

ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LA BIBLIOTECA PARA PERSONAL DIRECTIVO DE LA US

Informe 2023/2024



1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este informe es presentar los resultados de la Encuesta de opinión sobre la Biblioteca dirigida al grupo de interés Inversores/reguladores, es decir, personal directivo de la Universidad de Sevilla: equipo de Gobierno de la Universidad: equipo de gobierno, equipo decanal y el personal directivo de los centros.

La Biblioteca, comprometida con la mejora continua, realiza diversas campañas para conocer las opiniones de sus principales grupos de interés, incluyendo la perspectiva institucional.

La encuesta, completamente anónima, se llevó a cabo utilizando Microsoft Forms y fue enviada a través de correo electrónico el día 14 de mayo de 2024 a las 65 personas que forman parte de la directiva de la Universidad de Sevilla. La encuesta estuvo disponible desde el 14 al 31 de mayo.

El cuestionario consta de 4 ítems: dos preguntas con una escala de 1 a 5 y una opción de NS/NC, (donde 1 es menos satisfactorio y 5 es más satisfactorio), una pregunta abierta y una pregunta NPS para evaluar la lealtad y fidelización del personal directivo hacia la BUS.

2. ANÁLISIS GENERAL DE RESULTADOS

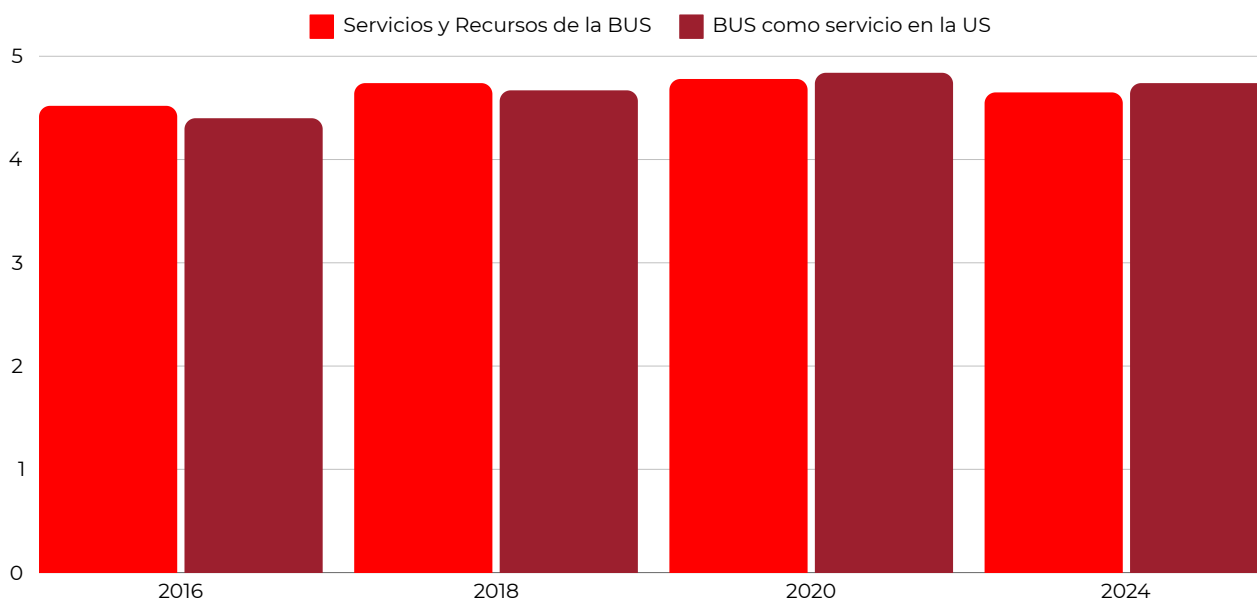
2.1 Participación

De los 65 envíos realizados, 43 personas respondieron a la encuesta, lo que representa un 66,15 % de participación. Este dato incrementa la tasa de participación en más de un 6% con respecto a la encuesta realizada en 2020 (60 % de participación).



2.2 Evolución de la valoración media obtenida en cada ítem

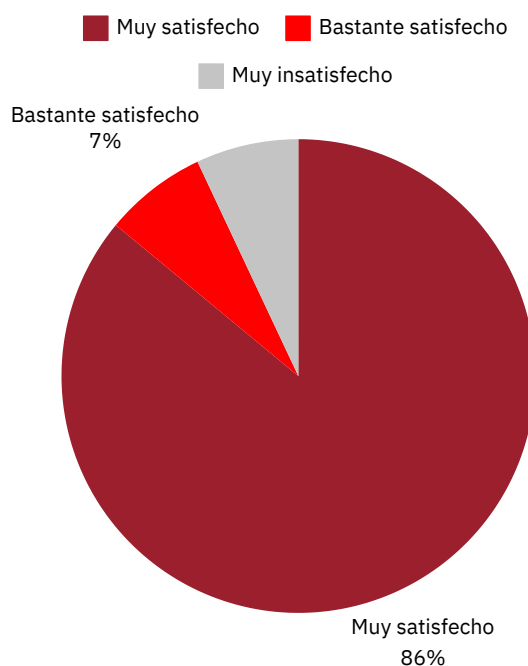
Los resultados obtenidos han sido muy positivos, al obtener un promedio de valoración de 4,69 sobre 5 puntos. Esta puntuación mantiene la alta valoración que la Biblioteca ha conseguido en esta encuesta en los últimos años.



3. ANÁLISIS DE LOS ÍTEMS

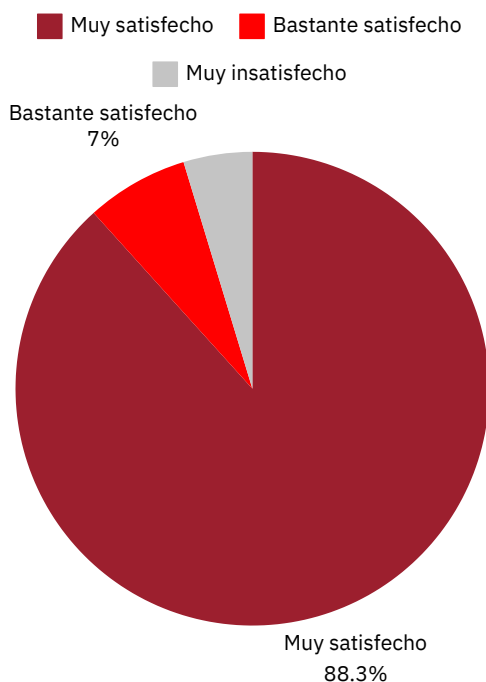
3.1 En líneas generales, ¿cómo calificaría los servicios y recursos de la Biblioteca en su conjunto?

De las 43 personas que respondieron a este ítem, 37 calificaron los recursos de la Biblioteca con la máxima puntuación, lo que representa el 86 % del total. Las personas encuestadas se mostraron muy y/o bastante satisfechas en un 93 %. Estos resultados son consistentes con los del año anterior, manteniendo una evaluación altamente positiva (4,65 puntos sobre 5) de los servicios y recursos de la Biblioteca.



3.2 Valore el grado con el que considera a la Biblioteca como un servicio fundamental para los objetivos de la US

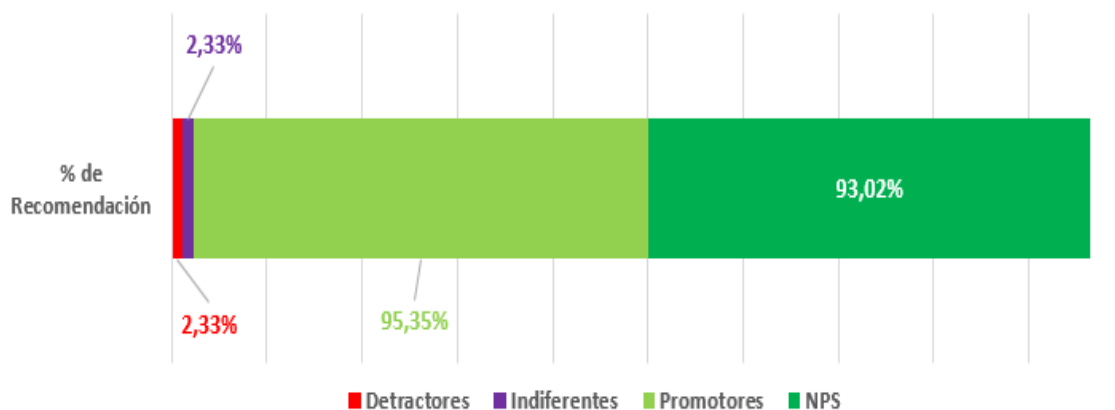
De las 43 personas encuestadas, 38 han calificado la Biblioteca como un servicio indispensable para los objetivos de la Universidad, lo que representa el 88,37 % del total. Además, el 95 % se mostraron muy y/o bastante satisfechas con el papel de la Biblioteca como servicio fundamental en la consecución de los objetivos de la Universidad de Sevilla. La BUS obtiene en este ítem una puntuación media de 4,74 sobre 5.



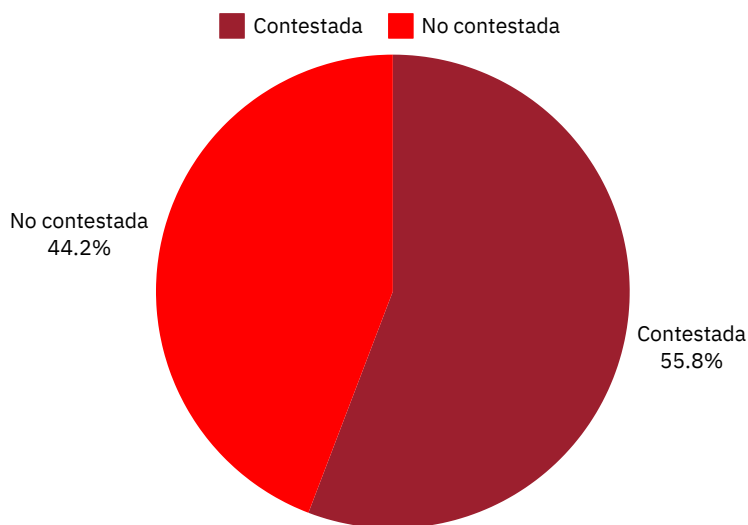
3.3 Valore el grado con el que recomendaría a otras organizaciones a que utilizaran los servicios de la Biblioteca.

El índice NPS (Net Promoter Score) determina el nivel de lealtad y fidelización de los grupos de interés de la BUS. Este índice se calcula tomando el porcentaje de promotores y restando el porcentaje de detractores.

El alto índice de promotores (95,35 %) y el bajo porcentaje de detractores (2,33 %) indican una alta satisfacción entre el personal directivo (93,02 %), quienes valoran positivamente nuestros servicios y están dispuestos a recomendarlos, reflejando la efectividad de nuestras estrategias de mejora continua y motivándonos a seguir innovando para mantener y aumentar este nivel de satisfacción.



3.4 En la Biblioteca necesitamos que nuestros grupos de interés nos ayuden a la transformación necesaria para afrontar el futuro. Considerando una perspectiva a 5-10 años, ¿cuáles serían sus 3 necesidades y expectativas principales a futuro como grupo de interés clave de la Biblioteca?



Este ítem se incluyó como novedad este año con el objetivo de detectar las necesidades futuras. Han completado este ítem 24 personas encuestadas, lo que representa el 55,8% del total, sus comentarios han generado un total de 49 aportaciones que vamos a analizar clasificándolas en las siguientes áreas:

- **Apoyo a la investigación (14 aportaciones):** es el área que ha recibido más aportaciones, muchas de ellas se centran en solicitar que el servicio de apoyo a la investigación de la Biblioteca expanda su oferta haciendo hincapié en cuestiones como la ciencia abierta, ética y honestidad académica, gestión de datos, mejora del repositorio o apoyo a la publicación académica.
- **Desarrollo de la colección (11 aportaciones):** la mayoría de las aportaciones hacen referencia a la necesidad de ampliar los recursos disponibles en la colección electrónica, y algunas a la agilización del proceso de adquisición de materiales.
- **Apoyo a la docencia (7 aportaciones):** giran principalmente en torno a la necesidad de mejorar la oferta formativa tanto para el alumnado como para el profesorado y, en menor medida, otras cuestiones como el fomento de la lectura o el desarrollo curricular.
- **Informática y tecnología (6 aportaciones):** resaltan la necesidad de desarrollar plataformas colaborativas entre biblioteca, personal docente y alumnado, así como en integrar la inteligencia artificial en los servicios bibliotecarios y en la mejora del equipamiento.

- **Normalización y procesos (3 aportaciones):** se concentran en mejorar el acceso a recursos electrónicos y gestionar eficientemente la bibliografía disponible.
- **Comunicación y marketing (2 aportaciones):** las aportaciones enfatizan la necesidad establecer colaboración internacional con otros servicios bibliotecarios, así como incluir la perspectiva de género en las actividades y recursos de la biblioteca.
- **Proyectos y espacios (2 aportaciones):** las aportaciones sugieren ampliar y optimizar los espacios de la Biblioteca.
- **SIGB (Sistemas Integrados de Gestión Bibliotecaria) (2 aportaciones):** las aportaciones se centran en la mejora del catálogo Fama.
- **Apoyo al aprendizaje (1 aportación):** la aportación destaca la importancia de mejorar los servicios de préstamo interbibliotecario.
- **Unidad de Bibliometría (1 aportación):** la aportación destaca la importancia del mantenimiento y mejora de Prisma.

4. CONCLUSIONES

El análisis de las respuestas obtenidas en la encuesta refleja un alto nivel de satisfacción entre el personal directivo de la US respecto a los servicios y recursos ofrecidos por la Biblioteca. A continuación, se resumen las principales conclusiones:

Alta satisfacción general: el 86% de las personas encuestadas calificaron los recursos de la biblioteca con la máxima puntuación, y el 93% se mostró muy o bastante satisfecho con los servicios en general.

Reconocimiento de la Biblioteca como servicio fundamental: el 88,37% considera la biblioteca indispensable para los objetivos de la universidad, con un 95% satisfecho con su papel en la consecución de estos objetivos.

Alto índice de recomendación: el Net Promoter Score (NPS) alcanzó el 93,02%, con un 95,35% de promotores y solo un 2,33% de detractores, indicando una alta disposición a recomendar los servicios de la Biblioteca.

Identificación de necesidades futuras: las principales necesidades a futuro incluyen el fortalecimiento del apoyo a la investigación, la ampliación de la colección electrónica, una mayor oferta formativa para el alumnado y el profesorado, la modernización de equipamientos, la mejora de la infraestructura tecnológica y el fomento de la colaboración interinstitucional.

A partir de estos resultados, la Biblioteca emprenderá acciones de mejora específicas para abordar las áreas más demandadas por el personal directivo, con el objetivo de seguir proporcionando servicios de alta calidad.

ACCIONES DE MEJORA



HECHO



EN PROCESO

ÁREA	ACCIONES DE MEJORA	
Apoyo a la Docencia	Oferta trimestral de formación sobre honestidad académica.	HECHO
	Creación de clubes de lectura.	EN PROCESO
Apoyo a la Investigación	Soporte y formación en gestión de datos.	HECHO
	Inclusión nuevas colecciones idUS con resultados de investigación.	EN PROCESO
	Mejora de la usabilidad y funcionalidades de idUS.	EN PROCESO
	Gestión de acuerdos transformativos.	HECHO
Comunicación y Marketing	Potenciar la difusión de la Erasmus Staff Week.	EN PROCESO
	Difundir colecciones de perspectiva de género.	EN PROCESO
Desarrollo de la Colección	Incremento de la colección electrónica.	EN PROCESO
	Implementación de una aplicación web para gestión de suscripciones.	EN PROCESO
Informática y Tecnología	Aplicación de IA en servicios bibliotecarios y apoyo a plataformas colaborativas.	EN PROCESO
Normalización y Procesos	Implementación de nueva aplicación para mejorar el acceso a recursos-e.	HECHO
	Creación de un formulario web para incidencias.	HECHO
	Bibliografía recomendada: prioridad al formato electrónico. Etiquetado para dar visibilidad en el catálogo Fama.	HECHO

ACCIONES DE MEJORA

Proyectos y Espacios	Construcción de nuevas bibliotecas y ampliación de zonas de lectura.	
	Reacondicionamiento de espacios: bibliotecas de Turismo y Bellas Artes.	
SIGB	Mejora de la integración del catálogo con la web, nuevo diseño, inclusión de recomendaciones basadas en historial.	
	Permitir comentarios y valoraciones de recursos por parte de las personas usuarias.	
Unidad de Bibliometría	Novedades en Prisma: rastreo de citas perdidas, inclusión de proyectos Erasmus+ y nueva página de rankings.	