8,18	7,37	8,67	6,00	5,89	6,75	7,31	8,15
15	8,01	8,05	7,75	8,19	8,10	8,08	8,43	7,10	7,91	8,79	8,00	8,71	8,50	7,47	8,14	7,73	8,31
16	7,40	7,33	7,57	7,96	7,17	6,95	7,73	6,50	7,58	7,91	7,21	7,40	7,87	6,75	8,25	7,42	7,68
17	6,89	6,81	6,88	7,75	6,60	7,09	6,86	6,28	7,16	7,07	6,53	7,43	7,06	6,06	7,17	7,05	7,36
18	7,18	7,64	8,00	7,69	6,94	6,79	7,43	6,95	7,23	7,50	7,11	9,00	7,08	5,95	6,50	6,69	7,89
19	7,81	7,76	8,13	7,84	7,80	8,30	7,88	7,17	7,67	8,36	7,53	8,86	8,00	7,36	8,00	7,29	8,46
20	7,97	8,14	7,88	8,16	8,10	8,05	8,05	7,63	7,94	8,57	7,64	8,43	8,42	7,55	8,14	7,32	8,54
Promedio	7,93	8,21	8,20	8,25	8,04	7,60	7,97	7,46	7,85	7,90	7,67	8,20	8,30	7,84	8,29	7,78	8,22

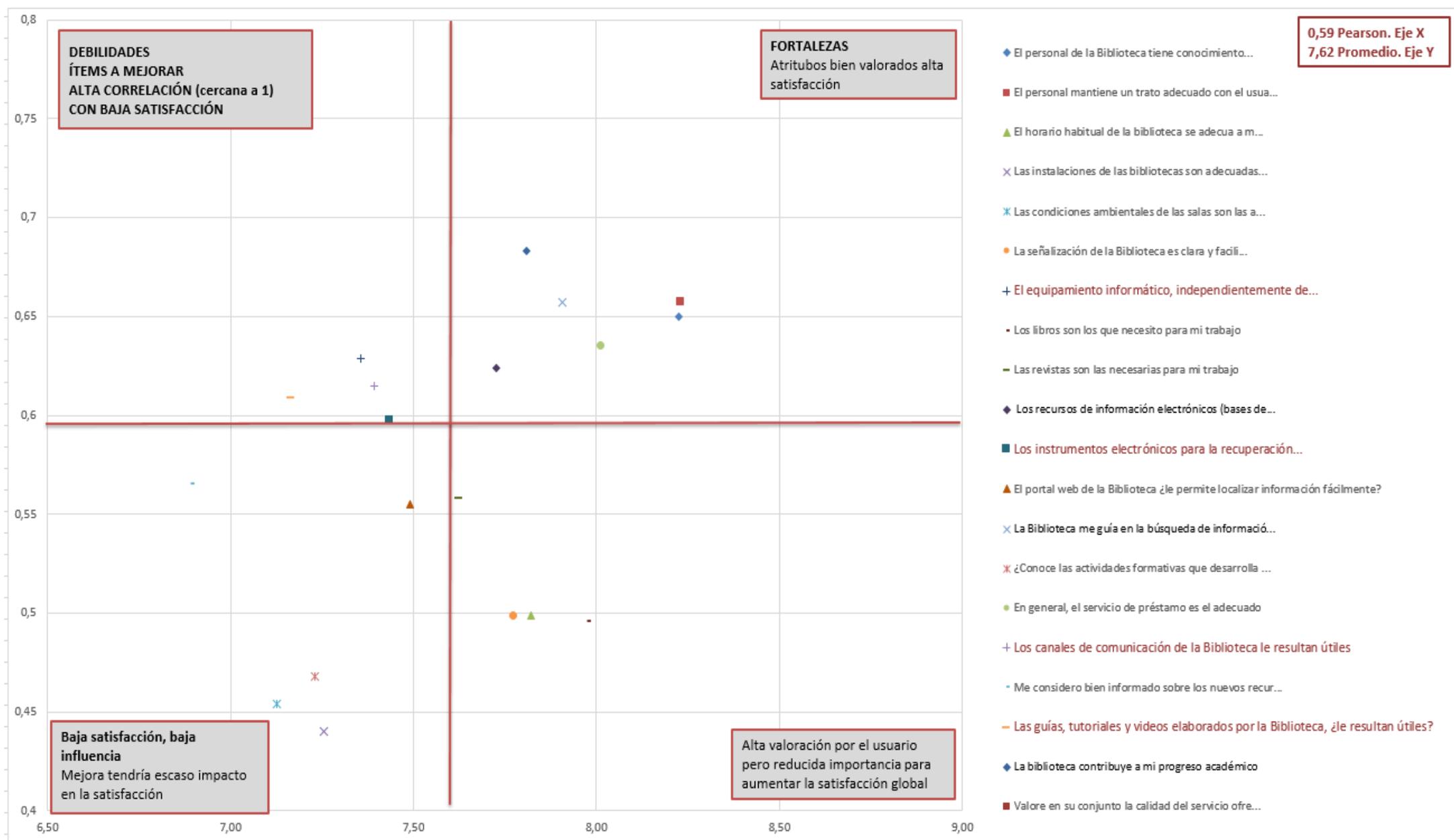
Posgrado	BUS	Arquitectura	Bellas Artes	Centros Salud	Comunicación	CRAI Ulloa	Derecho y C. Trabajo	Económicas	Educación	Fil. y Psicología	Humanidades	In. Agronómica	Informática	Ingeniería	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Fin.
1	8,42	8,80	9,00	8,71	8,15	7,15	8,64	8,56	8,31	8,16	8,42	9,00	8,78	8,52	9,00	9,00	8,75
2	8,41	8,84	9,00	8,74	8,31	6,77	8,54	8,56	8,43	7,84	8,60	9,00	8,67	8,50	8,67	8,75	9,00
3	7,88	8,16	8,83	8,34	8,38	6,92	7,71	8,25	7,51	7,84	7,19	9,00	9,00	8,03	9,00	8,63	8,75
4	7,44	7,60	6,83	6,16	8,33	7,16	8,07	6,69	7,61	7,50	7,12	4,25	8,67	8,23	8,67	6,13	8,25
5	7,28	7,80	7,83	6,24	8,08	8,64	7,75	6,94	7,24	7,38	6,75	4,00	8,56	7,67	8,33	8,88	7,50
6	7,70	7,84	7,83	8,16	8,15	7,23	8,14	5,94	7,80	7,44	7,09	7,00	8,56	8,00	8,67	9,00	8,25
7	7,48	6,92	7,33	8,16	7,92	7,27	7,58	7,53	7,23	7,23	7,43	6,75	7,50	7,40	8,67	8,50	8,00
8	7,89	7,52	8,17	8,31	7,62	6,84	8,11	7,06	7,50	8,06	8,13	8,75	7,89	8,05	9,00	9,00	8,25
9	7,87	8,00	8,33	8,39	7,36	6,76	7,88	7,13	7,41	7,93	8,14	8,75	8,25	7,86	9,00	8,71	8,00
10	7,91	7,96	7,83	8,28	7,83	6,92	8,18	7,35	7,58	8,06	8,10	8,75	7,78	7,88	9,00	8,86	8,00
11	7,33	7,86	7,83	7,86	7,75	6,04	7,46	5,78	7,21	7,10	7,38	8,75	7,44	7,48	8,67	8,29	8,00
12	7,31	7,88	7,67	7,41	8,15	5,63	7,25	6,94	7,08	7,09	7,12	8,25	7,44	7,75	9,00	8,25	8,75
13	8,00	8,35	8,33	8,32	8,15	6,56	8,04	7,82	7,74	7,78	8,02	9,00	8,11	8,28	9,00	8,63	8,75
14	7,61	8,05	9,00	8,05	7,00	6,92	7,48	8,06	7,32	6,95	7,61	8,25	7,71	7,52	7,33	9,00	8,00
15	8,16	8,60	8,83	8,41	8,38	7,16	8,46	7,83	7,82	8,22	8,12	9,00	8,44	8,12	8,67	8,25	8,50
16	7,85	8,41	8,60	8,41	7,92	6,59	7,73	7,18	7,68	7,65	7,80	8,50	7,67	7,92	7,67	9,00	8,60
17	7,43	7,57	8,40	8,11	7,50	6,56	7,31	7,88	7,45	6,59	7,27	9,00	7,33	7,44	7,33	8,00	8,00
18	7,77	8,67	8,40	8,11	7,86	6,67	7,29	8,06	7,19	7,32	7,82	9,00	7,14	8,05	8,50	9,00	9,00
19	8,07	8,58	8,33	8,18	8,33	6,96	8,57	7,88	7,71	7,56	8,31	9,00	8,00	8,17	8,67	8,50	8,25
20	8,16	8,36	8,33	8,53	8,23	7,04	8,43	8,06	7,98	7,84	8,21	9,00	8,33	8,26	9,00	8,75	8,25
Promedio	7,80	8,09	8,24	8,04	7,97	6,89	7,93	7,48	7,59	7,58	7,73	8,15	8,06	7,96	8,59	8,56	8,34

PDI	BUS	Arquitectura	Bellas Artes	Centros Salud	Comunicación	CRAI Ulloa	Derecho y C. Trabajo	Económicas	Educación	Fil. y Psicología	Humanidades	In. Agronómica	Informática	Ingeniería	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Fin.
1	<b>8,70</b>	8,86	8,86	8,91	8,82	8,43	8,46	8,47	8,68	8,71	8,39	8,88	9,00	8,56	8,75	9,00	8,93
2	<b>8,77</b>	8,94	8,86	8,95	9,00	8,53	8,70	8,76	8,72	8,79	8,45	8,88	8,89	8,67	8,75	8,88	9,00
3	<b>8,56</b>	8,74	8,86	8,81	8,64	8,34	8,52	8,38	8,63	8,86	7,53	9,00	8,67	8,65	8,57	8,81	8,86
4	<b>8,06</b>	8,35	7,43	8,54	8,73	8,34	8,08	7,88	8,52	7,93	7,10	6,25	8,56	8,34	7,86	6,40	7,50
Ítem solo para alumnos																	
6	<b>8,28</b>	8,47	8,14	8,59	8,73	8,02	8,09	8,38	8,56	8,00	7,66	7,13	8,78	8,32	8,29	8,13	8,50
Ítem solo para alumnos																	
8	<b>8,27</b>	8,31	8,71	8,67	8,73	7,89	8,13	7,41	8,42	8,29	7,77	9,00	8,50	8,31	9,00	8,25	8,00
9	<b>8,02</b>	8,24	8,14	8,65	7,80	7,63	8,05	7,00	8,12	7,93	7,43	9,00	8,44	8,03	8,38	7,81	7,50
10	<b>8,11</b>	8,38	8,86	8,64	8,09	7,51	7,62	7,29	8,68	8,14	7,74	9,00	8,39	8,11	8,13	8,38	7,21
11	<b>7,81</b>	8,21	7,71	8,43	8,09	7,44	7,59	7,41	7,96	7,29	6,71	8,63	8,11	7,65	7,75	8,19	7,79
12	<b>7,69</b>	7,80	8,67	8,32	8,27	7,11	7,35	7,24	7,64	7,36	6,52	8,63	8,11	7,89	7,50	7,88	8,29
13	<b>8,26</b>	8,57	9,00	8,72	8,82	7,75	8,00	8,00	8,36	7,71	7,32	8,63	8,67	8,37	8,00	8,50	8,29
14	<b>8,50</b>	8,82	8,71	8,76	8,73	8,20	8,19	8,31	8,08	8,46	8,29	8,71	8,82	8,42	8,50	8,54	8,71
15	<b>8,42</b>	8,80	8,86	8,73	9,00	7,50	8,63	7,82	8,48	8,86	8,29	8,88	8,78	8,25	8,38	8,31	8,43
16	<b>8,53</b>	8,76	9,00	8,72	8,82	7,98	8,67	8,38	8,54	8,57	8,29	8,88	8,89	8,36	8,50	8,44	8,86
17	<b>8,44</b>	8,83	8,71	8,65	8,82	7,80	8,33	8,53	8,40	8,57	7,97	8,88	8,83	8,26	8,86	8,44	8,80
18	<b>8,33</b>	8,58	8,71	8,66	8,70	7,97	8,31	8,13	8,28	8,33	7,57	8,71	8,67	8,29	7,86	8,33	8,50
19	<b>8,48</b>	8,83	8,86	8,66	9,00	7,91	8,48	7,94	8,68	8,29	8,45	8,86	8,89	8,26	8,00	8,69	8,64
20	8,54	8,80	8,86	8,83	8,91	8,15	8,63	8,06	8,68	8,50	8,03	8,75	8,78	8,42	8,75	8,69	8,50
21	<b>8,31</b>	8,59	8,60	8,78	8,70	7,39	8,30	7,60	8,10	8,57	8,28	8,63	8,50	8,33	8,25	8,21	8,20
22	<b>8,44</b>	8,60	9,00	8,79	8,91	8,02	7,96	8,13	8,32	8,46	8,19	8,63	8,94	8,43	7,43	8,56	8,79
23	<b>8,12</b>	8,38	8,50	8,54	8,82	7,51	8,40	6,81	8,04	8,00	7,20	8,75	8,78	8,26	8,50	8,56	8,08
<b>Promedio</b>	<b>8,31</b>	8,59	8,60	8,78	8,70	7,39	8,30	7,60	8,10	8,57	8,28	8,63	8,50	8,33	8,25	8,21	8,20

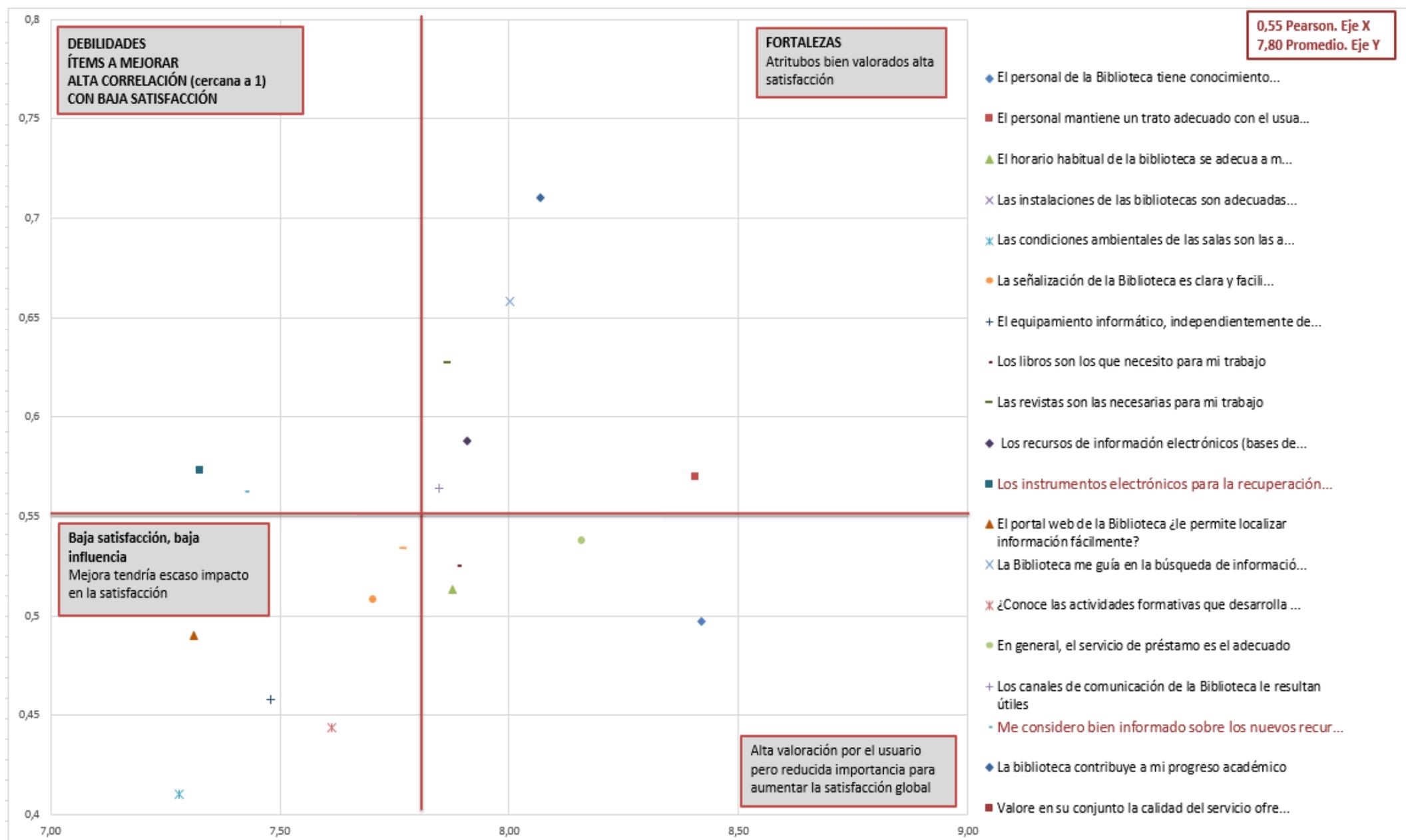
GRÁFICAS DE CORRELACIÓN .RESULTADOS GLOBALES



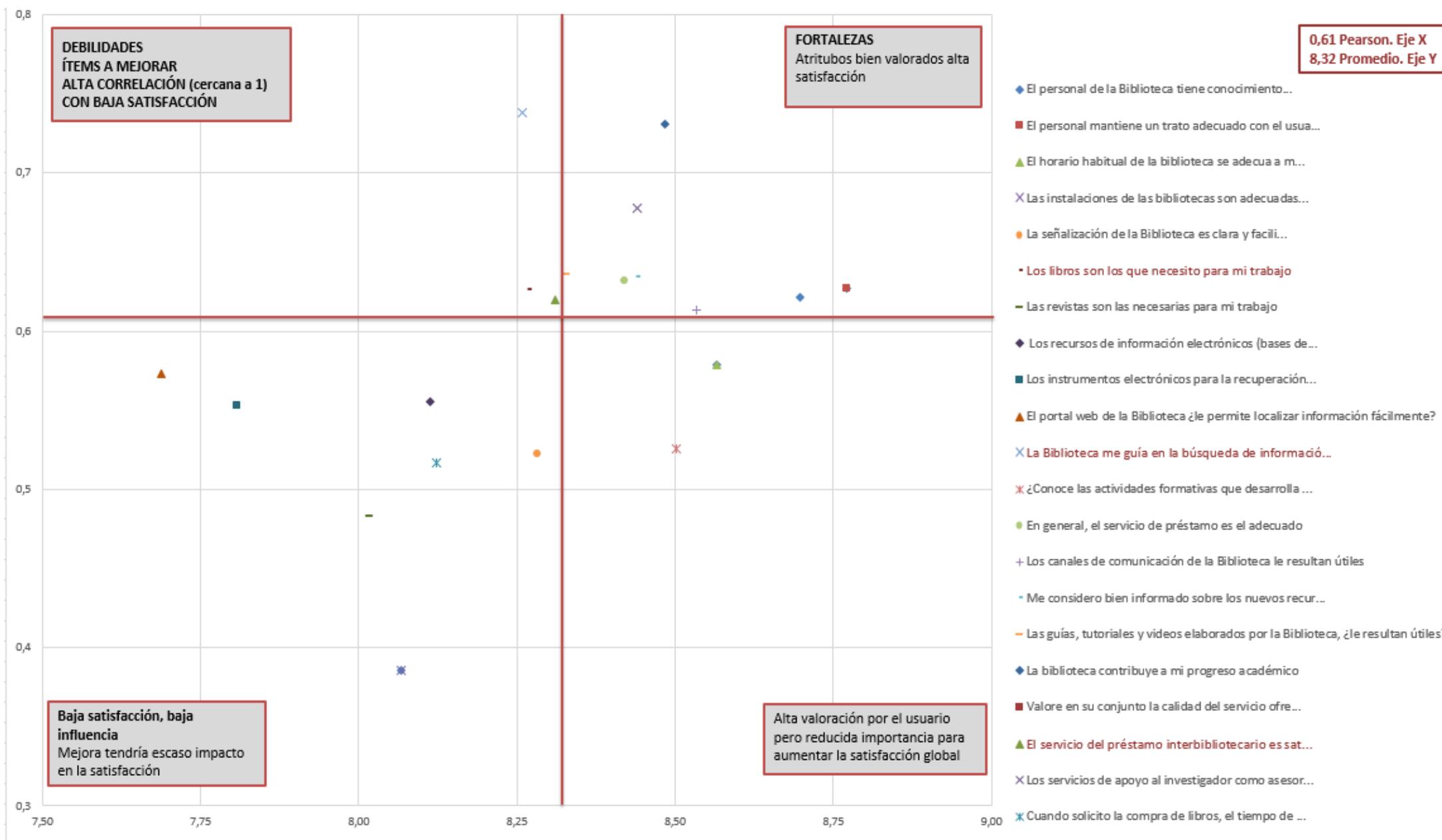
Alumnos de GRADO



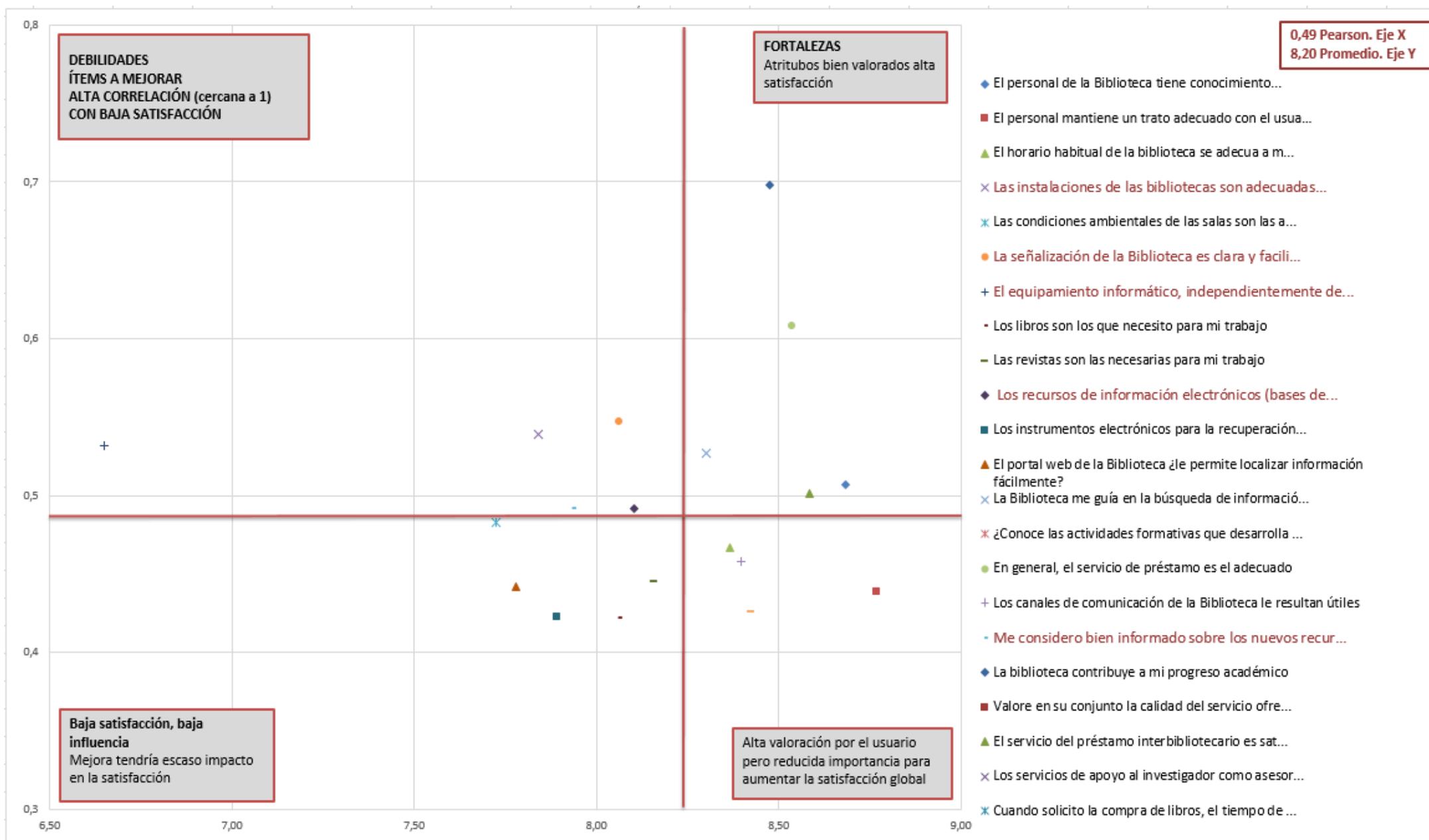
### Alumnos de POSGRADO



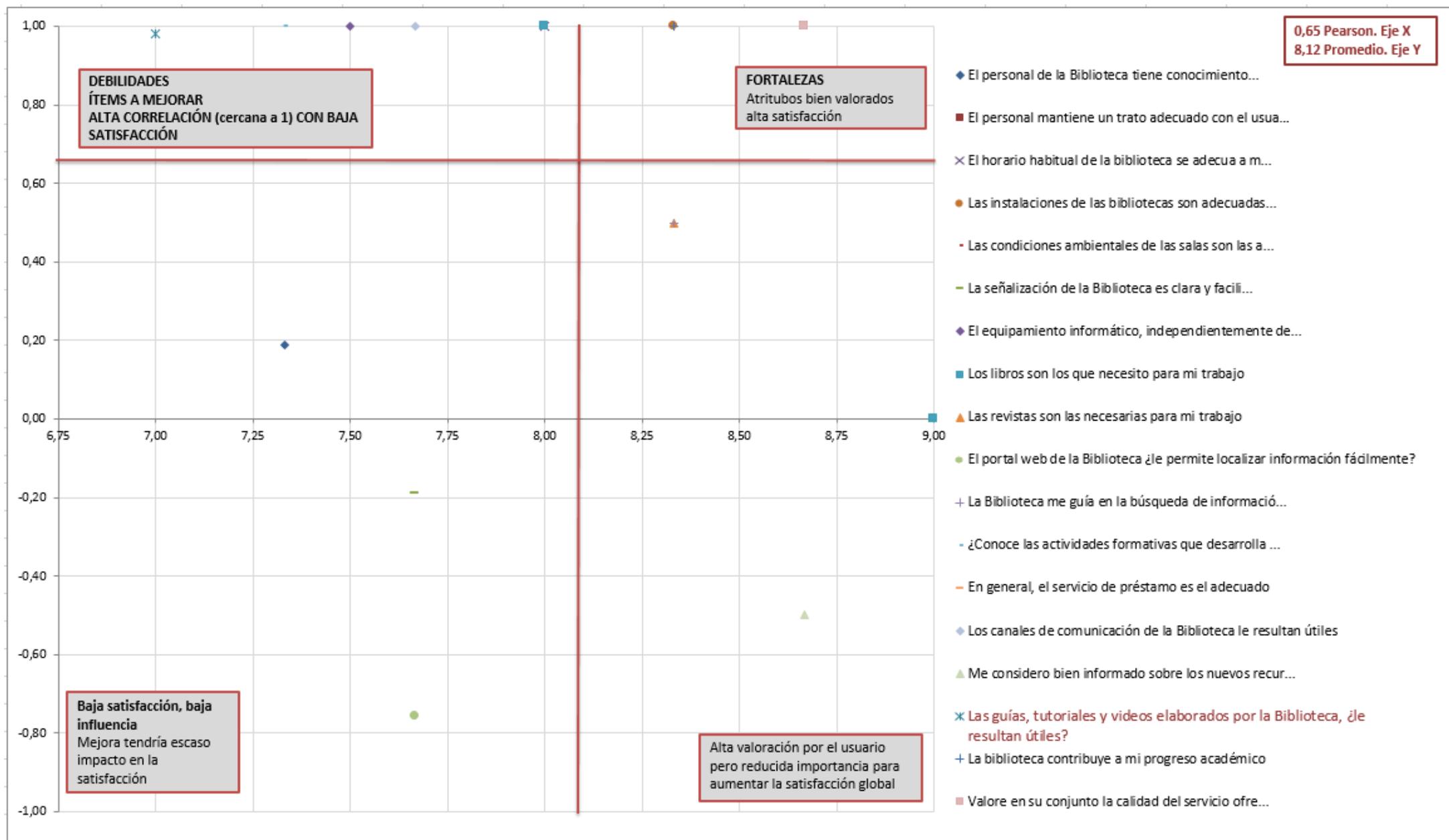
PDI



## ARQUITECTURA



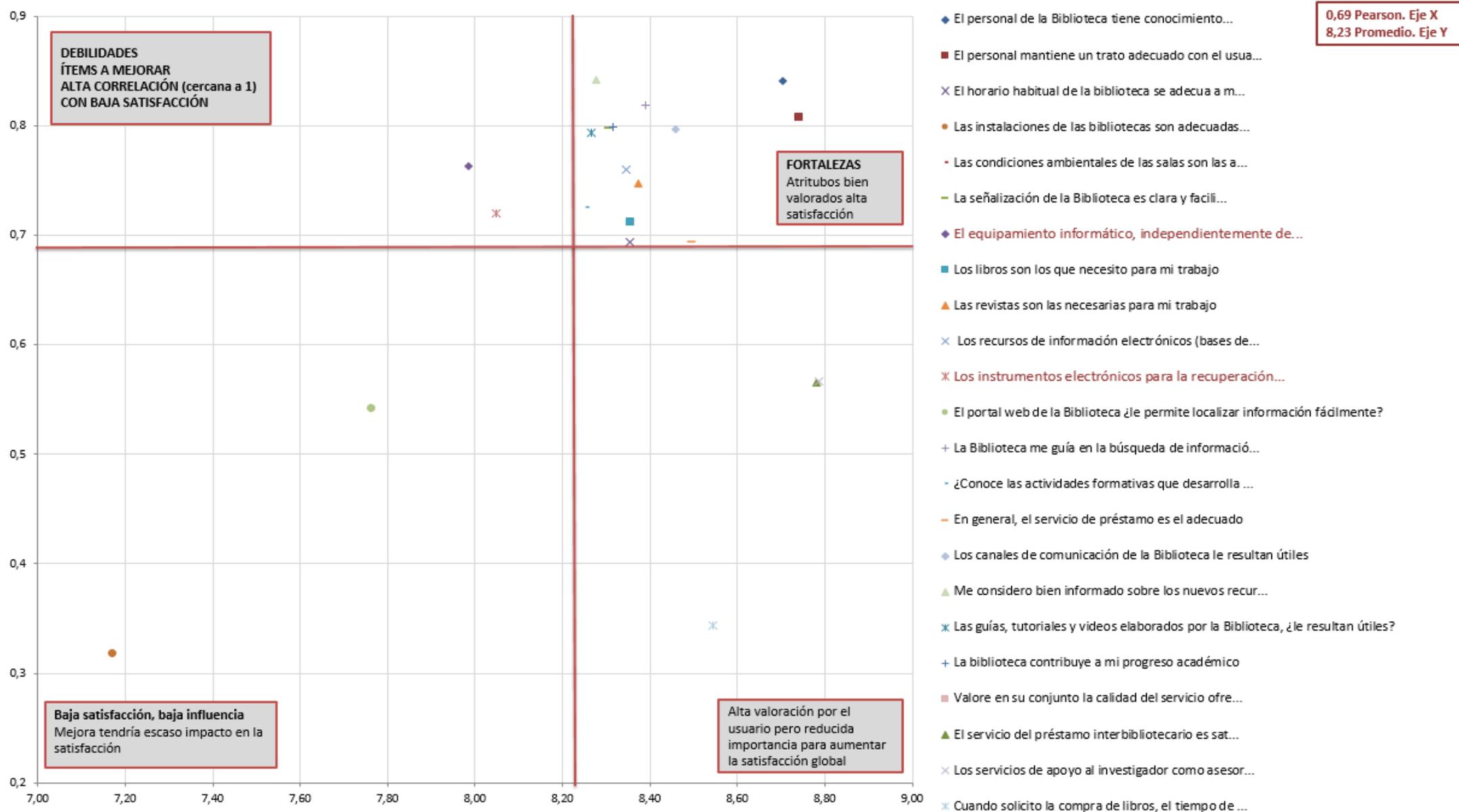
BIBLIOTECA RECTOR MACHADO Y NÚÑEZ



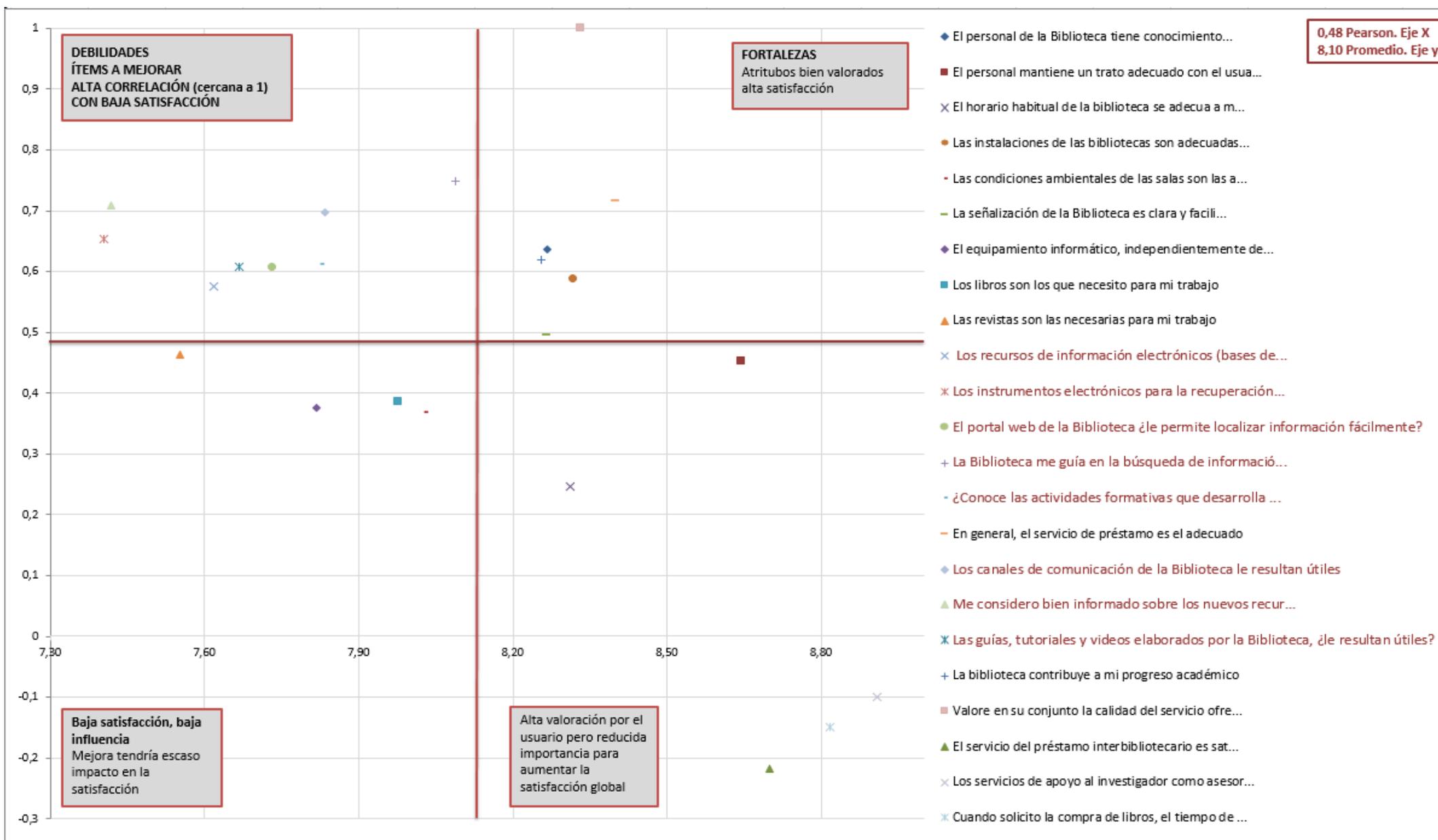
BELLAS ARTES



## CENTROS DE LA SALUD



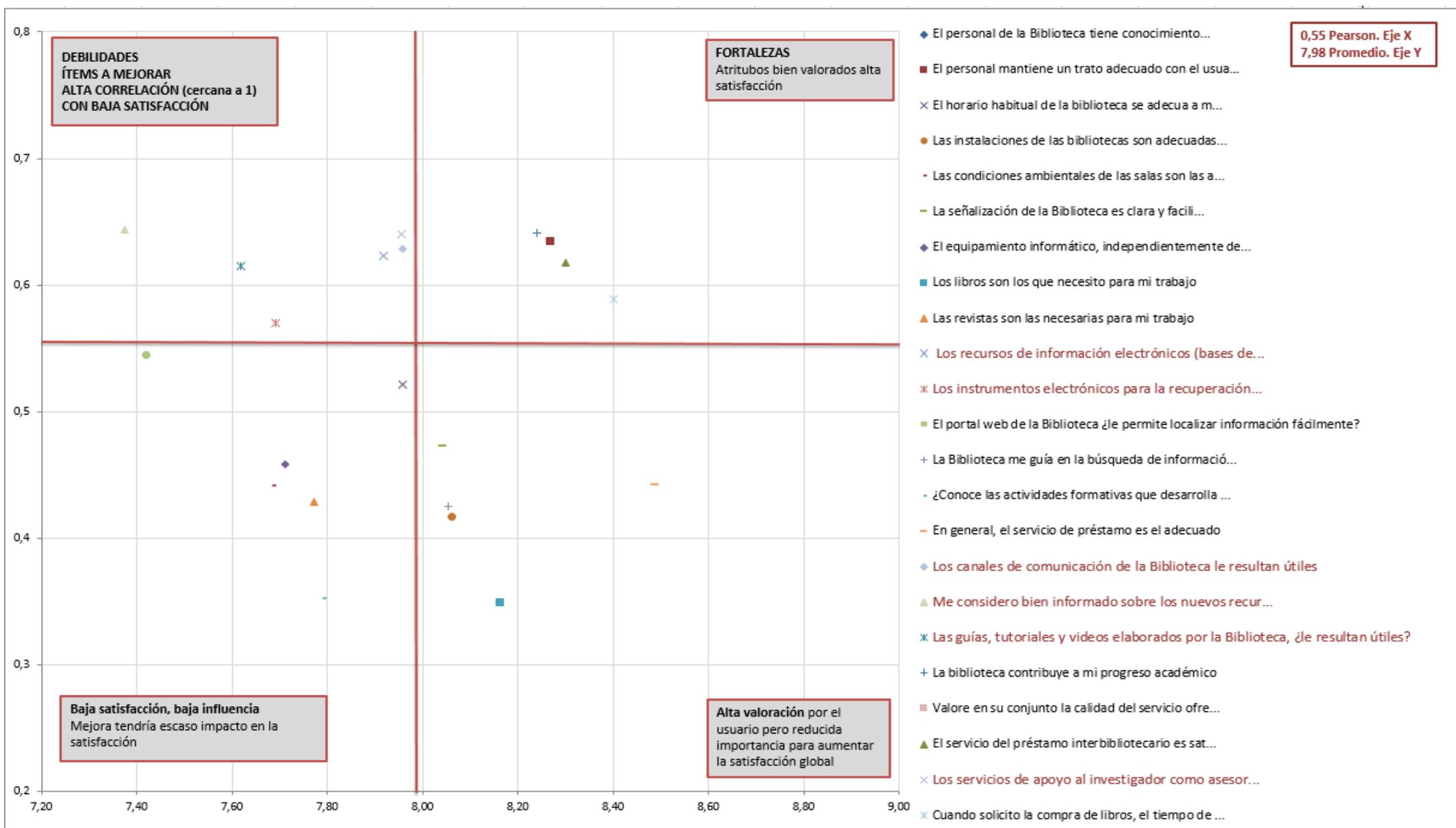
COMUNICACIÓN



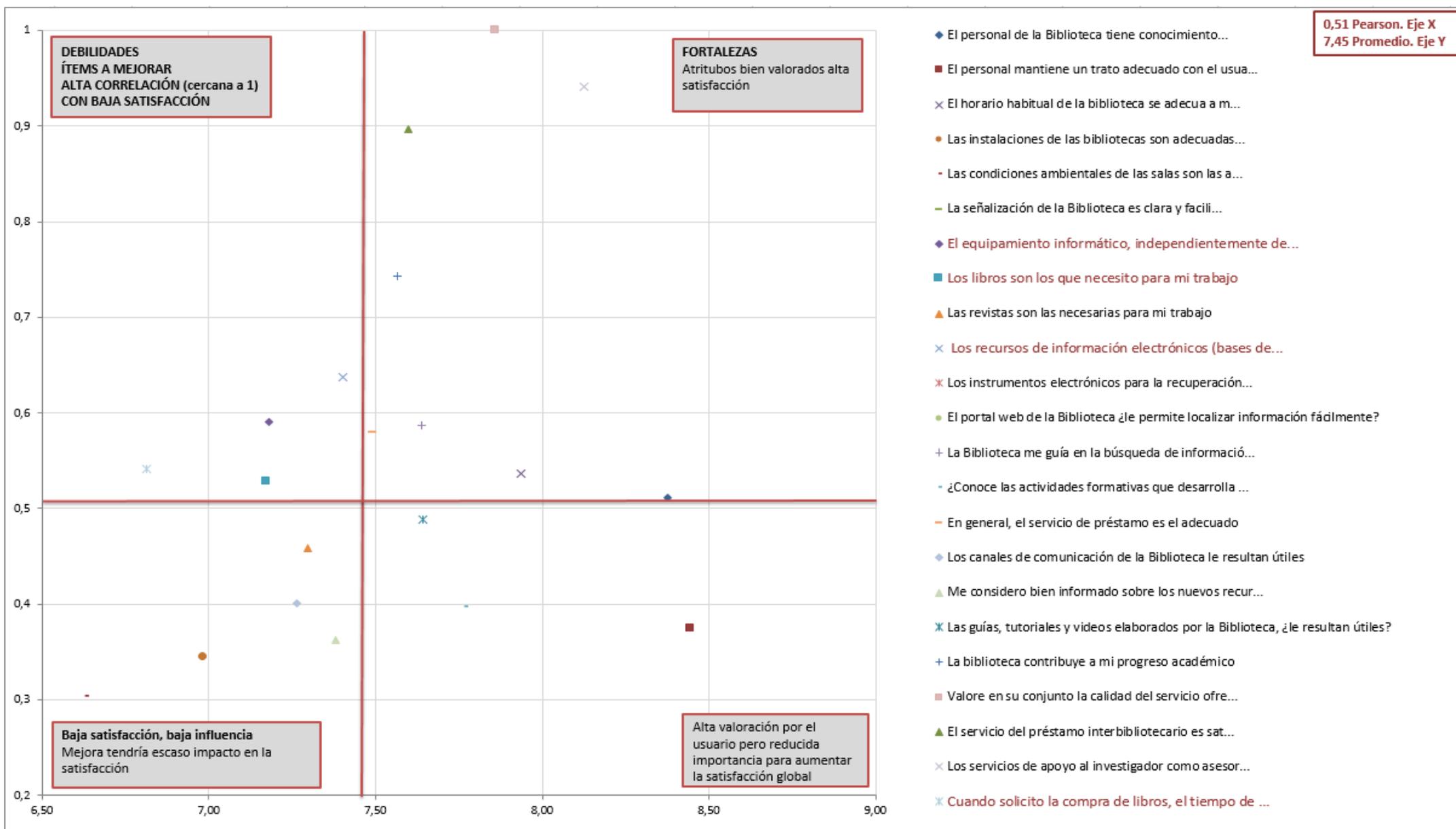
CRAI ULLOA



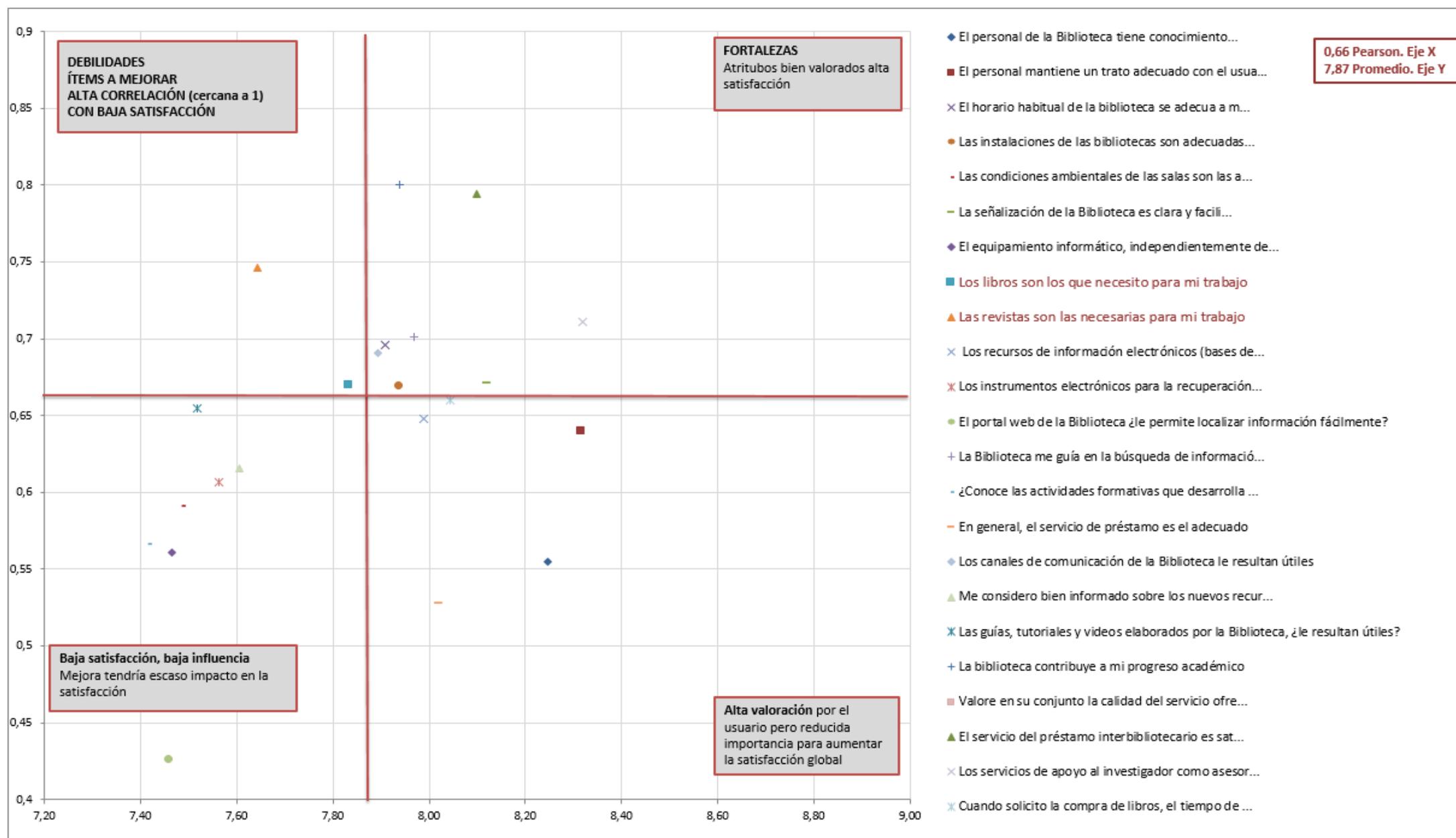
DERECHO Y C. TRABAJO



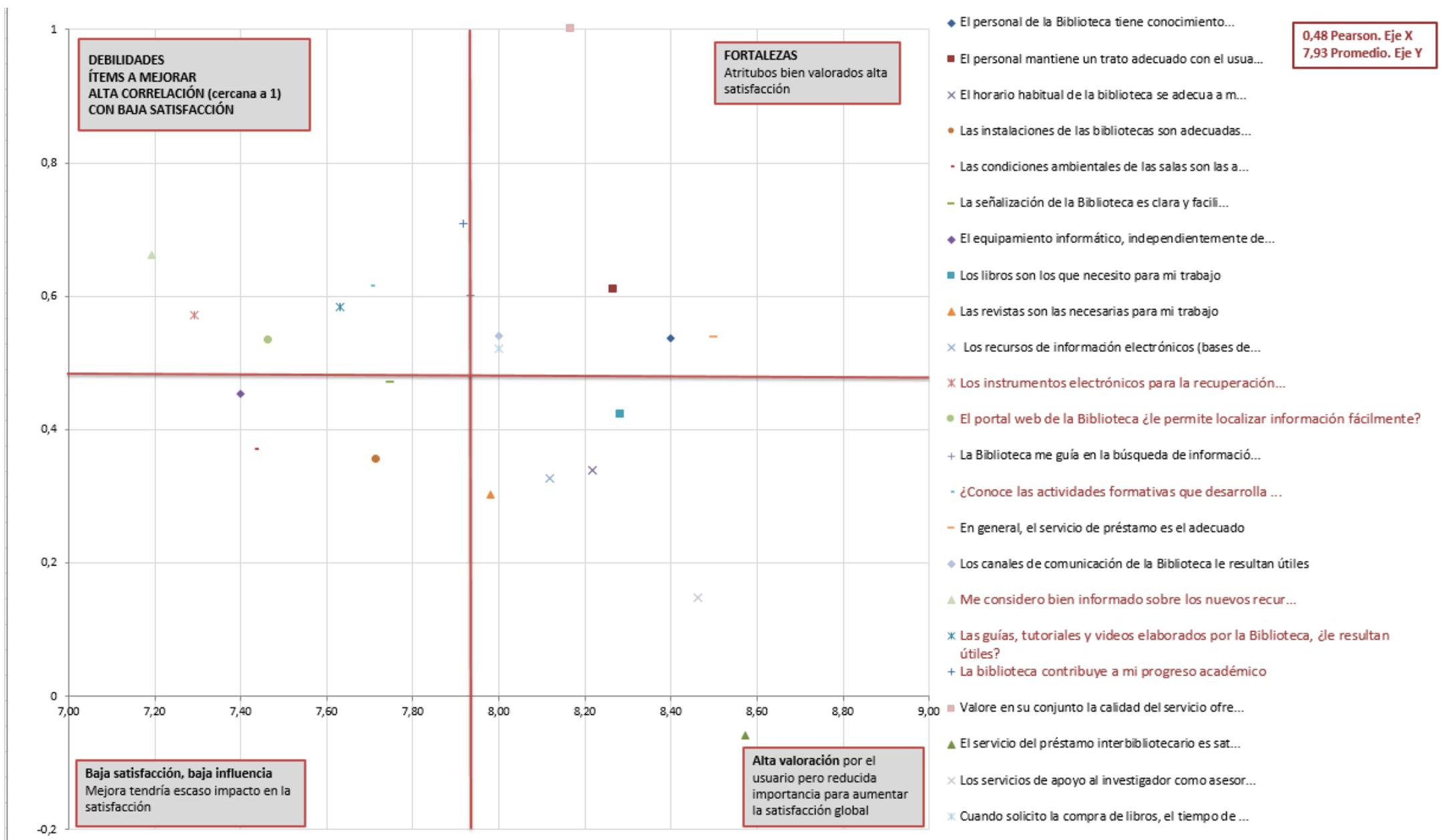
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES



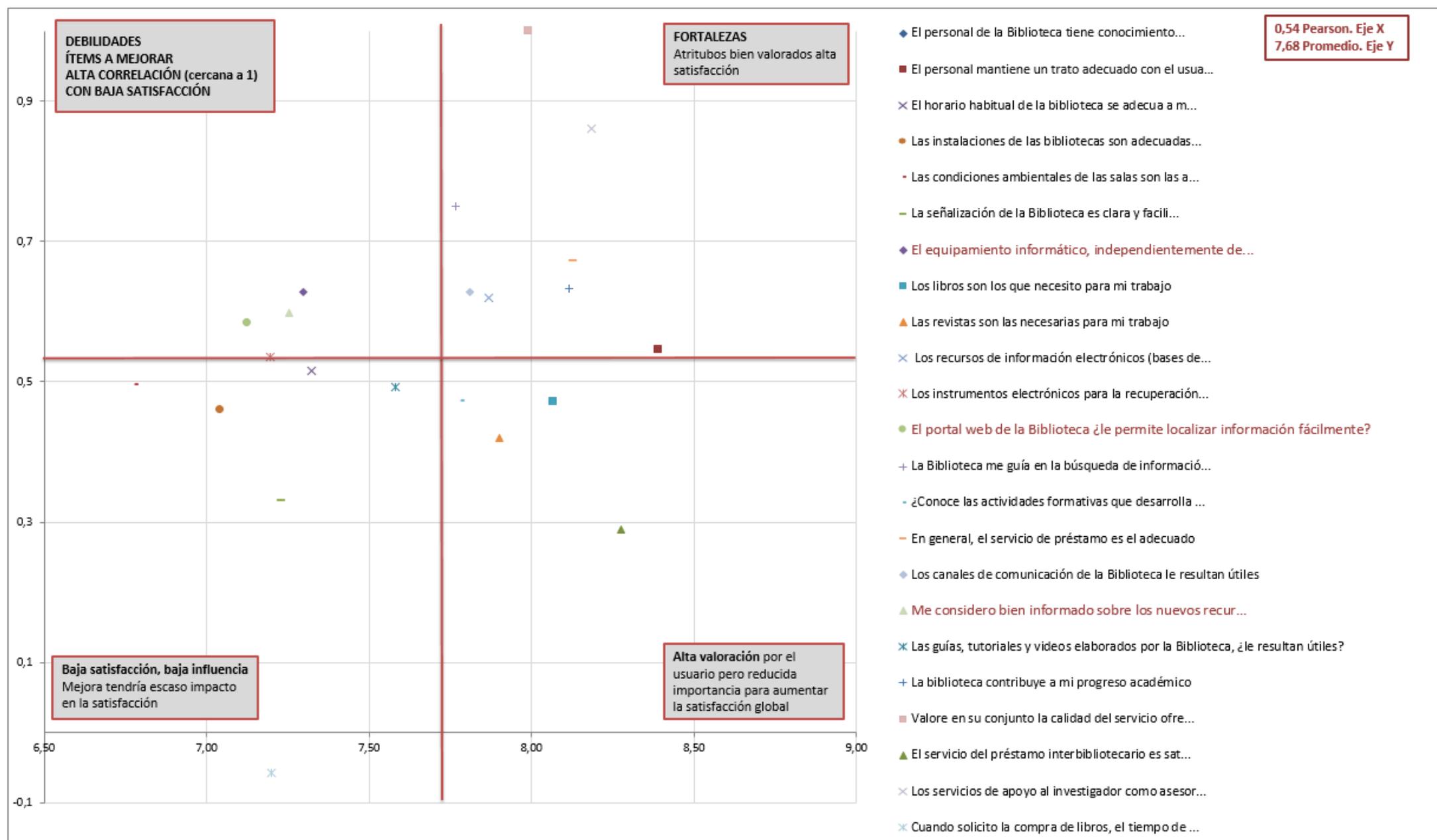
## EDUCACIÓN



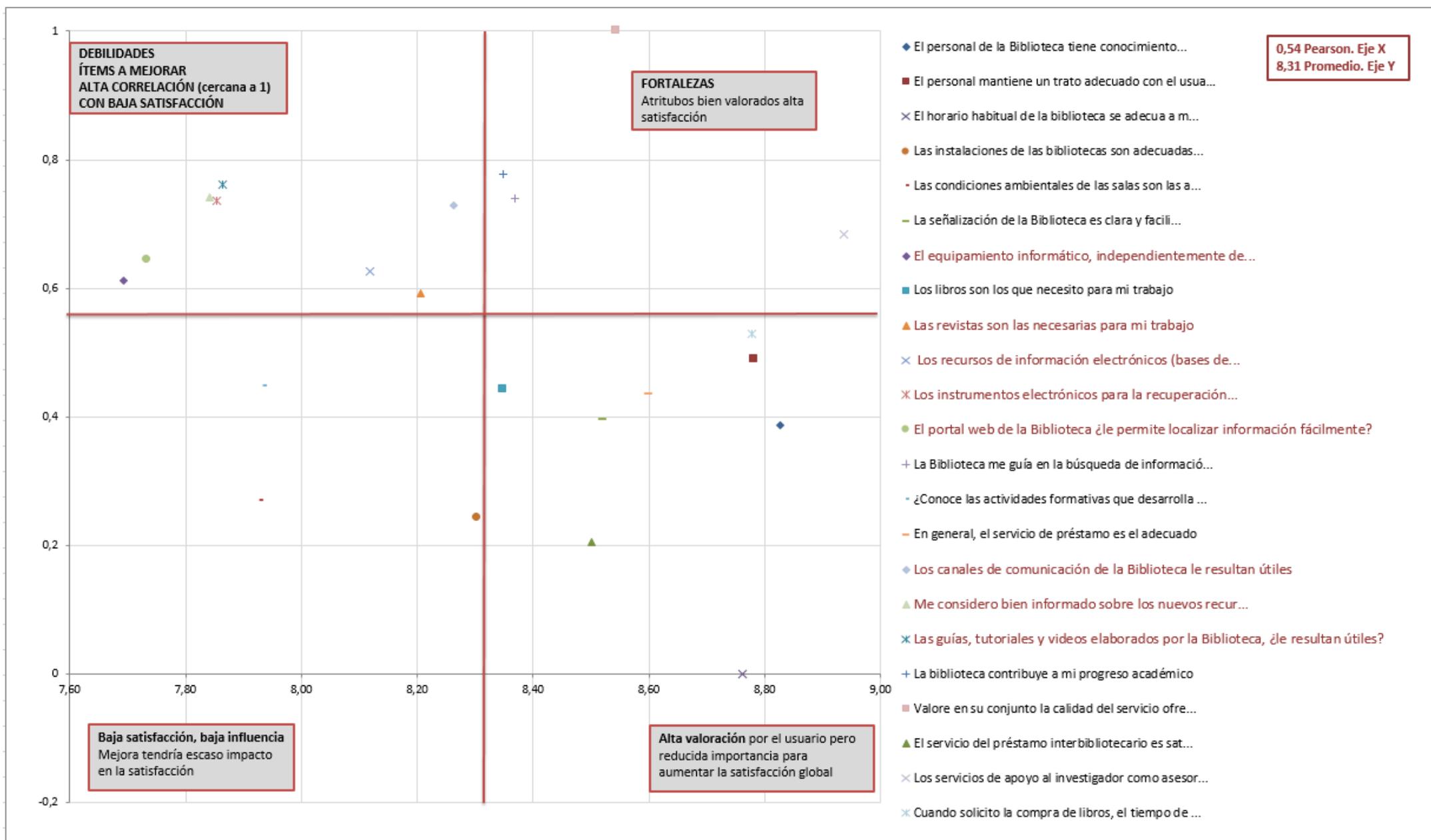
FILOSOFÍA Y PSICOLOGÍA



## HUMANIDADES



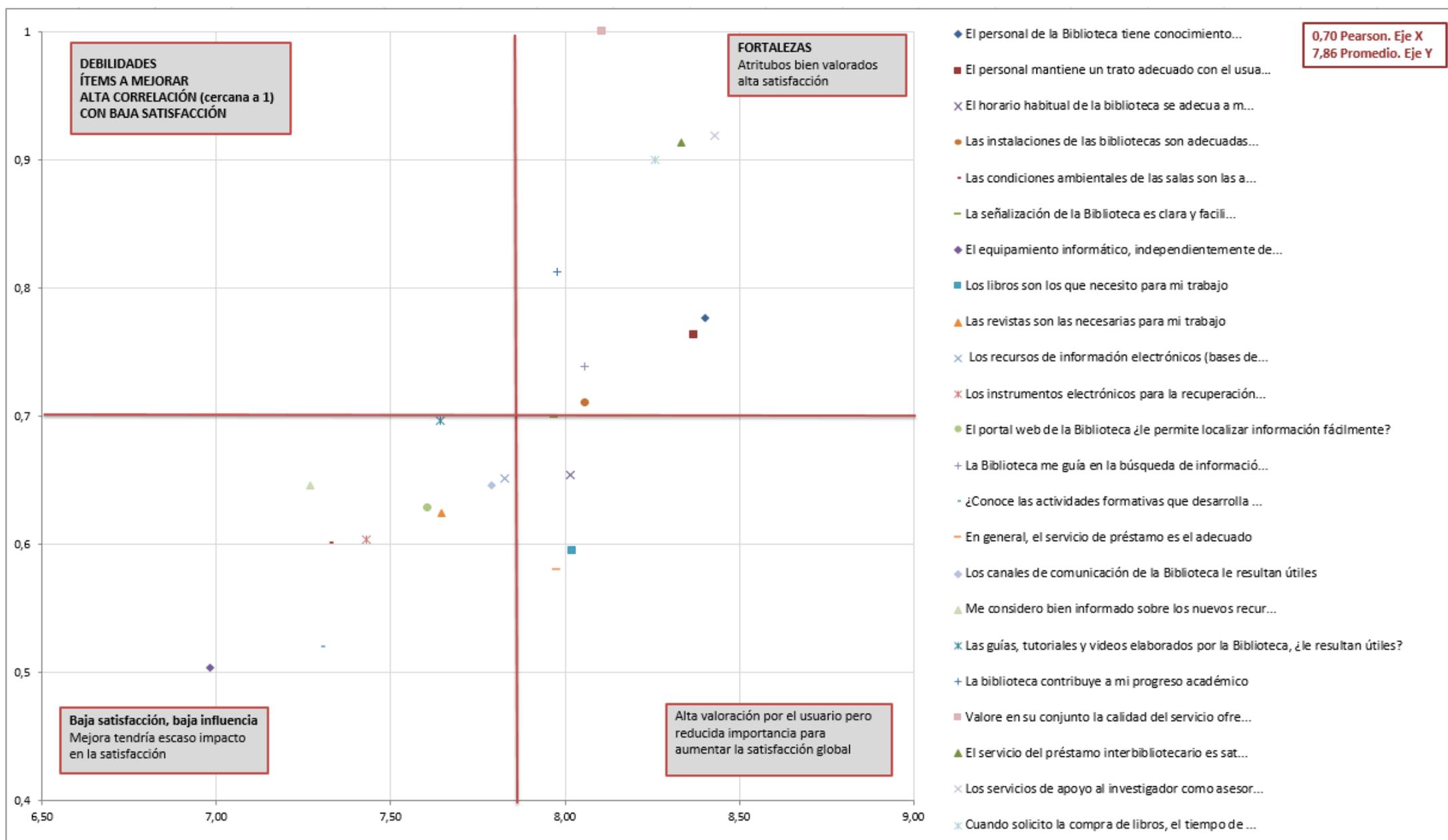
INFORMÁTICA



INGENIERÍA AGRONÓMICA



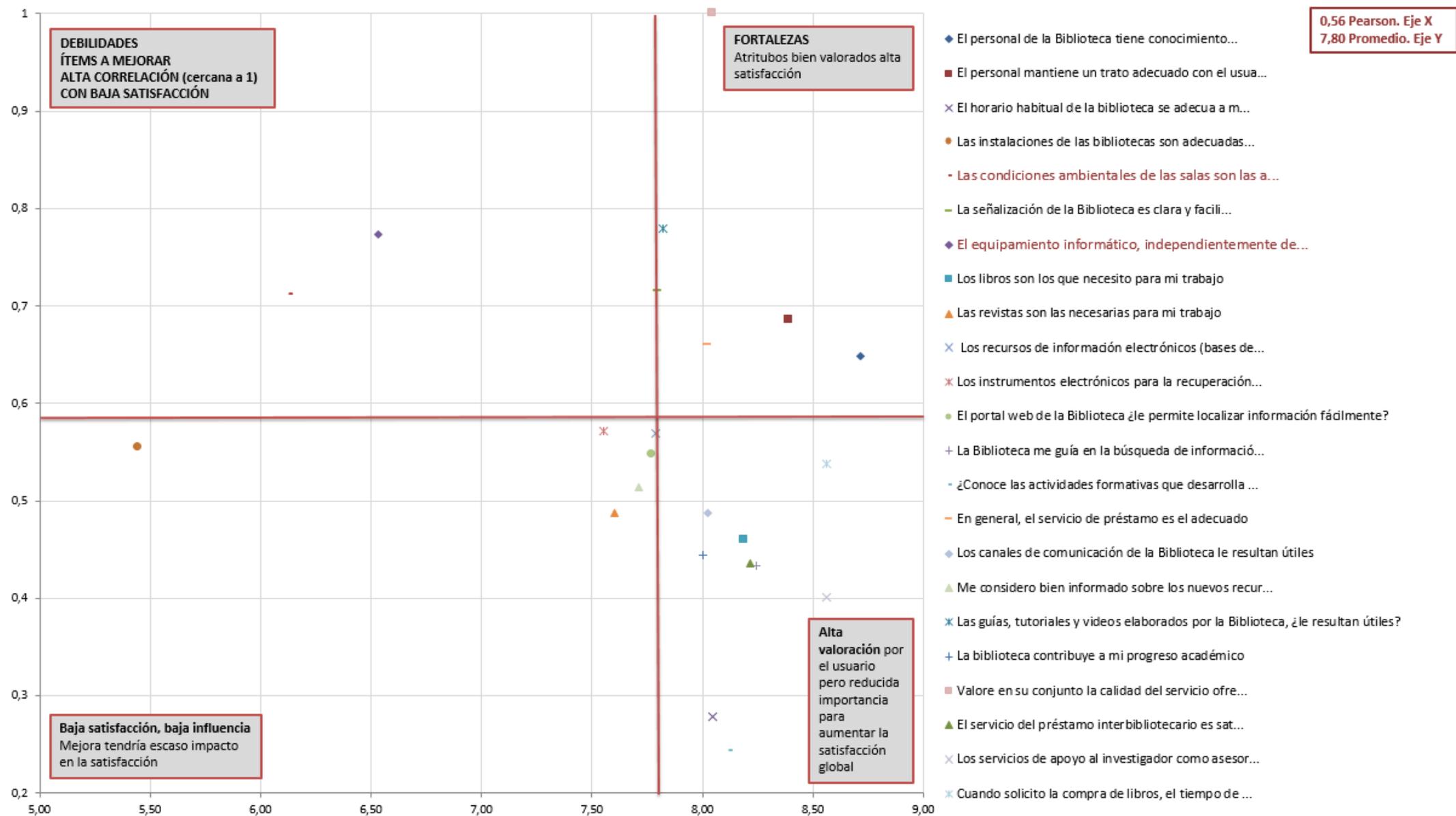
INGENIERÍA



## MATEMÁTICAS



POLITÉCNICA



TURISMO Y FINANZAS

