

Informe de la Encuesta de Satisfacción de Partners de la BUS – 2023

Informe 2024.

Grupo de Trabajo EFQM – Partners y proveedores

1. Introducción

Este informe analiza los resultados de la encuesta dirigida a los *partners* de la BUS realizada entre el 8 de noviembre y el 7 de diciembre de 2023.

La encuesta busca conocer la satisfacción del grupo de interés de colaboradores, aliados y *partners* respecto a su relación con la biblioteca y su percepción del servicio, en el contexto de la evaluación EFQM. Asimismo, dicha encuesta ha sido cocreada por un Grupo de Trabajo propio para el Grupo de Interés de Partners y Proveedores de la BUS, en el que figura un proveedor (EBSCO), con el que se trabaja también como aliado.

La encuesta fue anónima e incluyó preguntas abiertas y de selección múltiple, así como preguntas cerradas con una escala de satisfacción del 1 al 5, siendo 1 el valor menos satisfactorio y 5 el más satisfactorio. Las valoraciones son las siguientes: 1, Muy insatisfactorio, 2, Insatisfactorio, 3, Satisfactorio, 4, Bastante satisfactorio y 5, Muy satisfactorio.

La encuesta se envió por correo electrónico a las personas de contacto principal del Mapa de Alianzas. Se ha realizado la siguiente segmentación:

- Administración y organismos públicos
- Empresa privada y fundaciones
- Organizaciones no gubernamentales
- Redes y asociaciones profesionales bibliotecarias
- Universidades públicas y privadas

La herramienta utilizada, tanto para la gestión de las encuestas como para su elaboración, ha sido Microsoft Forms, siguiendo los criterios establecidos en un Grupo de Trabajo de elaboración de encuestas.

Con respecto a la encuesta de 2021, se ha simplificado la misma, pasando de 15 preguntas a 9, así como reformulando algunas de ellas con la finalidad de hacerla más comprensiva y sencilla de realizar.

En general la participación en la encuesta ha sido baja, con tan solo 21 respuestas. Creemos que en parte ha sido porque no se ha enviado enviada por las personas que mantienen un contacto estrecho con las alianzas.

2. Análisis de las Respuestas

Pregunta 1: Elija el tipo de organismo colaborador

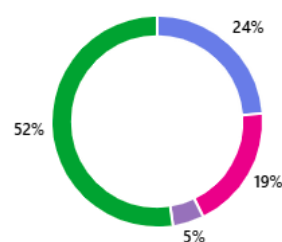
Pregunta de opción única. Se han obtenido respuestas de todos los tipos de organismos excepto las consideradas como ONGs.

El mayor número de respuestas se ha obtenido de Universidades públicas y privadas (52% de ellas), algo esperable al tener un mayor número de alianzas con este tipo de organismos. En segundo lugar están administración y otros organismos públicos(24%) mientras que de empresas privadas y fundaciones son el 19% de las respuestas.

2. Elija el tipo organismo colaborador

[Más detalles](#)

● Administración y organismos públicos	5
● Empresa privada y fundaciones	4
● Organizaciones no gubernamentales	0
● Redes y asociaciones profesionales bibliotecarias	1
● Universidades públicas y privadas	11



1 Tipo de empresa proveedora

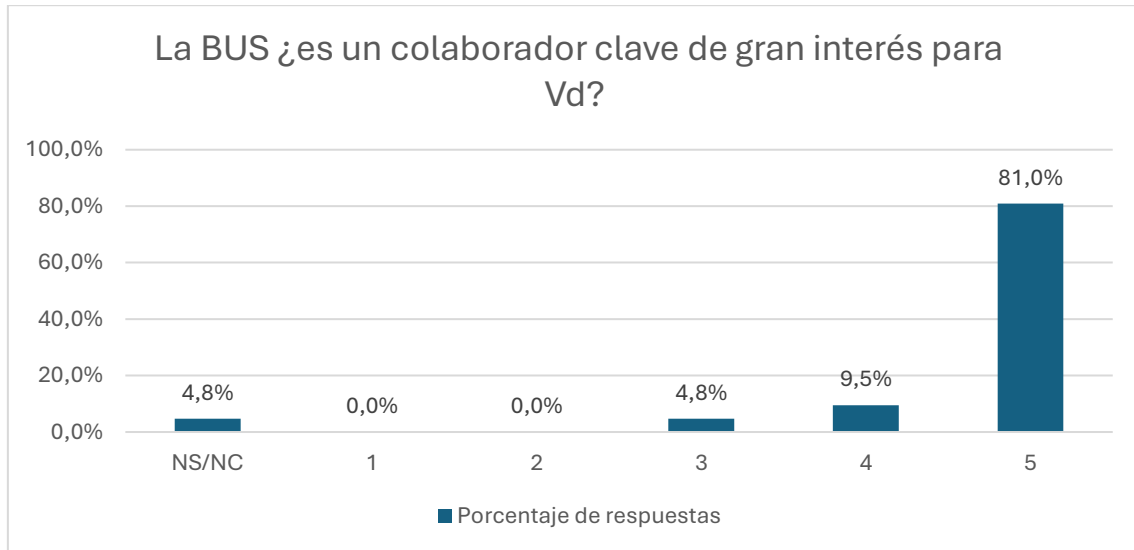
Pregunta 2: La BUS ¿satisface sus expectativas como aliado clave?

Pregunta de valoración. Este es un dato muy clarificador puesto que el **100%** de los *partners* consideran que la BUS satisface sus expectativas como aliado clave, puesto que el **71,4%** de los *partners* indicaron estar muy satisfechos y el **28,6%** restante satisfechos con este rol. La puntuación promedio es de 4.71. En 2021 se realizó una pregunta abierta, por lo que los datos no son comparables.



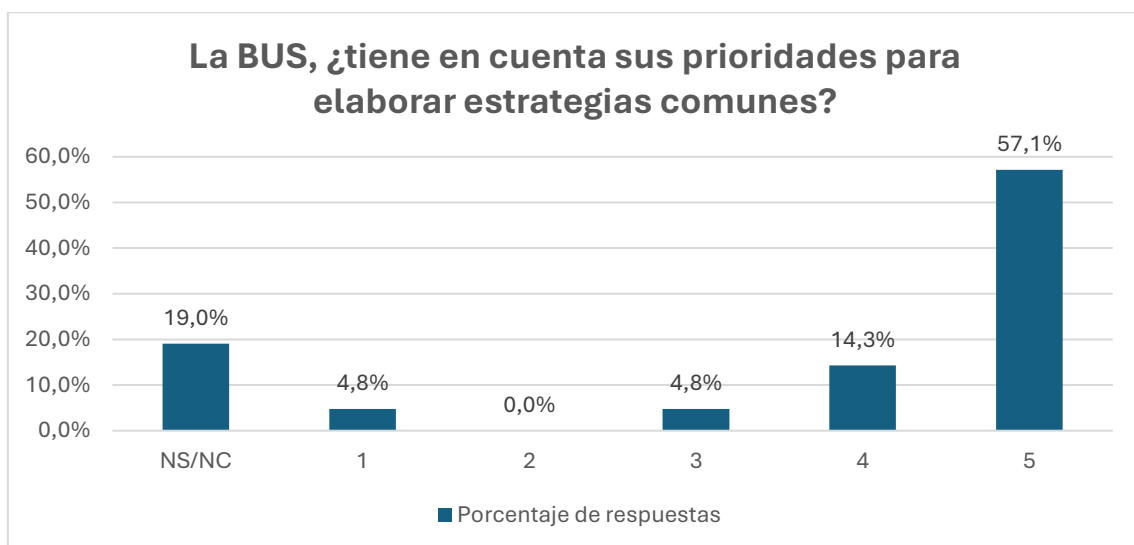
Pregunta 3: La BUS ¿es un colaborador clave de gran interés para Vd?

Pregunta de valoración. En cuanto a la pregunta de si la BUS es o no un colaborador clave de gran interés, el 90,5% así lo considera, con un promedio de 4,8. Estos datos mejoran a la anterior encuesta de 2021, donde la satisfacción fue de 83,4%. Esto revela que la BUS se posiciona como un colaborador importante dentro de las alianzas establecidas.



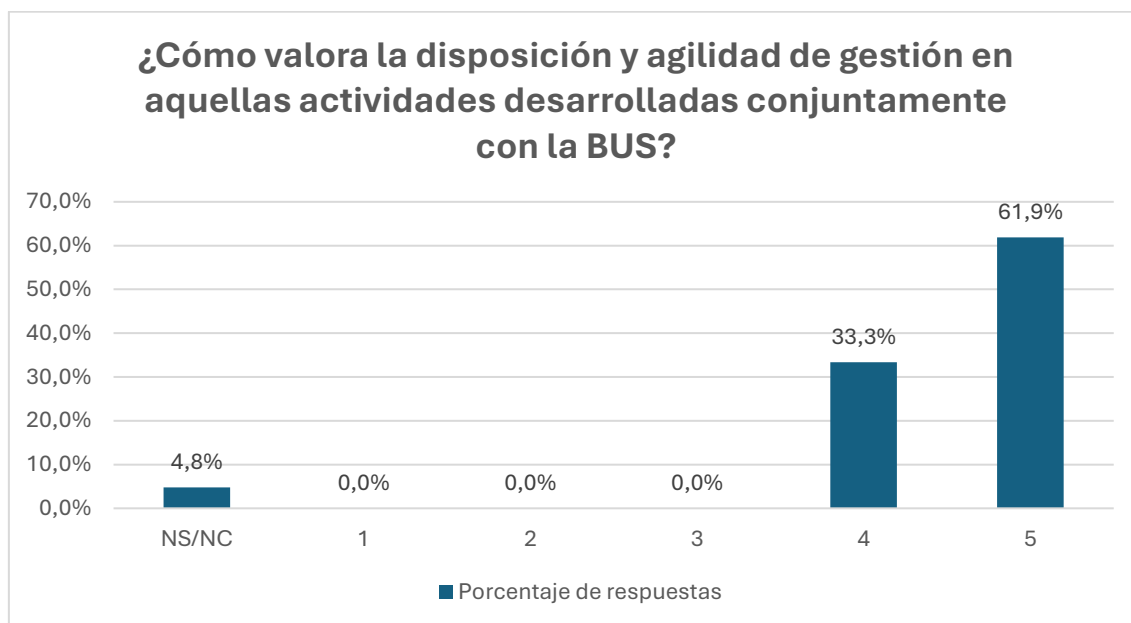
Pregunta 4: La BUS, ¿tiene en cuenta sus prioridades para elaborar estrategias comunes?

Pregunta de valoración. Esta pregunta se ha reformulado con respecto a 2021 para hacerla más breve y sencilla. La pregunta tiene como finalidad saber si la BUS se alinea con las prioridades de sus aliados. La respuesta ha sido variada, fruto quizá de que la la pregunta ara confusa y por ello el 19% no ha respondido. El 71% está de acuerdo es que la BUS tiene en cuenta sus prioridades, con un promedio de 4.47, inferior al de 2021. Dados los resultados, consideramos que esta pregunta se debería reformular.



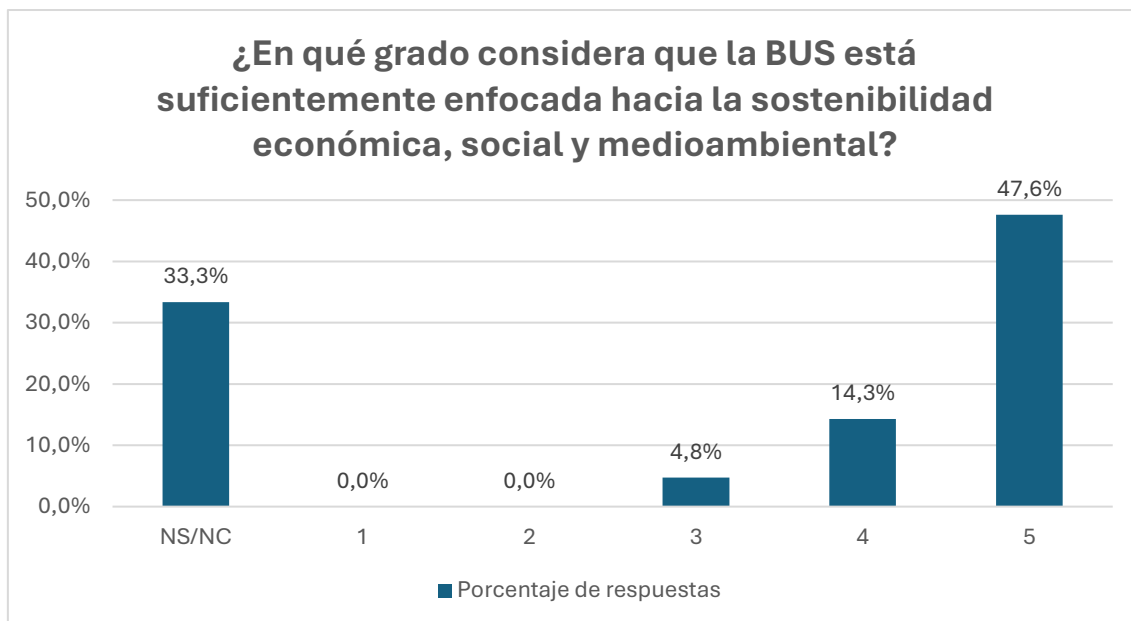
Pregunta 5: ¿Cómo valora la disposición y agilidad de gestión en aquellas actividades desarrolladas conjuntamente con la BUS?

Pregunta de valoración. Con esta pregunta se pretende analizar la diligencia y rapidez en la gestión de los trabajos realizados en las alianzas por parte de la BUS. Los resultados son extremadamente positivos, pues el **95,2%** valora la rapidez en la gestión como muy ágil o ágil, con un promedio de 4,65. Con respecto a 2021 se ha empeorado este dato, pues el 100% consideraba muy ágil a la BUS.



Pregunta 6: ¿En qué grado considera que la BUS está suficientemente enfocada hacia la sostenibilidad económica, social y medioambiental?

Esta pregunta seguía la trazabilidad de la encuesta de 2021 con respecto a las políticas de sostenibilidad de la BUS. Los resultados dejan claro que **un tercio** de los *partners* no han querido responder a esta pregunta. Para evitar esto, en la encuesta se les dio un enlace en la misma pregunta, a la política de sostenibilidad de la BUS. Sin embargo, entendemos que no ha sido suficiente. En cuanto al resto de respuestas, el 61,9% considera que la BUS se enfoca a la sostenibilidad, con un promedio de 4,64. En el 2021 el promedio fue menor pero el 100% consideró que la BUS se enfocaba a la sostenibilidad.



Pregunta 7: NPS Recomendación de la BUS

Pregunta de valoración NPS. El nivel de recomendación de la BUS fue **alto**, con un NPS de **66.67%** lo cual refleja una satisfacción y lealtad sólidas por parte de los *partners*. No obstante aún tenemos detractores y neutros por lo que debemos trabajar para convertirlos en promotores y que esto se refleje en la futura encuesta de 2025. Por último indicar que el NPS ha bajado con respecto a 2021 cuando todos los aliados se declararon promotores. A continuación, detallamos la distribución de los datos:

Distribución NPS	Respuestas	Porcentaje
Promotores	15	71,43%
Neutros	5	23,81%
Detractores	1	4,76%

Como medidas de mejora para atraer a los *partners* neutros y detractores podemos realizar una comunicación más personalizada en el envío de las encuestas, analizar sus comentarios, expectativas y necesidades presentes y futuras y garantizar su cumplimiento; y reforzar nuestras fortalezas.

Pregunta 8: ¿En qué aspectos considera que puede mejorar la BUS?

Pregunta de respuesta libre. Con esta pregunta se quieren recabar las **necesidades** y **expectativas** presentes y futuras de este grupo de interés. Podemos recabar las siguientes:

Necesidades	Necesidades normalizadas	Descripción normalizada
Apoyo a la Investigación	Apoyo a la gestión curricular en Prisma	Programas de formación específicos
Aumentar la visibilidad y difusión de las colaboraciones	Visibilidad y difusión de las colaboraciones	Alianzas estratégicas
Mejorar el canje de publicaciones	Canje de publicaciones	Colección pertinente y actualizada
Mejorar la burocracia	Agilización de los trámites	Gestión ágil y transparente
Mejorar o ampliar la colaboración	Mejora y ampliación de la colaboración	Alianzas estratégicas

Todas estas necesidades y expectativas se traducirán en propuestas de mejora en diversos ámbitos. Por ejemplo, en relación con PRISMA se van a desarrollar programas de formación específicos para aumentar la visibilidad y la difusión de la plataforma; o bien en relación con la mejora y difusión de las colaboraciones se actualizará y difundirá el mapa de alianzas, así como se crearán noticias con la finalidad de que los colaboradores tengan presencia en la difusión institucional.

Pregunta 8: Por favor, indique si lo desea, los aspectos que más le satisfacen de la BUS como socio

Pregunta de respuesta libre. Un alto porcentaje de los aliados han respondido a esta pregunta (76%). Podemos destacar y resumir algunas de las respuestas:

- Buena comunicación y profesionalidad
- Buen trato personal
- Capital humano de la BUS muy alto
- Entrega y generosidad
- Colaboración

ANEXO I: RESPUESTAS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

ID	Indique, si así lo desea, el nombre de su organización	Elija el tipo organismo colaborador	Valoración	Valoración2	Valoración3	Valoración4	Valoración5	En una escala de 1 a 10, ¿cuál es la probabilidad de que recomiende a la BUS como aliado?	¿En qué aspectos considera que puede mejorar la BUS como colaborador?	Por favor, indique si lo desea, los aspectos que más le satisfacen de la BUS como socio.
1	Universidad de Jaén	Universidades públicas y privadas	5	5	5	5	5	10	Nada	Su generosidad, es una institución mucho más grande en tamaño que la nuestra y trabaja a nuestro lado como un igual
2	ICE	Universidades públicas y privadas	5	5	5	5	NS/NC	9	En la organización de cursos tipo MOOC	es una institución seria y actualizada
3	Universidad de Castilla-La Mancha	Universidades públicas y privadas	5	5	5	5	5	10	Siempre ha sido magnífica la colaboración, no sé en qué podría mejorar.	Su magnífico personal, y su entrega y profesionalidad.
4	LA HORMIGA VERDE	Empresa privada y fundaciones	4	4	4	4	4	8	Decoración y personalización de Micro Punto Verde	Eficiencia para recogida de residuos electrónicos.

ID	Indique, si así lo desea, el nombre de su organización	Elija el tipo organismo colaborador	Valoración	Valoración2	Valoración3	Valoración4	Valoración5	En una escala de 1 a 10, ¿cuál es la probabilidad de que recomiende a la BUS como aliado?	¿En qué aspectos considera que puede mejorar la BUS como colaborador?	Por favor, indique si lo desea, los aspectos que más le satisfacen de la BUS como socio.
5	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA. BIBLIOTECA	Universidades públicas y privadas	5	5	5	5	5	10	Tardamos en localizar el correo de contacto para solicitar las publicaciones impresas en concepto de intercambio científico, pero una vez localizado, funcionan con gran agilidad y son muy amables. Solo indicarles que pueden modificar el Asunto de sus correos: BIBLIOTECA DE LA UMIVERSIDAD DE SEVILLA GESTION PETICIONES DE CANJE CON OTRAS INSTITUCIONES UNIVERSIDAD en lugar de UMIVERSIDAD	Envían periódicamente las novedades impresas por si deseamos recibirlas. Las envían rápidamente, aclarándonos cualquier incidencia.
6		Universidades públicas y privadas	4	NS/NC	NS/NC	4	NS/NC	6	No sabría decirle	
7	UNIVERSIDAD EUROPEA MIGUEL DE CERVANTES	Universidades públicas y privadas	5	5	5	5	5	9	Poco que mejorar, es un excelente colaborador	

ID	Indique, si así lo desea, el nombre de su organización	Elija el tipo organismo colaborador	Valoración	Valoración2	Valoración3	Valoración4	Valoración5	En una escala de 1 a 10, ¿cuál es la probabilidad de que recomiende a la BUS como aliado?	¿En qué aspectos considera que puede mejorar la BUS como colaborador?	Por favor, indique si lo desea, los aspectos que más le satisfacen de la BUS como socio.
8	Editorial de la Universidad de Cantabria	Universidades públicas y privadas	4	3	NS/NC	4	NS/NC	7	no lo puedo indicar ya que nuestra colaboración es muy esporádica.	
9	UNIVERSIDAD DE SALAMANCA	Universidades públicas y privadas	5	5	5	5	5	8	Preferimos la oferta de novedades de Intercambio por vía digital al envío de paquetes de forma generalizada y sin contar con nuestra participación en la selección.	La rápida respuesta a nuestras peticiones y la agilidad de la gestión.
10	SIC	Administración y organismos públicos	4	4	4	4	3	9	Ampliación del catálogo	
11	Clarivate	Empresa privada y fundaciones	5	5	5	5	4	10	N/A	Desde Clarivate consideramos nuestra colaboración con la Universidad de Sevilla de forma muy positiva. Llevamos a cabo actividades de formación conjuntamente y los resultados son excelentes. Además, desde la biblioteca de la universidad se nos han ofrecido sugerencias e ideas que hemos incorporado y que han resultado en mejores sesiones para los estudiantes de doctorado y otros usuarios. Esperamos seguir colaborando en el futuro.

ID	Indique, si así lo desea, el nombre de su organización	Elija el tipo organismo colaborador	Valoración	Valoración2	Valoración3	Valoración4	Valoración5	En una escala de 1 a 10, ¿cuál es la probabilidad de que recomiende a la BUS como aliado?	¿En qué aspectos considera que puede mejorar la BUS como colaborador?	Por favor, indique si lo desea, los aspectos que más le satisfacen de la BUS como socio.
12		Universidades públicas y privadas	5	5	NS/NC	NS/NC	NS/NC	10	Nuestra colaboración es estupenda	
13	EIDUS	Administración y organismos públicos	5	5	5	5	5	9	Incluir en Prisma la producción científica derivada de las tesis doctorales defendidas en la US	Profesionalidad y capacidad de respuesta a las demandas de la comunidad universitaria.
14	Universidad de Oviedo	Universidades públicas y privadas	5	5	3	5	5	9	Adecuar los envíos regulares a las peticiones de los profesores e investigadores	La calidad de sus publicaciones y la rapidez de respuesta y envío.
15	IES MARTÍNEZ MONTAÑÉS	Administración y organismos públicos	5	5	5	4	NS/NC	10	Simplemente simplificando los acuerdos de colaboración sin tener que personalizarlos con el párrafo que nos indica el vicerrector. Otra sugerencia sería realizar un solo acuerdo de colaboración con todo el alumnado involucrado (como era antiguamente) en lugar de repetir todo el proceso para cada alumno.	El personal con quien colaboramos.

ID	Indique, si así lo desea, el nombre de su organización	Elija el tipo organismo colaborador	Valoración	Valoración2	Valoración3	Valoración4	Valoración5	En una escala de 1 a 10, ¿cuál es la probabilidad de que recomiende a la BUS como aliado?	¿En qué aspectos considera que puede mejorar la BUS como colaborador?	Por favor, indique si lo desea, los aspectos que más le satisfacen de la BUS como socio.
16	SERDOC INFORMÁTICA S.L.	Empresa privada y fundaciones	5	5	1	4	4		Es difícil, porque se trata de una relación cliente/proveedor y ya en la actualidad realizamos comunicaciones bidireccionales para promover mejoras y nuevos proyectos.	Interés, profesionalidad y rapidez de respuesta
17	Editorial Universidad de Sevilla	Universidades públicas y privadas	5	5	5	5	5	10	Supongo que en la frecuencia de programación de actividades	La celeridad con que atiende a nuestra solicitud de ayuda para la indexación en Dialnet, la revisión del índice de Impacto de revistas, la existencia de reseñas y citas en el caso de evaluaciones de calidad de monografías...
18	EDICIONES EL PAÍS	Empresa privada y fundaciones	4	5	4	4	NS/NC	8	Agilidad en la toma de decisiones por parte de la Dirección.	La resolución y buen trabajo de los empleados.
19	Servicio de Archivo, Hemeroteca y Publicaciones (ICAS)	Administración y organismos públicos	5	5	5	5	5	10	Quizás la organización de algún proyecto o evento en común. Por ejemplo en el ámbito de la digitalización.	La unión hace la fuerza!!

ID	Indique, si así lo desea, el nombre de su organización	Elija el tipo organismo colaborador	Valoración	Valoración2	Valoración3	Valoración4	Valoración5	En una escala de 1 a 10, ¿cuál es la probabilidad de que recomiende a la BUS como aliado?	¿En qué aspectos considera que puede mejorar la BUS como colaborador?	Por favor, indique si lo desea, los aspectos que más le satisfacen de la BUS como socio.
20	grupo tar, escuela politécnica superior US	Administración y organismos públicos	5	5	5	5	5	10	Quizás darle un poco mas de difusión interna en la US, para que la comunidad universitaria valore mas la biblioteca universitaria y la disfrute con más orgullo, creo.	No solo nos ofrece libros, nos enseña dando talleres actuales y esta abierta a la sociedad como pocas instituciones de la US. En nuestro caso nos apoya en todas nuestras actuaciones investigadoras, docentes y de difusión de la innovación.
21	Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide / Grupo de Recursos Electrónicos CBUA	Redes y asociaciones profesionales bibliotecarias	4	5	NS/NC	5	NS/NC	9	Creo sinceramente que la colaboración de la BUS en los últimos años ha mejorado mucho con respecto a nuestra entidad y con respecto al CBUA.	La disponibilidad de los compañeros a colaborar con nuestra entidad y el CBUA (planteamiento de dudas, peticiones de ayuda y orientación, feedback, etc.).