

Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2022
Biblioteca de la Universidad de Sevilla

Informe



Índice

1.	Introducción	3
2.	Metodología	3
	2.1. Muestra	3
	2.2. Recogida de datos	4
	2.3. Cuestionario	4
3.	Perfil del usuario	5
	3.1. Distribución por género	5
	3.2. Hábitos de uso de la Biblioteca	5
4.	Análisis de los resultados	6
	4.1. Valoración de la satisfacción global de los usuarios/as	6
	4.2. Valoración de los resultados en función de la tipología de usuario/a	8
	4.3. Valoración de las bibliotecas de área por tipología de usuario/a	8
5.	Análisis NPS	10
6.	Valores perdidos	10
7.	Análisis de los comentarios de las preguntas de texto libre	11
	7.1. Aspectos más satisfactorios	12
	7.2. Aspectos menos satisfactorios	14
	7.3. Futuro de la Biblioteca (aspectos de mejora)	16
8.	Identificación de áreas de mejora. Correlación debilidades/baja satisfacción	18
9.	Conclusiones	19
10.	Propuestas de mejora	20

Anexos

Anexo I.	Cuestionario encuesta de satisfacción de usuarios	21
Anexo II.	Resultados por categoría de usuarios/as	22
Anexo III.	Análisis resultados - Servicios	25
Anexo IV.	Análisis resultados - Servicios	26
Anexo V.	Análisis de resultados por tipo de usuario/Biblioteca	27
Anexo VI.	Evolución de los ítems y resultados desagregados	30
Anexo VII.	Gráficas Análisis detallado de comentarios recogidos en preguntas de texto libre	54
Anexo VIII.	Gráficas de correlación	74

1. INTRODUCCIÓN

La Biblioteca de la Universidad de Sevilla (BUS), en su afán de mejora continua y espíritu de servicio público, realiza desde 2006 de forma bienal encuestas de satisfacción de usuarios para conocer sus opiniones y expectativas respecto a servicios, instalaciones y productos, posibilitando su evaluación para establecer las bases de sus planes de mejora.

2. METODOLOGÍA

La encuesta se dirige a los usuarios/as pertenecientes a la comunidad universitaria: alumnado de grado, posgrado y personal docente.

2.1 Muestra

Para que los datos sean relevantes se lleva a cabo un muestreo aleatorio por conglomerados (agrupación en grupo de similares características). Para ello se clasifica la población objeto de estudio en categorías o subgrupos (PDI, alumnos/as de posgrado y alumnos/as de grado). Se calcula el tamaño de la muestra para cada subgrupo, distribuyéndose de forma proporcional entre el número de usuarios/as por categoría. Se aplica la siguiente fórmula, que tiene un margen de error de +-5% y un nivel de confianza del 95%.

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

Imagen 1. Fórmula

n= tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población..

σ^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 para esta campaña fue de **1.147** participantes:

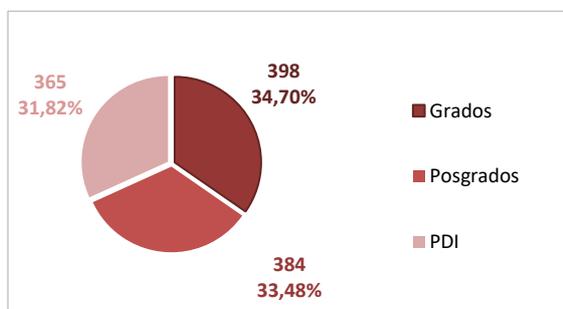


Imagen 2. Distribución de la encuesta por tipo de usuario/a

La distribución según bibliotecas de área fue la siguiente:

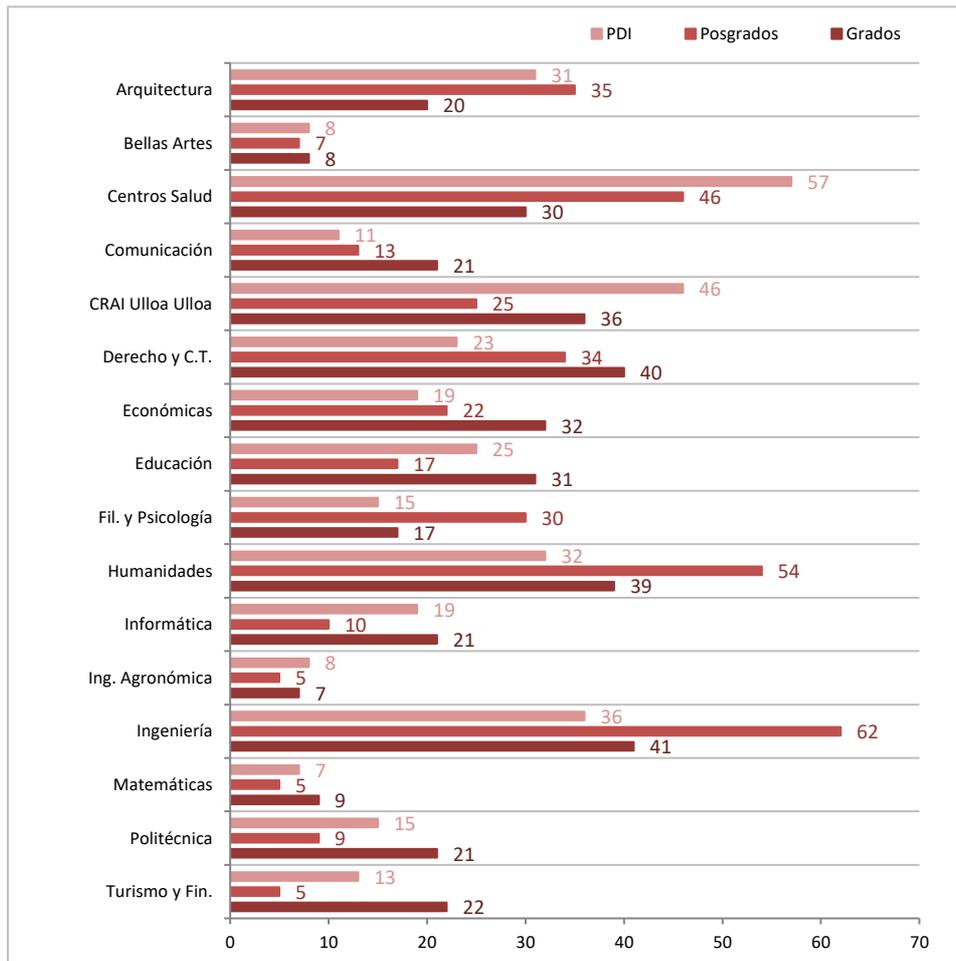


Imagen 3. Distribución de la encuesta por bibliotecas de área

2.2. Recogida de datos

La encuesta estuvo disponible de forma pública vía web desde el 12 de enero de 2022 hasta el 16 de febrero del mismo año. Para animar a la colaboración, se puso en marcha una campaña de difusión a través de distintos canales: web, RRSS, pantallas informativas, etc. El procedimiento para la recogida de datos de cada grupo de usuario fue distinto:

- **Alumnos/as de grado y posgrado:** acceden al formulario desde la web y son las propias bibliotecas quienes informan e invitan a la participación a aquellos usuarios/as que acuden a los mostradores. Deben hacerlo desde sus propios ordenadores por la situación de pandemia.
- **Profesorado:** se les envía desde el *Servicio de Planificación y Proyectos* la encuesta a través de las 4 listas que tenemos para PDI. En el correo se incluye la URL del formulario.

2.3. Cuestionario

Existen dos cuestionarios, uno específico para el alumnado de grado y postgrado y otro específico para el profesorado, donde se evalúan diferentes servicios y productos según el perfil.

Los cuestionarios se estructuran en tres bloques: **datos genéricos** (tipo de usuario/a, biblioteca que utiliza, frecuencia de uso); **aspectos específicos de la Biblioteca** (personal, espacios, recursos de información, servicios, comunicación) y **satisfacción global** con una escala de valoración del 1 (muy insatisfecho) al 9 (muy satisfecho). Además, se incluyen 3 **preguntas de respuesta abierta** para conocer los aspectos de satisfacción y fidelidad del usuario/a. Véase [Anexo I. Cuestionario encuesta de satisfacción de usuarios](#).

3. PERFIL DEL USUARIO/A

3.1. Distribución por género

Del total de las personas encuestadas, 589 se identifican como mujeres (51 %), 525 como hombres (46 %) y 33 personas (3%) eligen la opción de NS/NC.

Al relacionar la tasa de respuesta con la categoría de usuario/a se observa una mayor tasa de respuesta correspondiente a mujeres estudiantes de grado y posgrado, mientras que en el grupo de PDI es mayor la tasa de respuesta de los hombres.

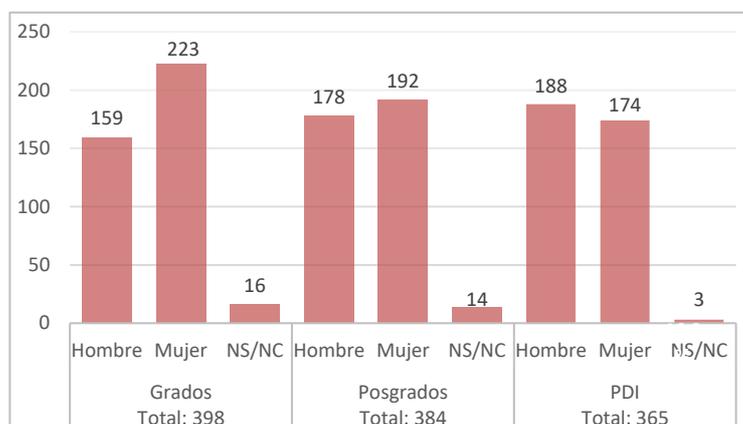


Imagen 4. Distribución por género y tipo de usuario/a

3.2. Hábitos de uso de la Biblioteca

El 50 % de los encuestados utilizan la Biblioteca con una periodicidad semanal o inferior, frente al 70 % de 2019 (Imagen 5). Se trata de un cambio de tendencia que parece provocado por la pandemia.

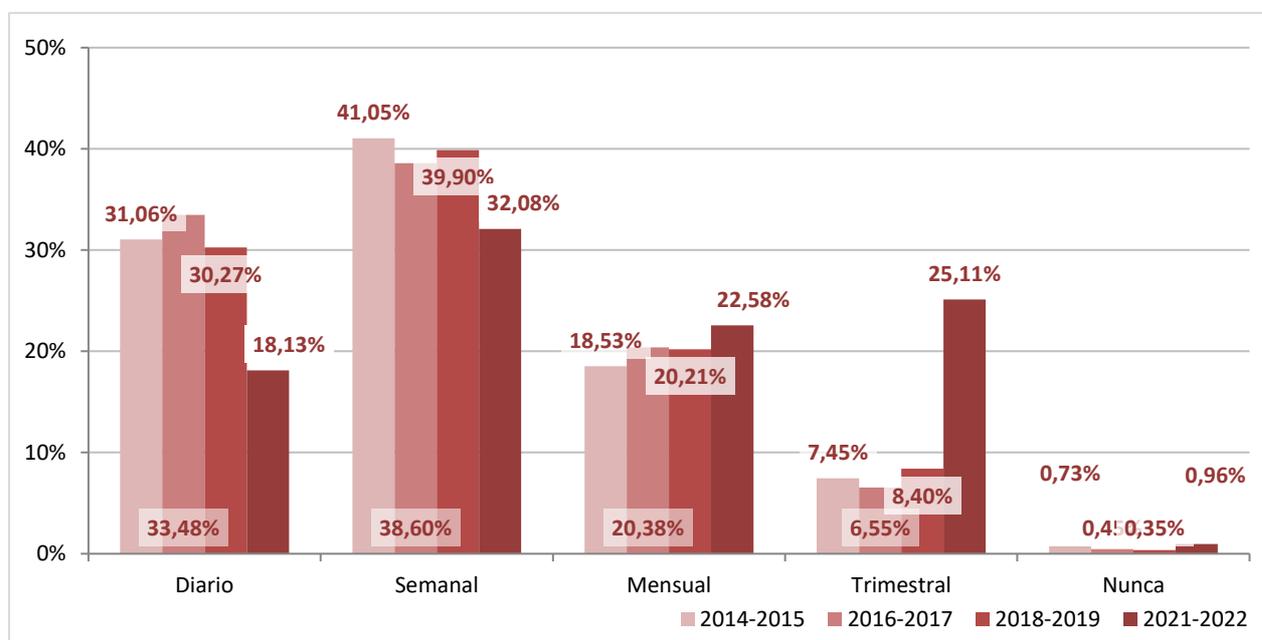


Imagen 5. Evolución uso de la Biblioteca 2014-2015 a 2021-2022

Si atendemos al uso de la Biblioteca por tipología de usuario/a (Imagen 6) encontramos que un 36,34% de los alumnos/as de grado y un 33,85% de los alumnos/as de posgrado acuden a la Biblioteca de forma semanal y que el 35,34% de los profesores/as la utiliza de forma trimestral.

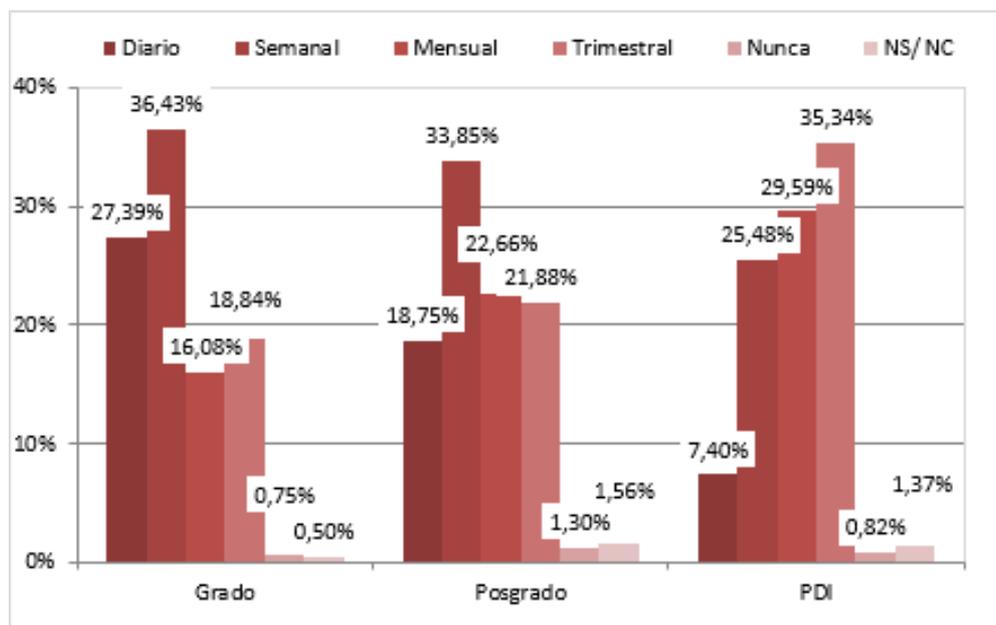


Imagen 6. Distribución de la utilización de la Biblioteca por categoría de usuarios

4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Valoración de la satisfacción global de los usuarios/as

Los resultados generales son muy positivos. La puntuación de la satisfacción global alcanza 7,97 puntos, un dato que incrementa la puntuación del anterior sondeo en 0,03 puntos y que supone un aumento de casi 0,5 puntos desde que se inician las encuestas de satisfacción en 2012.

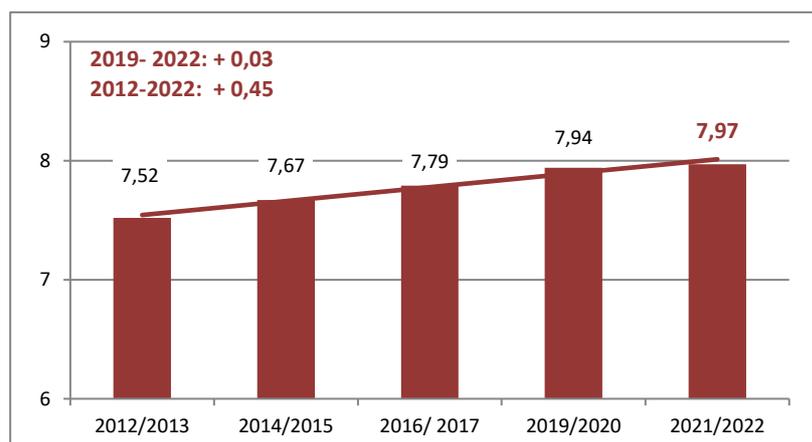


Imagen 7. Satisfacción global: evolución resultados

Al analizar la encuesta, encontramos que los ítems mejor valorados son los relacionados con el servicio de *apoyo a la investigación*, *préstamo interbibliotecario* y la *profesionalidad del personal*, todos ellos con una valoración superior a 8,3 puntos. Sin embargo, los ítems que han obtenido una evolución más positiva han sido los relacionados con el catálogo, la web y los tiempos en la adquisición:

- *El catálogo Fama permite localizar información fácilmente (+0,31).*
- *La web de la Biblioteca es fácil de usar (+0,18).*

- Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable (+0,17).

En contraposición los ítems que más han descendido han sido:

- Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca (-0.24).
- Conoces los cursos que imparte la Biblioteca. Si has asistido a alguno (CODIUS, cursos especializados, visitas, etc./acreditaciones, sexenios, etc.), ¿te han ayudado en tus estudios? (-0.17).
- Consideras que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario/a (-0.12).

Es necesario apuntar que, a pesar de ser los ítems que más han descendido en la última encuesta, mantienen una valoración media de 7,79 puntos.

La siguiente tabla (Imagen 8) ofrece una panorámica de la evolución de los diferentes ítems a lo largo de los años (encuesta 2012-2013 hasta la actualidad), marcándose en verde los tres ítems que han obtenido una mejor valoración y en rojo los tres ítems que han tenido una valoración más baja en esa encuesta. Se muestra, a su vez, el estado y diferencial entre los resultados actuales y los obtenidos en 2019.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES: RESULTADOS COMPLETOS						2019-2022	
Ítem	2012/2013	2014/2015	2016/2017	2019/2020	2021/2022	Estado	Diferencial
Consideras que el personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de la comunidad usuaria	8,06	8,16	8,31	8,44	8,35	-0,09	↓
Consideras que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario/a	8,14	8,21	8,34	8,46	8,34	-0,12	↓
El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades		7,96	8,01	8,08	8,01	-0,07	↓
Las instalaciones de las bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo		7,36	7,43	7,57	7,48	-0,09	↓
Las condiciones ambientales de las salas son las adecuadas	6,26	6,95	7,06	7,20	7,34	0,14	↑
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación		7,54	7,60	7,91	7,96	0,05	↑
El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades	7,21	7,04	7,24	7,42	7,44	0,02	↑
Los libros son los necesarios para mi trabajo/estudios	7,56	7,65	7,93	8,04	8,12	0,08	↑
Las revistas son las necesarias para mi trabajo/ estudios	7,51	7,25	7,61	7,85	8,01	0,16	↑
Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	7,59	7,73	7,80	7,92	8,04	0,12	↑
El catálogo Fama permite localizar información fácilmente	7,38	7,57	7,63	7,53	7,84	0,31	↑
La web de la Biblioteca es fácil de usar	7,75	7,80	7,82	7,50	7,68	0,18	↑
La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo/ estudios	7,59	7,65	7,89	8,05	7,93	-0,12	↓
Conoces los cursos que imparte la Biblioteca SI/NO. Si has asistido a alguno (CODIUS, cursos especializados, visitas, etc./ acreditaciones, sexenios, etc.), ¿te han ayudado en tus estudios?	7,45	7,54	7,79	7,84	7,67	-0,17	↓
Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable	7,11	7,77	7,63	8,12	8,29	0,17	↑
El servicio de préstamo es el adecuado	7,92	7,95	8,06	8,19	8,13	-0,06	↓
El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio		8,00	8,00	8,31	8,42	0,11	↑
Los servicios de apoyo al investigador (asesoramiento en convocatorias de evaluación, soporte a la publicación científica, derechos de autor, gestión de perfiles, Prisma...), ¿te resultan útiles?	7,76	7,94	8,06	8,44	8,52	0,08	↑
Los canales de comunicación de la Biblioteca (chat, WhatsApp, redes sociales, correo-e...), ¿te resultan útiles?		7,85	7,92	7,96	7,85	-0,11	↓
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca	7,11	7,01	7,32	7,59	7,35	-0,24	↓
Las guías, tutoriales y videos elaborados por la Biblioteca, ¿te resultan útiles?	7,46	7,62	7,69	7,80	7,77	-0,03	↓
Biblioteca contribuye a mi progreso académico / profesional	7,86	7,97	8,08	8,11	8,09	-0,02	↓
Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	7,91	7,98	8,10	8,22	8,17	-0,05	↓
Recomendarías el servicio de biblioteca					8,37		
	7,54	7,67	7,80	7,94	7,97		

Imagen 8. Evolución valoración de los ítems

4.2. Valoración de los resultados en función de la tipología de usuario/a

Los ítems que hacen referencia tanto al conocimiento que tiene personal para responder a las preguntas, como al trato que éste mantiene con el usuario, así como la recomendación del servicio ofrecido por la Biblioteca, son los que mejor valoración por todos los tipos de usuarios/as en la Encuesta de 2022 han tenido, con puntuaciones en algunos casos muy superiores al 8 sobre 9.

Resultados más altos	Grados	Posgrados	Profesores
Consideras que el personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	8,09	8,25	8,72
Consideras que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario	8,04	8,22	8,80
Recomendarías el servicio de biblioteca	8,14	8,22	8,77

Imagen 9. Ítems mejor valoración Encuesta 2022

Sin embargo, se aprecian diferencias en los ítems peor valorados con relación a la categoría de usuarios/as. Es destacable el hecho de que, a pesar de mostrar las puntuaciones más bajas de las valoraciones dadas por los/las docentes, todas superan el 8. Los ítems con los resultados más bajos en la última encuesta son los siguientes:

Resultados más bajos	Grados	Posgrados	Profesores
Las instalaciones de las bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y la investigación	7,07	7,47	8,03
Las guías, tutoriales y videos elaborados por la Biblioteca, ¿le resultan útiles?	7,07		8,07
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la biblioteca	6,47	7,28	
¿Conoce las actividades formativas que imparte la Biblioteca? SI/NO. Si has asistido a alguna, ¿le ha sido útil?	6,63		
El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades		7,50	
El portal web de la Biblioteca ¿le permite localizar información fácilmente?			8,02

Imagen 10. Ítems peor valoración Encuesta 2022

En los Anexos se ofrece la valoración de cada uno de los ítems por tipología de usuario, así como la media ponderada, Total (BUS): Véase [Anexo II. Resultados por categoría de usuarios.](#)

4.3. Valoración de las bibliotecas de área por tipología de usuario/a

La valoración de la calidad del servicio de las bibliotecas está en función de los distintos grupos de usuarios:

- **Estudiantes de grado:** las bibliotecas mejor valoradas son Informática (8,48), Centros de la Salud (8,40) y Turismo y Finanzas (8,36) y las que han recibido una valoración menor son Económicas (7,07), Politécnica (6,20) e Ingeniería Agronómica (6,14).
- **Estudiantes de posgrado:** las bibliotecas mejor valoradas son Informática (8,80), Centros de la Salud (8,78) y Educación (8,59). Por el contrario, las que ha recibido una valoración más baja son: Bellas Artes (6,86), Ingeniería Agronómica (6,60) y Turismo y Finanzas (6,20).
- **Profesorado:** las bibliotecas mejor valoradas son Informática (8,89), Centros de la Salud (8,86) y Educación (8,84). Las que ha recibido una valoración más baja son Derecho y Ciencias del Trabajo (8,41), Ingeniería Agronómica (8,38) y el CRAI Antonio de Ulloa (8,30).

La siguiente tabla (Imagen 11), muestra la valoración en su conjunto de la calidad del servicio de cada una de las bibliotecas de áreas en función de la tipología de usuario/a. En color verde, se destacan los tres ítems con mayor valoración y en rojo los que tienen un promedio menor:

Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	Total	Alumnos/as Grado	Alumnos/as Posgrado	Profesores/as
BUS	8,17	7,84	8,06	8,65
Arquitectura	8,40	8,20	8,24	8,70
Bellas Artes	7,83	8,00	6,86	8,50
Centros Salud	8,73	8,40	8,78	8,86
Comunicación	8,50	8,29	8,58	8,82
CRAI Antonio de Ulloa	8,16	8,03	8,12	8,30
Derecho y Ciencia del Trabajo	7,47	7,30	7,06	8,41
Económicas	7,85	7,06	8,33	8,63
Educación	8,51	8,19	8,59	8,84
Filosofía y Psicología	7,92	7,82	7,67	8,53
Humanidades	8,12	7,79	8,15	8,47
Ingeniería Agronómica	7,15	6,14	6,60	8,38
informática	8,69	8,48	8,80	8,89
Ingeniería	8,36	8,27	8,15	8,81
Matemáticas	8,33	8,00	8,40	8,71
Politécnica	7,39	6,20	7,67	8,80
Turismo y Finanzas	8,20	8,36	6,20	8,69

Imagen 11. Valoración de la calidad del servicio por Biblioteca/Usuario

Las tablas incluidas en los Anexos III-VI permiten realizar un análisis de cada uno de los ítems por Biblioteca en función de la tipología de usuario/a. En estas tablas se destaca en color verde las tres valoraciones más altas y en color rojo las tres valoraciones más bajas.

El análisis de los resultados nos muestra cómo todas las bibliotecas han logrado una puntuación muy elevada. En una escala de valoración entre 1 y 9, la puntuación se sitúa en una horquilla entre 8,44 puntos que recibe la Biblioteca de Centros de la Salud y 6,93 puntos que recibe la de Ingeniería Agronómica.

Al realizar una lectura vertical de los resultados (Véase [Anexo III. Análisis de resultados-Servicios](#)), encontramos que las bibliotecas con una mayor valoración son **Centros de la Salud** (8,44), **Informática** (8,41) y **Educación** (8,33). Son, además, las bibliotecas con **mayor número de ítems entre los tres más valorados** (color verde). En el lado opuesto, las bibliotecas de Ingeniería Agronómica (6,93), Derecho y Ciencias del Trabajo (7,35) y Politécnica (7,52) son las que reciben una valoración más baja. Es necesario señalar que, a pesar de haber recibido la valoración más baja de la serie, cuentan con un promedio de puntuación cercano al 7 sobre 9.

En sentido horizontal ([Anexo IV: Análisis resultados-Bibliotecas](#)) las valoraciones vistas de los servicios mejores valorados en la mayoría de las bibliotecas son:

- **Servicios de apoyo al investigador (ítem 22):** en Informática es valorado con una puntuación de 8,87, en Comunicación con 8,82 puntos y con 8,80 puntos las bibliotecas de Matemáticas y Educación.
- **Tiempo de espera en la disponibilidad de los materiales solicitados en compra (ítem 23):** Politécnica (8,79), Económicas (8,67) y Bellas Artes y Matemáticas (8,57).

- **Trato al usuario por parte del personal (ítem 2):** también obtiene puntuaciones muy elevadas en general, destacando Informática (8,82), Comunicación (8,65) e Ingeniería (8,51).

Para un análisis completo de los resultados en función de los servicios mejor valorados, en cada una de las bibliotecas y por tipología de usuario/a, véase [Anexo V. Análisis por Tipo de Usuario/Biblioteca](#).

5. ANÁLISIS NPS

Para esta encuesta y como novedad se ha incluido en el formulario el ítem “¿Recomendaría el servicio de Biblioteca?”. Con éste calculamos el índice NPS (Net Promoter Score) que determina el nivel de lealtad y fidelización de la comunidad usuaria de la BUS. Este índice se calcula estableciendo % de valoraciones de 1 y 6 puntos (detractores) y valoraciones de 9 (promotores). Para obtener el NPS se restan estos dos valores, dando siempre el resultado como número entero.

El **NPS conseguido es del 60 %**, un resultado muy bueno si tenemos en cuenta que la literatura profesional considera como un resultado excelente a partir de 50 %:

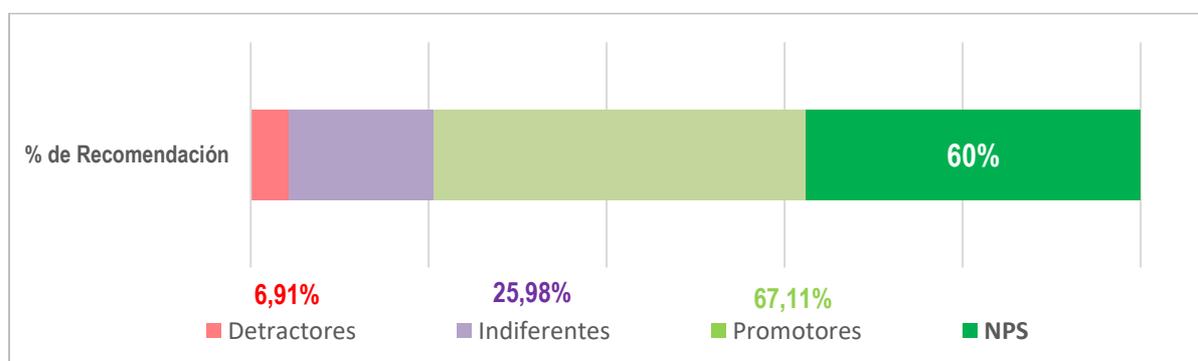


Imagen 12. Valores del análisis NPS en 2022

6. VALORES PERDIDOS

El análisis de los valores perdidos (opción “No sabe/No contesta”) es relevante al servir como indicador de los servicios de la Biblioteca que son más desconocidos o menos utilizados por los usuarios/as encuestados.

Los ítems con un porcentaje de respuestas NS/NC superior al 20% son:

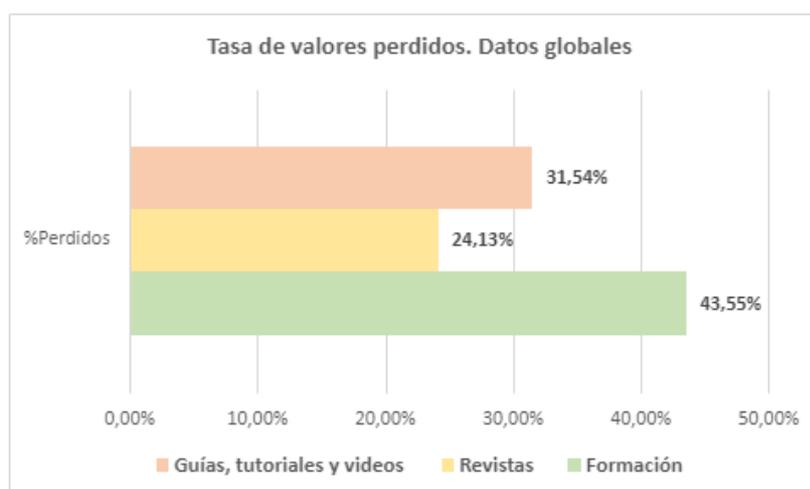


Imagen 13. Tasa de valores perdidos

Conoces los cursos que imparte la Biblioteca: 43,55%.

Las guías, tutoriales y videos elaborados por la Biblioteca, ¿te resultan útiles?: 31,54%.

Las revistas son las necesarias para mi trabajo/estudios: 24,13%.

Este porcentaje difiere según la categoría del usuario/a: para los alumnos/as de grado, el mayor nivel de desconocimiento se encuentra en el servicio de Formación de usuarios con el 86,85 %, seguido de las Guías, tutoriales y videos con el 61,13 % y las revistas necesarias para mi trabajo/estudios con el 57,31%. Los alumnos/as de posgrado coinciden en la Formación (33,80%), Guías, tutoriales y videos (23,80%) y revistas necesarias (19,25%). Para el profesorado, los aspectos más desconocidos son la disponibilidad en la compra de libros (22,90%) y los cursos de formación (22,07%).

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

El último bloque del cuestionario son tres preguntas abiertas donde los usuarios/as encuestados nos trasladan sus opiniones sobre los siguientes aspectos:

- ¿Qué aspectos consideras más satisfactorios?
- ¿Qué aspectos consideras menos satisfactorios?
- Cómo te gustaría que fuera tu biblioteca en el futuro

Para analizar las respuestas se han clasificado en grandes ámbitos temáticos, tal y como se muestra en la siguiente tabla (Imagen 14):

ÁREA	ÁMBITO TEMÁTICO	Aclaración
ATENCIÓN AL USUARIO	Profesionalidad	Trato al usuario, resolución de problemas, todo lo referente al servicio prestado en mostrador, etc.
COMUNICACIÓN, MARKETING	Web Redes sociales (RRSS) Canales Información	Página web de la BUS, uso de RRSS, canales de comunicación, información de recursos, servicios, etc.
EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO	Equipo tecnológico e informático Wifi	Todo lo relativo a la tecnología: ordenadores, periféricos disponibles y utilizadas en la BUS (pc, portátiles, fotocopiadoras, impresoras, escáneres, máquinas de autopréstamo, pantallas y pizarras electrónicas, etc.) Conexión a internet Electrificación de mesas
FAMA	Catálogo	Uso, incidencias del catálogo FAMA
FONDOS, COLECCIONES	Colección Recursos-e Revistas Acceso Estado material	Disponibilidad de ejemplares, demanda de material bibliográfico, recursos electrónicos, publicaciones periódicas, ordenación y acceso al material en las salas, estado material de los fondos, etc.
HORARIOS	Horario	Horario de las bibliotecas: apertura extraordinaria en época de exámenes, festivos, fin de semana, etc.
INSTALACIONES, ESPACIOS	Espacios Salas de grupos Distancia Cond. Ambientales Iluminación Climatización y temperatura Silencio /Ruido Limpieza Mobiliario	Falta de espacio en las salas, salas de trabajo en grupo, distancia para llegar a las bibliotecas, condiciones ambientales, iluminación, temperatura, exceso de ruido, limpieza de las salas, etc. Todo lo concerniente al mobiliario de las salas (comodidad, ergonomía, estado...)

PRÉSTAMO	Préstamo Intercampus Interbibliotecario Digitalización de documentos Préstamos portátiles	Todo lo referente al servicio de préstamo: normativa, material prestable, renovaciones, sanciones, préstamo del material de los departamentos, préstamo interbibliotecario, intercampus, digitalización de documentos, préstamo de portátiles, etc.
FORMACIÓN	Formación	Formación impartida, presenciales, tutoriales, etc.; formación específica sobre recursos-e, etc.
SERVICIOS	Servicios Servicios telemáticos Servicio investig. Prisma	Aspectos generales del servicio de biblioteca, servicios prestados de forma virtual/ telemática, servicios específicos dirigidos al personal investigador, Prisma, etc.
COVID	Covid	Actuaciones llevadas a cabo durante la alerta sanitaria.

Imagen 14. Clasificación de las respuestas texto libre

La participación en esta ocasión ha sido superior a la encuesta anterior: del total de la muestra (1.147 participantes), han expresado su opinión en estas preguntas abiertas el 64,86% (744). Los alumnos/as de grado son los que más comentarios han aportado en las respuestas de texto libre (38,44%), seguido por los alumnos/as de posgrado (34,01%) y del profesorado (27,55%), tal y como se muestra en la gráfica de la Imagen 15:

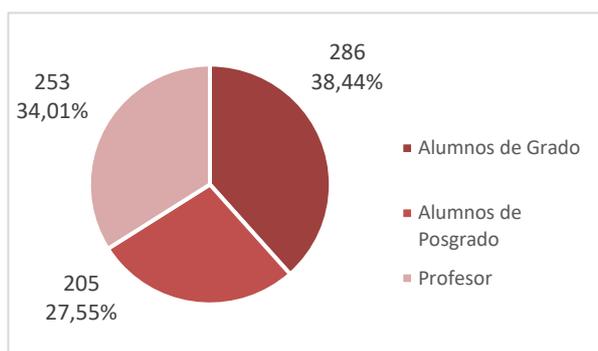


Imagen 15. Índice de participación por tipología de usuario/a

Tras la clasificación por ámbito temático ([Imagen 14](#)), el recuento total asciende a 2.265 comentarios. De ellos, el 39,7% han sido opiniones satisfactorias sobre los servicios que la Biblioteca ofrece, el 30,7% han sido desfavorables y el 29,53% representan sugerencias de mejoras.

7.1. Aspectos más satisfactorios

Se han recogido 655 comentarios satisfactorios en las preguntas de texto libre que, una vez clasificados por ámbitos temáticos ([Imagen 14](#)), nos ofrecen 901 comentarios a evaluar. La distribución de los mismos por tipología de usuario/a es similar en los alumnos/as de grado y de posgrado y desciende levemente entre el profesorado (Imagen 16):

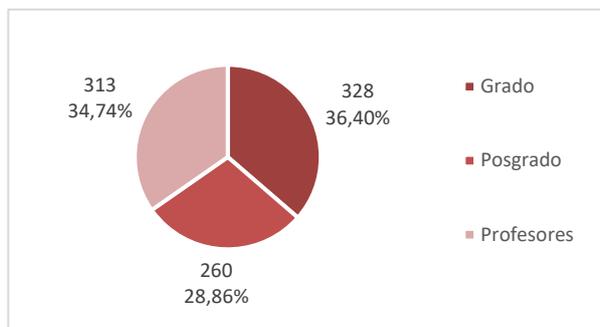


Imagen 16. Porcentaje de comentarios satisfactorios recibidos por tipología de usuario/a

Los aspectos más satisfactorios y mejor valorados son relativos a tres ámbitos temáticos:

- *Atención al usuario/a.*
- *Fondos, colecciones.*
- *Instalaciones y espacios.*

La siguiente gráfica (Imagen 17) muestra como estas tres áreas acumulan un 78,29% de los comentarios satisfactorios: *atención al usuario/a* el 39,66%, *fondos, colecciones* el 19,31% e *instalaciones, espacios* el 19,32%.

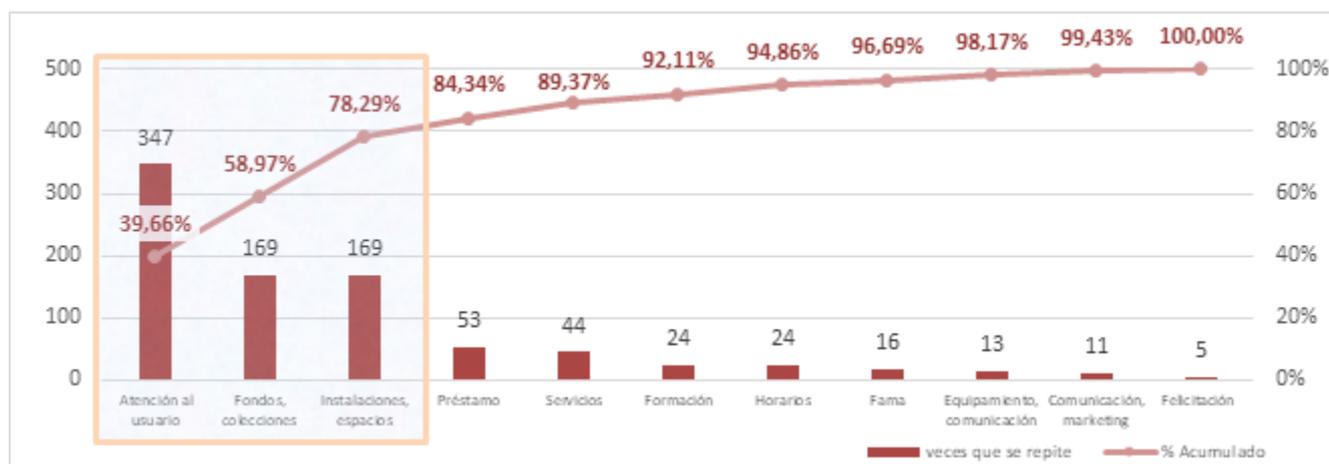


Imagen 17. Porcentaje de comentarios por Área

A continuación, analizamos aquellas cuestiones más relevantes en relación con las 3 áreas que han recibido más valoraciones por Biblioteca:

Atención al usuario/a: 347 comentarios (421 en la anterior encuesta).

Los usuarios/as que más comentarios han aportado son los procedentes de las bibliotecas de *Humanidades, Centros de la Salud, Educación e Ingeniería*.

Tanto en estas bibliotecas como en el resto que conforman la BUS, se destacan la profesionalidad, el trato personal, la competencia a la hora de resolver dudas, etc. como los valores más reseñables del personal de la Biblioteca.

Fondos, colecciones: 169 comentarios (224 comentarios en la anterior encuesta).

Los usuarios/as que más comentarios han aportado son los de las bibliotecas de *Humanidades, Centros de la Salud y Filosofía y Psicología*.

Valoran positivamente la gran diversidad de material, tanto bibliográfico como electrónico, la facilidad de acceso a los mismos, así como la facilidad en la solicitud de nuevos documentos y su rápida puesta a disposición para el préstamo.

Instalaciones, espacios: 169 comentarios (151 en la anterior encuesta).

Las mejores valoraciones en cuanto a espacios las han aportado los usuarios/as del *CRAI Antonio de Ulloa, Ingeniería y Educación*.

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, las plazas de lectura disponibles, etc. En cuanto al mobiliario, es descrito como cómodo y práctico.

Otros aspectos que no se encuentran entre los 3 ítems más destacados pero que resulta necesario destacar son:

Préstamo: 53 comentarios (73 en la anterior encuesta).

En el cómputo global el servicio de préstamo es uno de los mejor valorados. Aspectos como el tiempo de los préstamos, la facilidad para realizar reservas y renovaciones, la agilidad que aportan las máquinas de autopréstamo y autodevolución. El préstamo interbibliotecario y el nuevo servicio de digitalización de documentos son muy valorados por la comunidad docente.

Servicios: 43 comentarios (40 en la anterior encuesta).

Humanidades y Filosofía y Psicología son las bibliotecas que más comentarios positivos han recibido sobre esta área.

En esta área se recogen comentarios sobre lo positivo del servicio en general, el funcionamiento de la Biblioteca y los diferentes servicios que se ofrecen. Los más comunes se refieren al Servicio de Apoyo a la Investigación (asesoramiento a convocatorias, formación, publicación, etc.) y Prisma, que es calificada en muchos comentarios como una gran herramienta para la evaluación de la actividad investigadora. En cuanto a los servicios telemáticos ofrecidos, es el chat el que destaca por su utilidad.

Para información más completa sobre las preguntas de texto libre, véase [Anexo VII. Gráficas Análisis detallado Comentarios](#).

7.2. Aspectos menos satisfactorios

Se han recibido 575 comentarios sobre aspectos poco satisfactorios en las preguntas de texto libre que, una vez clasificados por ámbitos temáticos ([Imagen 14](#)), nos ofrecen 697 aspectos a evaluar. La gráfica ([Imagen 18](#)) ofrece una distribución de los comentarios menos satisfactorios por tipología de usuario/a:

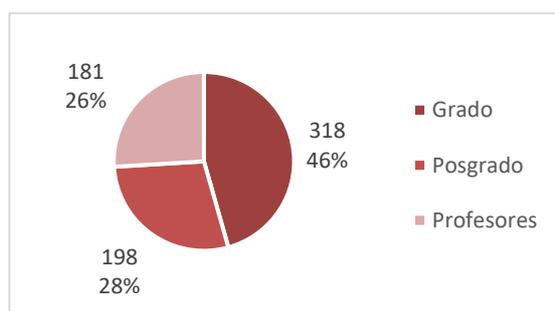


Imagen 18. Porcentaje de comentarios recibidos menos satisfacción por tipología de usuario/a

Los aspectos que más comentarios insatisfactorios han recibido son:

- *Instalaciones, espacios.*
- *Fondos, colecciones.*
- *Equipamiento informático y comunicaciones.*

La siguiente gráfica (Imagen 19) muestra como estas tres áreas acumulan un 66,77% de los comentarios menos satisfactorios recibidos: *instalaciones, espacios* el 44,41%, *fondos, colecciones* el 13,29% y *equipamiento, comunicaciones* el 9,00%.

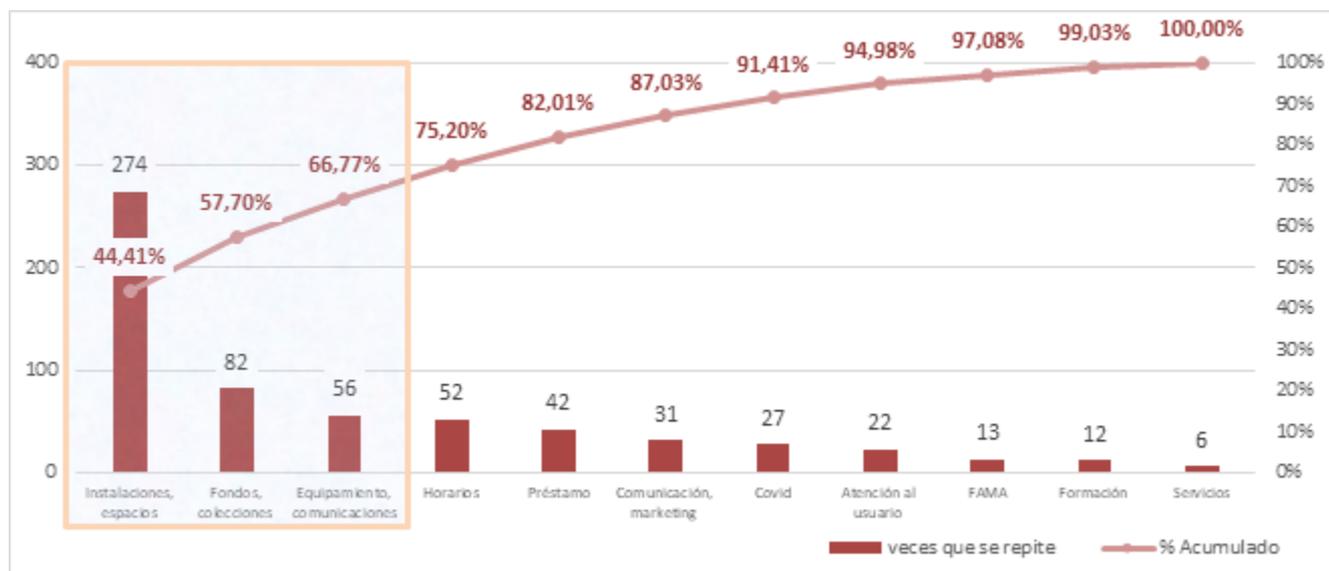


Imagen 19. Número de comentarios recibidos menos satisfacción por área y tipo de usuario/a

Podemos comprobar cómo *Instalaciones y equipos* y *Fondo, colecciones* aparecen entre las áreas temáticas que más comentarios han recibido, tanto satisfactorios como insatisfactorios. Se debe, principalmente, a la diversidad de bibliotecas que conforman la BUS (edificio, mobiliario, etc.) y al hecho de que hacen referencia a cuestiones muy importantes para nuestros usuarios/as.

A continuación, se realiza un análisis de aquellos aspectos que más comentarios han recibido:

Instalaciones, espacios: 274 comentarios (299 en 2019).

Los usuarios que más comentarios han aportado han sido de las bibliotecas de *Politécnica, Económicas* y *Centros de la Salud*.

Destaca la insatisfacción provocada por la falta de espacio y la falta de puestos de lectura; salas muy saturadas con mesas y sillas muy juntas; el problema de la reserva de puestos sin hacer uso de ellos es un tema que también es muy comentado; se propone restringir la entrada a la comunidad universitaria, se solicita la posibilidad de poder acceder con patinetes eléctricos, piden garantizar la seguridad de las pertenencias en las salas, etc. Quejas sobre el mobiliario deficiente e incómodo sobre todo en Humanidades, Politécnica e Ingeniería. La mayor parte de los comentarios han sido aportados por alumnos/as de grado (casi la mitad), seguido de alumnos/as de posgrado.

Fondos, Colecciones: 82 comentarios (109 en 2019).

Las bibliotecas con mayor número de comentarios sobre este aspecto han sido Humanidades, Derecho y Ciencias del Trabajo, Económicas e Ingeniería.

La comunidad docente expresa la necesidad de ciertos recursos electrónicos, se queja por el material bibliográfico anticuado, pocas novedades, falta de ejemplares, etc. Por otra parte, los alumnos/as de grado reclaman más ejemplares de la bibliografía recomendada y los alumnos/as de posgrado echan en falta ejemplares de temas específicos relacionados con sus estudios.

Equipamiento, comunicaciones: 56 comentarios (70 en 2019).

La insatisfacción sobre el equipamiento viene marcada por la falta de electrificación de las mesas, seguidas del equipamiento informático y del mobiliario de las salas. Esta cuestión resulta especialmente relevante en Ingeniería y Humanidades; la falta de equipamiento informático es más homogéneo entre la mayoría

de las bibliotecas de área, en el CRAI Antonio de Ulloa se detecta lentitud con el Wifi, las máquinas de autopréstamo que no funcionan correctamente o la falta de ordenadores más rápidos para el préstamo. En Arquitectura detectan deficiencias en el estado del material informático, tanto en portátiles como en escáneres. En Comunicación se quejan de ordenadores anticuados y lentos, solicitan la instalación de un proyector en la sala de trabajo en grupo.

Otras cuestiones a tener en cuenta hacen referencia a:

Horarios: 52 comentarios (50 en 2019).

Derecho y Ciencias del Trabajo, Arquitectura, CRAI Antonio de Ulloa y Centros de la Salud son las bibliotecas con más comentarios sobre este aspecto.

Los encuestados solicitan que las bibliotecas abran más tiempo (al menos durante los periodos de exámenes), y en gran parte solicitan apertura 24 horas y fines de semana. También solicitan más tiempo de reserva de las salas de trabajo en grupo. Los alumnos/as de grado ha sido el colectivo que mayor número de comentarios ha realizado sobre esta cuestión.

Préstamo: 52 comentarios (53 en 2019).

CRAI Antonio de Ulloa, Humanidades e Ingeniería son las bibliotecas que más han comentarios han recibido sobre este aspecto.

Los/as docentes es el grupo que más insatisfacción presenta en esta área. La mayoría reclaman ampliar el periodo de préstamo tanto de material bibliográfico como de material audiovisual; desean tener libros de forma ilimitada y tener acceso prioritario a la bibliografía recomendada, hacer renovaciones. Se repiten las peticiones para tener material en depósito para largas temporadas. El alumnado, tanto de grado como de posgrado, reclama por lo general más ejemplares y durante más tiempo, sanciones más leves por retraso en la devolución. Solicitan más tiempo de préstamo para portátiles, poder realizar la devolución de intercampus en cualquier biblioteca o facilitar el trámite del Interbibliotecario.

Comunicación y marketing: 31 comentarios (16 en 2019).

Consideran compleja la página web, comentando que es poco intuitiva y confusa a la hora de encontrar la información. Reclaman estar más informados, difundir más los servicios y recursos. Apuntan que vídeos y tutoriales son largos.

Para información más completa sobre las preguntas de texto libre, véase [Anexo VII. Gráficas Análisis detallado Comentarios](#).

7.3. Cómo te gustaría que fuera la biblioteca en el futuro.

Como novedad en la Encuesta de 2022, la última pregunta de texto libre se ha modificado. A los usuarios se les plantea la cuestión de: *cómo te gustaría que fuera la biblioteca del futuro*. Con esto, se intenta recoger ideas de mejora interesantes para la comunidad.

Inicialmente han aportado 503 mejoras, elevándose a 667 tras su clasificación por ámbitos temáticos ([Imagen 14](#)). Los alumnos/as de grado es el grupo que más cuestiones ha planteado, tal y como se observa en la siguiente gráfica ([Imagen 20](#)):

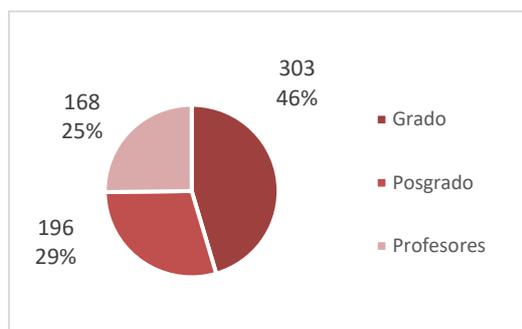


Imagen 20. Porcentaje de comentarios recibidos sobre el futuro por tipología de usuario/a

Las áreas más comentadas han sido:

- *Instalaciones, espacios.*
- *Fondos y colecciones.*
- *Equipamiento y comunicaciones.*

La siguiente gráfica (Imagen 21) muestra como estas tres áreas acumulan un 73,12% de los comentarios sobre la biblioteca del futuro: *instalaciones, espacios* el 45,03%, *fondos, colecciones* el 17,97% y *equipamiento, comunicaciones* el 10,12%.

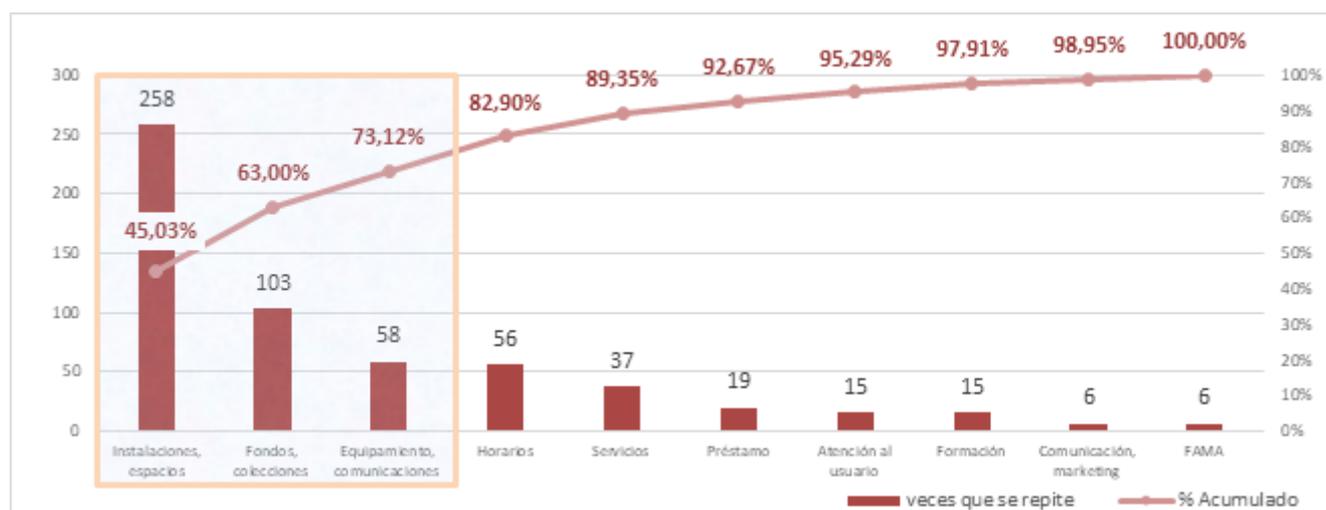


Imagen 21. Porcentaje de comentarios recibidos por área pregunta futuro de la biblioteca

Desglosamos a continuación las ideas más relevantes:

Instalaciones, espacios: 258 comentarios.

Muchas de las opiniones planteadas se centran en ampliar espacios. Sobre nuevos espacios se sugiere: nuevos puestos de lectura aislados, la creación de espacios abiertos, interactivos y multifuncionales donde se desarrollen trabajos cooperativos entre distintas disciplinas afines, zonas de descanso y lectura relajada, les gustaría instalaciones modernas, amplias y luminosas. En cuanto a mejora de espacios tratan temas como mejorar la iluminación, climatización, mejorar el silencio, planteando que las salas de trabajo en grupo estén aisladas acústicamente, mobiliario más cómodo y ergonómico, etc. Con respecto al mobiliario, la mayoría aportan la necesidad de sillas ergonómicas, sillones para lectura relajada, fuentes y máquinas de vending, puestos totalmente electrificados, etc.

Fondos, Colecciones: 103 comentarios.

En esta categoría han sido los docentes y estudiantes de posgrado los que más aportaciones han realizado. La mayoría de ellos se refieren a recursos electrónicos y la posibilidad de disponer del material impreso en formato digital; desean una biblioteca totalmente electrónica. Por otro lado, señalan como indispensable la posibilidad de disponer de fondos más actualizados en versión papel. El acceso a los fondos de forma fácil, clara y rápida es otro aspecto que añaden a las mejoras a realizar.

Equipamiento, comunicaciones: 58 comentarios.

Los alumnos/as de grado son los que más propuestas de mejora han hecho en este apartado. Sobre equipamiento les gustaría que hubiera más ordenadores y material informático como tabletas en préstamo, dotar las salas de trabajo en grupo con pizarras electrónicas, proyectores; software específico instalados en los ordenadores de préstamo; disponibilidad de monitores de alta resolución para conectar portátiles. Se sugiere la utilización de una app para ver el estado de afluencia de las salas de lectura y poder reservar puestos tal y como se hacía durante la pandemia.

Otras cuestiones a tener en cuenta hacen referencia a:

Horarios: 56 comentarios.

De la misma forma que la categoría anterior, han sido los alumnos/as de grado los que han comentado más los aspectos relacionados con los horarios de apertura de las bibliotecas. Todos hacen referencia a la apertura tanto en fines de semanas como en horario nocturno, alcanzando así el servicio de salas 24/7.

Servicios: 37 comentarios.

La mayoría de estas propuestas han sido aportadas por los profesores/as centrándose en la prestación de servicios de apoyo a la investigación: asesoramiento personalizado con bibliotecarios formados en las materias de interés, incluso que lleguen a formar parte de los grupos de investigación; aumentar los servicios virtuales y telemáticos prestados; habilitar espacios destinados exclusivamente para la investigación; organización de charlas, exposiciones y actividades culturales. La digitalización del material impreso para hacerlos disponibles virtualmente, etc.

Préstamo: 19 comentarios.

Los alumnos/as de posgrado son los que han hecho más hincapié en esta cuestión, solicitan un mayor número de ejemplares en préstamo, ampliar los plazos, poder realizar la devolución en cualquier biblioteca de área.

Para información más completa, véase [Anexo VII. Gráficas Análisis detallado Comentarios](#).

8. IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA. Correlación entre debilidades y baja satisfacción.

Junto con el análisis de los resultados, completamos el estudio relacionando cada ítem con la satisfacción que genera con el objetivo de identificar claramente y priorizar qué áreas son necesarias acometer en un futuro inmediato. De esta forma, se identifican y priorizan acciones a mejorar (*Debilidades*). Véase [Anexo VIII. Gráficas de correlación](#).

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 enmarcándolos 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/a.
- *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 resultado de satisfacción global de usuarios/as.

9. CONCLUSIONES

El *grado de satisfacción global de los usuarios/as* de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla ha sido muy positivo obteniendo una **puntuación media de 7,97** (escala de 1 a 9). Se mantiene la línea ascendente de los últimos años: 7,79 en la encuesta del 2016-2017 y 7,94 en la de 2019-2020.

Las áreas de servicio donde se han recibido *mejores valoraciones* han sido las relacionadas con el **apoyo a la investigación**, el **servicio de préstamo interbibliotecario** y la **recomendación del servicio de biblioteca**.

El *ítem que mayor incrementa la valoración* es el relativo a la **localización de información en el catálogo FAMA**.

Con respecto a los *aspectos menos valorados*, se mantienen aquellos relacionados las **condiciones ambientales en las salas**, el **equipamiento informático** y la consideración de **estar bien informado sobre recursos y servicios**.

Los *ítems que más decrecen* son los relativos a la **información recibida de recursos y servicios**, la **formación impartida por Biblioteca** y el **trato adecuado con el usuario/a por parte del personal**.

En el apartado de *Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca* las bibliotecas que han obtenido una puntuación media más alta son **Centros de la Salud (8,44)**, **Informática (8,41)** y **Educación (8,33)**.

El *análisis de las respuestas no sabe no contesta (NS/NC)* permite centrar nuestras campañas de difusión en aquellos servicios más desconocidos, esto es: **actividades formativas**, **guías tutoriales y vídeos** y **revistas disponibles**.

La *principal propuesta de mejora de los usuarios/as de la biblioteca*, independientemente del grupo al que pertenezcan se centra en los **espacios e instalaciones**. Le siguen la **mejora de los fondos y colección** y el **equipamiento informático y comunicaciones**. Como *mejoras específicas*, más allá de estas tres primeras, los alumnos/as de grado proponen mejorar el horario de apertura de las salas, los alumnos/as de posgrado y el profesorado necesitan mejorar los recursos electrónicos disponibles.

La correlación entre debilidades y satisfacción encontradas por las respuestas de nuestros usuarios/as indican los aspectos que deben abordar de forma prioritaria. En primer lugar, como aspecto que influye en todos los colectivos habrá que incidir en la **elaboración, difusión y accesibilidad de las Guías, tutoriales y vídeos** elaborados por la Biblioteca, mejorar en los **canales de comunicación** y las tareas sobre **guiar en la búsqueda de información**. De forma específica, para mejorar la satisfacción de los alumnos/as de grado debemos centrar el esfuerzo en mejorar las guías, tutoriales y vídeos; el equipamiento informático y las

guías en la búsqueda de información. Los alumnos/as solamente muestran resultados de baja valoración y alta correlación *“La BUS me guía en la búsqueda de información...”*. Para mejorar la satisfacción del profesorado de forma eficiente las acciones se centrarán en mejorar los canales de comunicación, los libros necesarios para realizar sus trabajos y la señalización de las bibliotecas.

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.

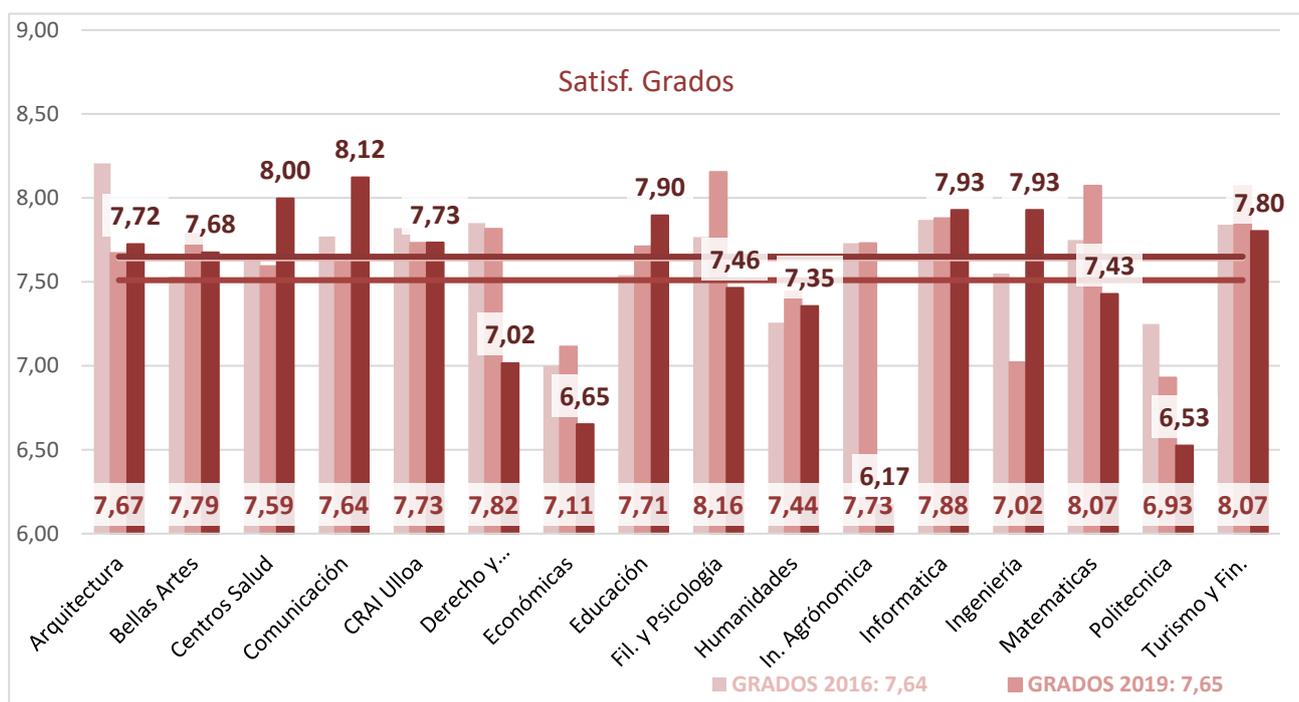
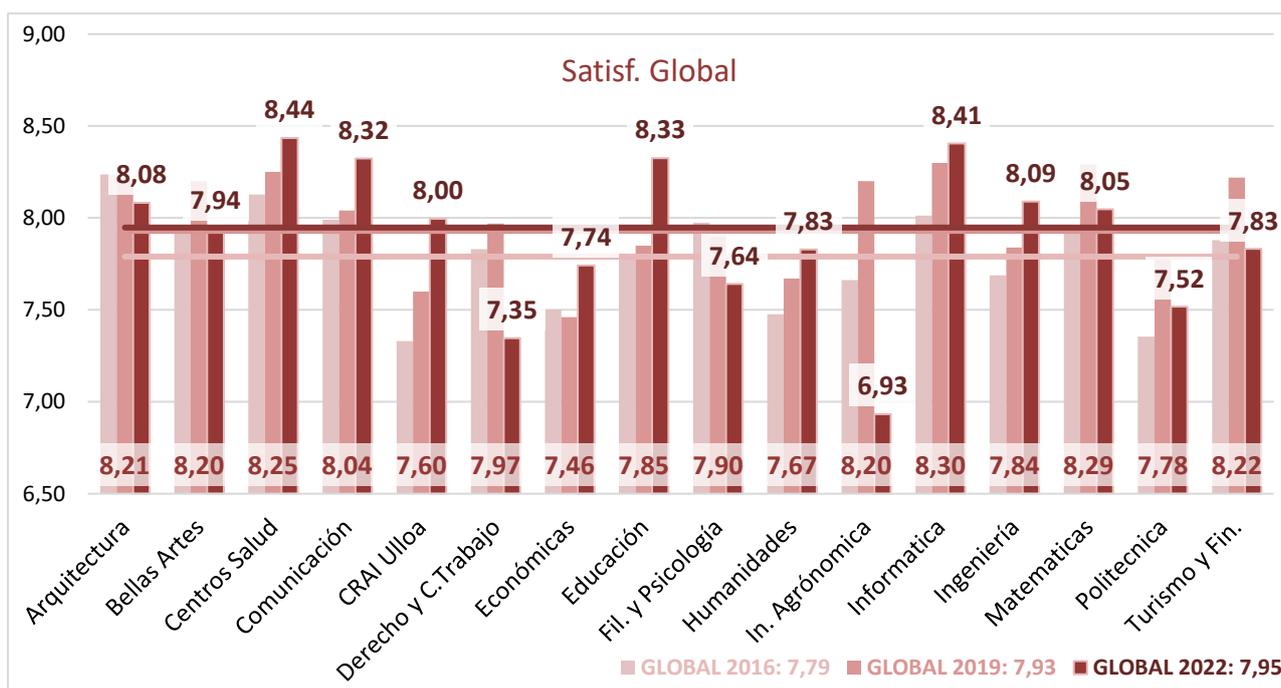
ANEXO I. Cuestionario encuesta de satisfacción de usuarios

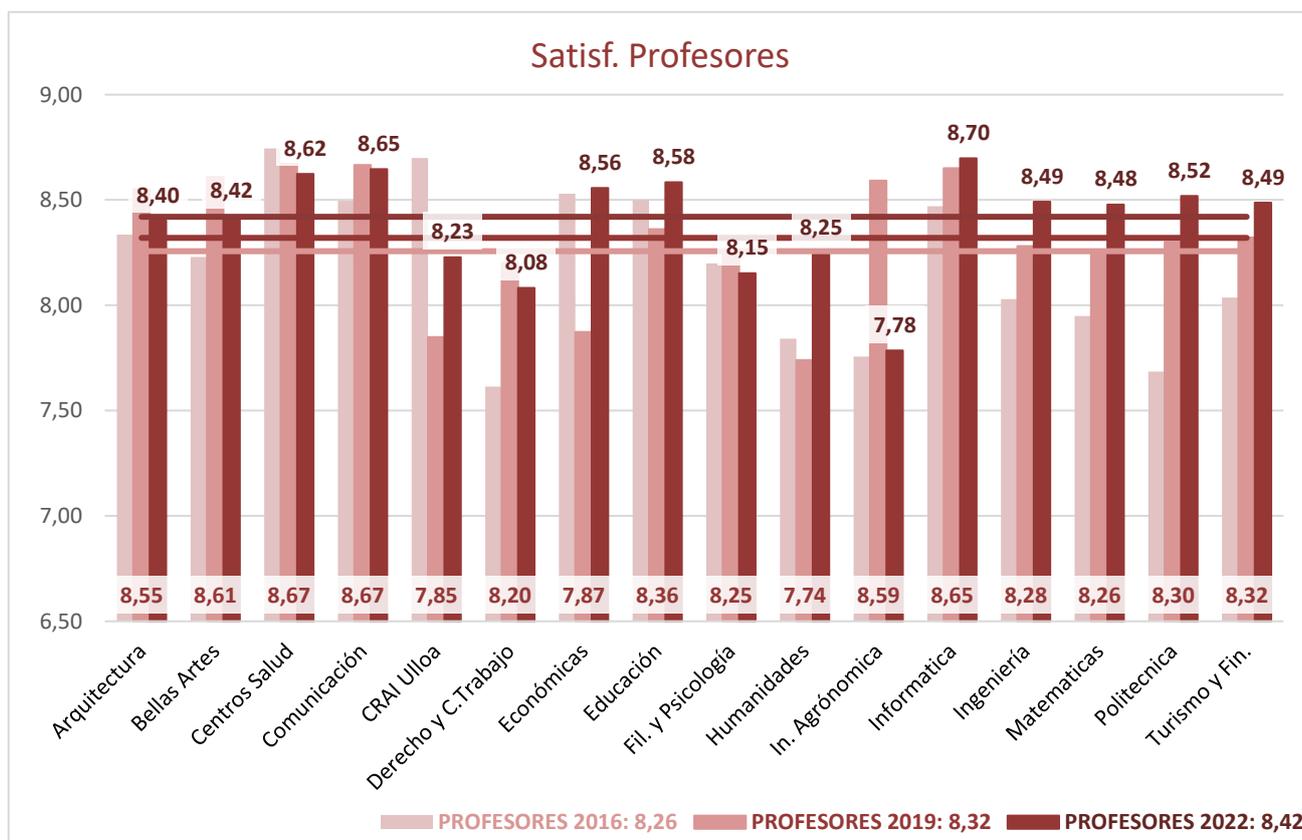
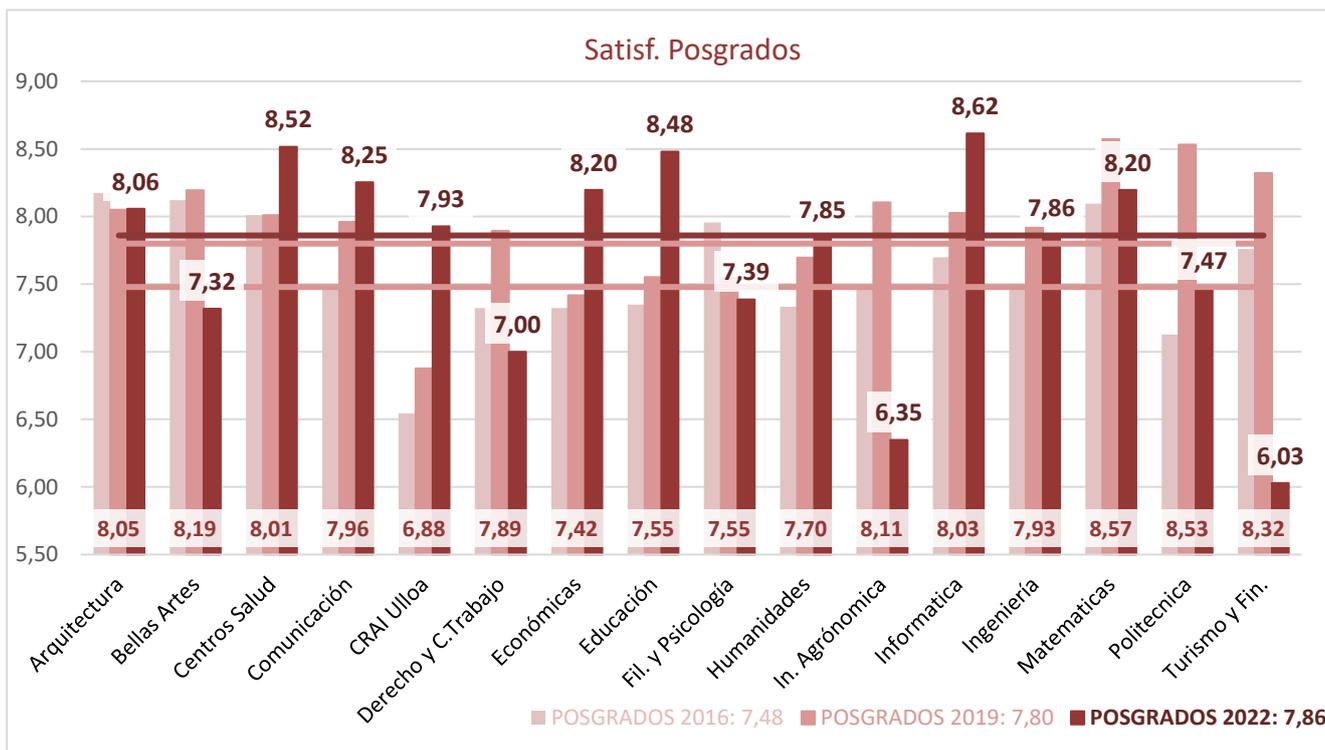
Alumnos de Grado y Posgrados	PDI
Consideras que el personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de la comunidad usuaria	Consideras que el personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de la comunidad usuaria
Consideras que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario/a	Consideras que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario/a
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 la investigación	Las instalaciones de las bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y la investigación
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación	La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación
Las condiciones ambientales de las salas son las adecuadas	
El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades	
Los libros son los necesarios para mi trabajo/estudios	Los libros son los necesarios para mi trabajo/estudios
Las revistas son las necesarias para mi trabajo/ estudios	Las revistas son las necesarias para mi trabajo/ estudios
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
El catálogo Fama permite localizar información fácilmente	El catálogo Fama permite localizar información fácilmente
La web de la Biblioteca es fácil de usar	La web de la Biblioteca es fácil de usar
La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo/ estudios	La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo/ estudios
Conoces los cursos que imparte la Biblioteca SI/NO. Si has asistido a alguno (CODIUS, cursos especializados, visitas, etc./ acreditaciones, sexenios, etc.), ¿te han ayudado en tus estudios?	Conoces los cursos que imparte la Biblioteca SI/NO. Si has asistido a alguno (CODIUS, cursos especializados, visitas, etc./ acreditaciones, sexenios, etc.), ¿te han ayudado en tus estudios?
	Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable
	El servicio de préstamo es el adecuado
El servicio de préstamo es el adecuado	El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio
	Los servicios de apoyo al investigador (asesoramiento en convocatorias de evaluación, soporte a la publicación científica, derechos de autor, gestión de perfiles, Prisma...), ¿te resultan útiles?
Los canales de comunicación de la Biblioteca (chat, WhatsApp, redes sociales, correo-e...), ¿te resultan útiles?	Los canales de comunicación de la Biblioteca (chat, WhatsApp, redes sociales, correo-e...), ¿te 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, ¿te 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
Recomendarías el servicio de biblioteca	Recomendarías el servicio de biblioteca
Qué aspectos consideras más satisfactorios en relación con tu Biblioteca	Qué aspectos consideras más satisfactorios en relación con tu Biblioteca
Qué aspectos consideras menos satisfactorios en relación con tu Biblioteca	Qué aspectos consideras menos satisfactorios en relación con tu Biblioteca
Cómo te gustaría que fuera tu biblioteca en el futuro	Cómo te gustaría que fuera tu biblioteca en el futuro

ANEXO II. Resultados por categoría de usuarios/as

	Total (BUS)	Grados	Posgrados	Profesores
Consideras que el personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	8,35	8,09	8,25	8,72
Consideras que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario	8,34	8,04	8,22	8,80
El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades	8,01	7,61	7,85	8,62
Las instalaciones de las Bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y la investigación	7,48	7,07	7,47	8,03
Las condiciones ambientales de las salas son las adecuadas	7,34	7,14	7,56	
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación	7,96	7,74	7,87	8,33
El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades	7,44	7,37	7,50	
Los libros son los que necesito para mi trabajo/ estudios	8,12	7,96	8,07	8,34
Las revistas son las necesarias para mi trabajo/ estudios	8,01	7,59	7,99	8,32
Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	8,04	7,69	7,99	8,39
Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usa	7,84	7,64	7,82	8,07
El portal web de la Biblioteca ¿le permite localizar información fácilmente?	7,68	7,41	7,63	8,02
La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo/ estudios	7,93	7,50	7,82	8,47
¿Conoce las actividades formativas que imparte la Biblioteca? SI/NO. Si has asistido a alguna, ¿le ha sido útil?	7,67	6,63	7,68	8,40
En general, el servicio de préstamo es el adecuado	8,13	7,78	8,07	8,55
Los canales de comunicación de la Biblioteca le resultan útiles	7,85	7,29	7,87	8,33
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la biblioteca	7,35	6,47	7,28	8,29
Las guías, tutoriales y videos elaborados por la Biblioteca, ¿le resultan útiles?	7,77	7,07	7,70	8,39
La Biblioteca contribuye a mi progreso académico	8,09	7,66	8,08	8,56
Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	8,17	7,84	8,06	8,65
El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio	8,42			8,42
Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en convocatorias de evaluación, soporte a la publicación científica y derechos de autor, ¿le resultan útiles?	8,52			8,52
Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable	8,29			8,29
Recomendarías el servicio de biblioteca	8,37	8,14	8,22	8,77
VALORACIÓN GLOBAL	7,97	7,48	7,84	8,42

Evolución satisfacción por biblioteca y tipo de usuario/a





ANEXO III. Análisis resultados - Servicios

Bca/ Ítem	BUS	Arquitectura	Bellas Artes	Centros Salud	Comunicación	CRAI UJlola	Derecho y C. Trabajo	Económicas	Educación	Fil. y Psicología	Humanidades	In. Agronómica	Informática	Ingeniería	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Fin.
1	8,35	8,26	8,25	8,79	8,62	8,29	7,84	8,25	8,50	8,07	8,29	7,50	8,74	8,59	8,52	8,28	8,20
2	8,34	8,43	8,23	8,76	8,65	8,31	7,56	8,31	8,47	8,07	8,33	7,60	8,82	8,51	8,38	8,14	8,43
3	8,01	7,95	8,00	8,20	8,50	8,18	7,35	7,94	8,36	7,88	7,82	7,90	8,41	8,16	7,62	7,77	8,18
4	7,48	7,75	6,95	7,42	8,37	8,49	6,92	6,57	8,41	7,28	7,24	4,95	8,63	7,86	7,58	5,16	7,50
5	7,34	7,78	6,46	7,33	8,39	7,63	6,54	7,12	8,45	7,09	7,31	5,83	8,23	7,73	7,21	5,97	6,19
6	7,96	8,09	7,29	8,28	8,56	8,09	7,53	7,81	8,48	7,70	7,53	6,70	8,71	8,17	8,00	7,36	8,00
7	7,44	7,74	7,60	8,11	8,15	7,90	6,77	7,00	8,07	7,30	7,18	4,91	8,46	7,61	7,54	5,46	7,21
8	8,12	8,07	8,32	8,64	8,43	8,20	7,61	7,66	8,26	8,05	8,09	7,44	8,55	8,30	8,16	7,80	8,05
9	8,01	8,12	7,95	8,66	8,24	8,01	7,68	7,56	8,29	7,75	8,00	7,40	8,25	7,94	8,00	7,48	7,81
10	8,04	7,94	8,05	8,67	8,31	8,12	7,51	7,67	8,35	7,98	7,87	7,80	8,55	8,07	7,88	7,83	7,68
11	7,84	7,98	8,10	8,40	8,33	7,67	7,20	7,47	8,21	7,43	7,82	7,75	8,23	7,90	8,22	7,41	7,82
12	7,68	8,00	8,09	8,35	7,91	7,38	7,05	7,61	8,40	7,26	7,60	6,89	7,74	7,70	7,24	7,60	7,61
13	7,93	8,16	8,20	8,61	8,30	7,79	6,98	7,58	8,40	7,44	7,68	6,94	8,38	8,08	8,30	7,69	8,05
14	7,67	7,84	8,00	8,47	8,15	7,63	6,43	7,38	8,16	6,98	7,60	6,13	7,67	7,74	7,42	7,59	7,52
15	8,13	8,33	8,43	8,60	8,43	7,96	7,77	7,96	8,38	7,89	8,18	7,19	8,50	8,07	8,14	7,73	7,94
16	7,85	8,16	7,26	8,55	8,15	7,39	7,06	7,69	7,90	7,37	7,71	6,28	8,22	7,94	8,07	7,95	7,83
17	7,35	7,74	7,00	8,30	7,32	7,33	6,38	7,40	7,39	6,76	7,12	6,47	7,75	7,55	8,05	6,95	7,22
18	7,77	8,06	7,13	8,49	8,38	7,93	6,70	7,67	7,98	7,19	7,68	6,57	7,91	7,71	7,92	7,64	7,89
19	8,09	8,00	8,43	8,50	8,14	8,14	7,61	7,50	8,29	7,81	8,15	7,25	8,60	8,26	8,37	7,49	7,90
20	8,17	7,83	8,33	8,73	8,50	8,16	7,47	7,85	8,51	7,92	8,12	7,15	8,69	8,36	8,33	7,39	8,20
21	8,42	8,67	8,86	8,65	8,33	8,33	8,46	8,38	8,47	7,91	8,13	7,40	8,69	8,41	8,29	8,67	8,17
22	8,52	8,66	8,75	8,67	8,82	8,36	7,81	8,58	8,80	7,79	8,43	7,75	8,87	8,63	8,80	8,77	8,42
23	8,29	8,04	8,57	8,50	8,20	8,18	8,27	8,67	8,55	8,43	7,57	7,43	8,20	8,37	8,57	8,79	8,00
24	8,37	8,37	8,41	8,77	8,58	8,42	7,79	8,17	8,75	8,05	8,44	7,15	8,92	8,49	8,52	7,50	8,15
Promedio	7,97	8,08	7,94	8,44	8,32	8,00	7,35	7,74	8,33	7,64	7,83	6,93	8,41	8,09	8,05	7,52	7,83

ANEXO IV. Análisis resultados-bibliotecas

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	8,35	8,26	8,25	8,79	8,62	8,29	7,84	8,25	8,50	8,07	8,29	7,50	8,74	8,59	8,52	8,28	8,20
2	8,34	8,43	8,23	8,76	8,65	8,31	7,56	8,31	8,47	8,07	8,33	7,60	8,82	8,51	8,38	8,14	8,43
3	8,01	7,95	8,00	8,20	8,50	8,18	7,35	7,94	8,36	7,88	7,82	7,90	8,41	8,16	7,62	7,77	8,18
4	7,48	7,75	6,95	7,42	8,37	8,49	6,92	6,57	8,41	7,28	7,24	4,95	8,63	7,86	7,58	5,16	7,50
5	7,34	7,78	6,46	7,33	8,39	7,63	6,54	7,12	8,45	7,09	7,31	5,83	8,23	7,73	7,21	5,97	6,19
6	7,96	8,09	7,29	8,28	8,56	8,09	7,53	7,81	8,48	7,70	7,53	6,70	8,71	8,17	8,00	7,36	8,00
7	7,44	7,74	7,60	8,11	8,15	7,90	6,77	7,00	8,07	7,30	7,18	4,91	8,46	7,61	7,54	5,46	7,21
8	8,12	8,07	8,32	8,64	8,43	8,20	7,61	7,66	8,26	8,05	8,09	7,44	8,55	8,30	8,16	7,80	8,05
9	8,01	8,12	7,95	8,66	8,24	8,01	7,68	7,56	8,29	7,75	8,00	7,40	8,25	7,94	8,00	7,48	7,81
10	8,04	7,94	8,05	8,67	8,31	8,12	7,51	7,67	8,35	7,98	7,87	7,80	8,55	8,07	7,88	7,83	7,68
11	7,84	7,98	8,10	8,40	8,33	7,67	7,20	7,47	8,21	7,43	7,82	7,75	8,23	7,90	8,22	7,41	7,82
12	7,68	8,00	8,09	8,35	7,91	7,38	7,05	7,61	8,40	7,26	7,60	6,89	7,74	7,70	7,24	7,60	7,61
13	7,93	8,16	8,20	8,61	8,30	7,79	6,98	7,58	8,40	7,44	7,68	6,94	8,38	8,08	8,30	7,69	8,05
14	7,67	7,84	8,00	8,47	8,15	7,63	6,43	7,38	8,16	6,98	7,60	6,13	7,67	7,74	7,42	7,59	7,52
15	8,13	8,33	8,43	8,60	8,43	7,96	7,77	7,96	8,38	7,89	8,18	7,19	8,50	8,07	8,14	7,73	7,94
16	7,85	8,16	7,26	8,55	8,15	7,39	7,06	7,69	7,90	7,37	7,71	6,28	8,22	7,94	8,07	7,95	7,83
17	7,35	7,74	7,00	8,30	7,32	7,33	6,38	7,40	7,39	6,76	7,12	6,47	7,75	7,55	8,05	6,95	7,22
18	7,77	8,06	7,13	8,49	8,38	7,93	6,70	7,67	7,98	7,19	7,68	6,57	7,91	7,71	7,92	7,64	7,89
19	8,09	8,00	8,43	8,50	8,14	8,14	7,61	7,50	8,29	7,81	8,15	7,25	8,60	8,26	8,37	7,49	7,90
20	8,17	7,83	8,33	8,73	8,50	8,16	7,47	7,85	8,51	7,92	8,12	7,15	8,69	8,36	8,33	7,39	8,20
21	8,42	8,67	8,86	8,65	8,33	8,33	8,46	8,38	8,47	7,91	8,13	7,40	8,69	8,41	8,29	8,67	8,17
22	8,52	8,66	8,75	8,67	8,82	8,36	7,81	8,58	8,80	7,79	8,43	7,75	8,87	8,63	8,80	8,77	8,42
23	8,29	8,04	8,57	8,50	8,20	8,18	8,27	8,67	8,55	8,43	7,57	7,43	8,20	8,37	8,57	8,79	8,00
24	8,37	8,37	8,41	8,77	8,58	8,42	7,79	8,17	8,75	8,05	8,44	7,15	8,92	8,49	8,52	7,50	8,15
Promedio	7,97	8,08	7,94	8,44	8,32	8,00	7,35	7,74	8,33	7,64	7,83	6,93	8,41	8,09	8,05	7,52	7,83

ANEXO V. 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	8.09	7,90	8,13	8,59	8,59	8,09	7,64	7,53	8,00	7,87	8,03	7,20	8,48	8,73	8,11	7,79	8,27
2	8.04	8,25	8,13	8,53	8,65	7,97	7,30	7,60	8,00	7,63	7,92	6,86	8,67	8,73	7,89	7,33	8,55
3	7.61	7,25	8,57	7,43	8,48	8,11	6,95	7,03	7,87	7,65	7,32	7,43	7,81	8,17	6,44	7,15	8,18
4	7.07	7,60	6,75	5,90	8,14	8,46	6,75	5,25	8,30	7,35	7,13	4,33	8,57	7,37	7,33	4,57	7,33
5	7.14	7,85	6,88	6,37	8,43	7,37	6,33	6,57	8,47	7,29	6,95	5,71	8,00	7,93	7,00	5,90	6,14
6	7.74	8,00	7,00	7,93	8,45	8,09	7,15	7,28	8,29	8,13	7,18	6,14	8,67	8,25	7,44	6,55	8,05
7	7.37	7,80	7,33	8,04	8,20	7,69	6,97	6,15	7,89	7,75	7,31	5,33	8,59	7,69	7,25	5,00	7,84
8	7.96	7,90	8,50	8,72	8,29	8,21	7,44	6,90	8,18	8,06	7,87	8,00	8,35	8,38	7,43	7,57	8,23
9	7.59	7,70	7,71	8,61	7,75	7,71	7,50	5,94	7,76	7,00	7,97	7,50	7,86	7,85	6,00	6,82	7,79
10	7.69	7,80	8,38	8,50	8,23	8,04	7,28	6,60	8,07	7,79	7,50	6,67	8,13	8,16	7,00	6,88	7,88
11	7.64	7,40	8,13	8,31	8,20	7,64	7,23	6,55	8,27	8,33	7,50	7,25	7,93	7,97	8,00	6,65	7,94
12	7.41	7,60	7,88	8,17	7,68	7,34	7,03	7,00	7,94	7,86	7,11	6,17	6,89	7,68	7,44	6,89	7,57
13	7.50	7,55	7,38	8,37	8,12	7,63	6,85	6,46	8,11	7,60	7,16	6,17	7,69	7,92	7,63	6,23	8,24
14	6.63	6,87	7,25	7,39	8,12	7,00	5,61	5,57	7,31	6,22	6,38	2,00	6,00	7,00	6,50	6,33	6,91
15	7.78	8,26	8,29	8,12	8,40	7,69	7,57	7,11	7,85	7,40	7,83	7,50	8,39	7,92	7,56	6,90	8,16
16	7.29	7,72	7,14	8,25	7,85	7,43	6,85	6,56	7,30	6,82	6,59	6,00	7,27	7,73	7,71	7,20	7,92
17	6.47	6,84	6,88	7,61	6,76	6,28	5,97	6,07	6,20	5,81	5,90	5,67	6,76	7,08	7,44	5,67	6,78
18	7.07	7,07	6,75	8,29	7,92	7,28	6,45	6,42	7,23	6,50	6,70	3,67	6,70	7,37	7,50	6,45	7,75
19	7.66	8,10	7,86	7,96	7,50	7,91	7,51	6,50	7,93	7,75	7,82	7,29	8,38	7,83	8,00	6,47	7,77
20	7.84	8,20	8,00	8,40	8,29	8,23	7,30	7,06	8,19	7,82	7,79	6,14	8,48	8,27	8,00	6,20	8,36
21	8.14	8,55	8,25	8,45	8,52	8,23	7,64	7,53	8,65	8,13	8,49	6,57	8,86	8,48	8,33	6,48	8,18
Promedio	7.51	7.72	7.68	8.00	8.12	7.73	7.02	6.65	7.90	7.46	7.35	6.17	7.93	7.93	7.43	6.53	7.80

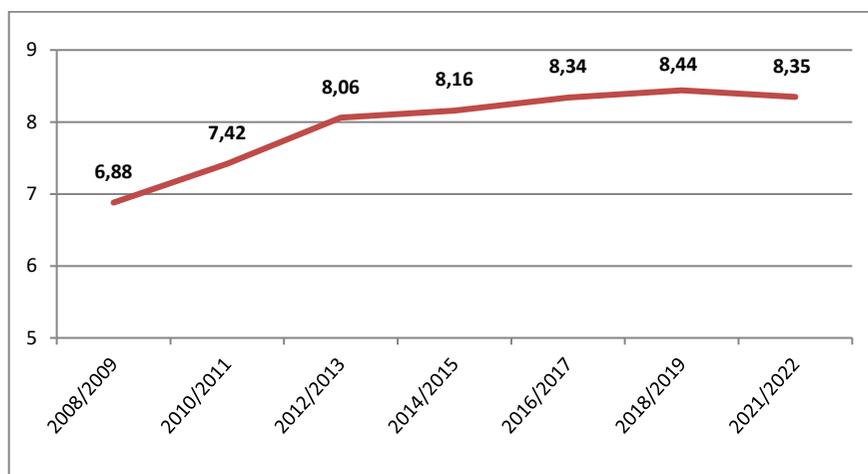
Posgrado	BUS	Arquitectura	Bellas Artes	Centros Salud	Comunicación	CRAI Ulloa	Derecho y C. Trabajo	Económicas	Educación	Fil. y Psicología	Humanidades	In. Agronómica	Informática	Ingeniería	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Fin.
1	8,25	8,26	7,75	8,72	8,55	8,22	7,62	8,77	8,82	7,86	8,25	6,40	8,90	8,37	8,60	8,33	6,60
2	8,22	8,33	7,50	8,68	8,42	8,16	7,06	8,86	8,82	7,90	8,51	6,80	9,00	8,20	8,40	8,63	6,80
3	7,85	7,88	6,83	8,20	8,38	7,60	6,88	8,59	8,71	7,66	7,96	7,80	8,80	7,83	8,00	7,44	6,25
4	7,47	7,91	5,60	7,81	8,67	8,32	6,71	7,16	8,41	7,29	7,35	3,40	8,80	7,82	8,20	4,33	6,00
5	7,56	7,74	5,80	7,98	8,33	8,00	6,79	7,95	8,41	6,96	7,58	6,00	8,70	7,60	7,60	6,11	6,40
6	7,87	8,12	6,40	8,22	8,38	8,25	7,71	8,10	8,76	7,15	7,62	6,80	8,70	7,85	8,80	7,00	6,00
7	7,50	7,70	8,00	8,16	8,08	8,20	6,54	8,10	8,35	7,11	7,09	4,40	8,22	7,56	8,00	6,44	4,80
8	8,07	8,06	8,00	8,72	8,33	8,15	7,67	7,90	8,31	7,90	8,02	7,20	9,00	8,18	8,40	7,67	6,20
9	7,99	8,09	7,75	8,71	8,50	8,17	7,72	7,95	8,44	7,85	7,85	7,00	8,83	7,74	8,00	7,38	6,20
10	7,99	7,79	8,17	8,62	8,33	8,00	7,59	8,32	8,41	7,93	7,79	7,50	8,71	7,85	7,50	8,22	6,20
11	7,82	8,15	8,60	8,62	8,62	7,61	6,88	7,90	8,35	7,00	7,81	7,25	8,88	7,72	8,25	7,78	5,80
12	7,63	8,12	8,50	8,51	7,62	7,36	6,69	7,73	8,31	6,90	7,69	6,20	8,22	7,52	7,40	8,25	5,50
13	7,82	8,06	8,25	8,71	8,30	7,55	6,61	8,18	8,25	7,17	7,64	6,25	8,67	8,00	8,60	7,88	5,60
14	7,68	7,62	7,40	8,59	7,86	7,35	6,47	8,37	8,67	6,76	7,61	9,00	8,67	7,51	7,67	7,29	6,33
15	8,07	8,22	8,33	8,70	8,55	8,00	7,29	8,50	8,69	7,70	8,24	6,20	8,10	7,95	8,60	7,78	5,25
16	7,87	8,21	6,83	8,67	7,78	8,20	6,87	8,35	8,25	7,18	8,07	5,50	8,30	7,88	8,00	8,00	5,75
17	7,28	7,83	6,14	8,49	6,77	6,75	5,91	8,10	8,43	6,71	7,28	5,20	7,89	7,25	8,50	7,25	6,20
18	7,70	8,24	6,00	8,56	8,45	7,94	6,12	8,15	8,13	7,12	7,72	6,00	8,13	7,55	8,00	8,00	6,50
19	8,08	8,24	7,14	8,61	8,42	8,14	7,41	8,24	8,31	7,57	8,21	5,60	8,60	8,29	8,40	7,89	6,00
20	8,06	8,24	6,86	8,78	8,58	8,12	7,06	8,33	8,59	7,67	8,15	6,60	8,80	8,15	8,60	7,67	6,20
21	8,22	8,38	7,83	8,76	8,38	8,40	7,41	8,57	8,65	7,73	8,35	6,20	9,00	8,31	8,60	7,56	6,00
Promedio	7,86	8,06	7,32	8,52	8,25	7,93	7,00	8,20	8,48	7,39	7,85	6,35	8,62	7,86	8,20	7,47	6,03

Profesores	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	8,72	8,48	8,63	8,95	8,73	8,49	8,50	8,79	8,88	8,67	8,66	8,38	8,95	8,83	9,00	8,87	8,69
2	8,80	8,65	8,88	8,95	8,91	8,67	8,82	8,79	8,80	8,87	8,53	8,75	8,89	8,81	9,00	9,00	8,85
3	8,62	8,50	8,38	8,62	8,70	8,58	8,82	8,76	8,75	8,64	8,16	8,23	8,89	8,69	8,86	8,80	8,77
4	8,03	7,67	8,00	8,07	8,50	8,66	7,81	8,50	8,55	7,13	7,19	6,38	8,60	8,58	7,40	6,69	8,42
Ítem solo para alumnos																	
6	8,33	8,10	8,13	8,55	9,00	8,00	7,95	8,50	8,52	8,31	7,82	7,13	8,78	8,63	8,14	8,85	8,69
Ítem solo para alumnos																	
8	8,34	8,20	8,38	8,53	8,73	8,22	7,78	8,58	8,32	8,33	8,48	7,25	8,56	8,42	8,71	8,20	8,46
9	8,32	8,43	8,25	8,63	8,50	8,10	7,82	8,58	8,56	8,15	8,26	7,50	8,38	8,26	8,57	8,07	8,50
10	8,39	8,21	7,63	8,77	8,36	8,22	7,70	8,32	8,60	8,27	8,41	8,38	8,83	8,36	8,86	8,67	8,00
11	8,07	8,18	7,75	8,25	8,18	7,71	7,64	8,42	8,04	7,40	8,22	8,25	8,17	8,11	8,43	8,20	8,46
12	8,02	8,14	8,00	8,30	8,64	7,41	7,64	8,50	8,28	7,40	8,03	8,00	8,37	8,03	6,86	8,13	8,31
13	8,47	8,69	9,00	8,65	8,60	8,08	7,75	8,53	8,86	7,80	8,29	8,00	8,93	8,38	8,86	8,87	8,75
14	8,40	8,53	8,86	8,76	8,40	8,06	7,56	8,44	8,47	8,00	8,60	7,20	8,67	8,52	8,00	8,29	8,45
15	8,55	8,48	8,63	8,77	8,36	8,14	8,77	8,63	8,78	8,79	8,48	7,71	8,83	8,42	8,57	8,80	8,46
16	8,33	8,41	7,83	8,61	8,82	8,13	7,74	8,59	8,27	8,13	8,23	6,88	8,87	8,24	8,50	8,71	8,38
17	8,29	8,24	7,88	8,51	8,82	8,27	7,70	8,58	8,24	7,93	8,03	7,88	8,61	8,51	8,57	8,33	8,23
18	8,39	8,42	8,50	8,52	8,90	8,22	8,13	8,44	8,58	7,92	8,50	7,88	8,60	8,27	8,40	8,36	8,55
19	8,56	8,67	8,88	8,68	9,00	8,30	8,09	8,26	8,74	8,36	8,44	8,25	8,84	8,72	8,71	8,53	8,69
20	8,65	8,70	8,50	8,86	8,82	8,30	8,41	8,63	8,84	8,53	8,47	8,38	8,89	8,81	8,71	8,80	8,69
21	8,42	8,67	8,86	8,65	8,33	8,33	8,46	8,38	8,47	7,91	8,13	7,40	8,69	8,41	8,29	8,67	8,17
22	8,52	8,66	8,75	8,67	8,82	8,36	7,81	8,58	8,80	7,79	8,43	7,75	8,87	8,63	8,80	8,77	8,42
23	8,29	8,04	8,57	8,50	8,20	8,18	8,27	8,67	8,55	8,43	7,57	7,43	8,20	8,37	8,57	8,79	8,00
24	8,77	8,76	9,00	8,93	8,91	8,59	8,64	8,79	8,96	8,60	8,53	8,25	8,94	8,81	8,71	9,00	8,77
Promedio	8,42	8,40	8,42	8,62	8,65	8,23	8,08	8,56	8,58	8,15	8,25	7,78	8,70	8,49	8,48	8,52	8,49

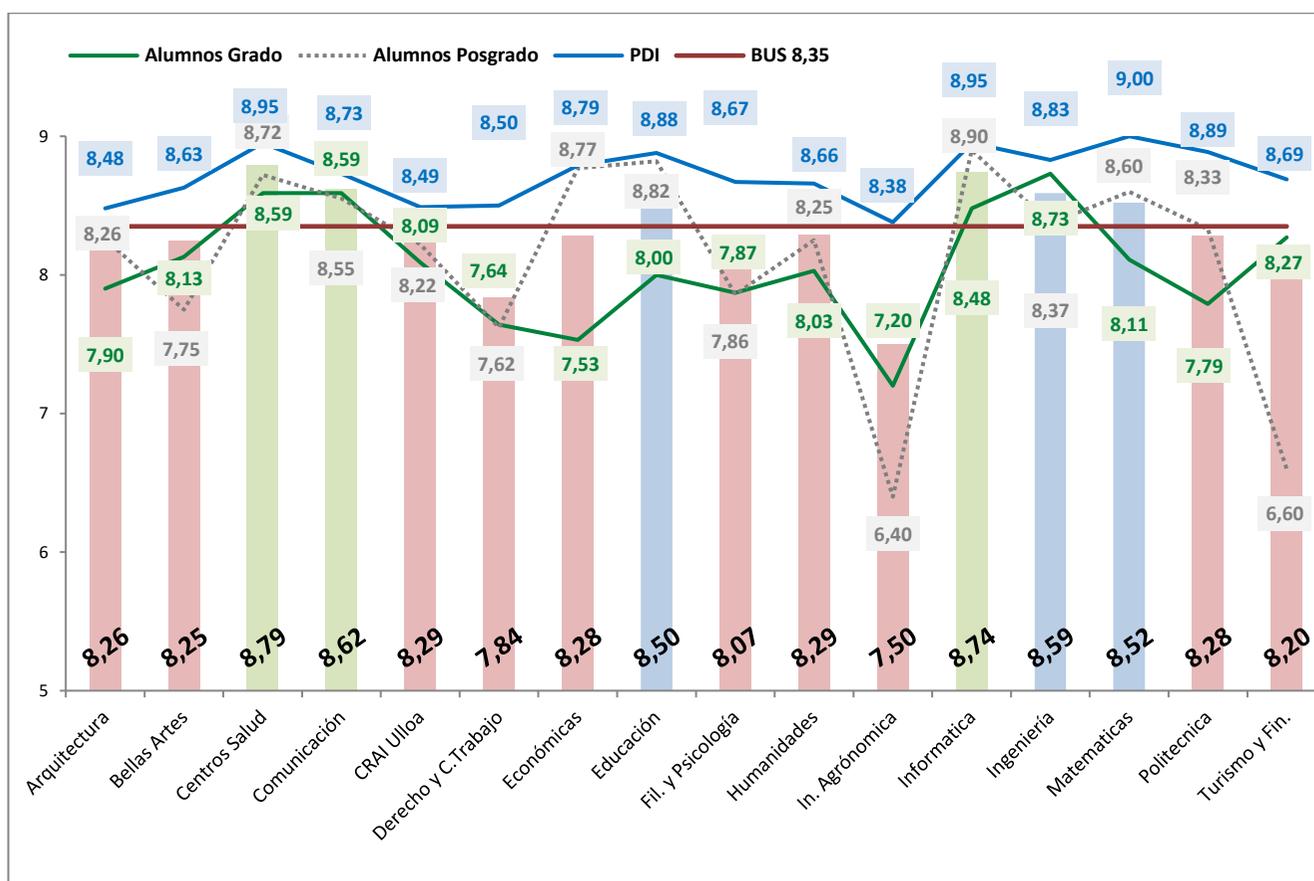
ANEXO VI. Evolución de los ítems y resultados desagregados

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 rojo las que están por debajo de la media.

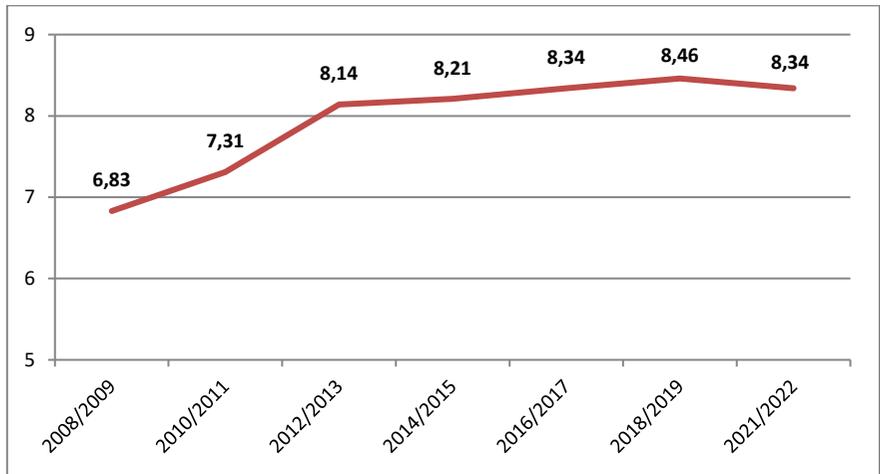
Consideras que el personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios (PARA TODOS)



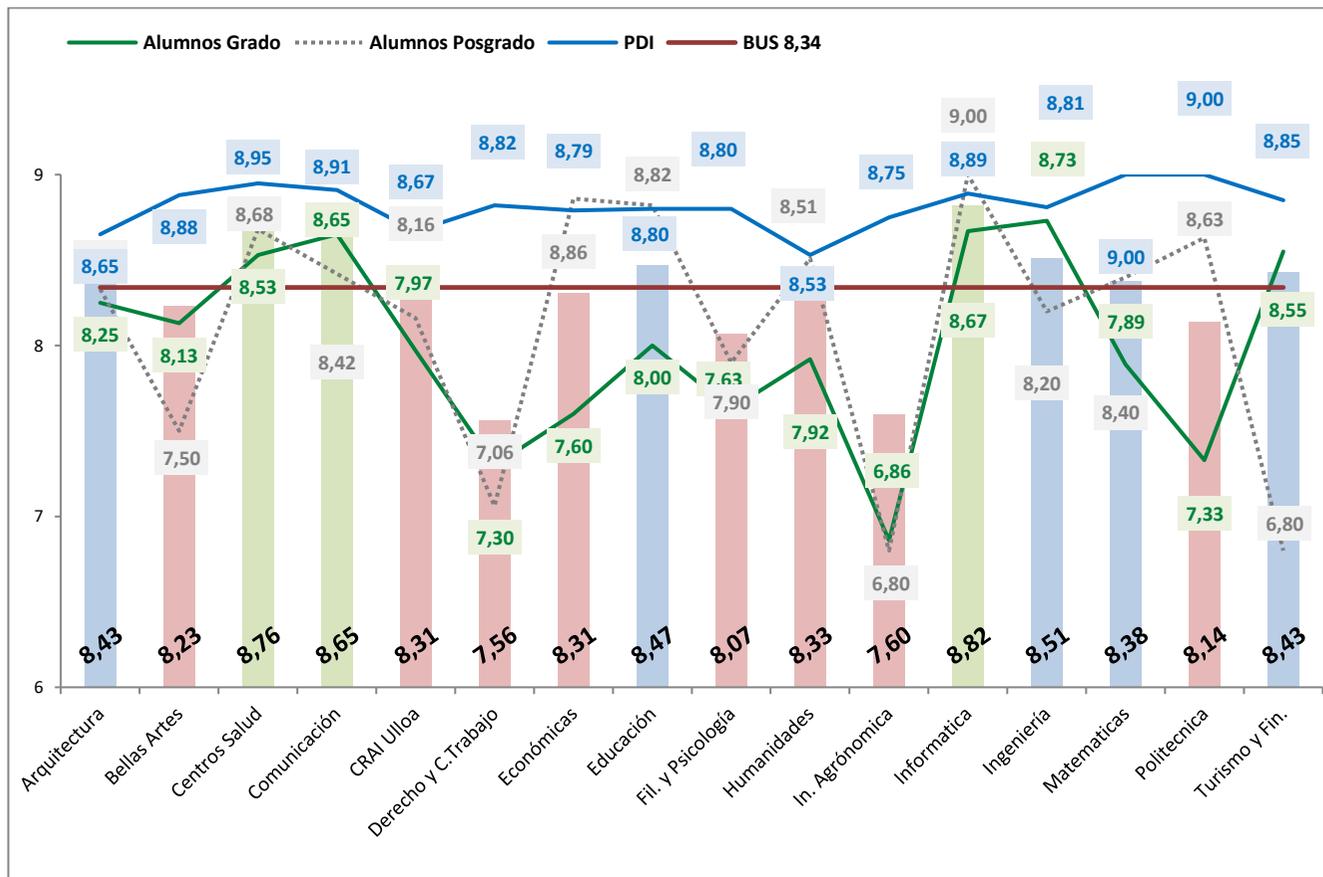
DECREMENTO: -0,09



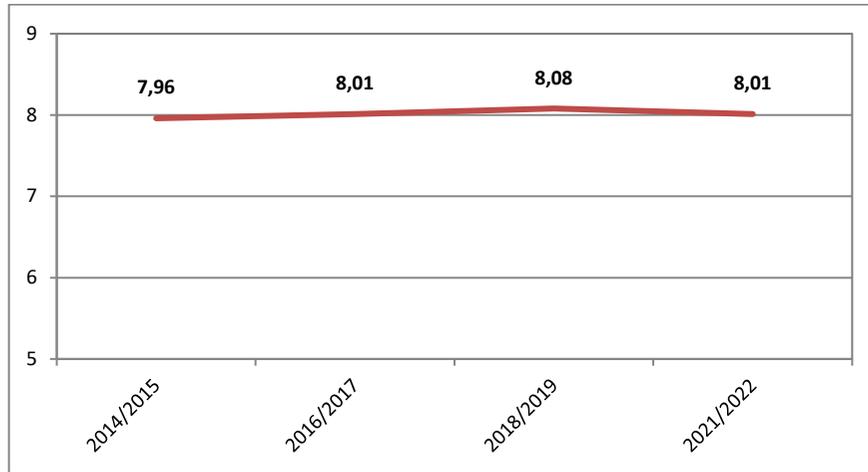
Consideras que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario (PARA TODOS)



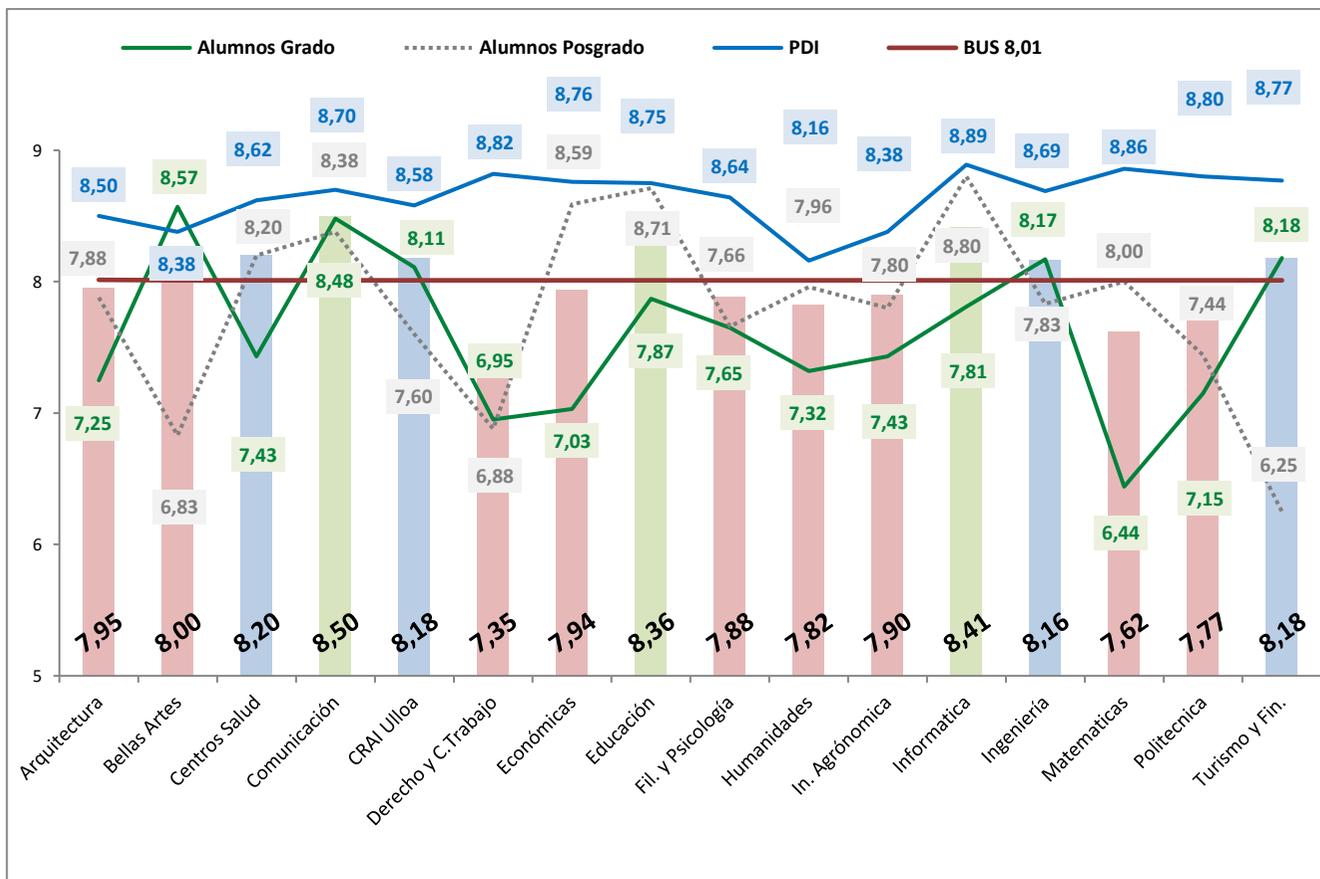
DECREMENTO: -0,12



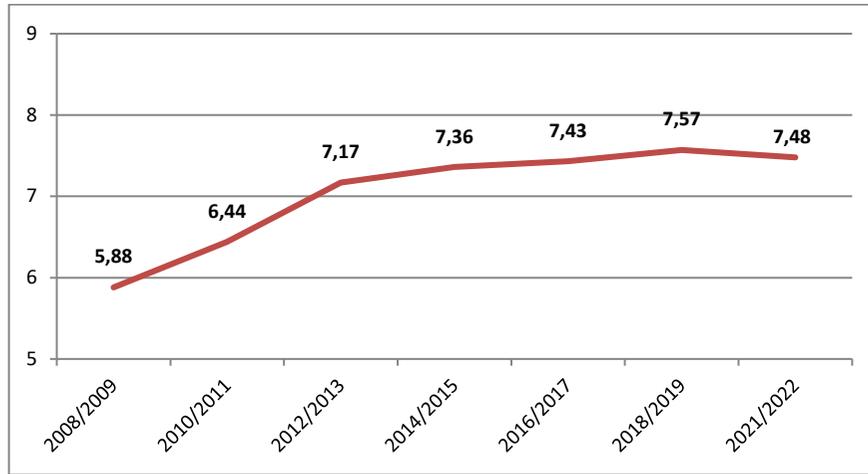
El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades (PARA TODOS)



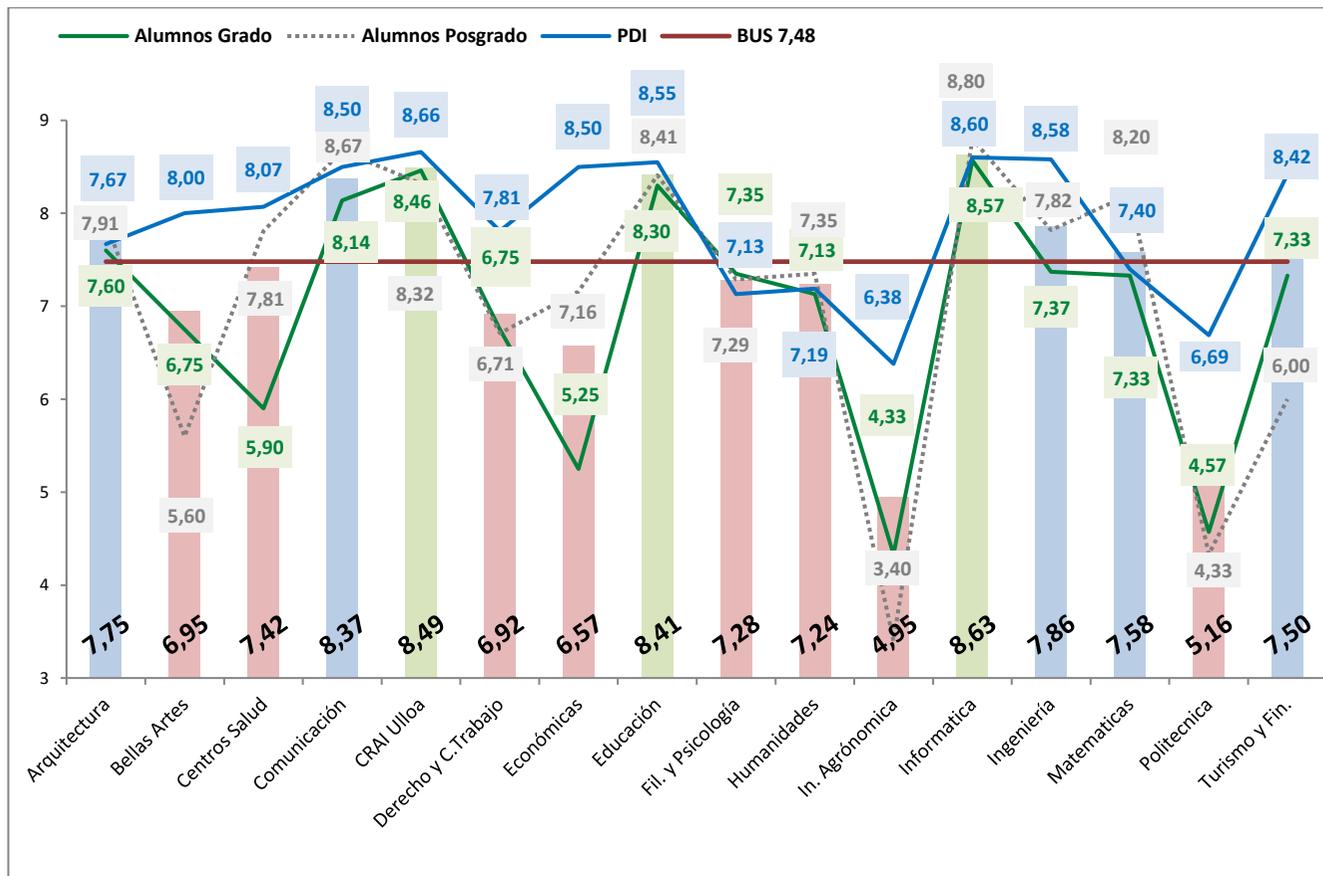
DECREMENTO: -0,07



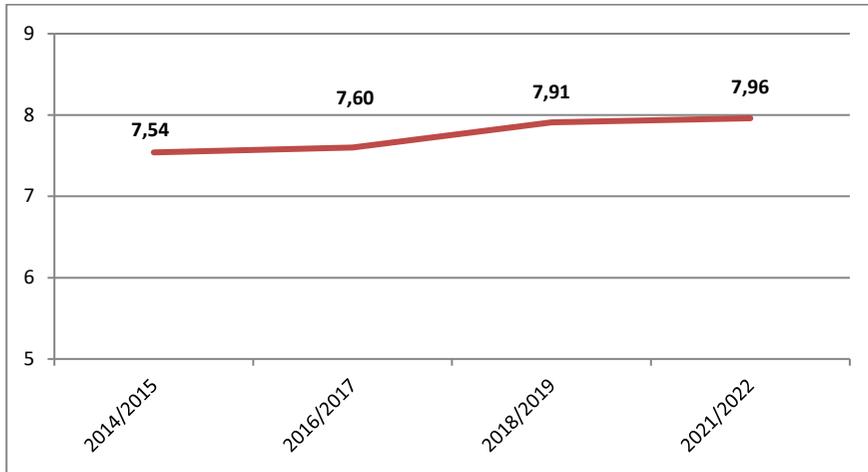
Las instalaciones de las bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y la investigación (PARA TODOS)



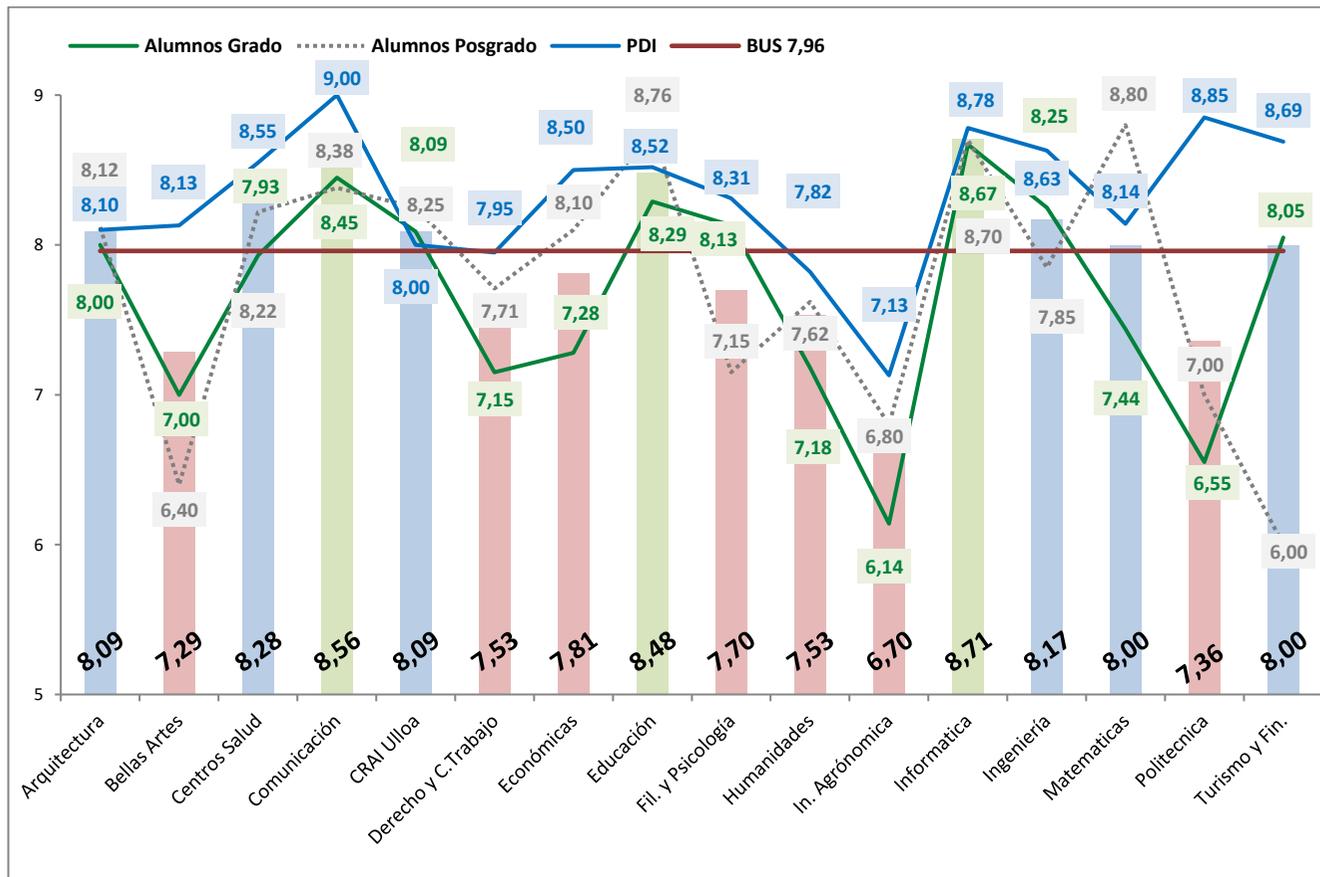
DECREMENTO: - 0,09



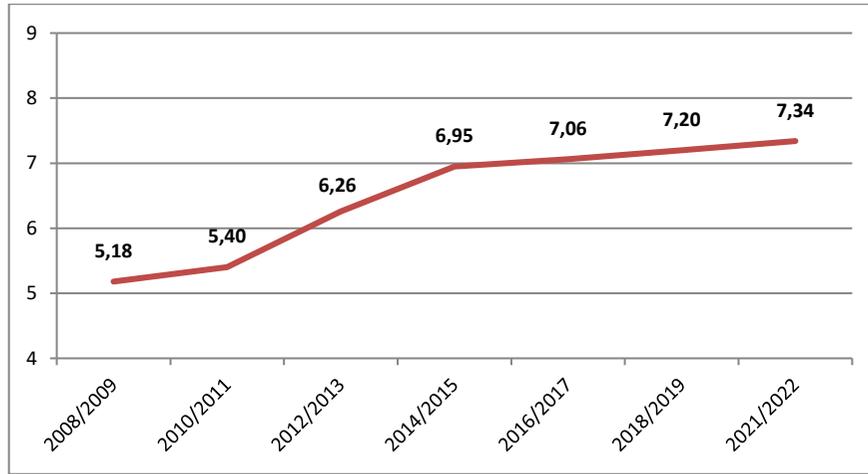
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita tu orientación (PARA TODOS)



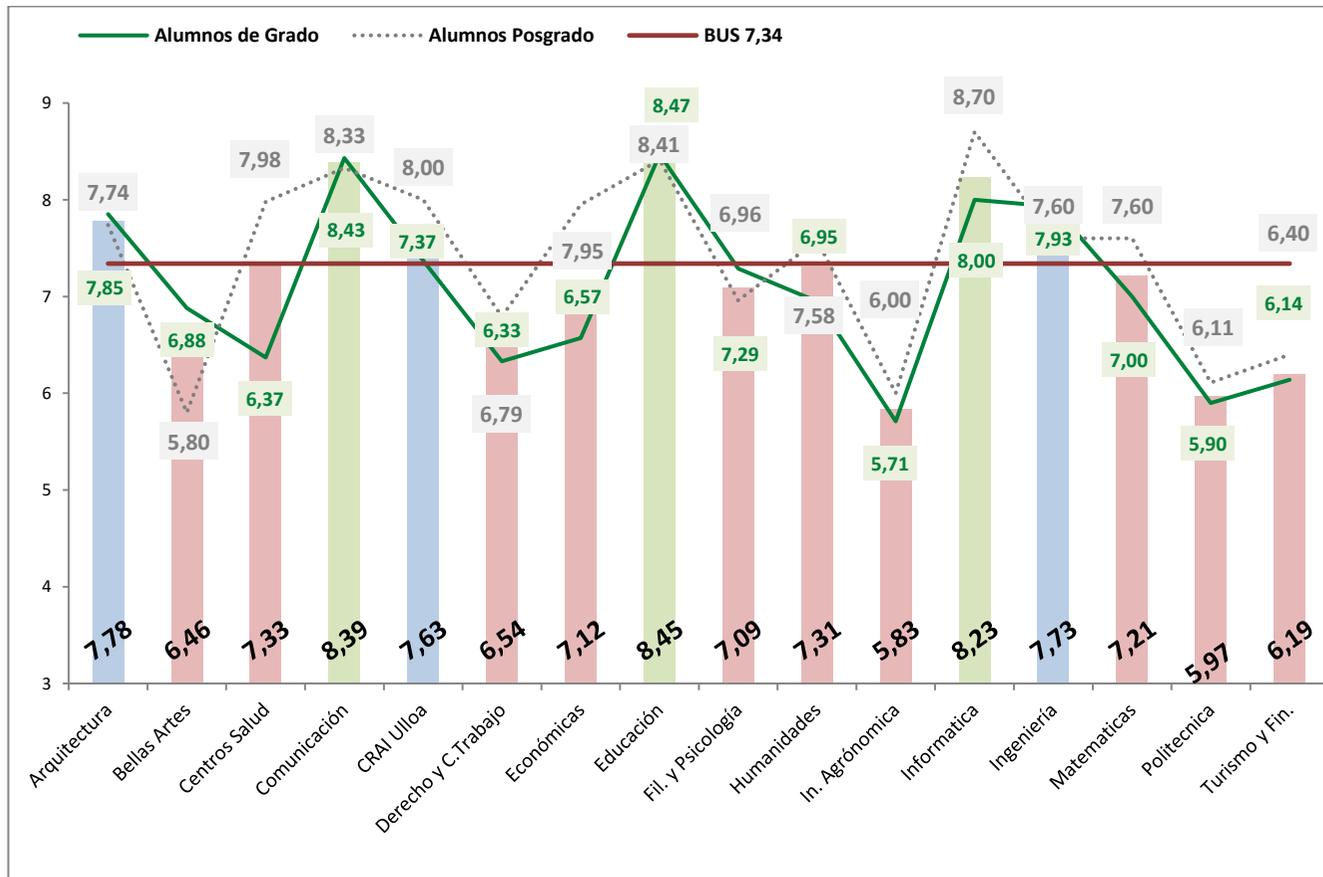
INCREMENTO: + 0,05



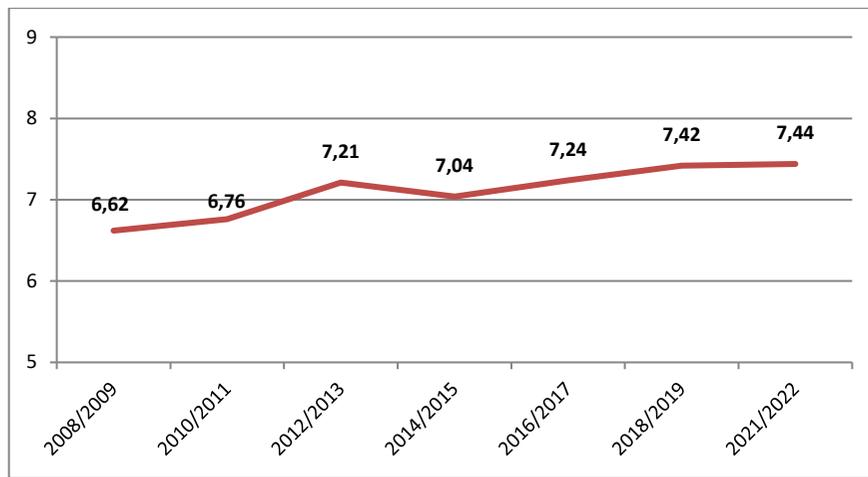
Las condiciones ambientales de las salas son las adecuadas (PARA ALUMNOS)



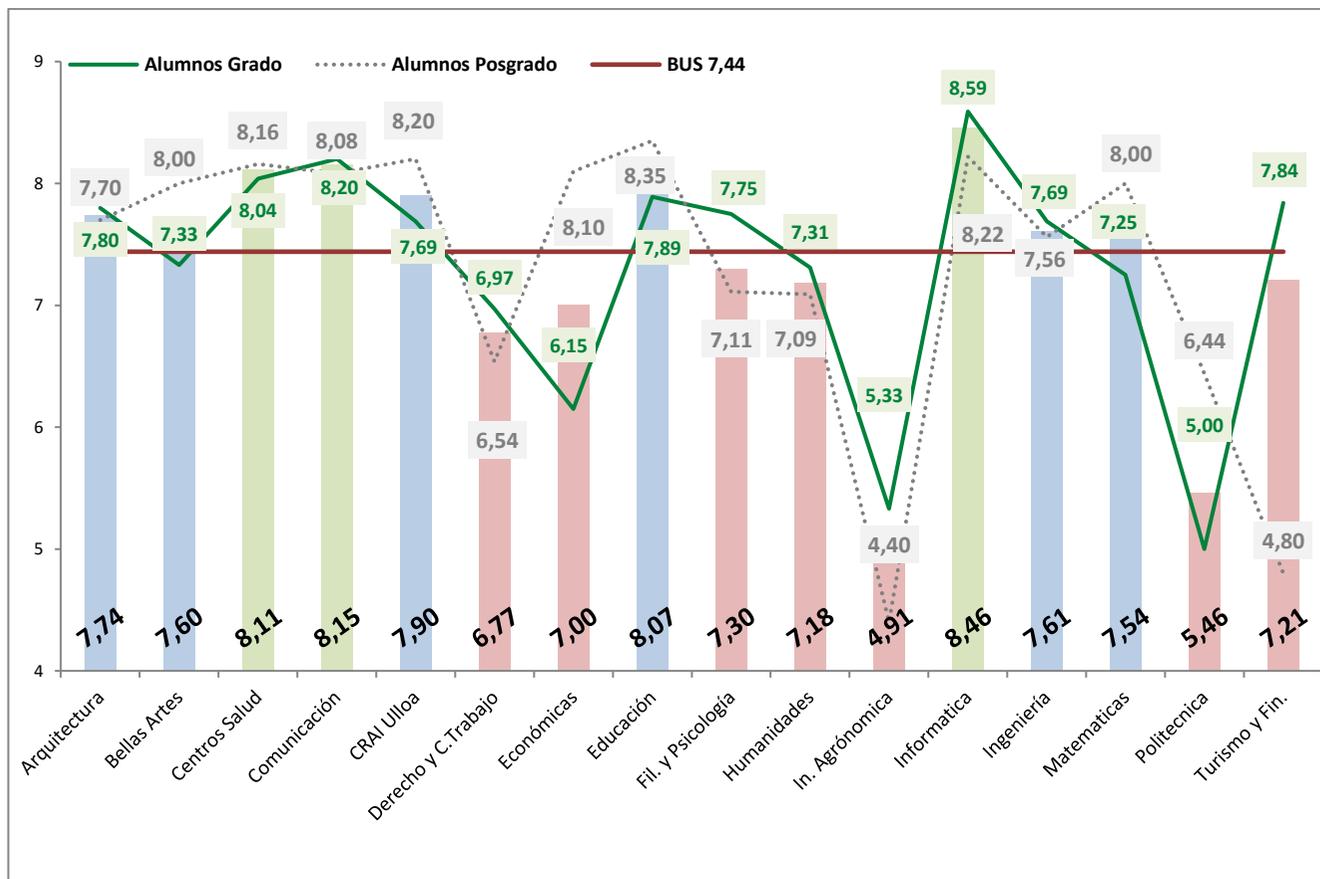
INCREMENTO: + 0,14



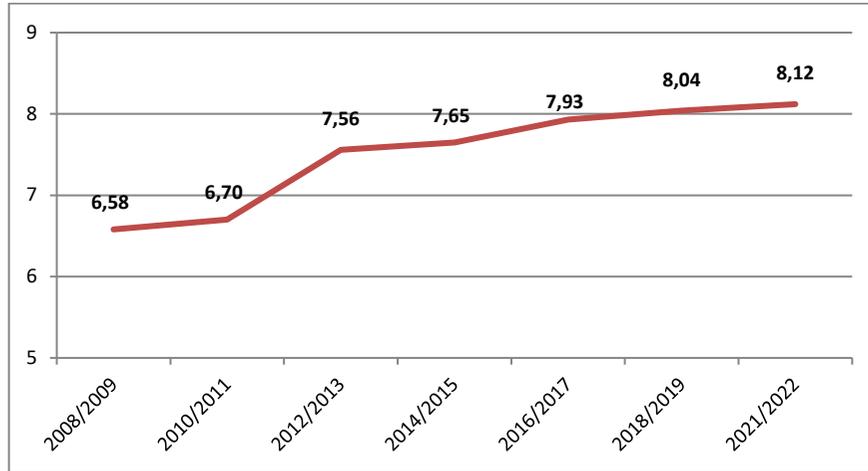
El equipamiento informático, independientemente de la conexión a redes, cubre mis necesidades (PARA ALUMNOS)



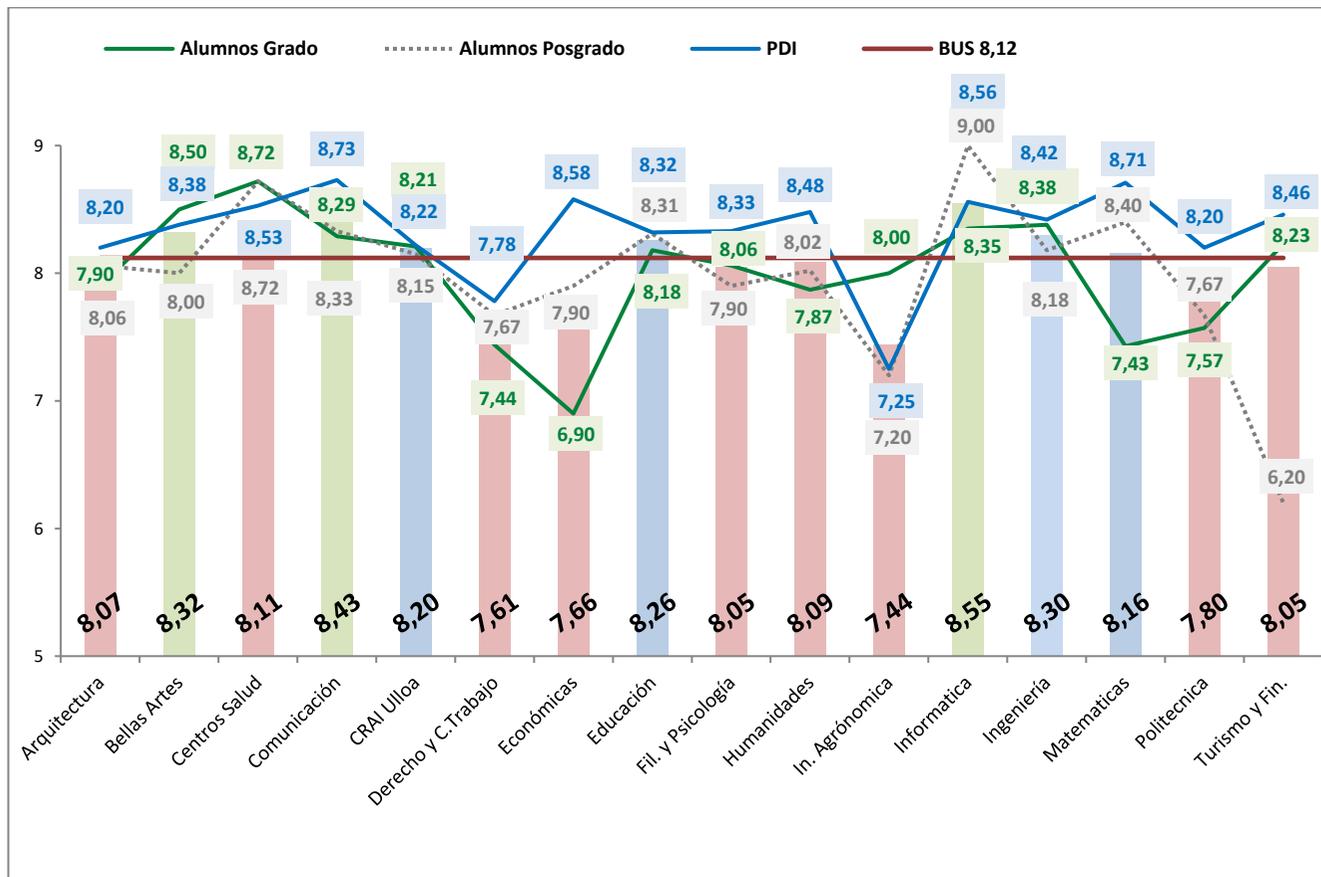
INCREMENTO: + 0,02



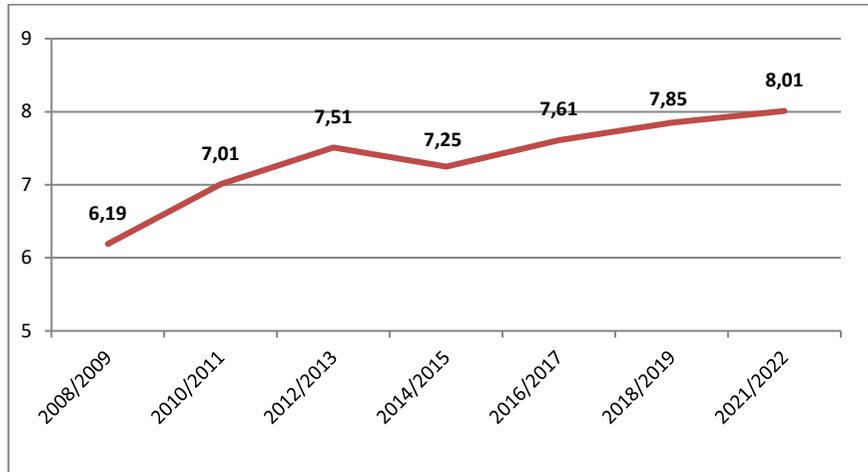
Los libros son los que necesito para mi trabajo/estudio (PARA TODOS)



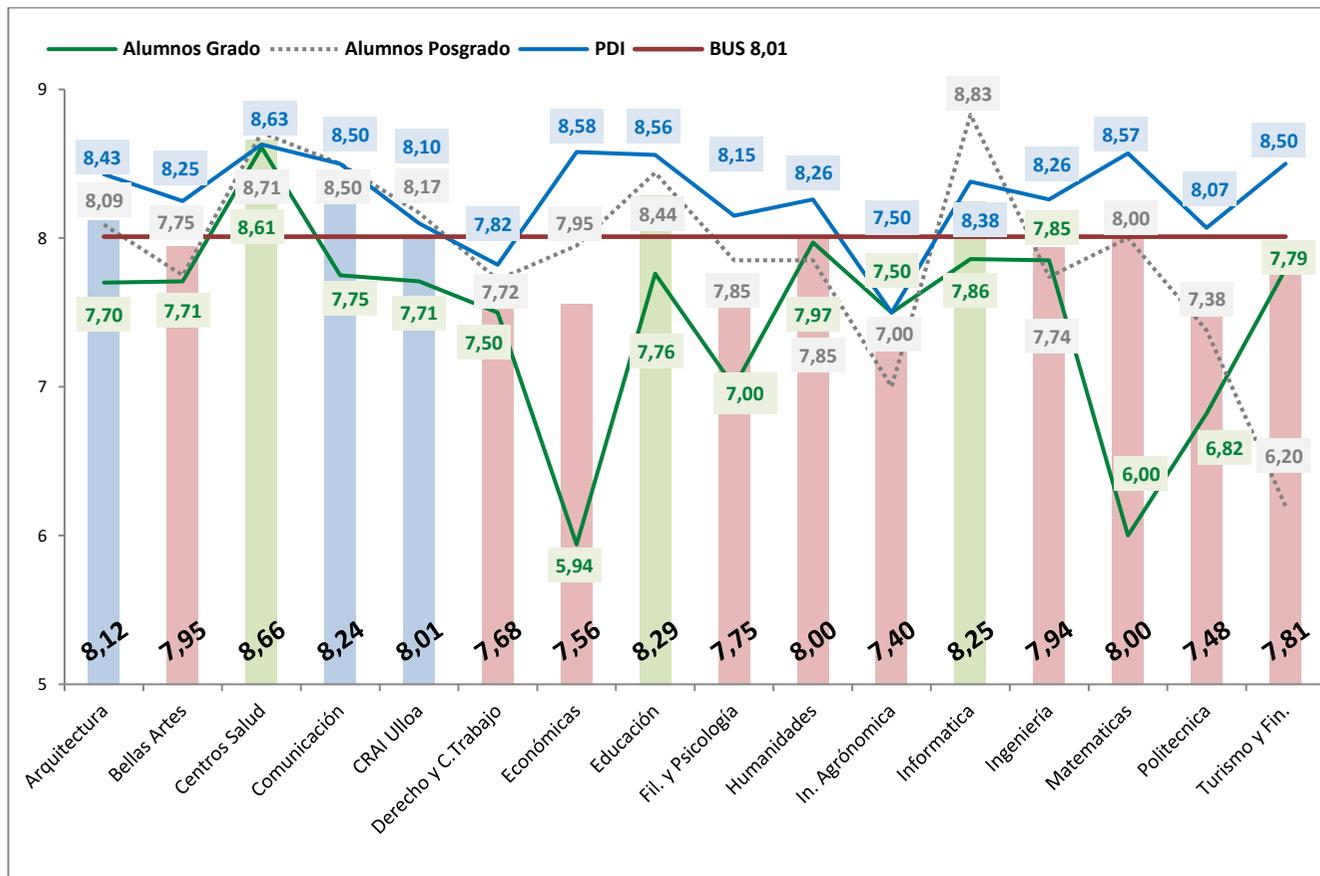
INCREMENTO: + 0,08



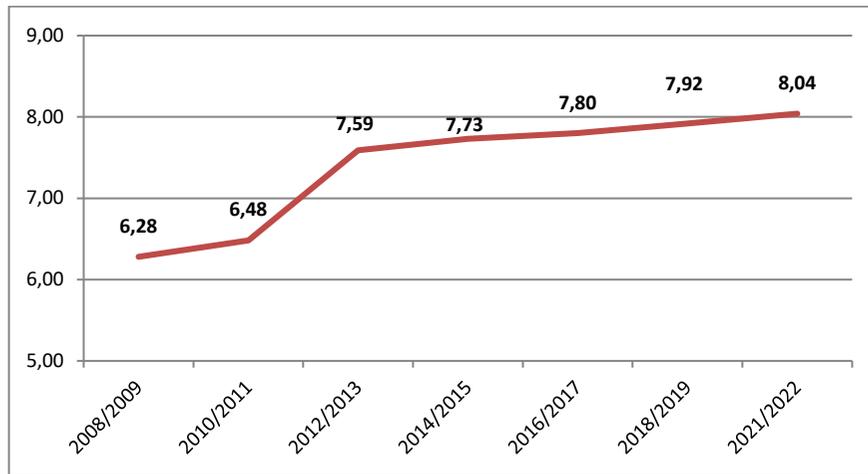
Las revistas son las necesarias para mi trabajo/ estudios (PARA TODOS)



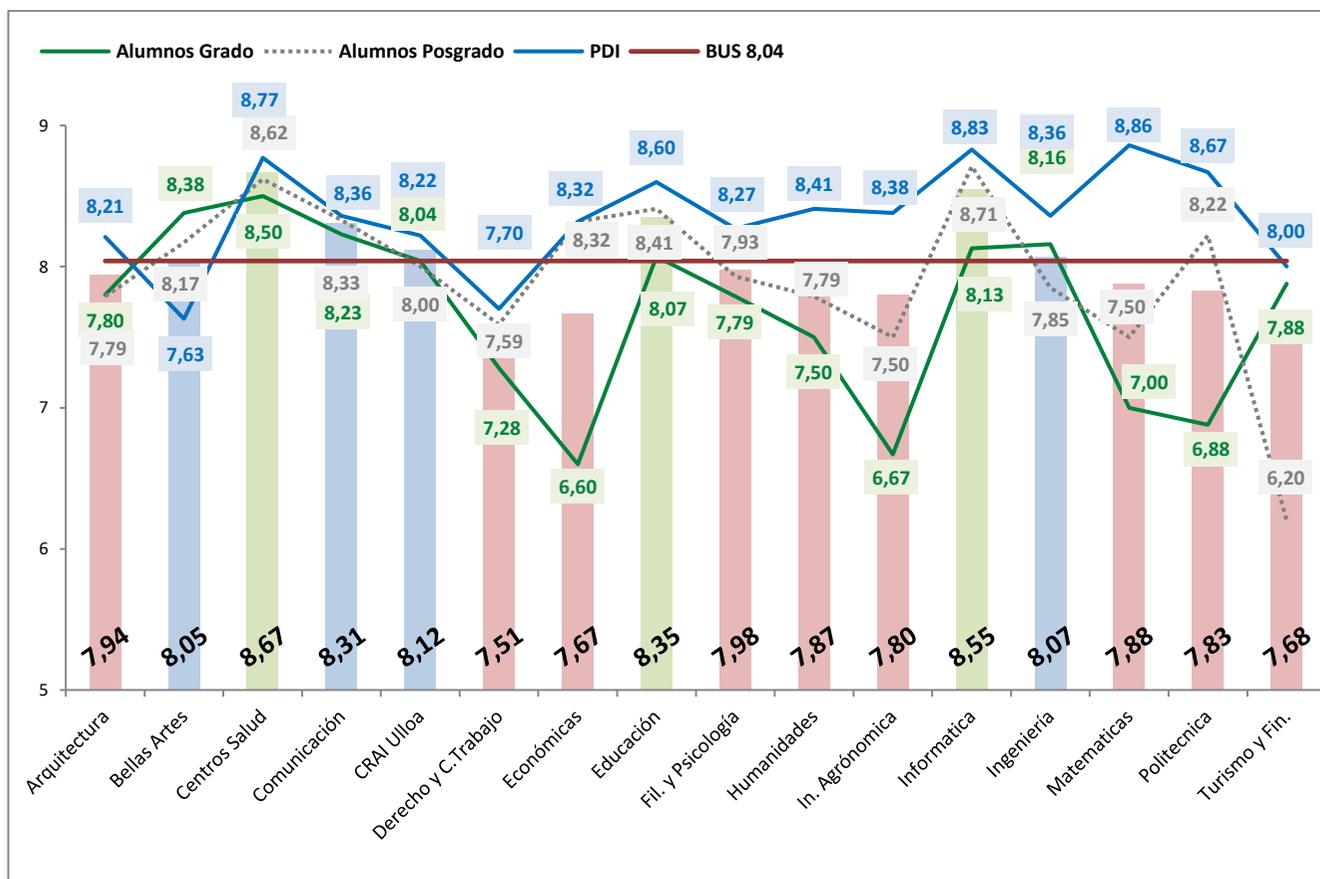
INCREMENTO: + 0,16



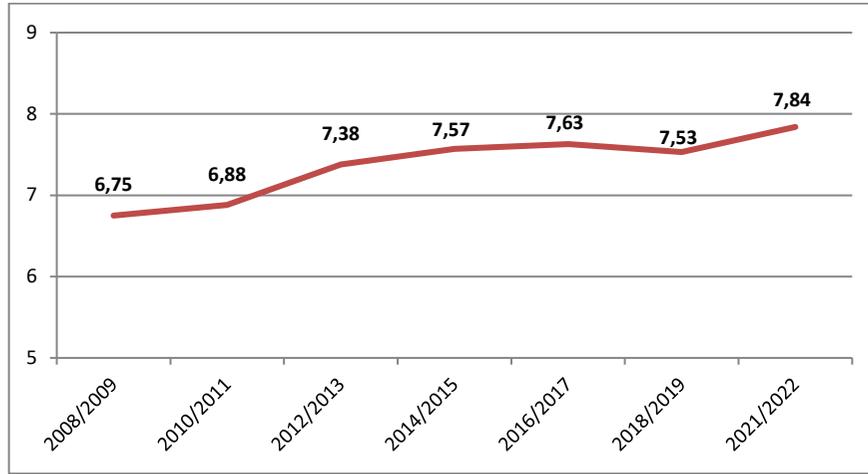
Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito (PARA TODOS)



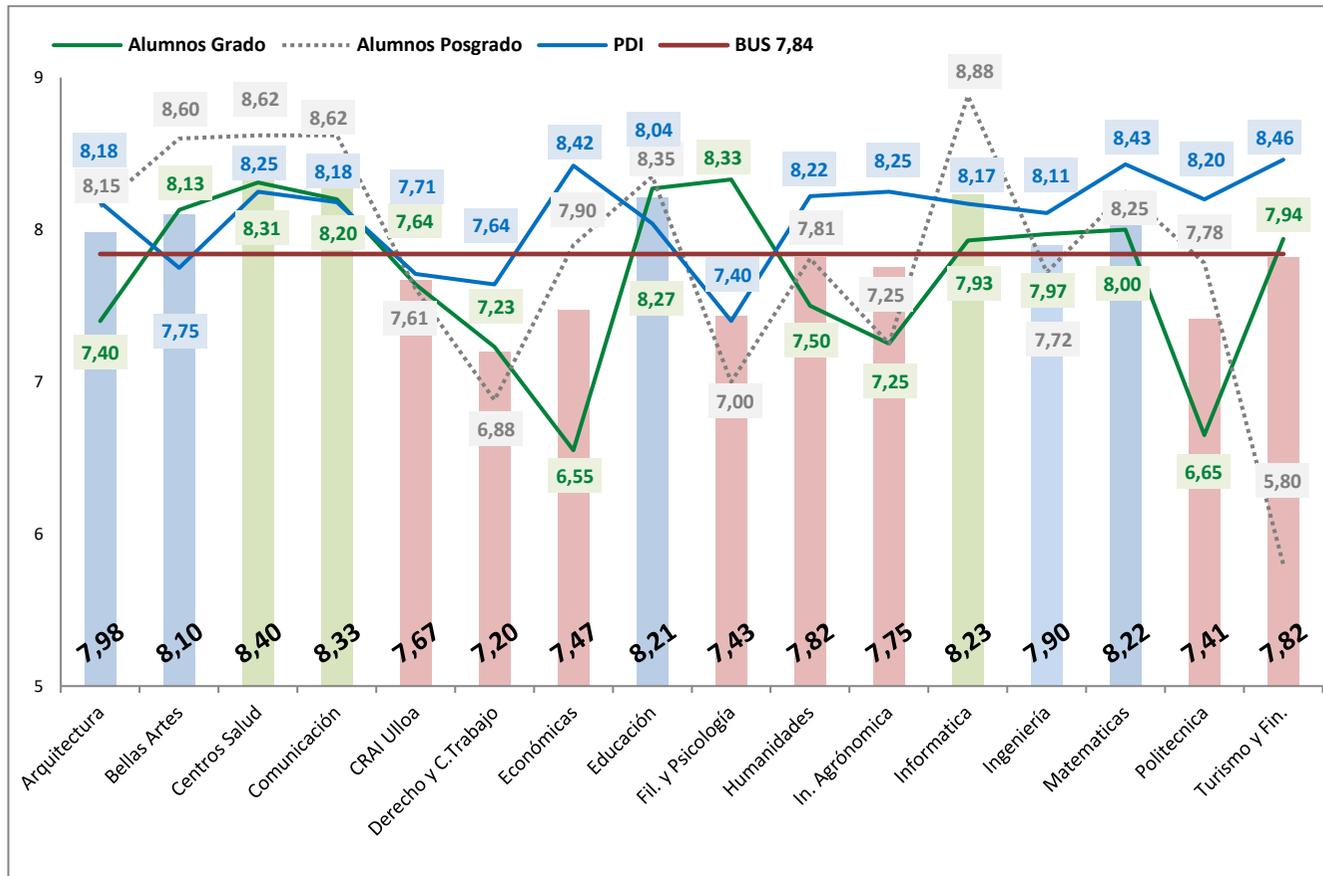
INCREMENTO: + 0,12



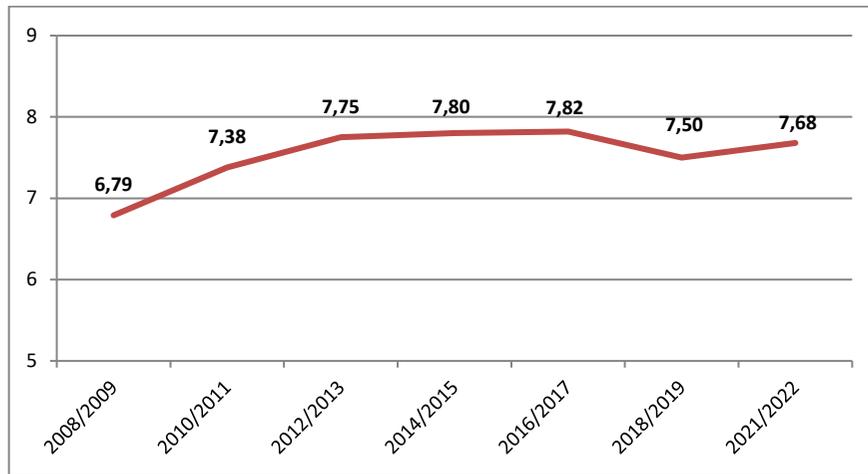
El catálogo Fama permite localizar información fácilmente (PARA TODOS)



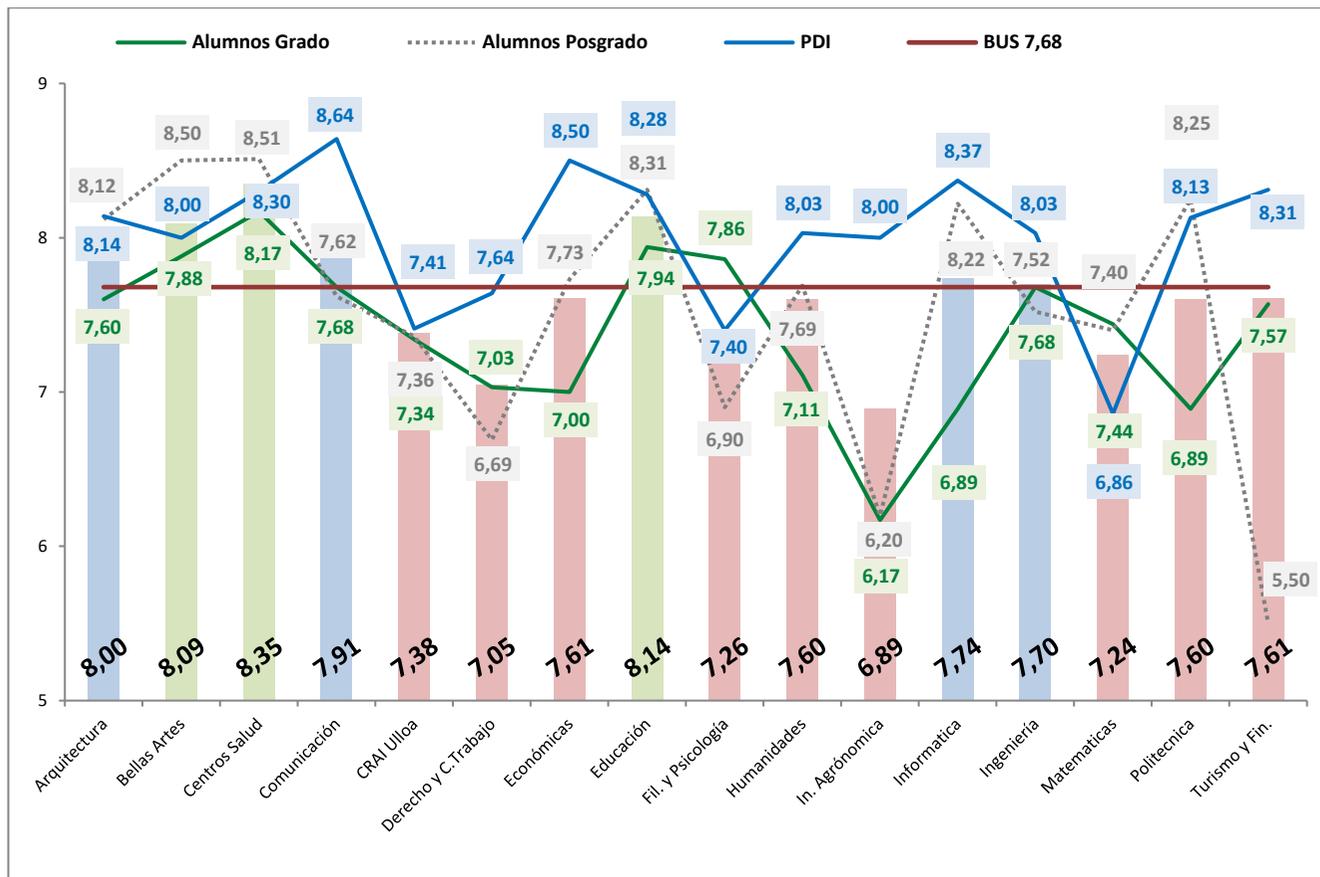
INCREMENTO: + 0,31



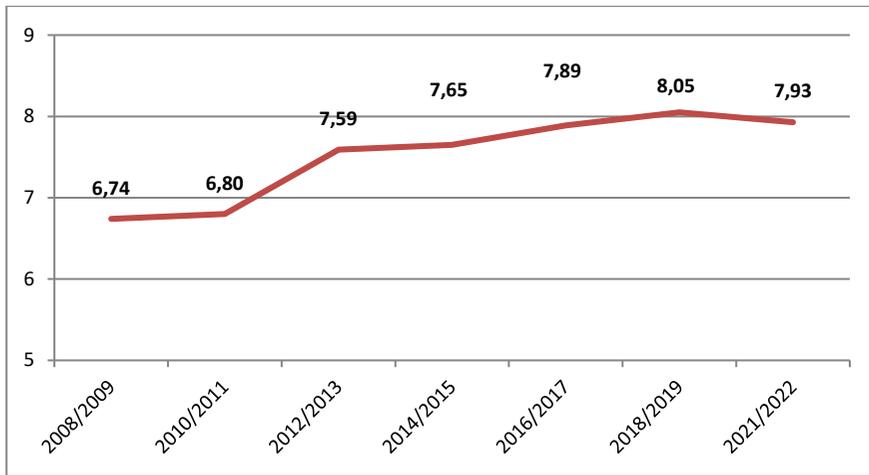
La web de la Biblioteca es fácil de usar (PARA TODOS)



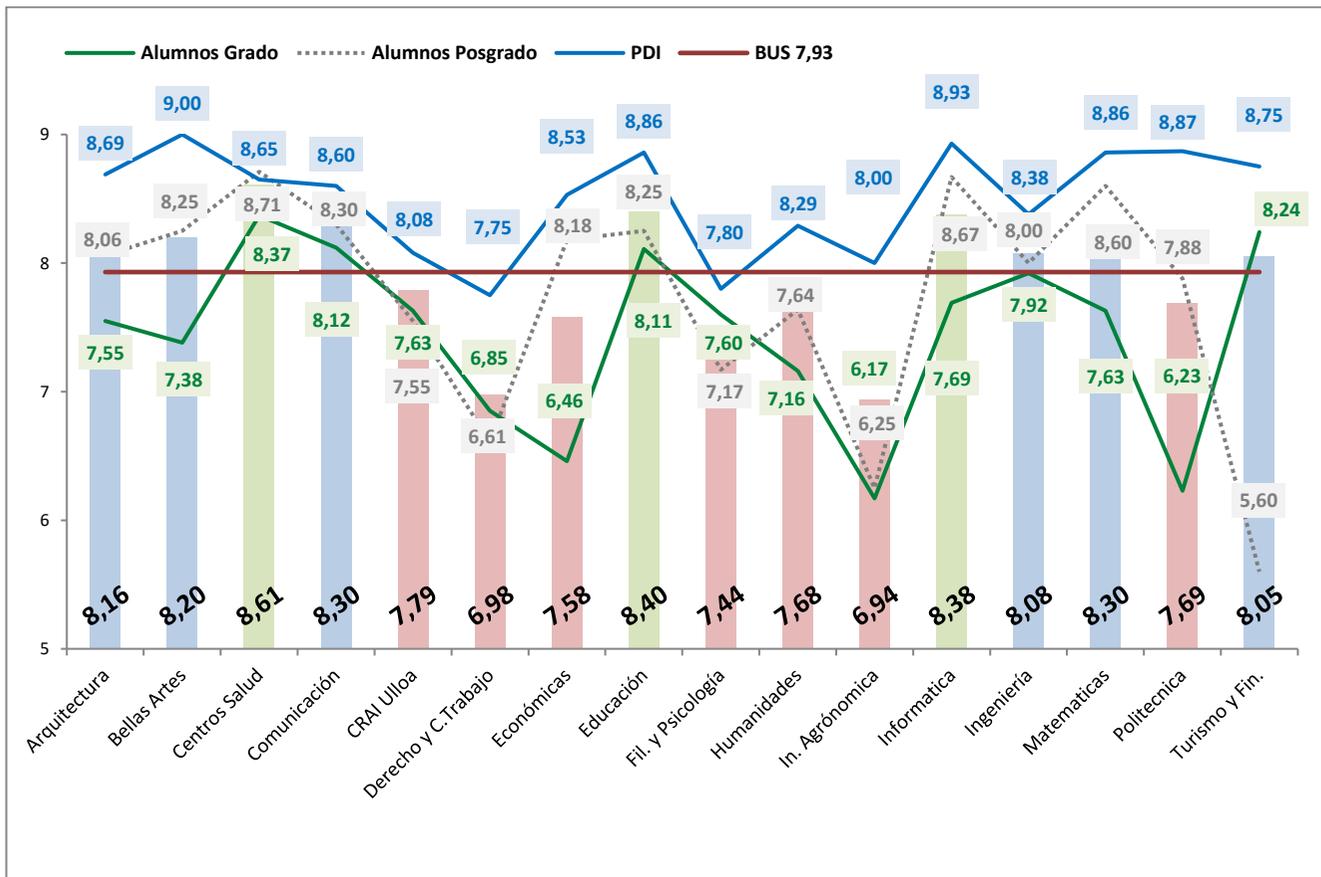
INCREMENTO: + 0,18



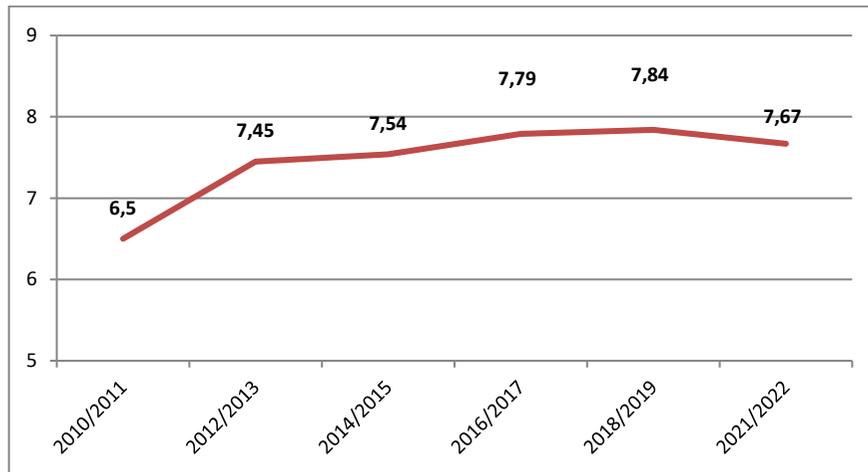
La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo/ estudios (PARA TODOS)



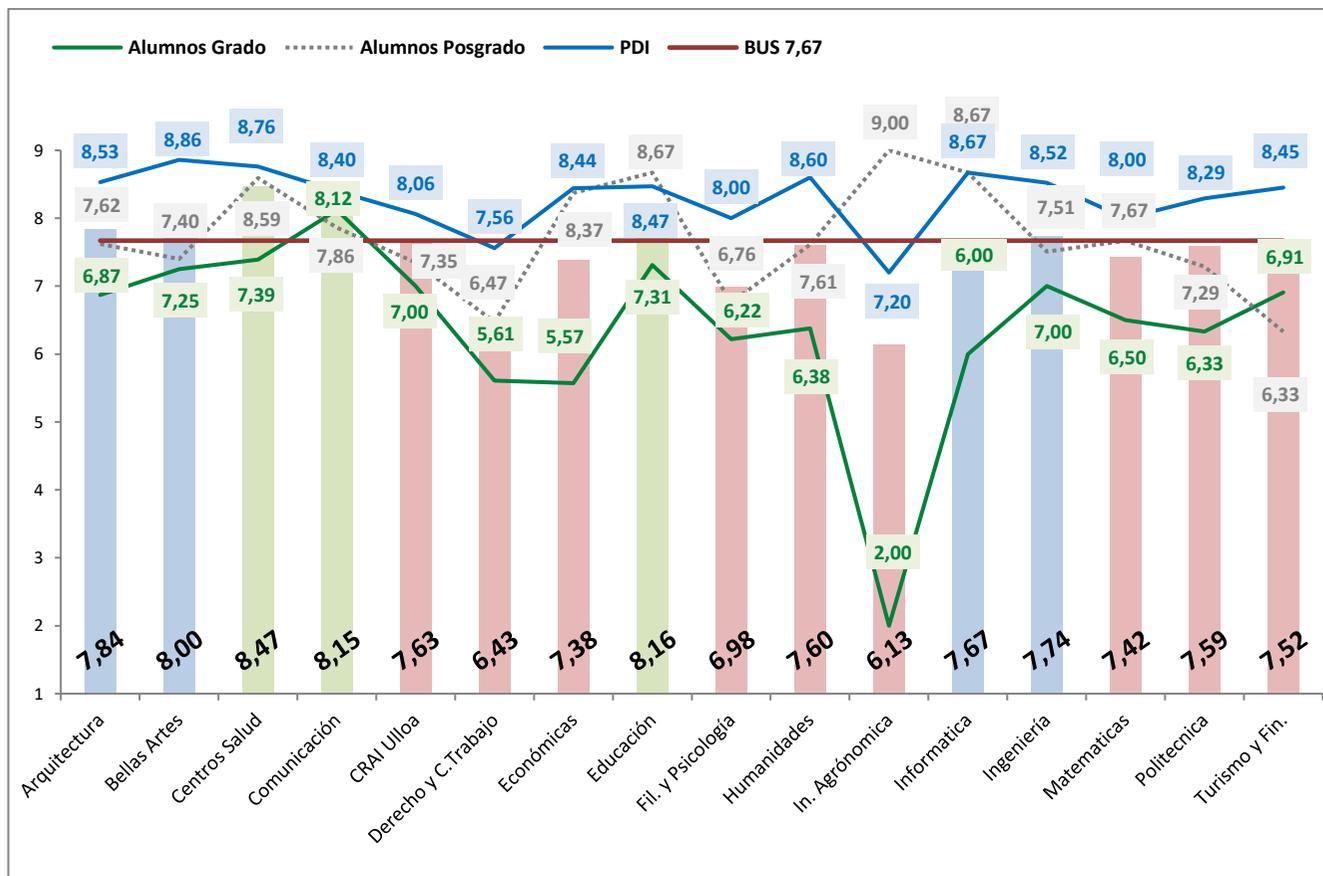
DECREMENTO: - 0,12



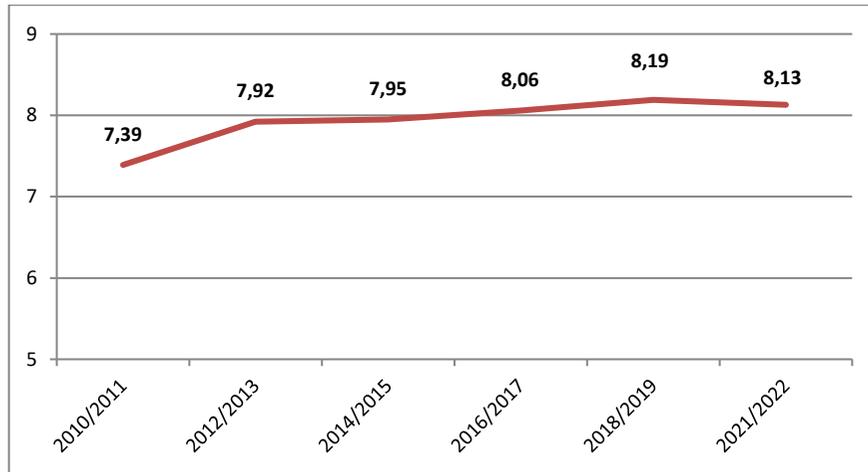
Conoces los cursos que imparte la Biblioteca SI/NO. Si has asistido a alguno (CODIUS, cursos especializados, visitas, etc./ acreditaciones, sexenios, etc.), ¿te han ayudado en tus estudios? (PARA TODOS)



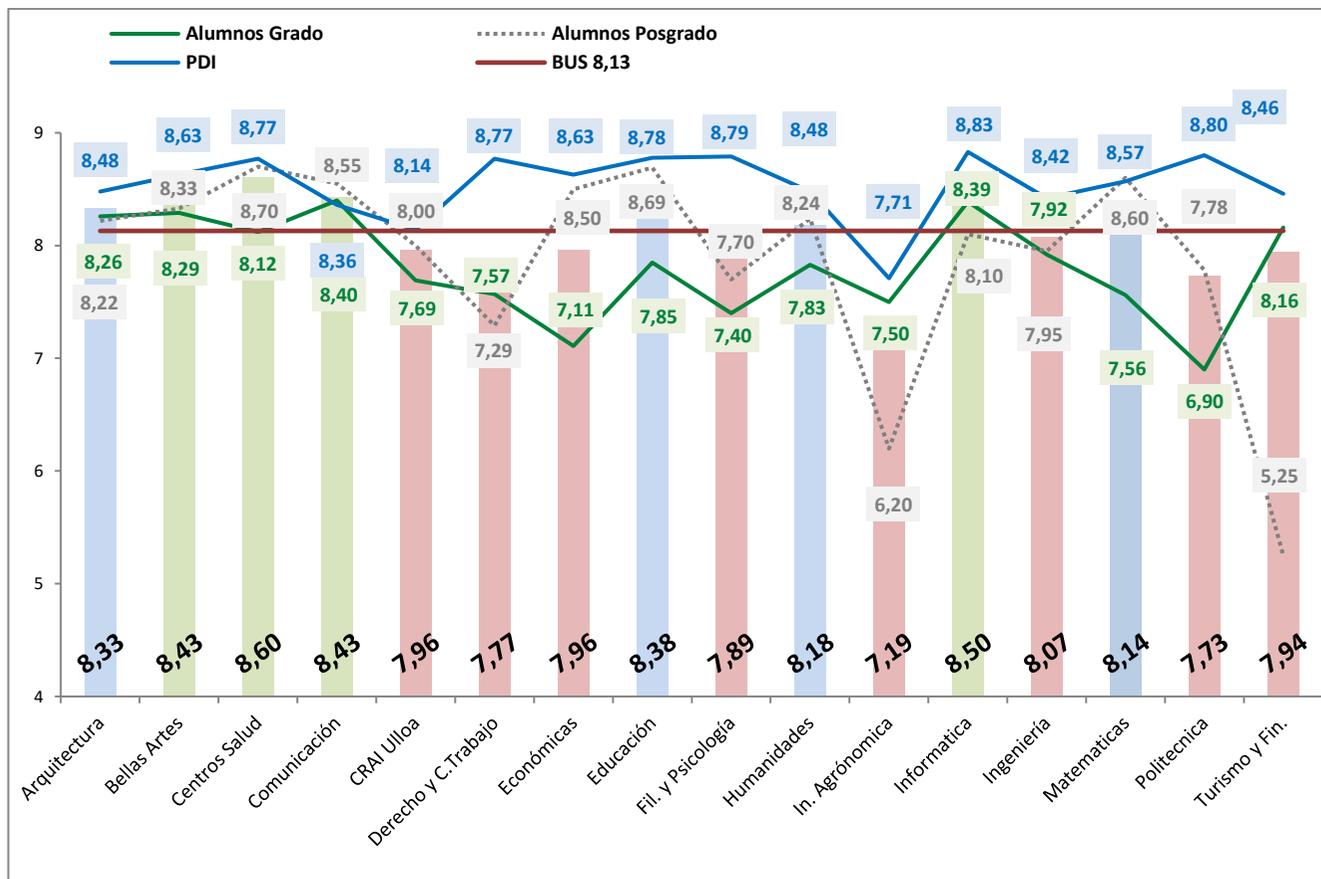
DECREMENTO: - 0,17



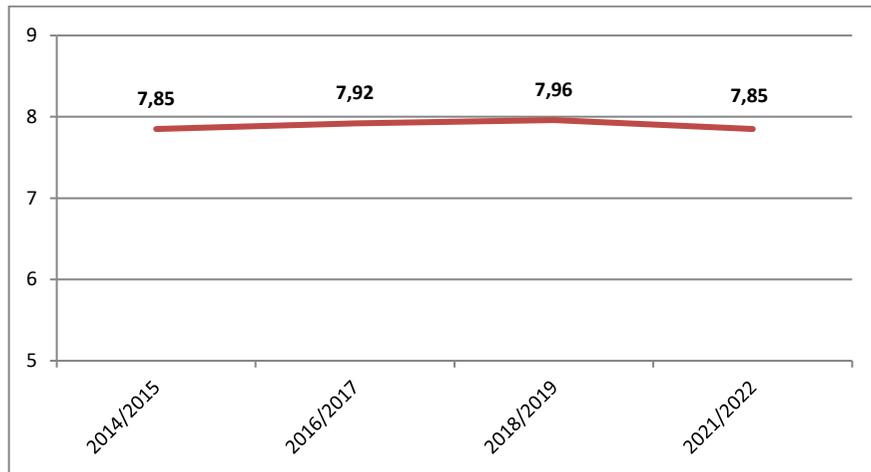
El servicio de préstamo es el adecuado (PARA TODOS)



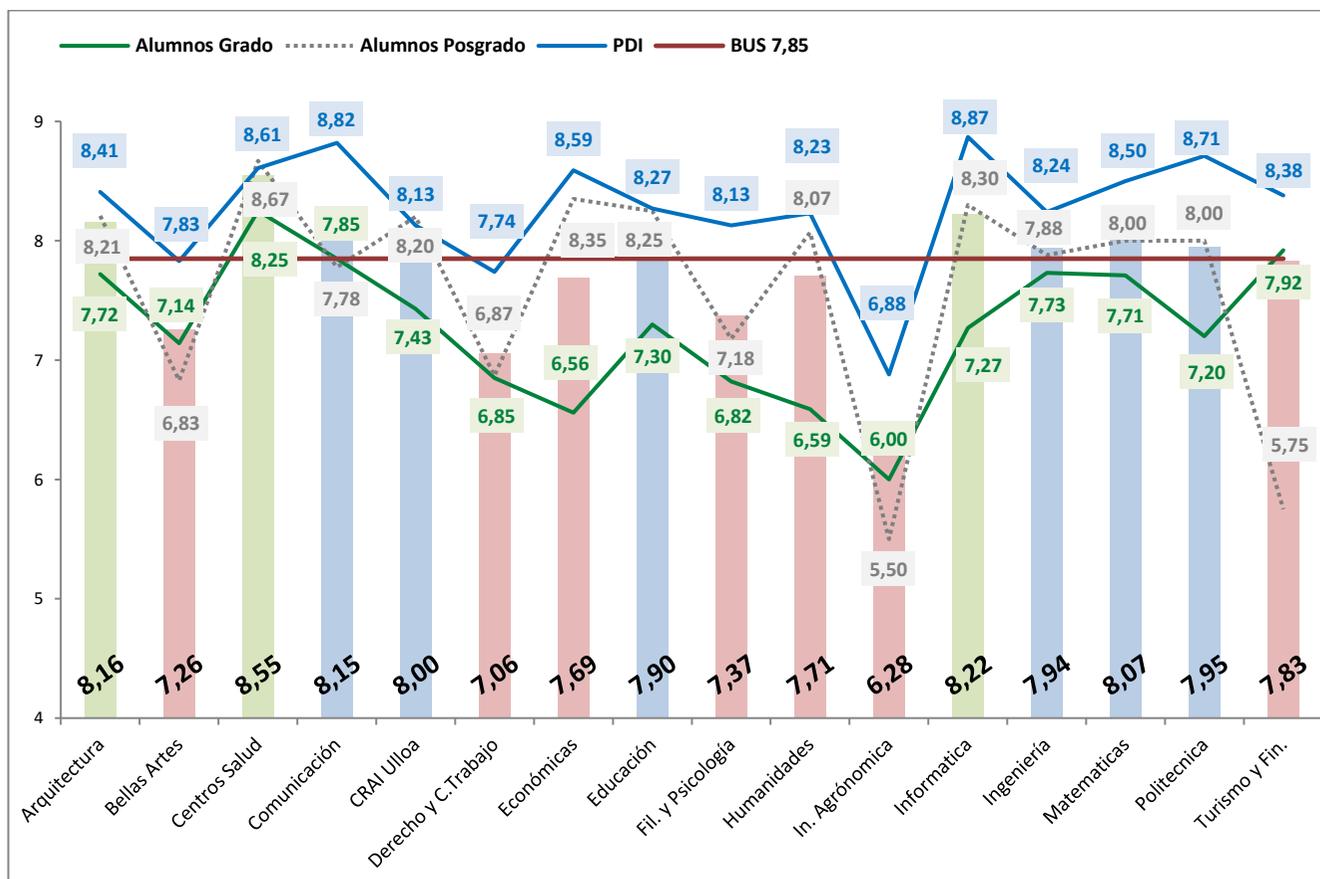
DECREMENTO: - 0,06



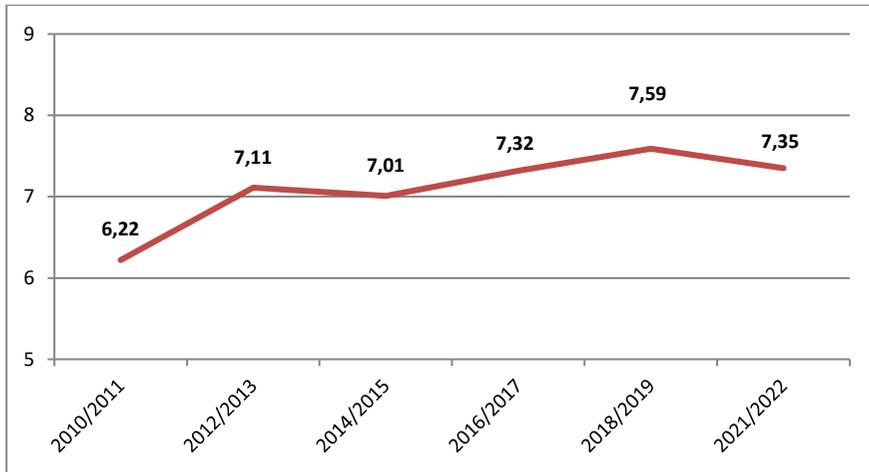
Los canales de comunicación de la Biblioteca (chat, WhatsApp, redes sociales, correo-e...), ¿te resultan útiles? (PARA TODOS)



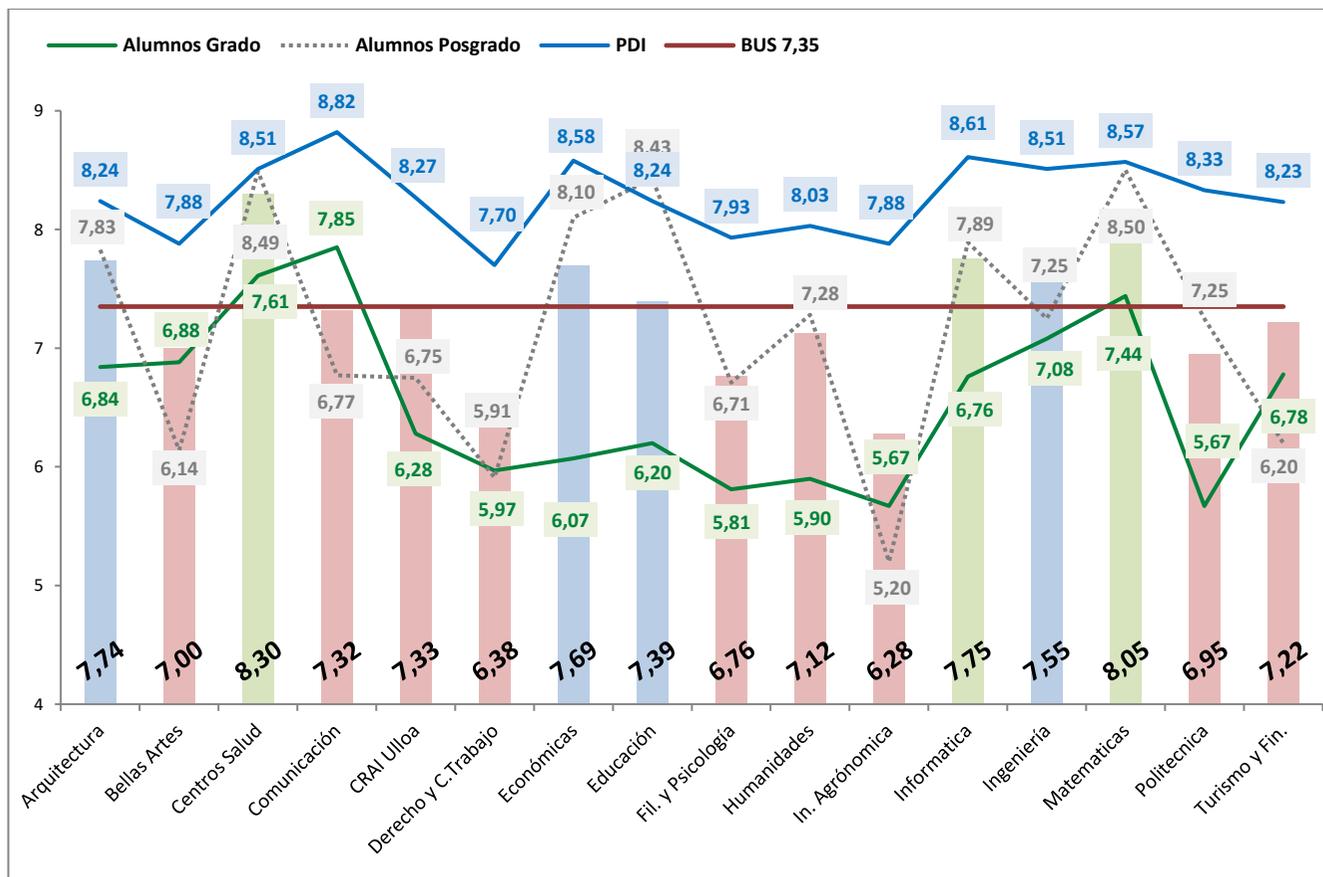
DECREMENTO: - 0,11



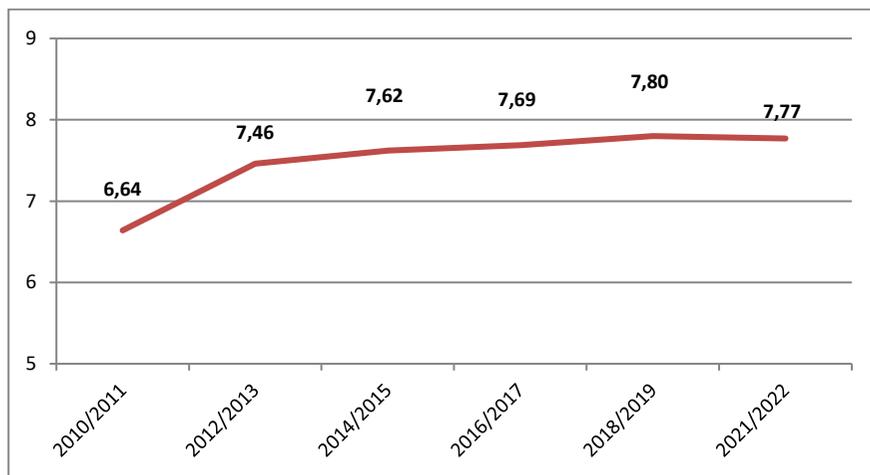
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca (PARA TODOS)



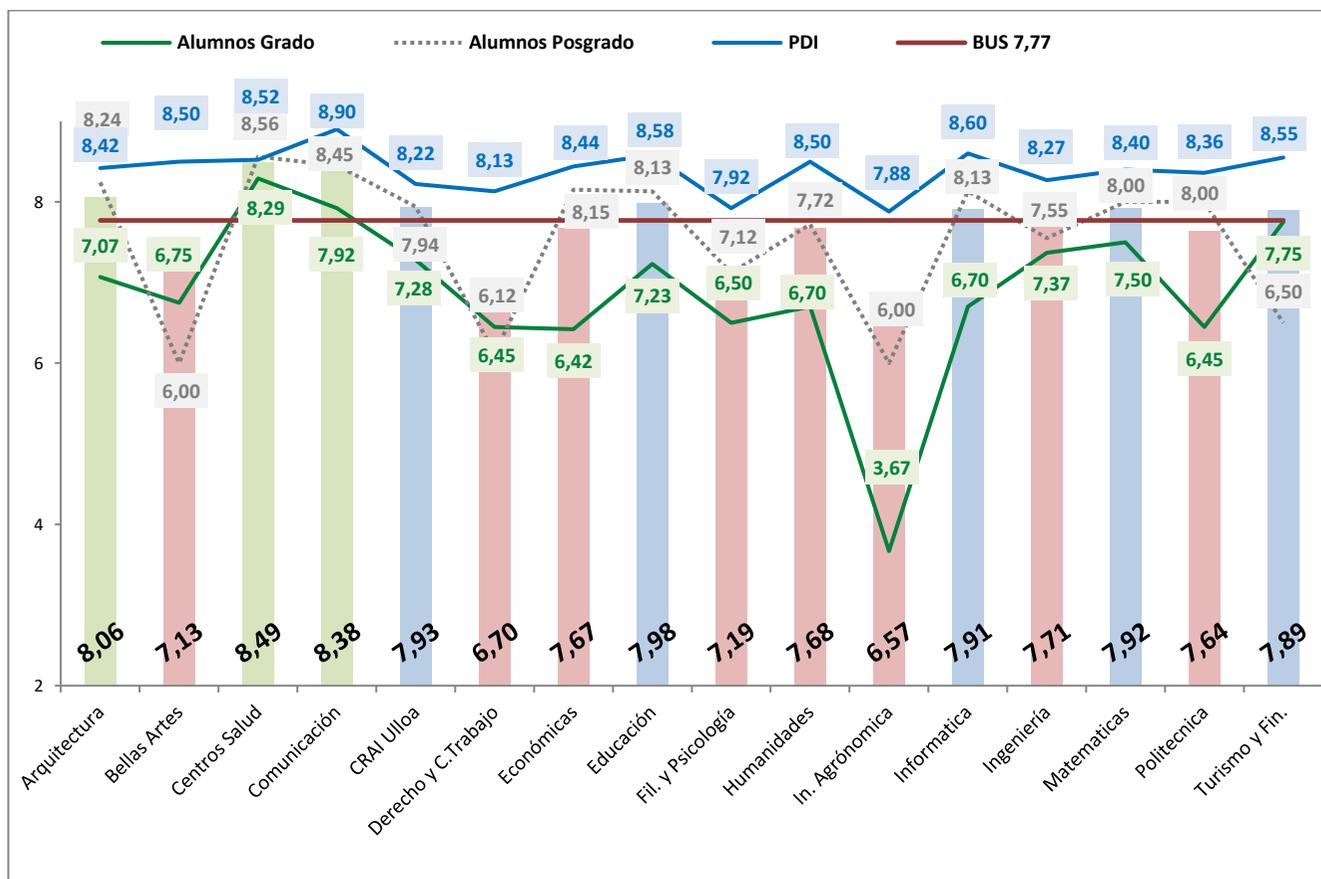
DECREMENTO: - 0,24



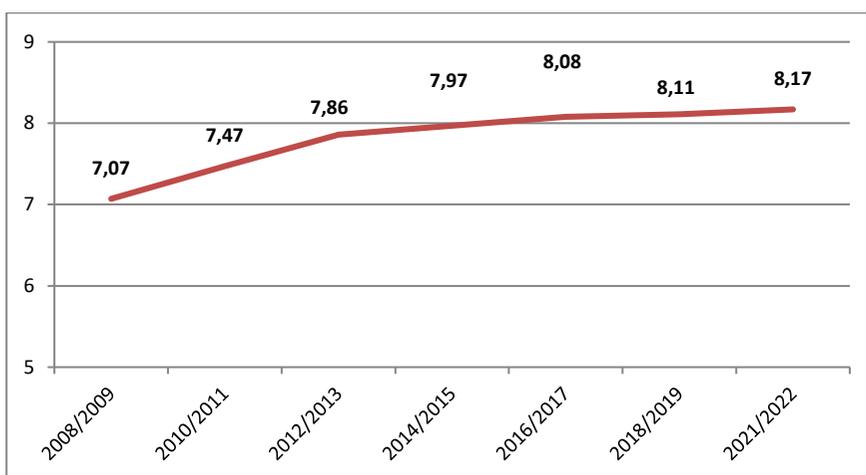
Las guías, tutoriales y videos elaborados por la Biblioteca, ¿te resultan útiles? (PARA TODOS)



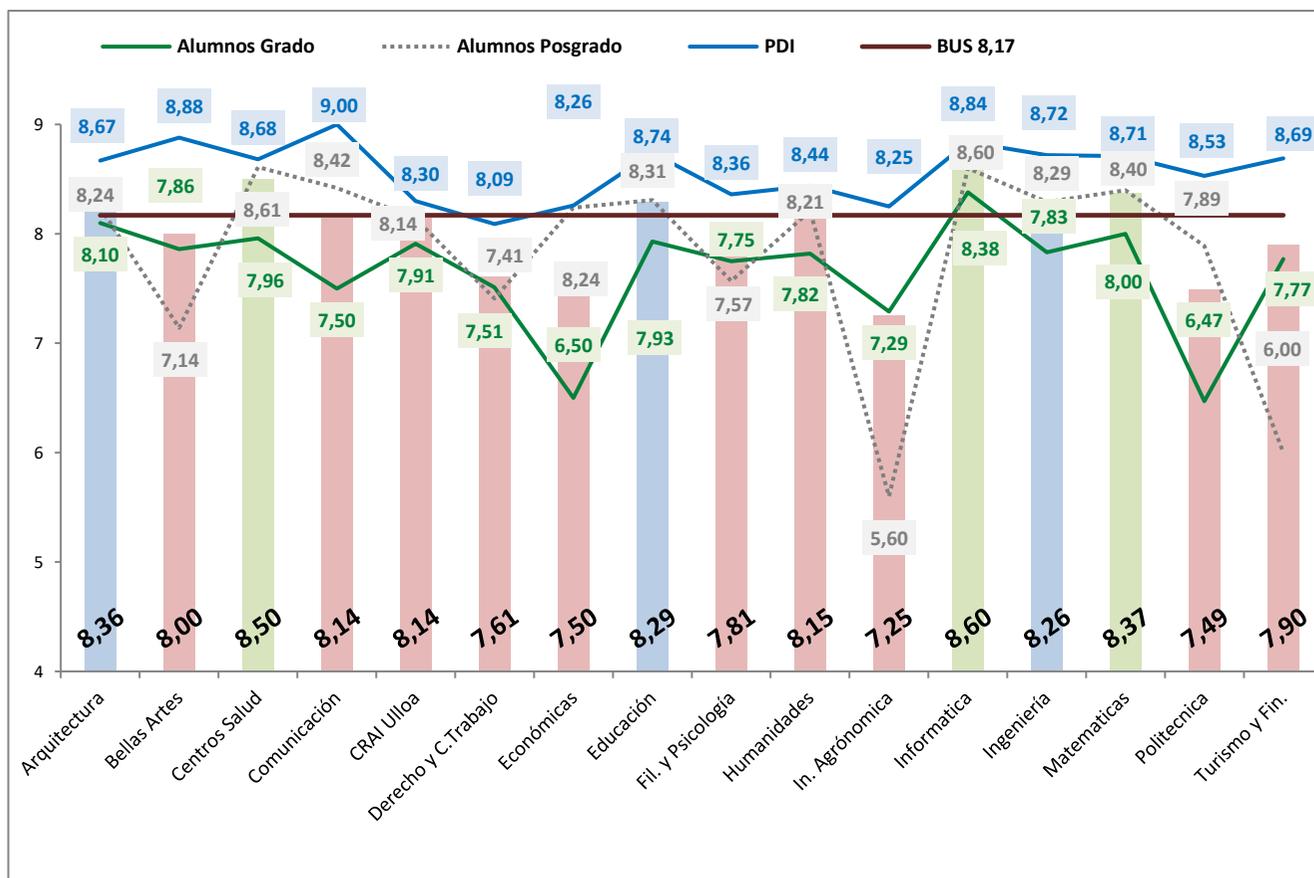
DECREMENTO: - 0,03



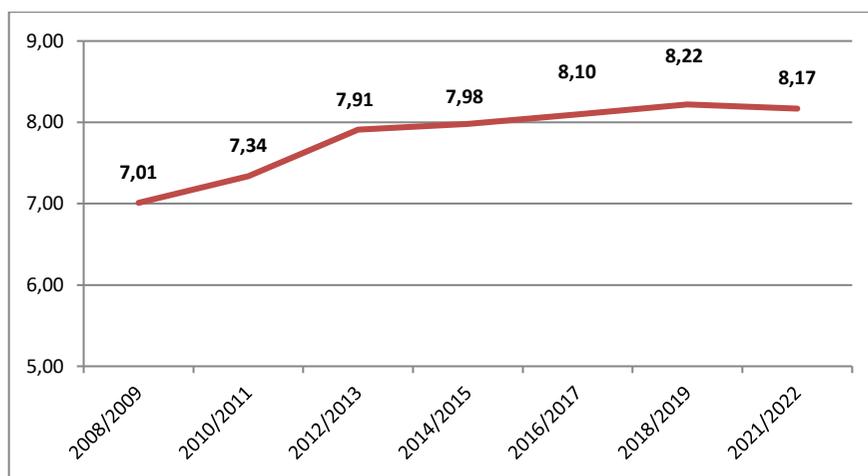
Te ha ayudado la Biblioteca a obtener mejores resultados en tus estudios (PARA TODOS)
La Biblioteca contribuye a mi progreso académico y profesional



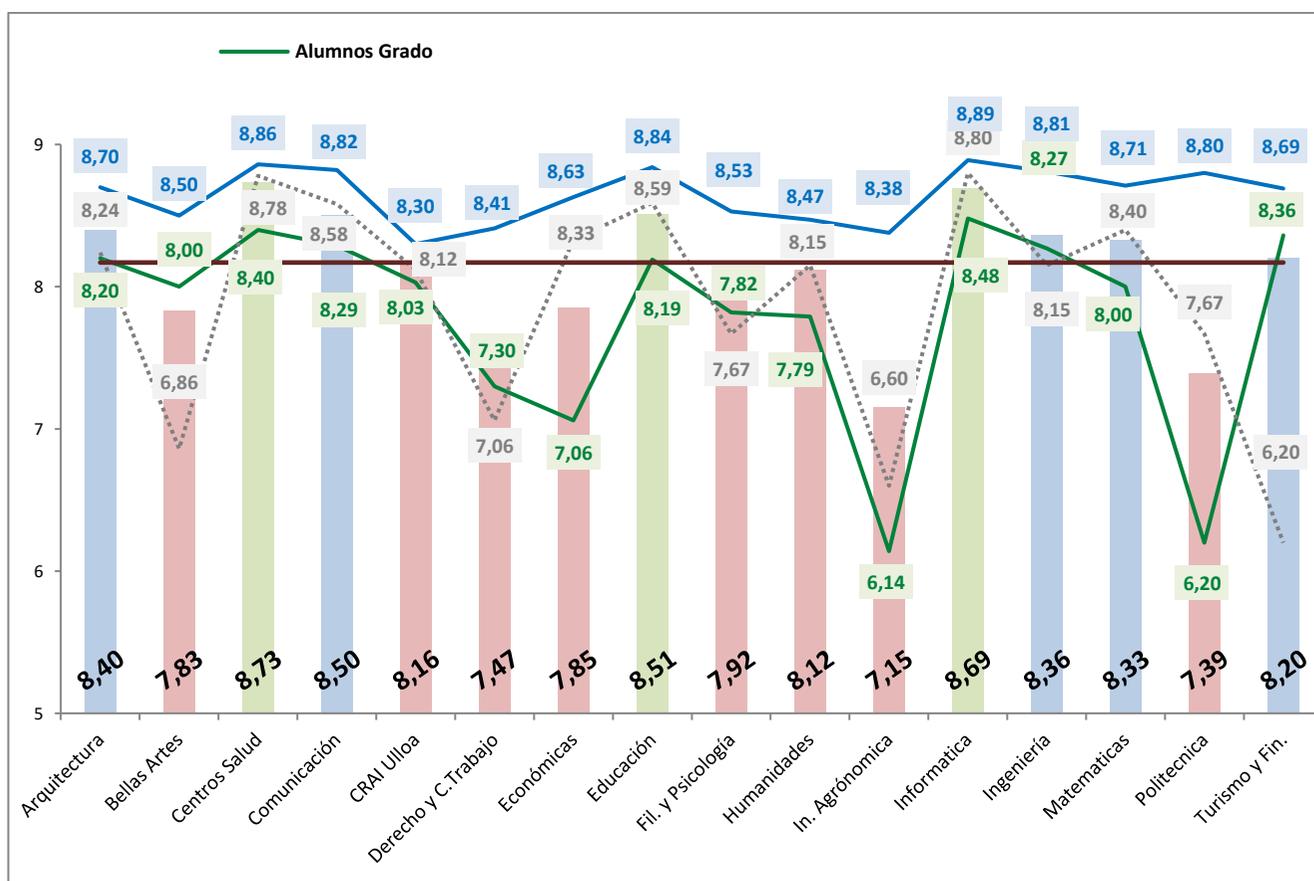
INCREMENTO: + 0,06



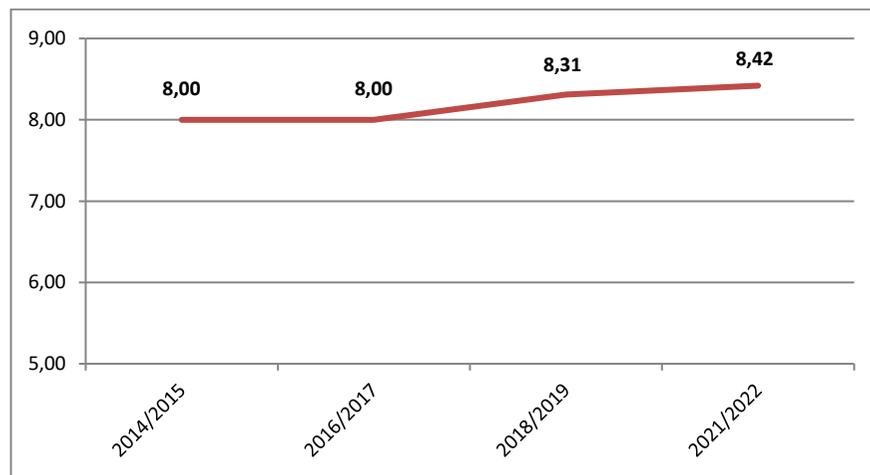
Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca (PARA TODOS)



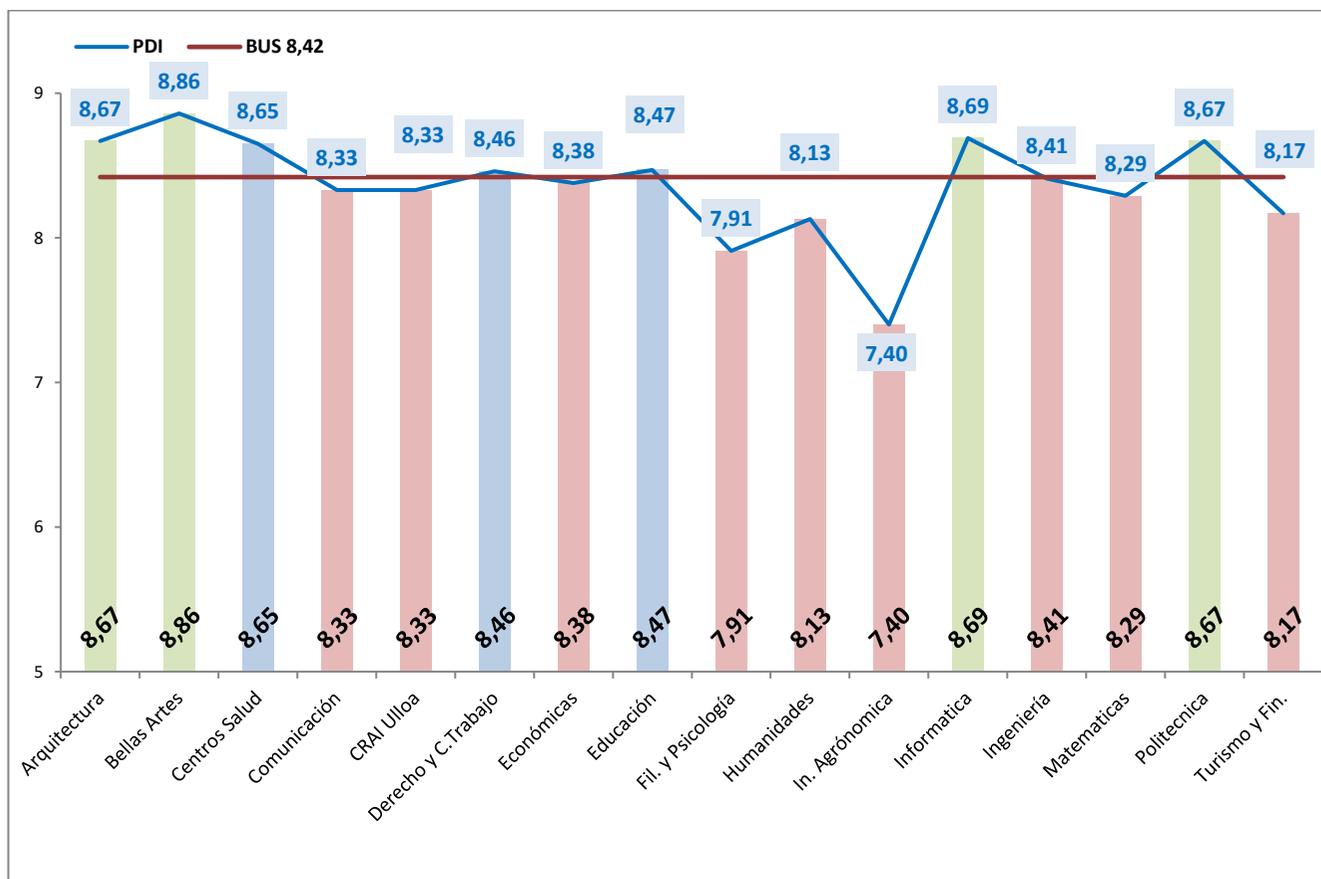
DECREMENTO: - 0,05



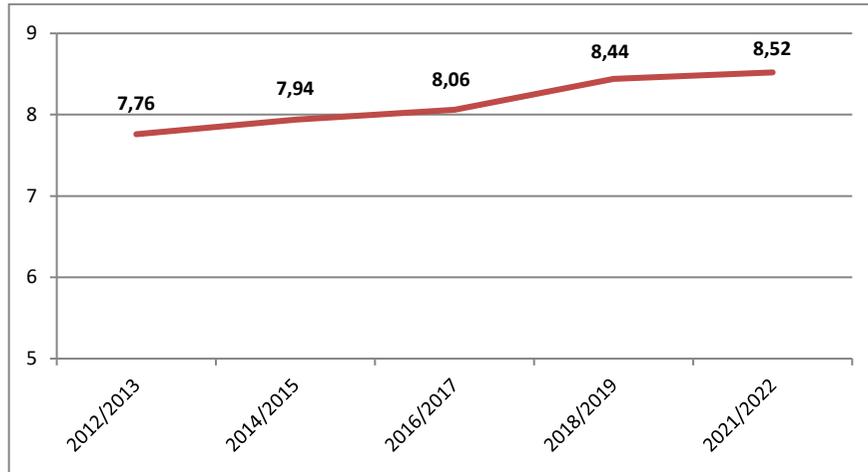
El servicio del préstamo interbibliotecario es el adecuado (PARA PROFESORES)



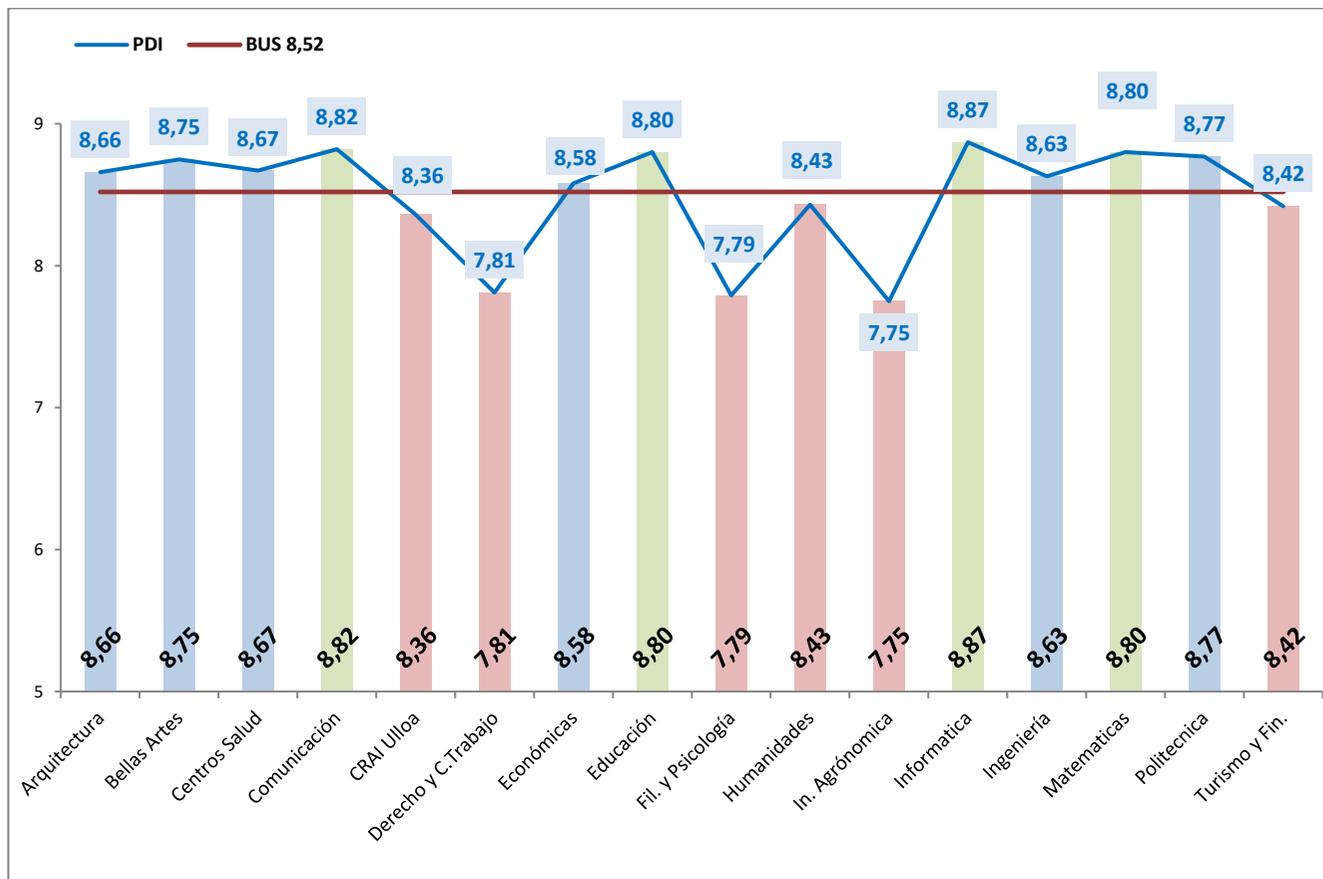
INCREMENTO: + 0,11



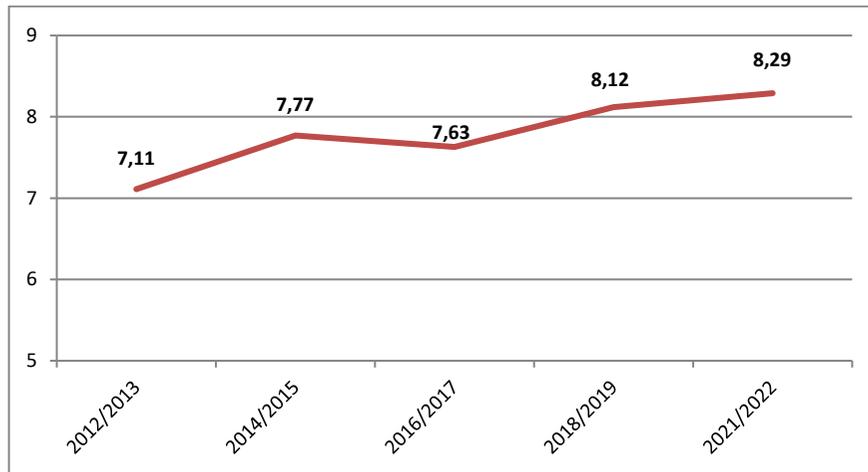
Los servicios de apoyo al investigador (asesoramiento en convocatorias de evaluación, soporte a la publicación científica, derechos de autor, gestión de perfiles, Prisma...), ¿te resultan útiles? (PARA PROFESORES)



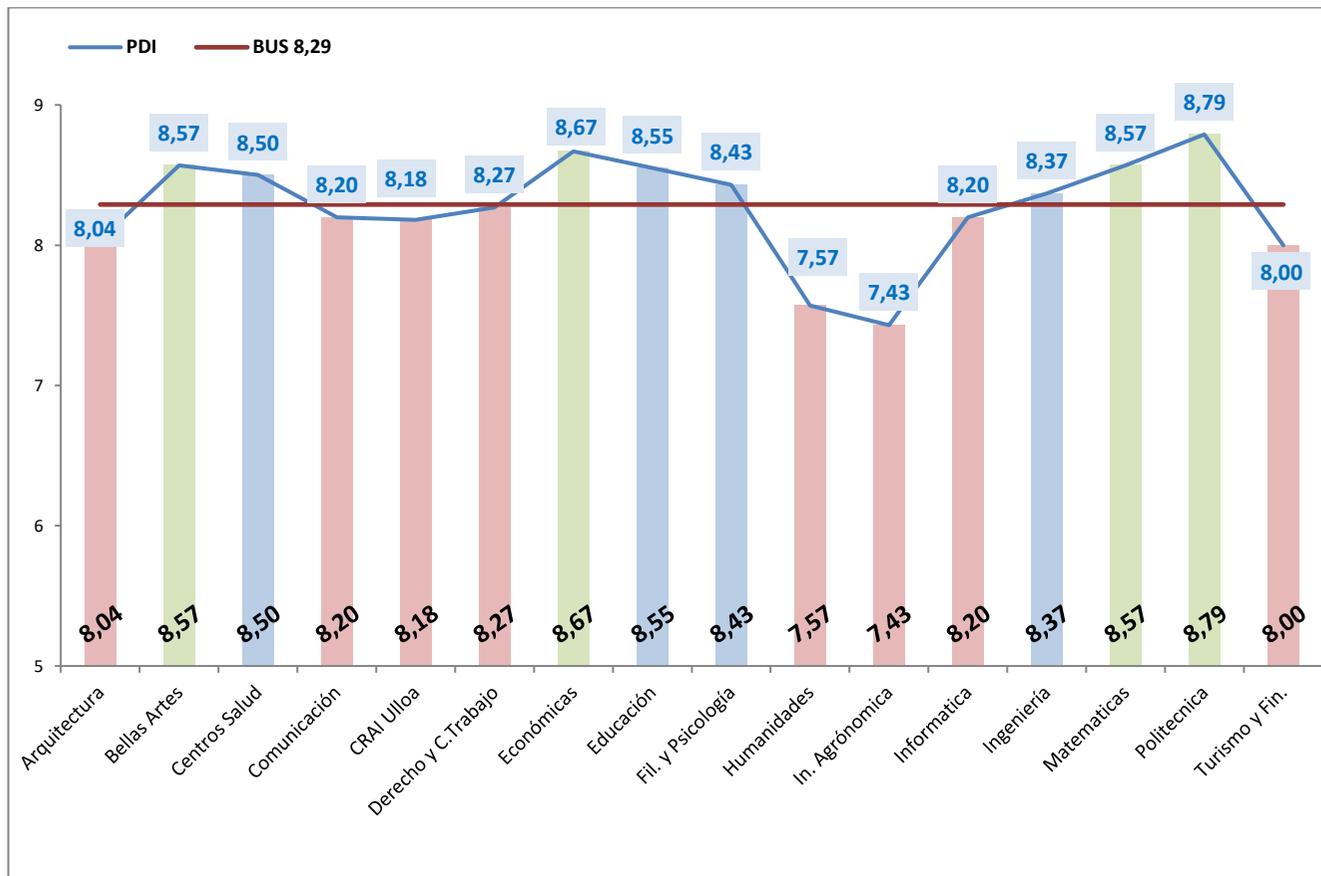
INCREMENTO: + 0,08



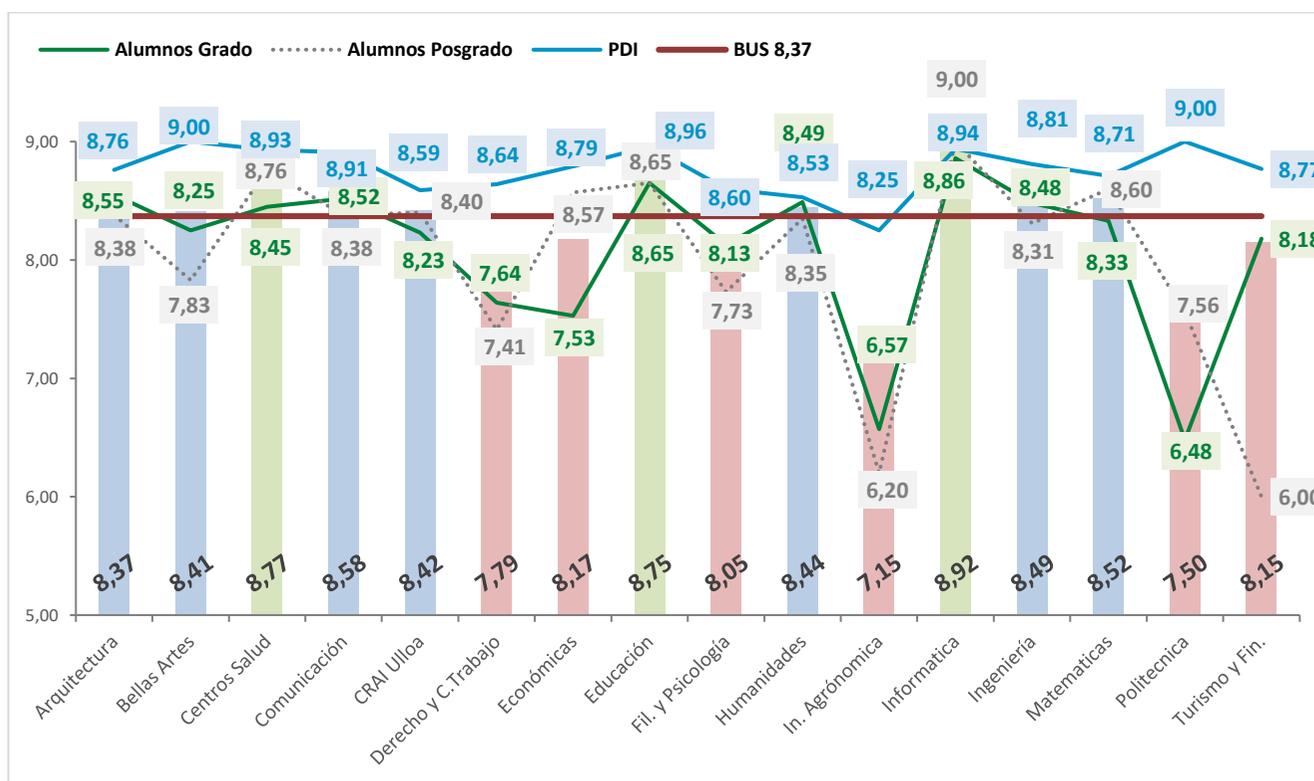
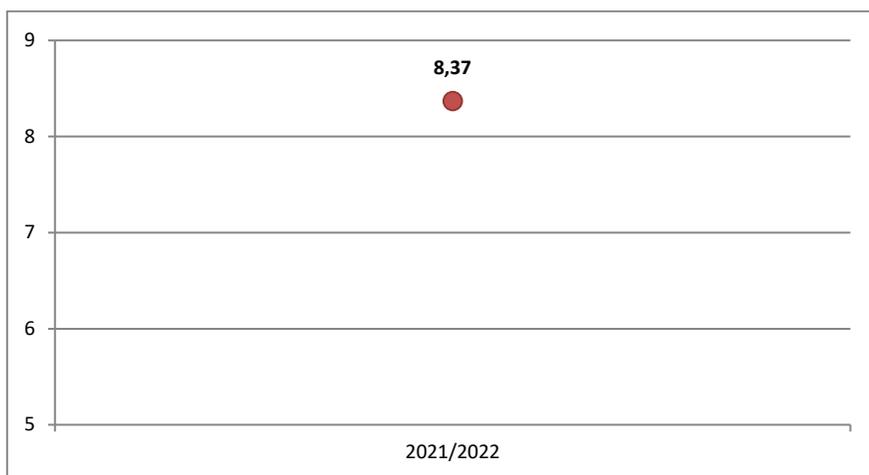
Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable (PARA PROFESORES)



INCREMENTO: + 0,17



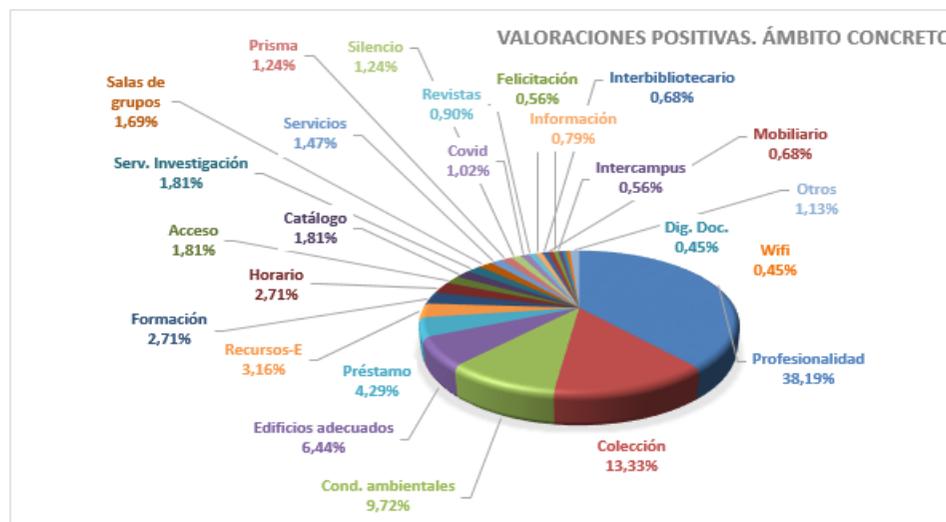
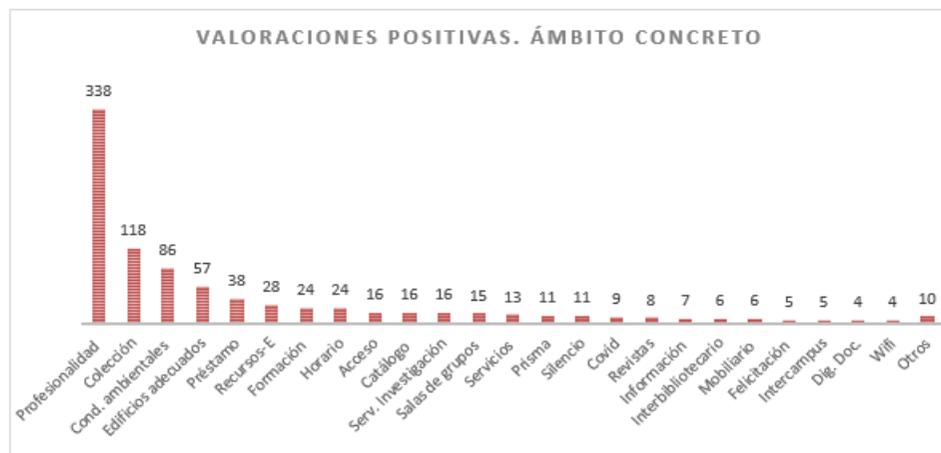
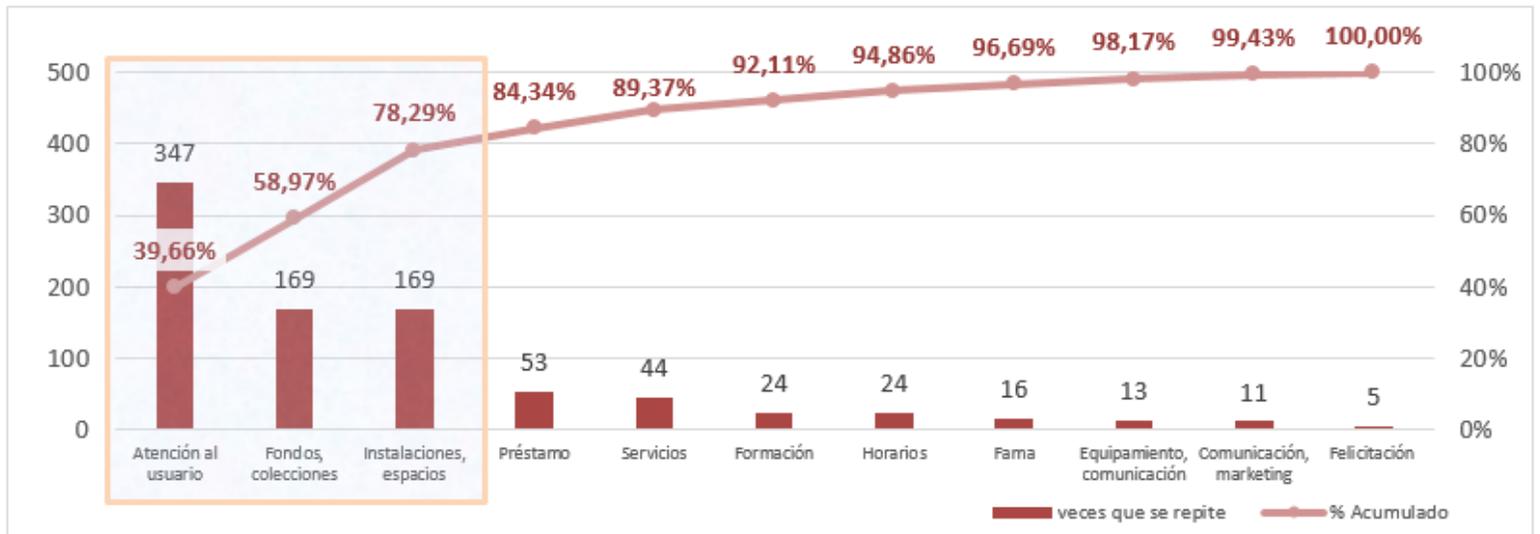
Recomendarías el servicio de biblioteca (PARA TODOS)
 (Nuevo ítem en la encuesta 21/22)



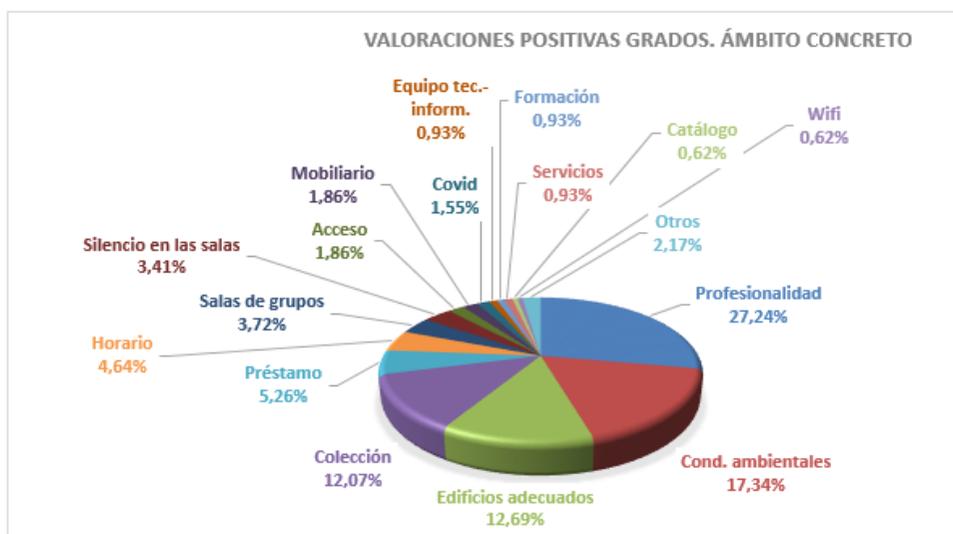
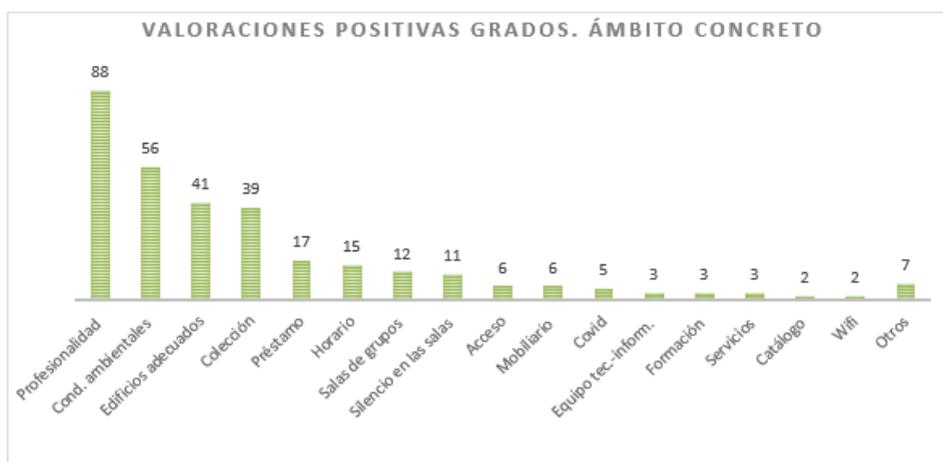
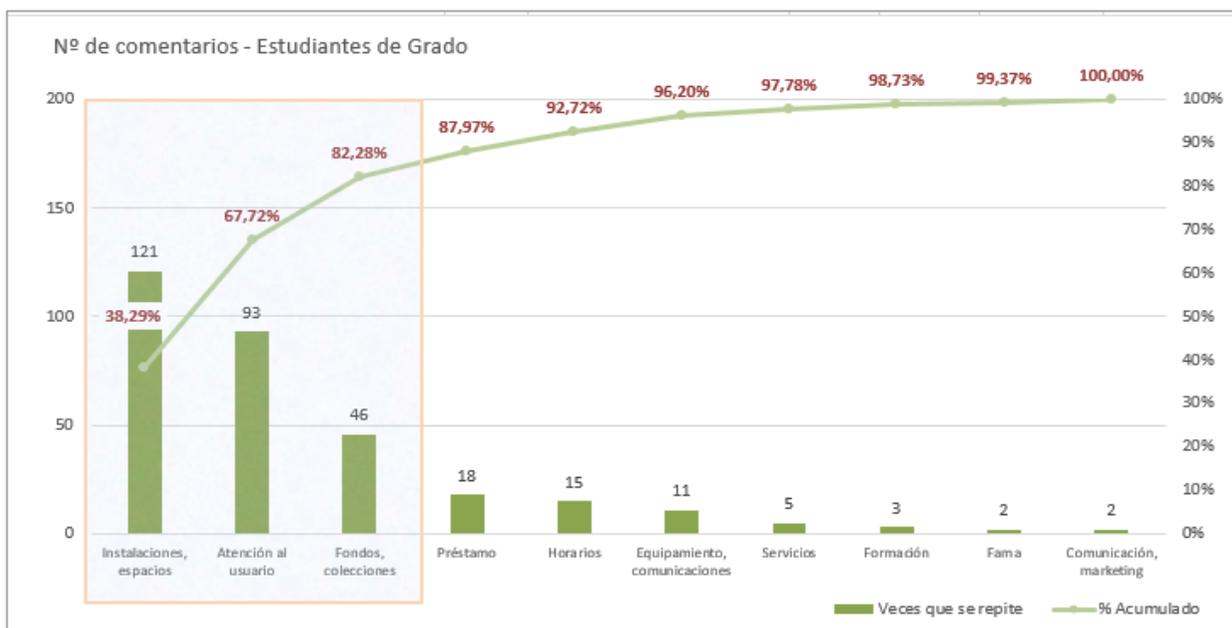
ANEXO VII. Gráficas Análisis detallado Comentarios recogidos en preguntas de texto libre

¿Qué aspectos consideras más satisfactorios?

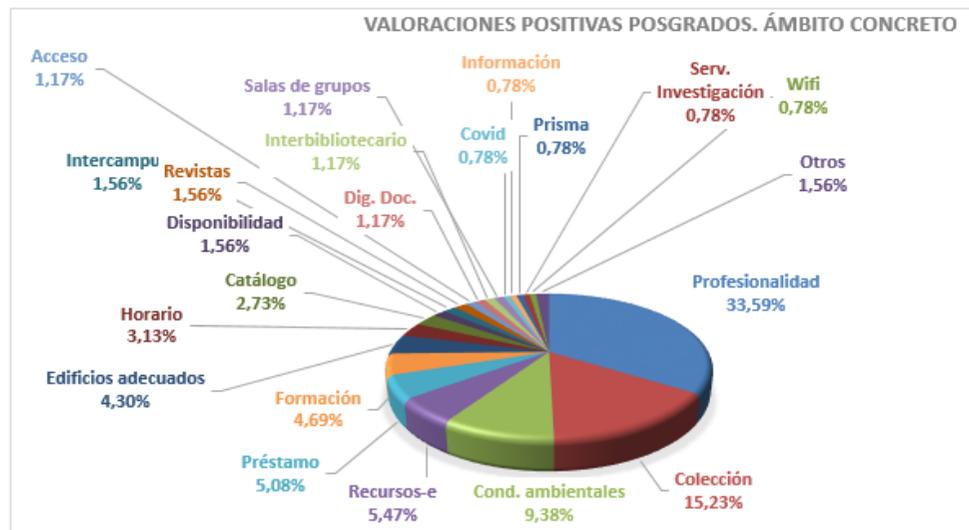
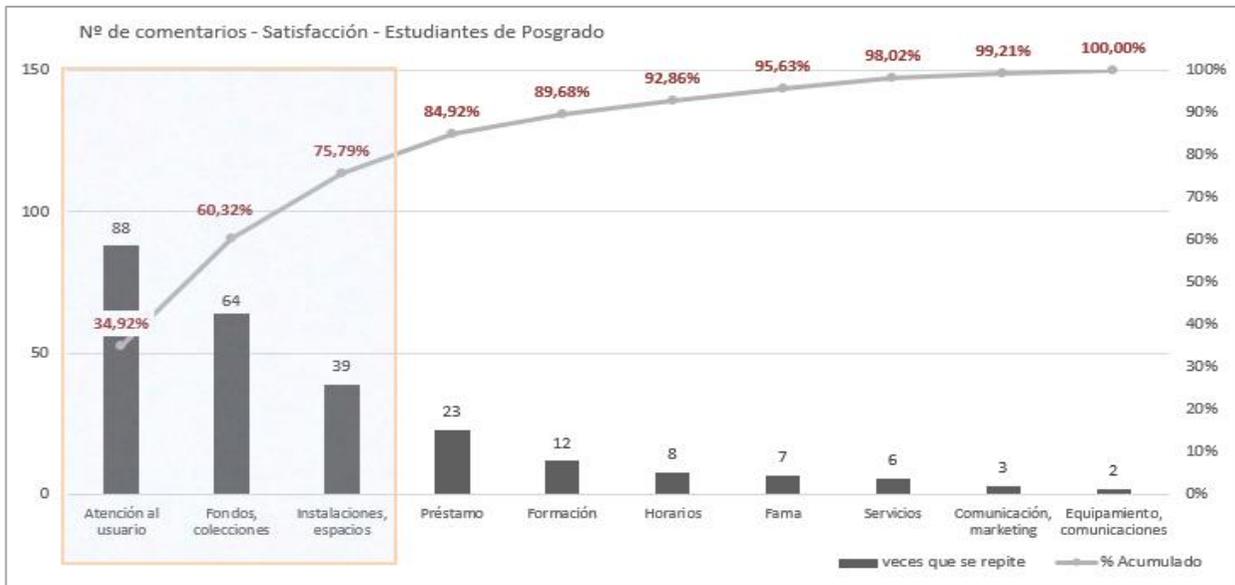
ÁREA/ ÁMBITO CONCRETO. GLOBAL



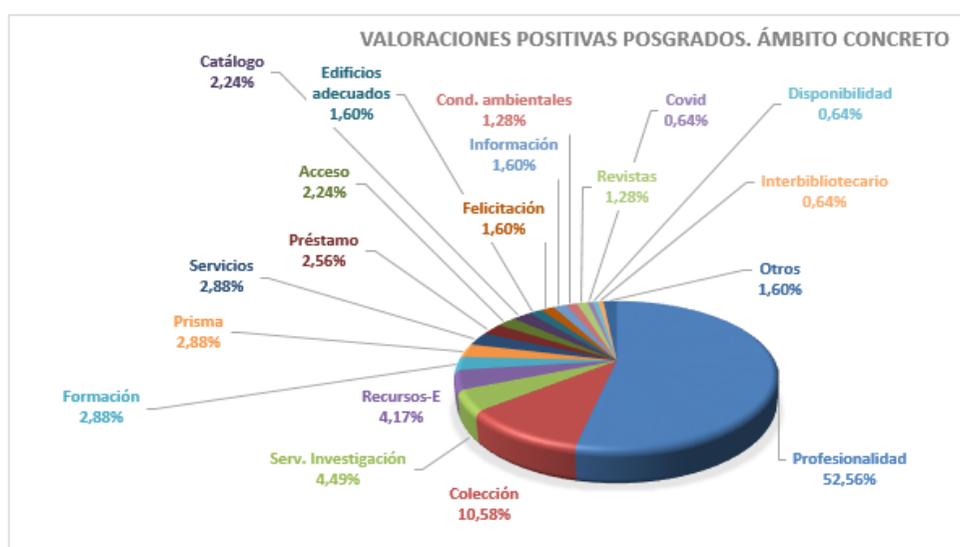
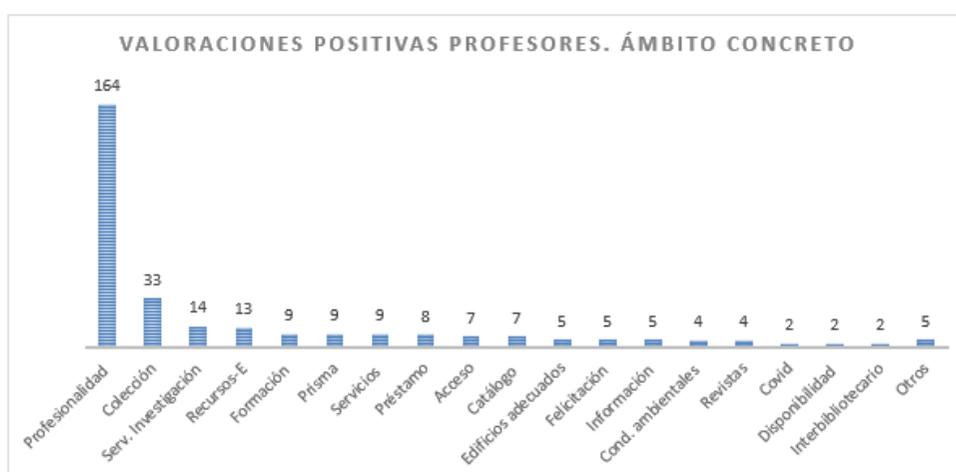
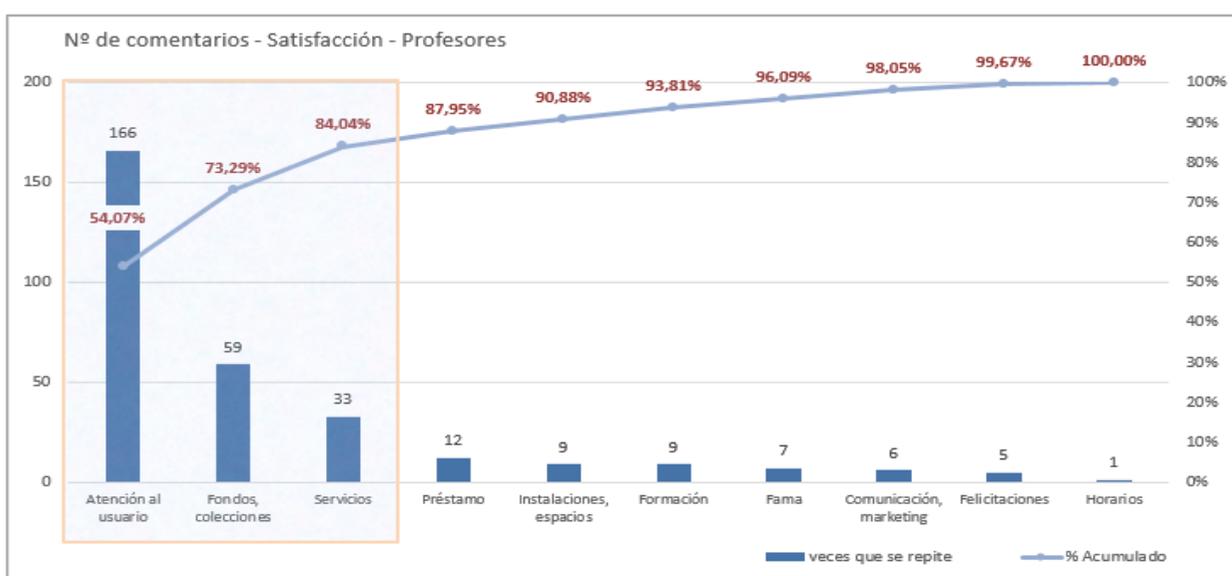
ÁREA/ ÁMBITO CONCRETO. GRADOS



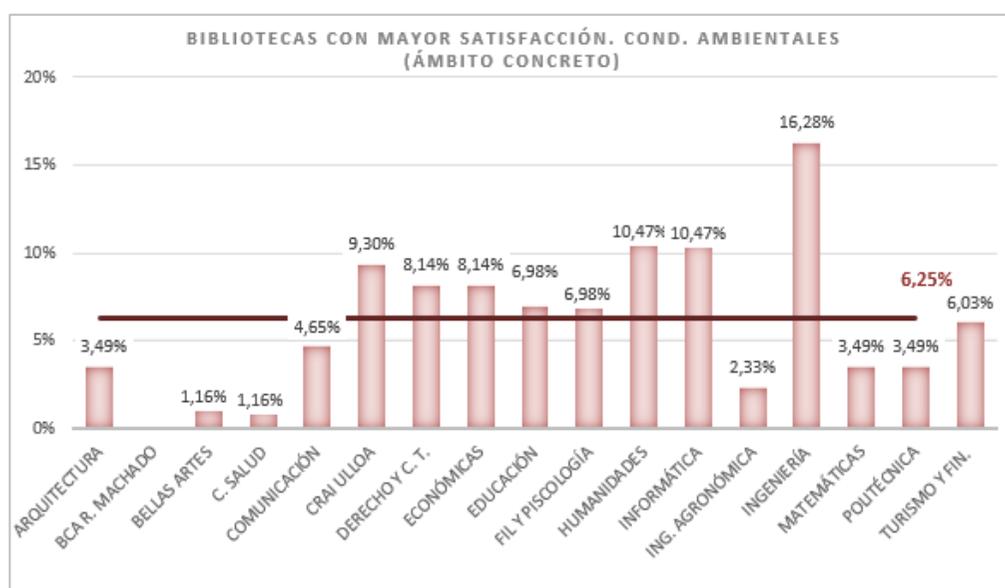
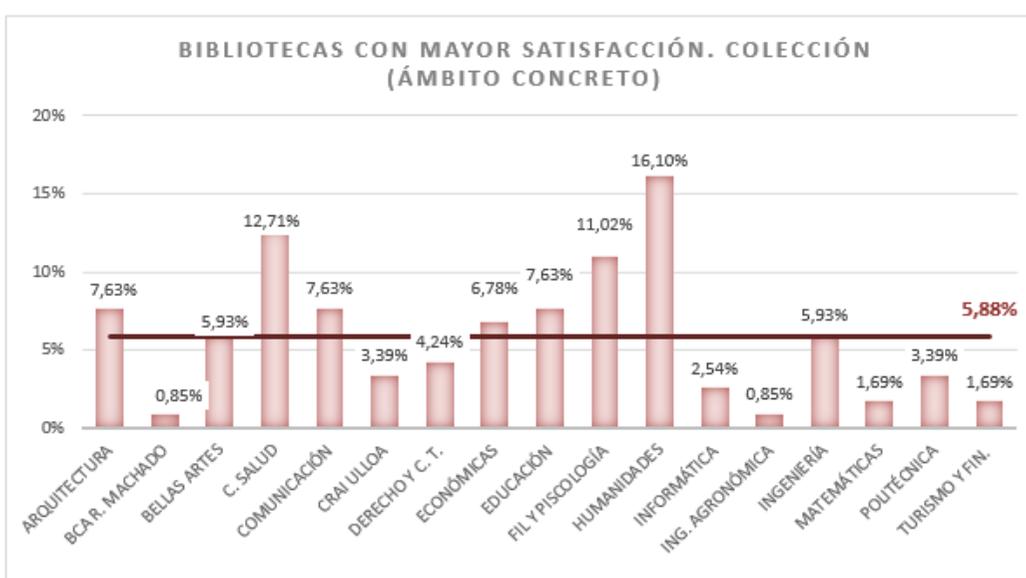
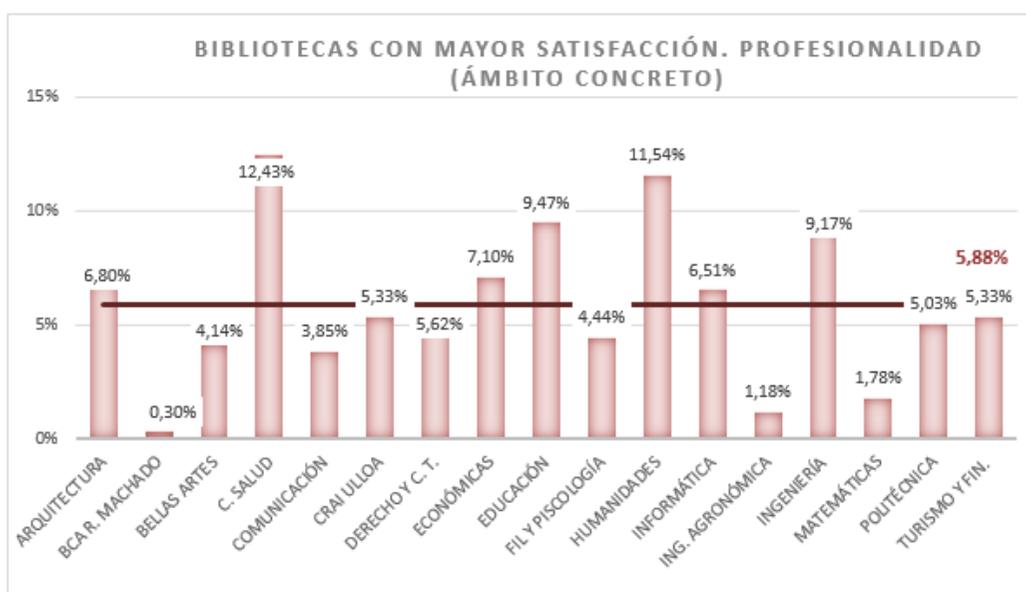
ÁREA/ ÁMBITO CONCRETO. POSGRADOS



ÁREA/ ÁMBITO CONCRETO. PROFESORADO

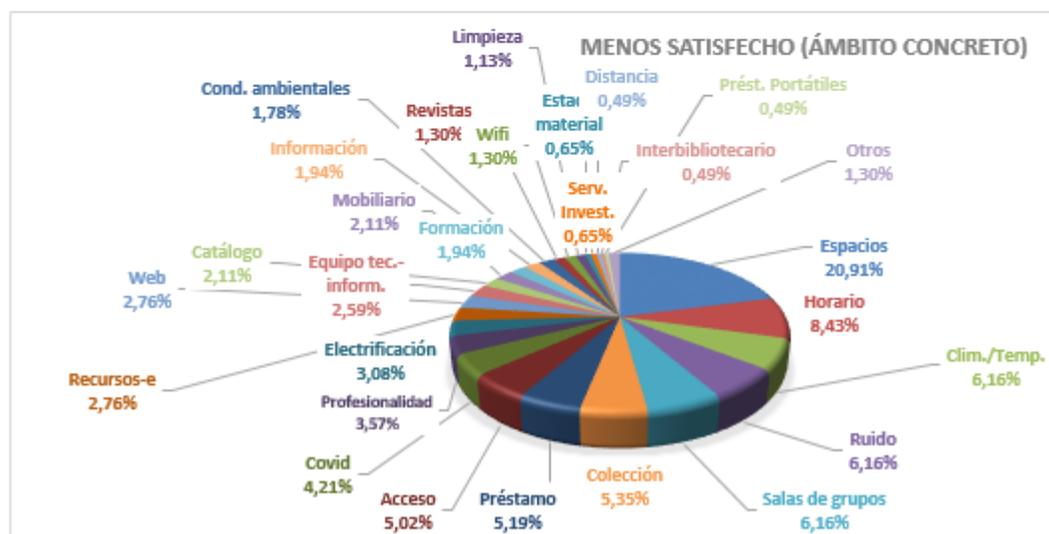
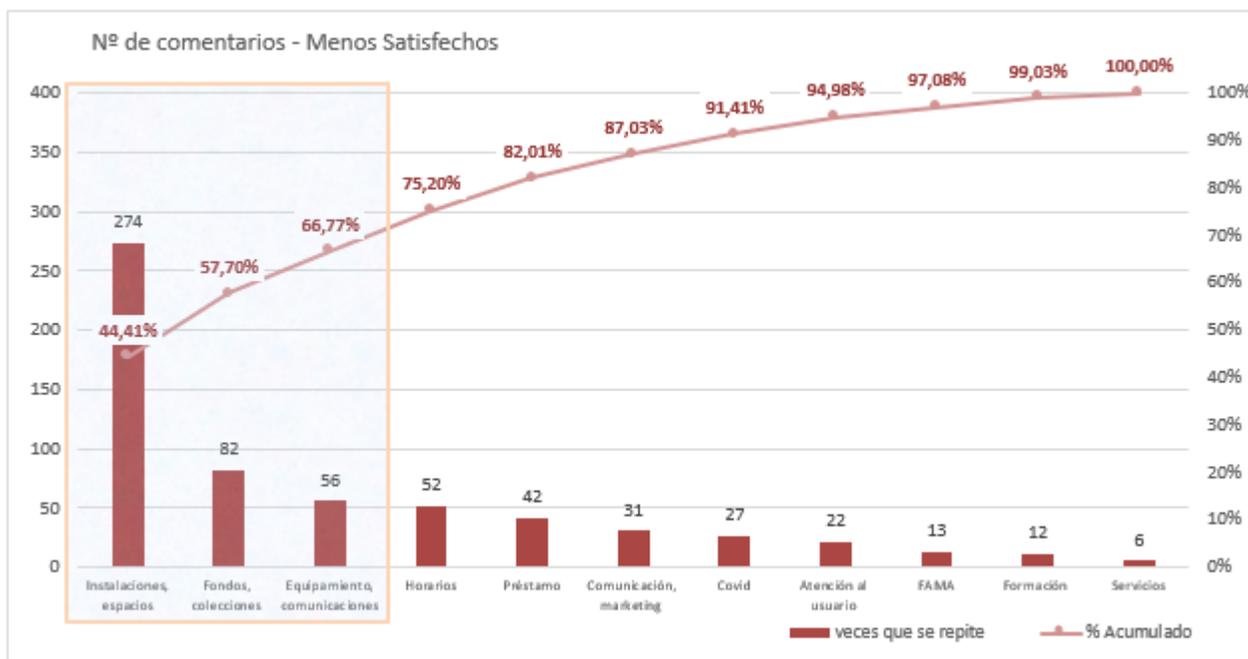


BIBLIOTECAS. ÁMBITO CONCRETO CON MÁS COMENTARIOS

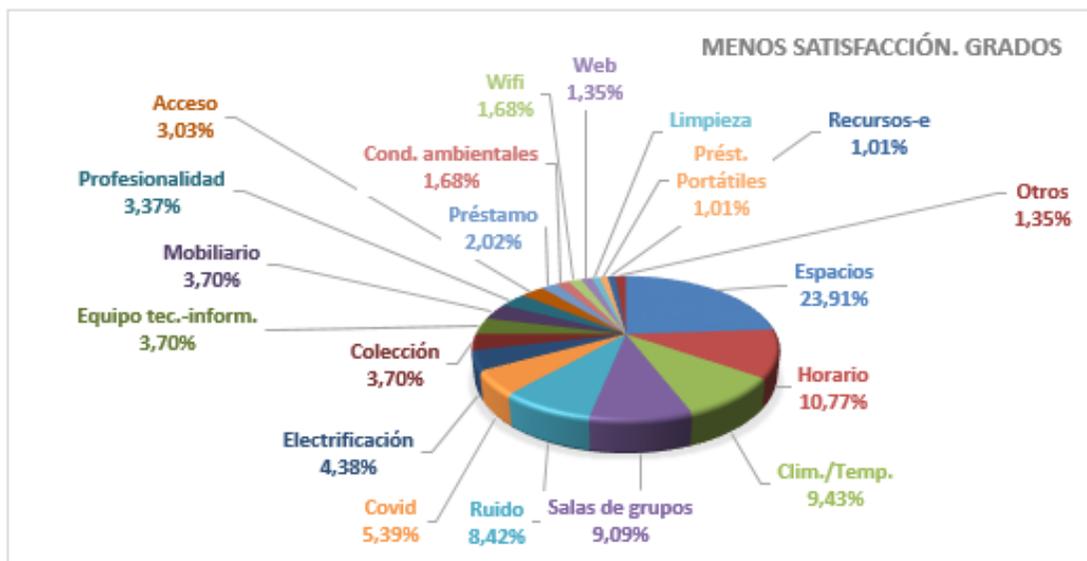
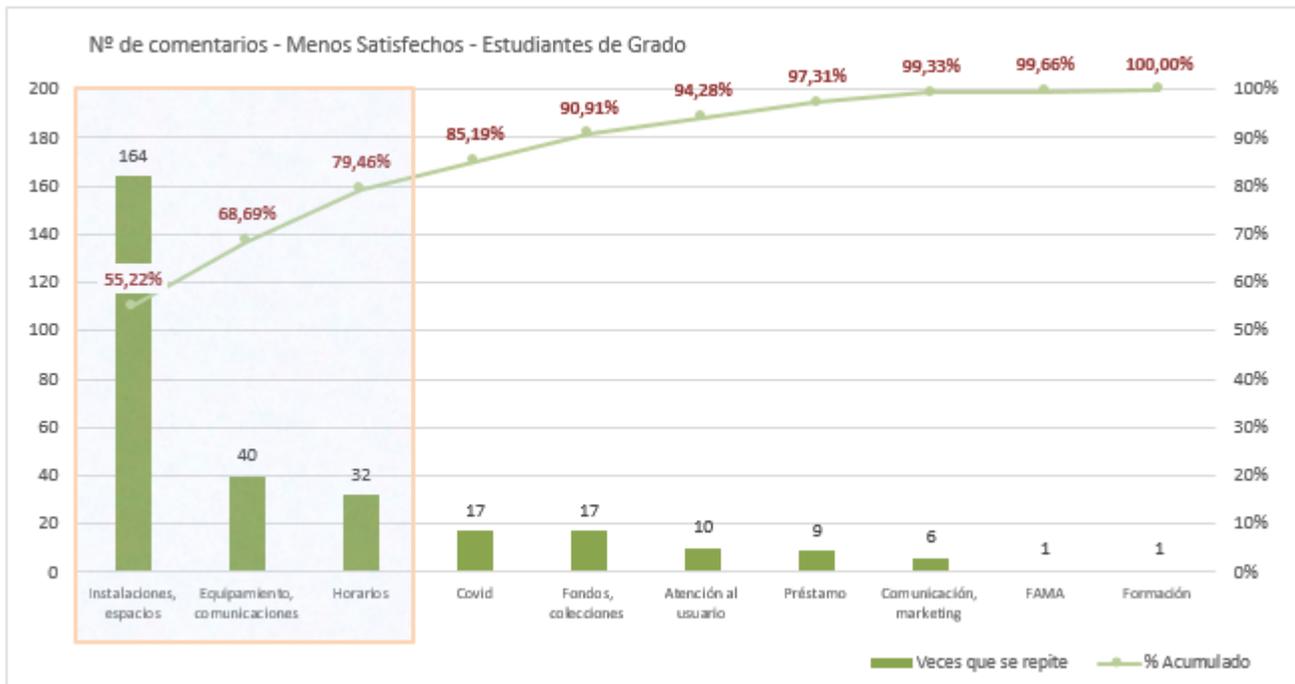


¿Qué aspectos consideras menos satisfactorios?

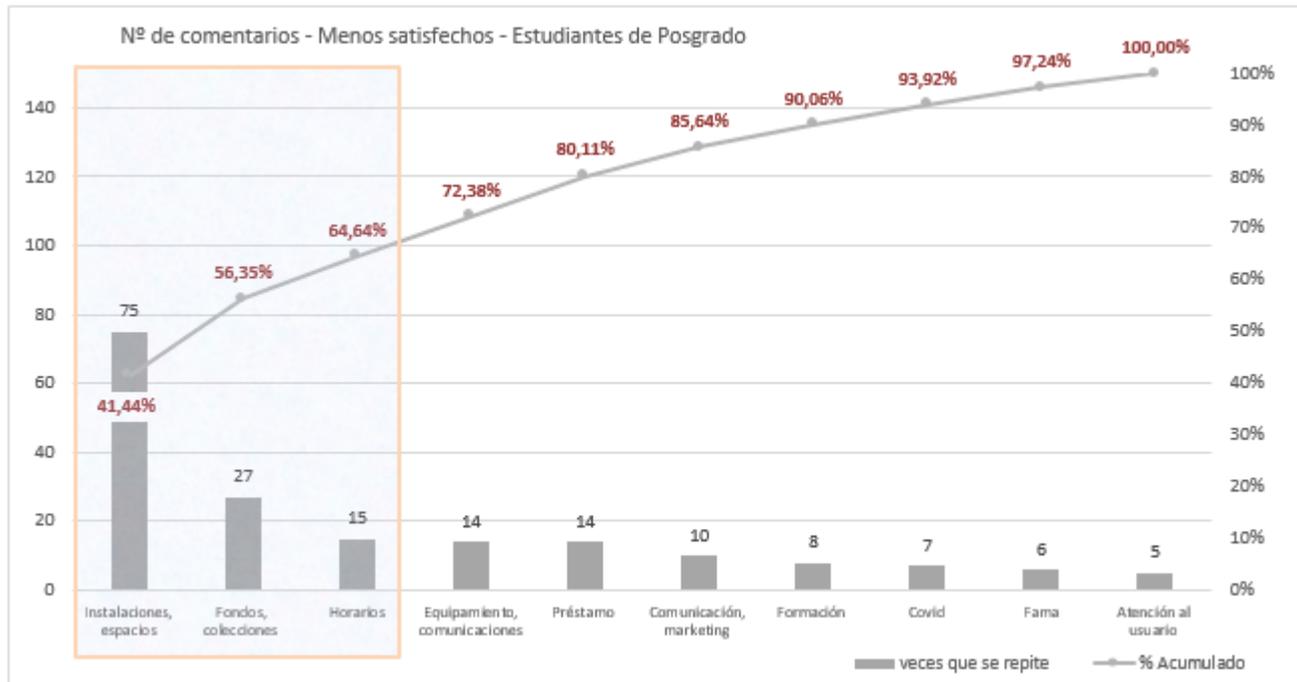
ÁREA/ ÁMBITO CONCRETO. GLOBAL



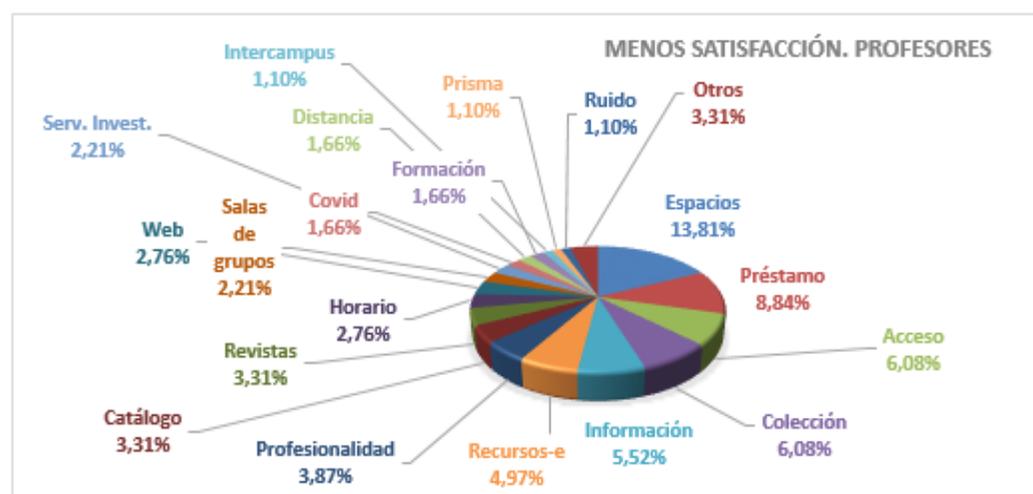
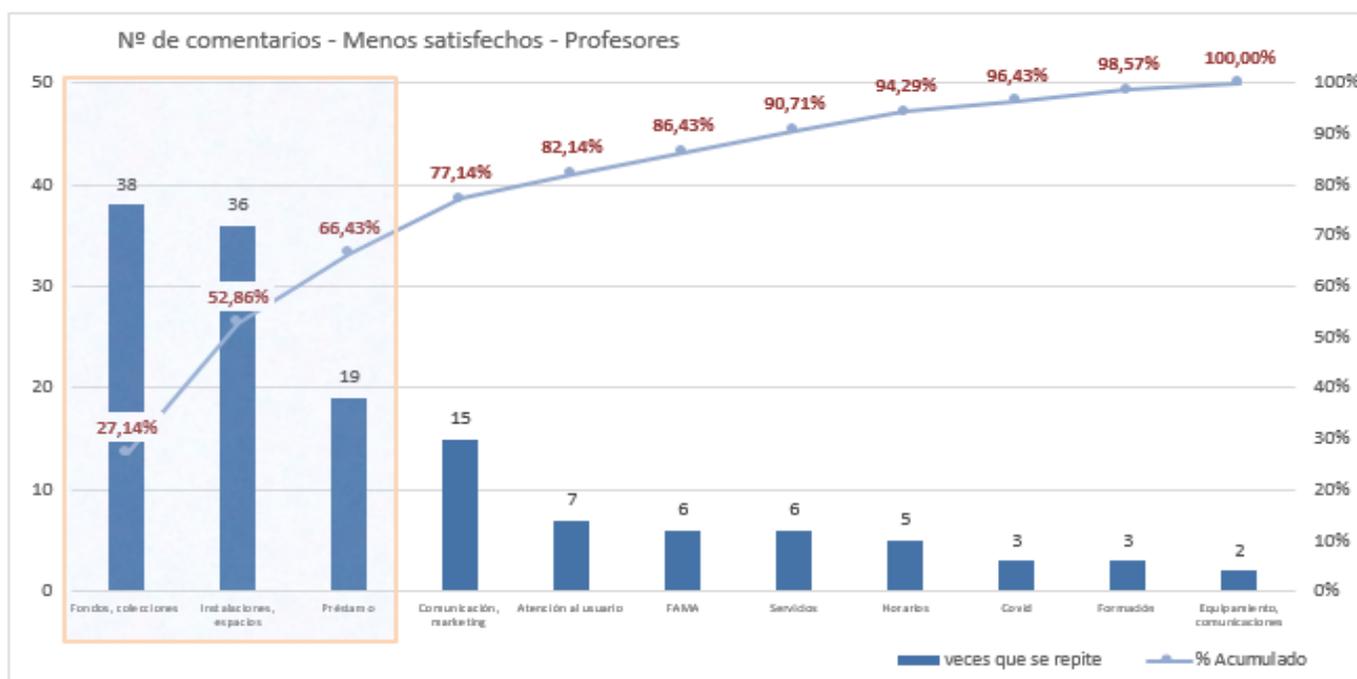
ÁREA/ ÁMBITO CONCRETO. GRADOS



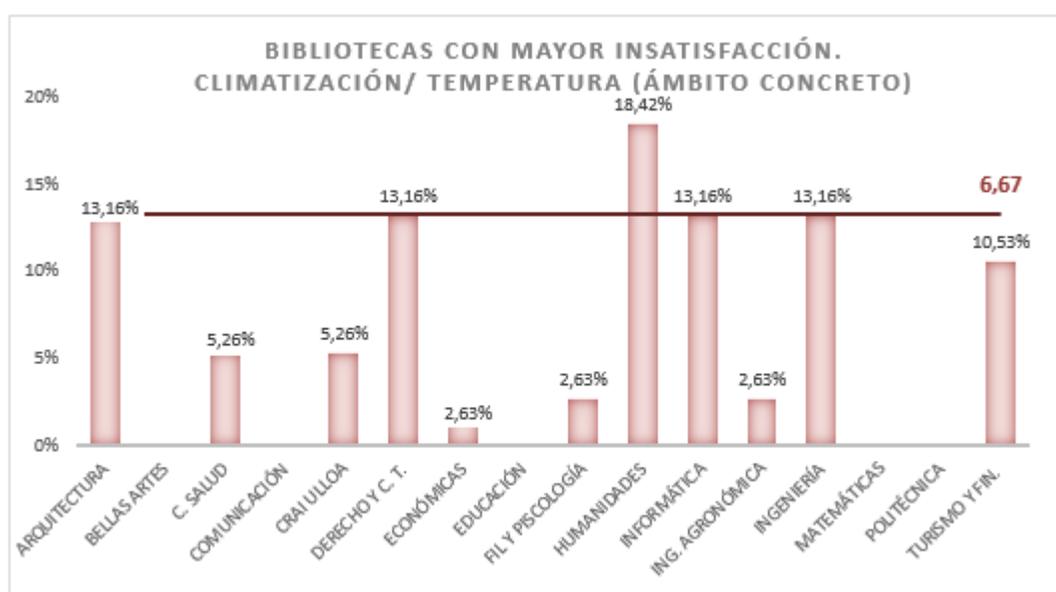
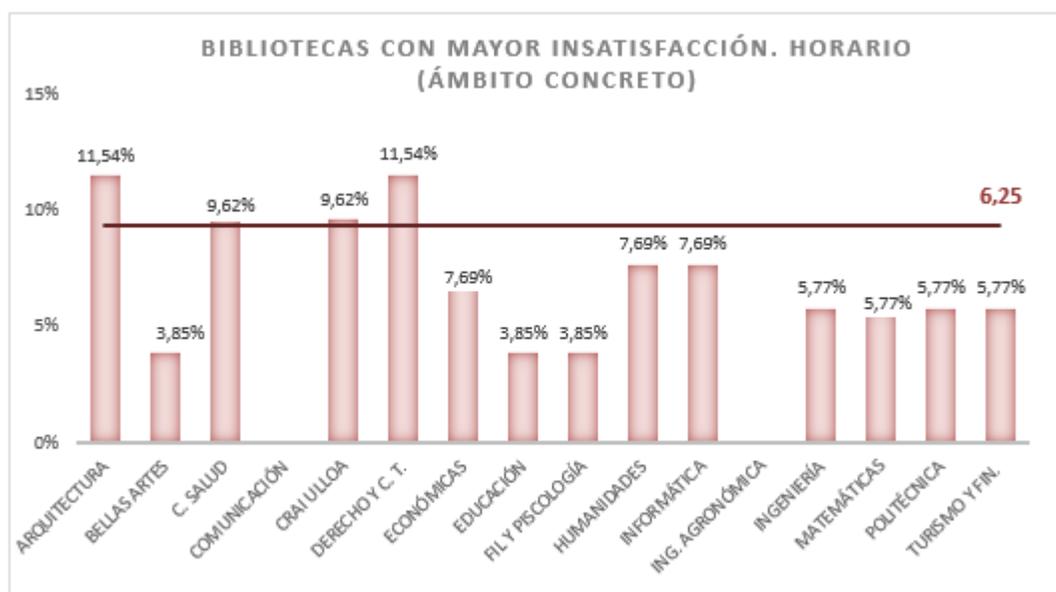
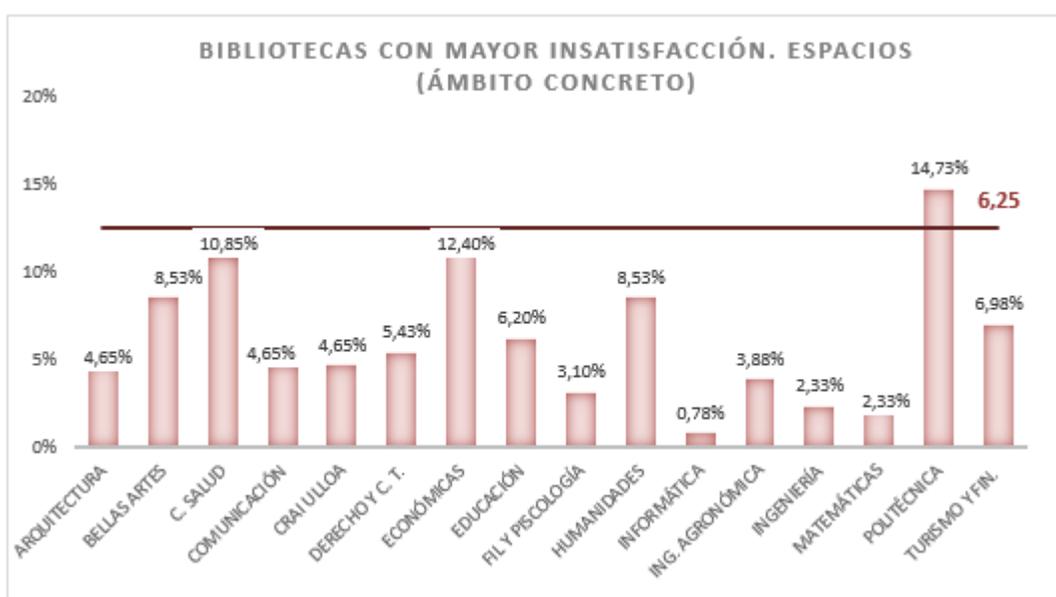
ÁREA/ ÁMBITO CONCRETO. POSGRADOS

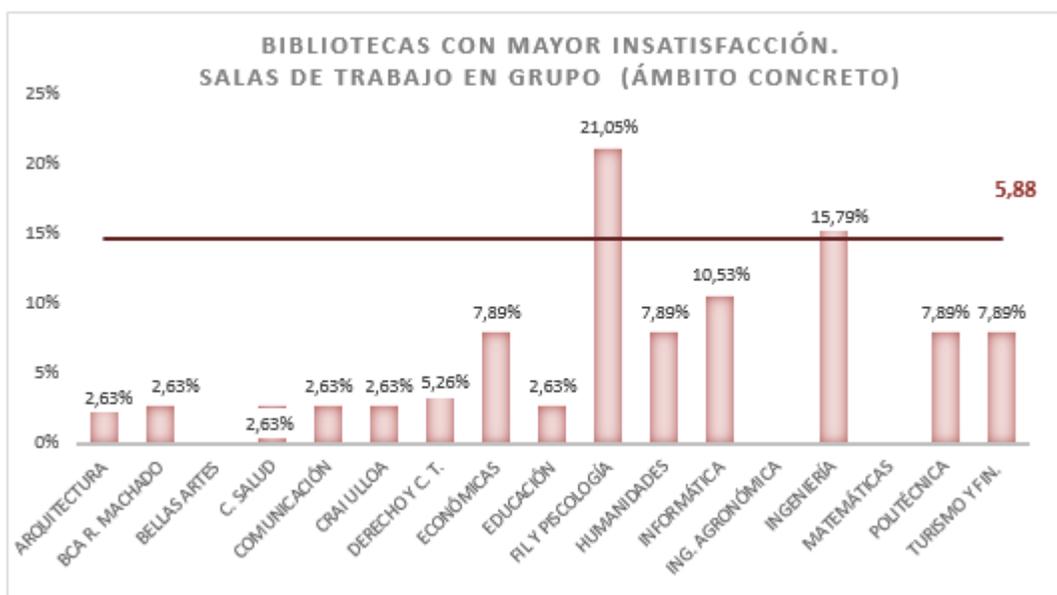
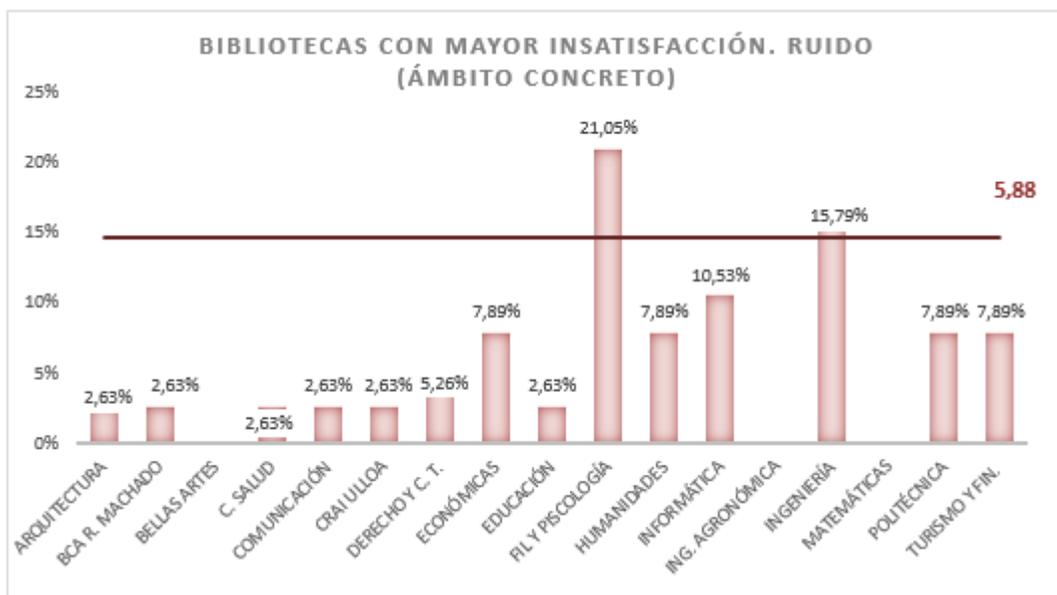


ÁREA/ ÁMBITO CONCRETO. PROFESORADO

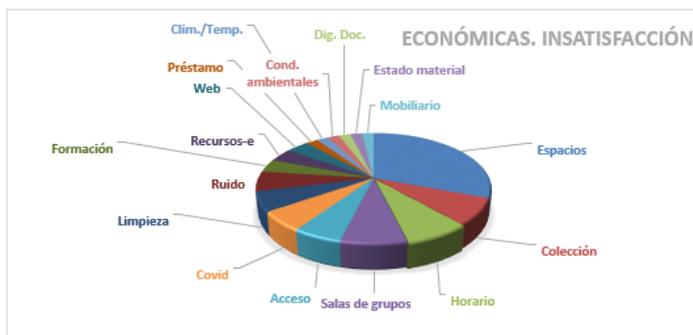
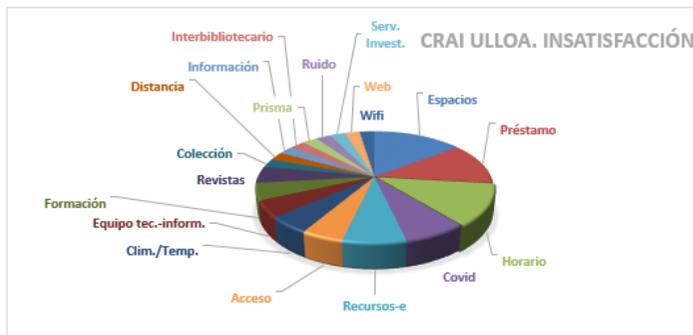
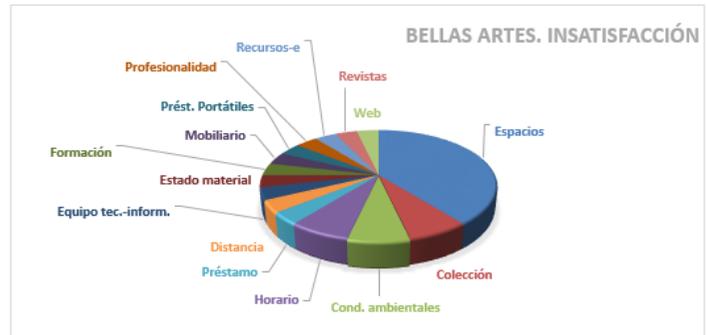
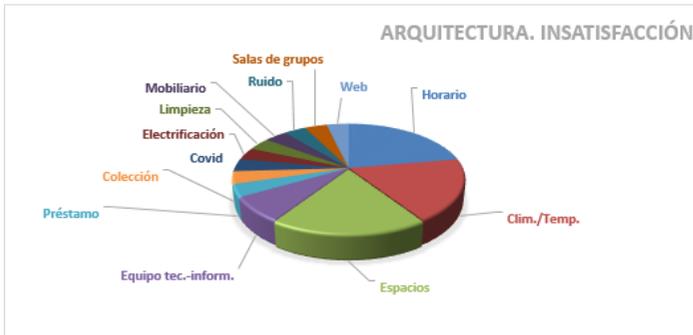


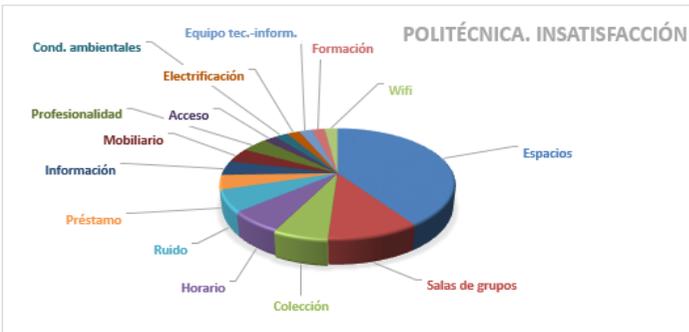
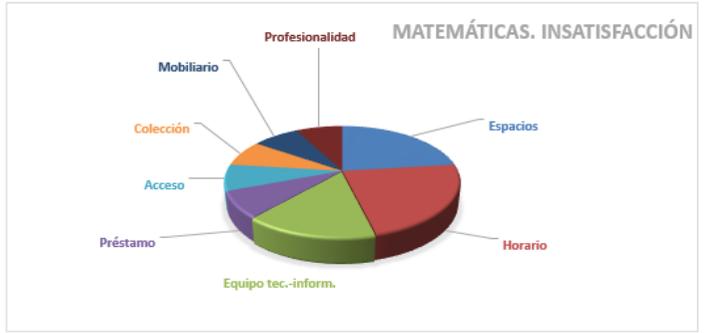
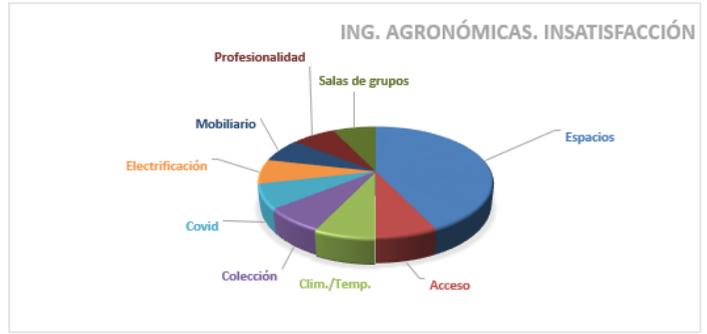
BIBLIOTECAS. ÁMBITO CONCRETO CON MÁS COMENTARIOS





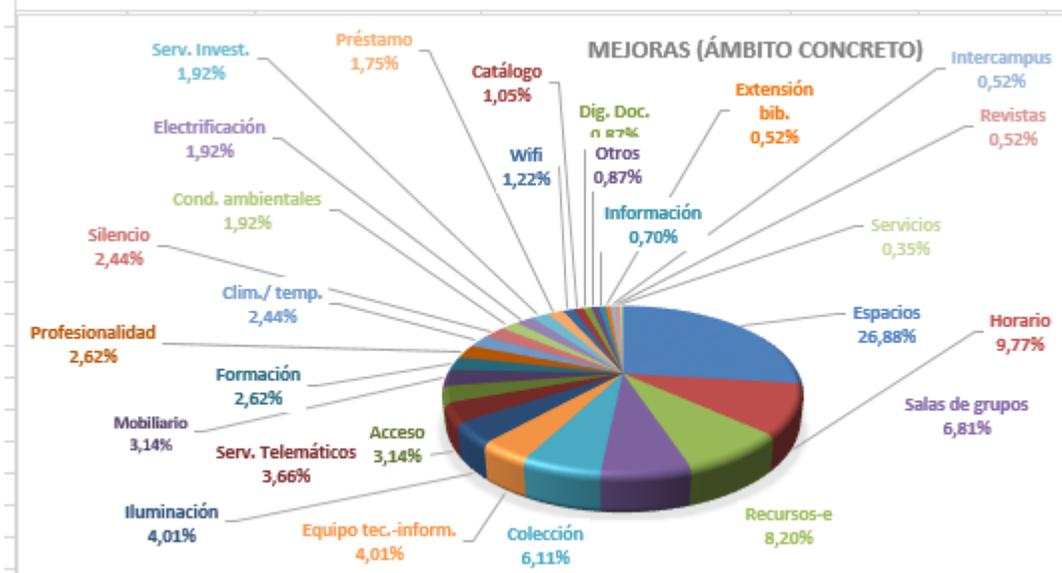
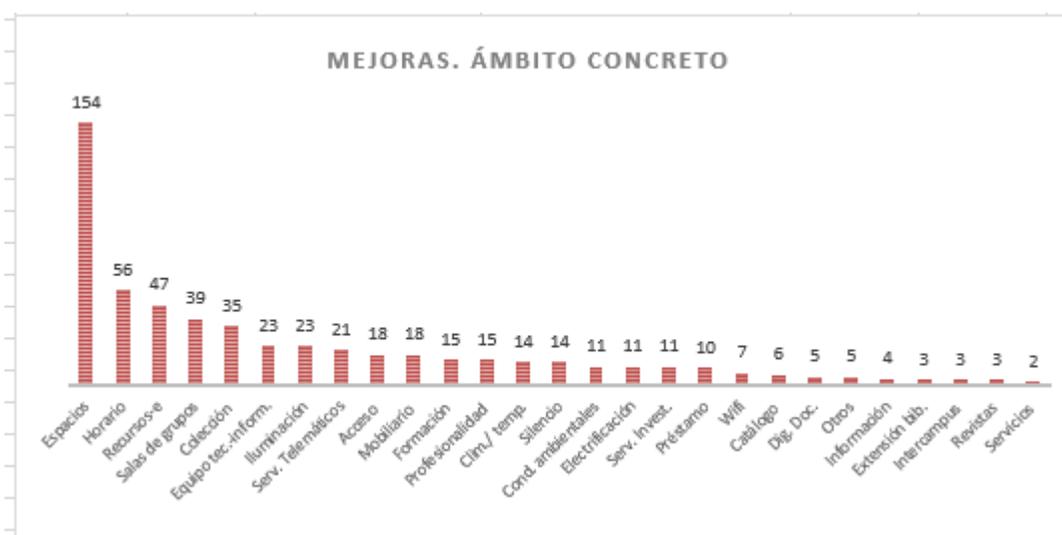
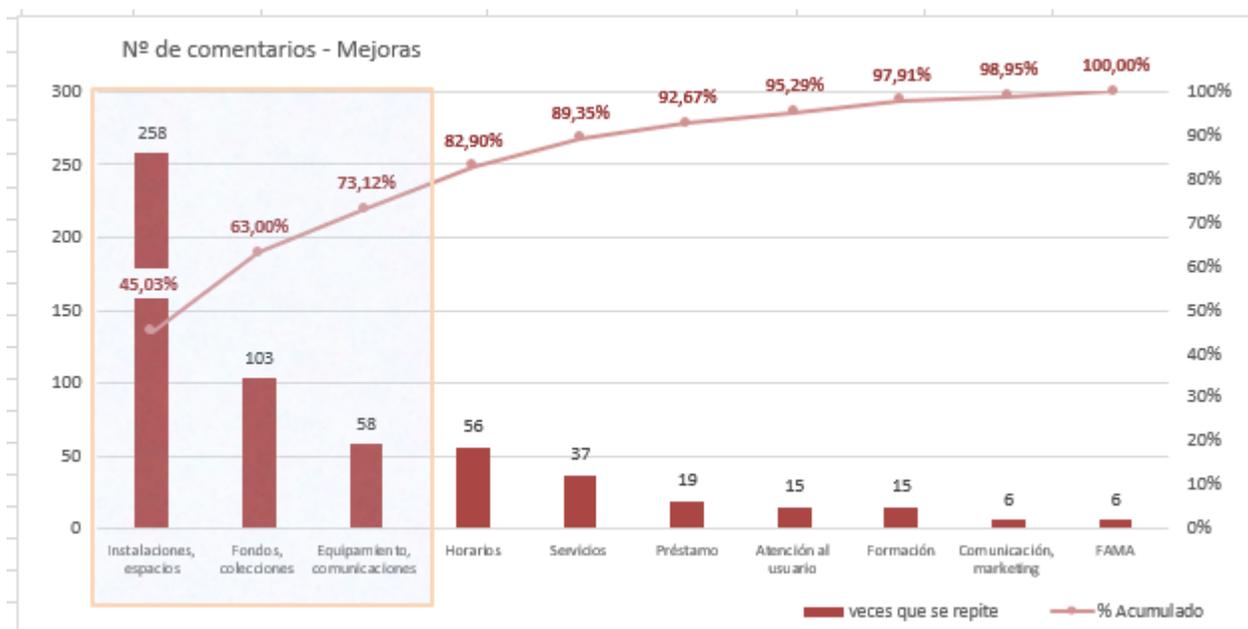
BIBLIOTECAS. ÁMBITO CONCRETO



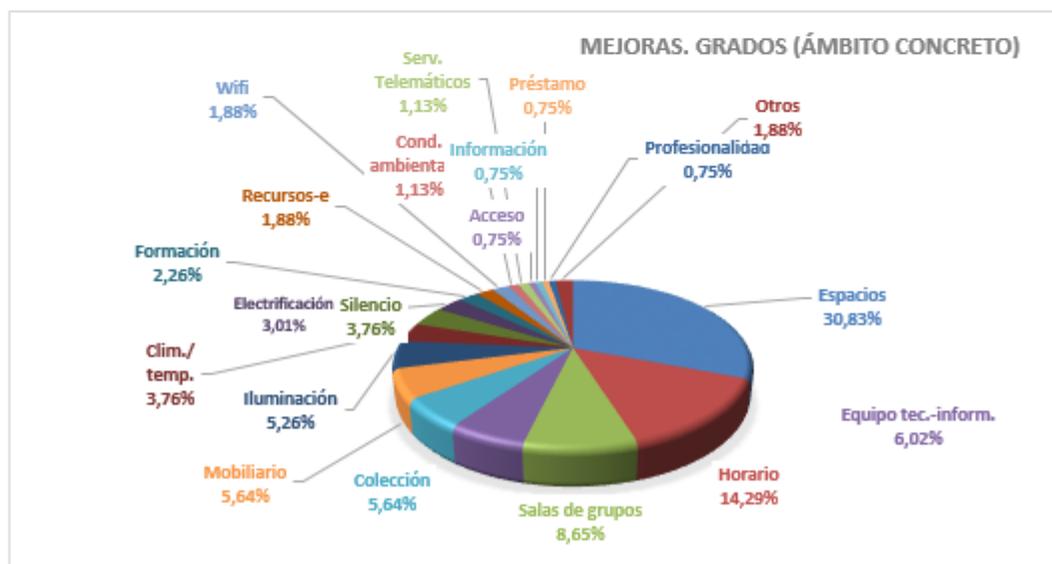
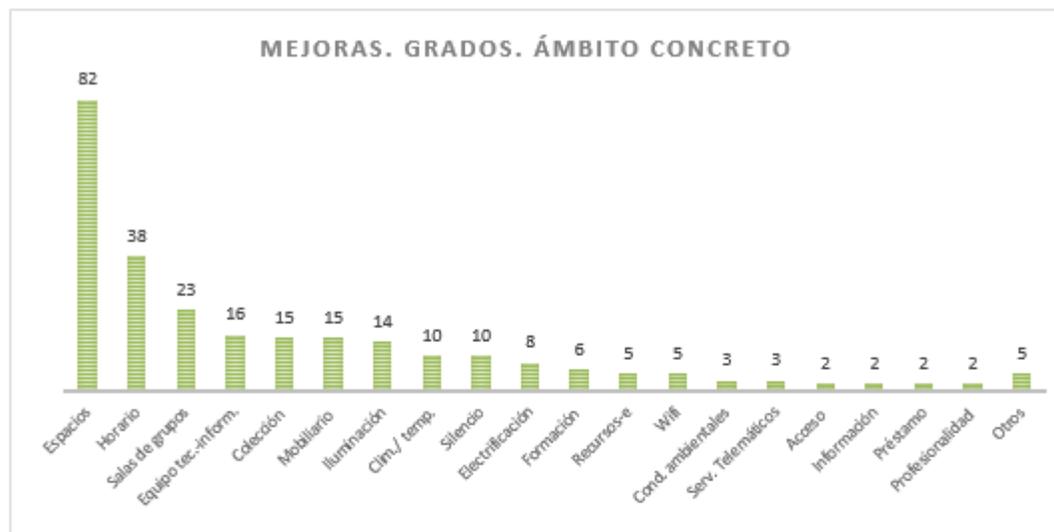
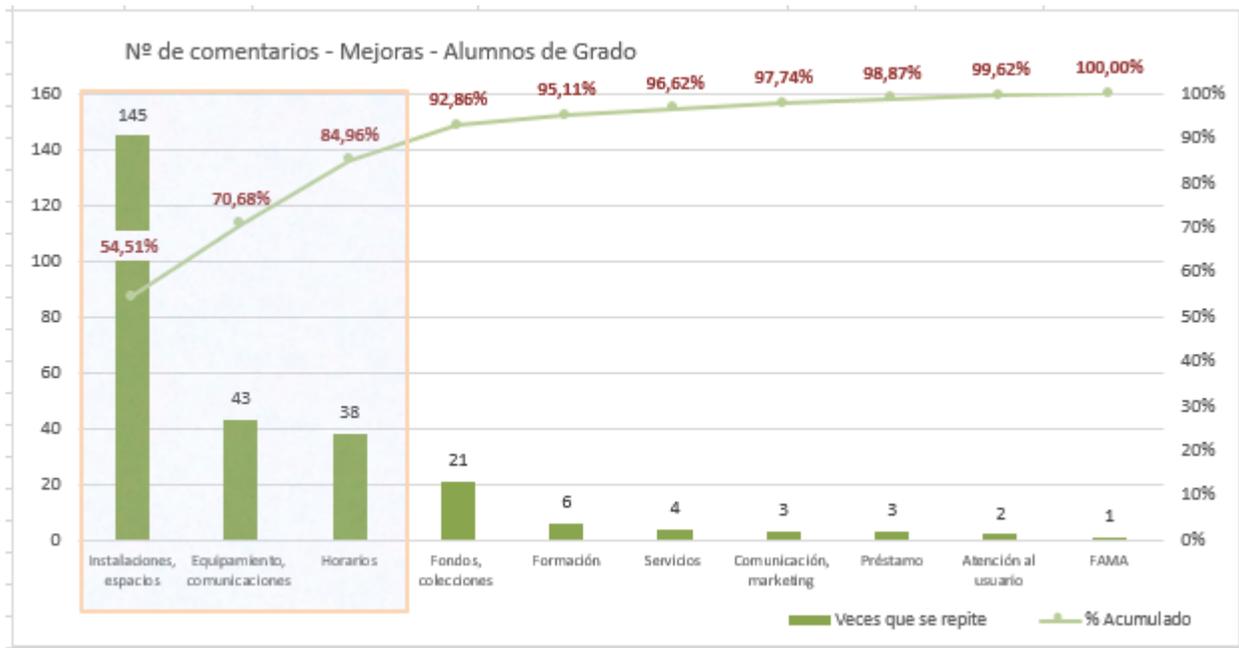


¿Cómo te gustaría que fuera tu biblioteca en el futuro?

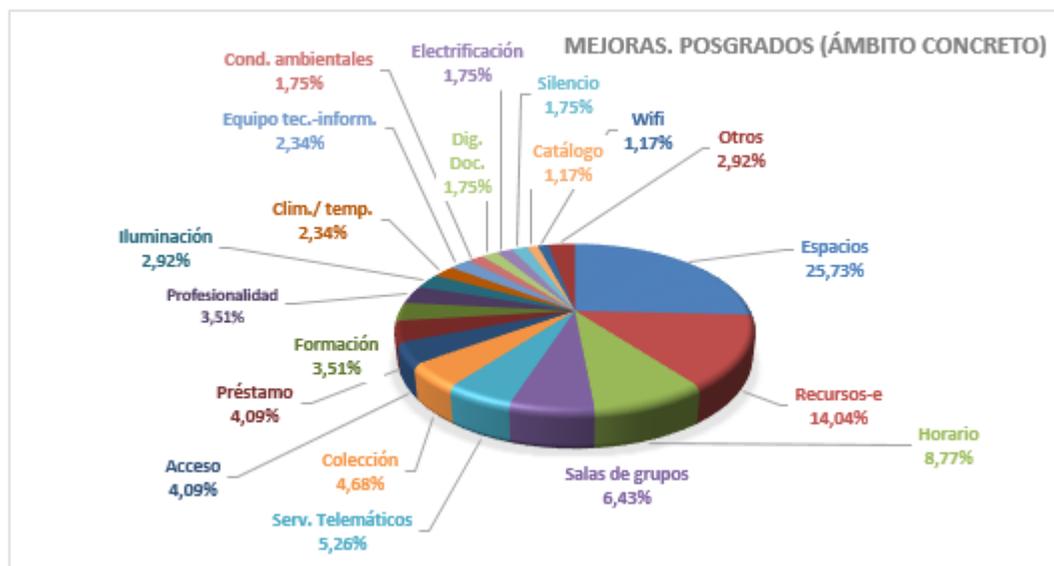
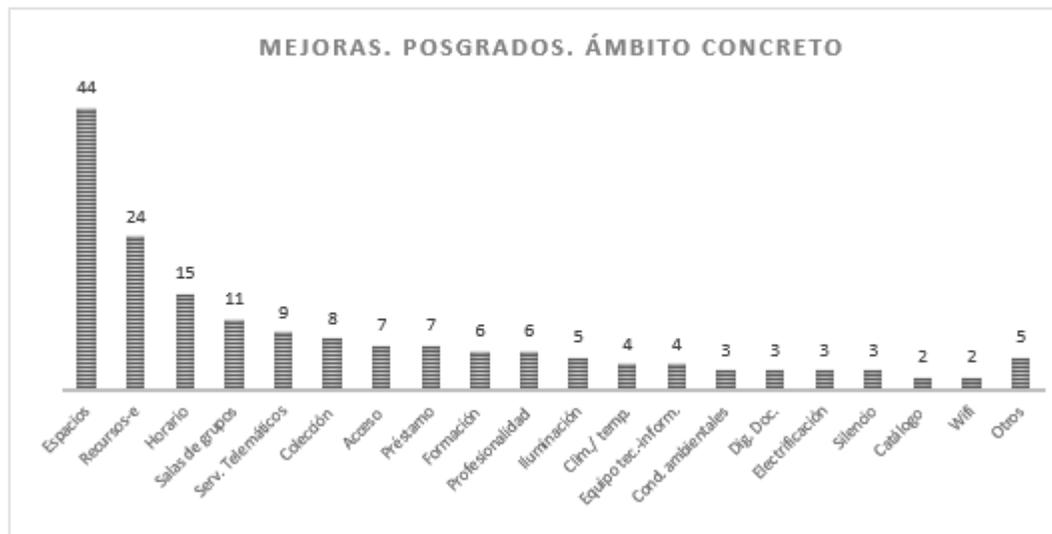
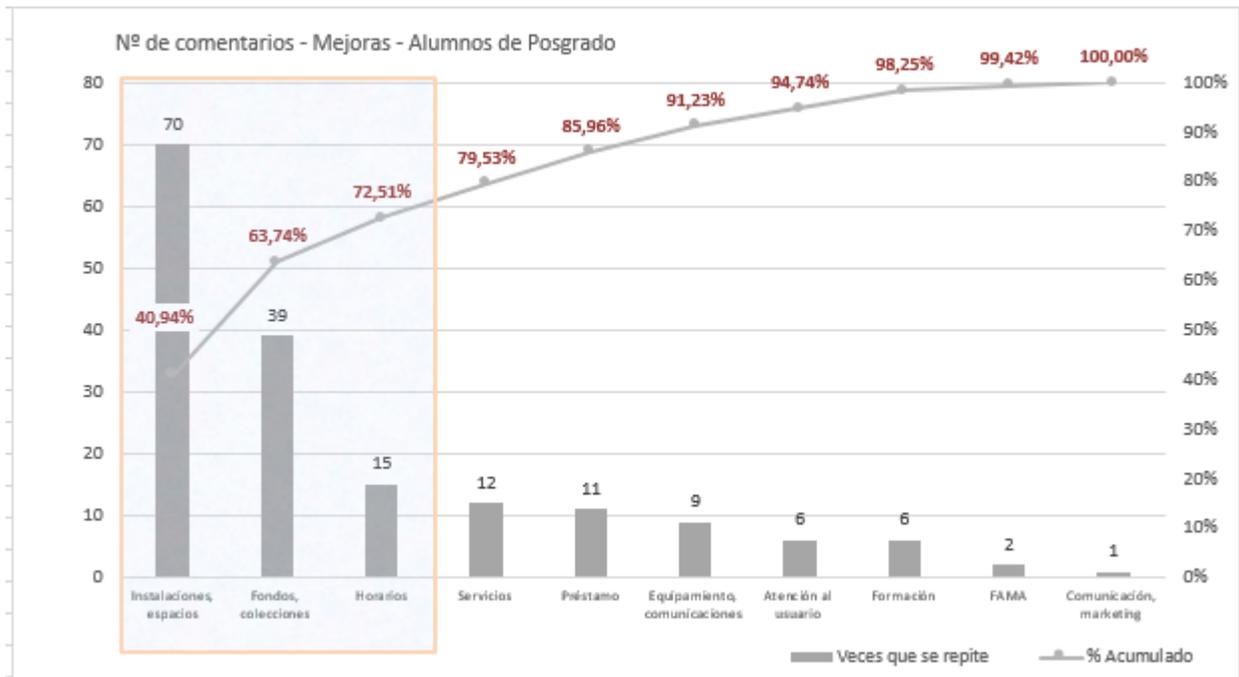
ÁREA/ ÁMBITO CONCRETO. GLOBAL



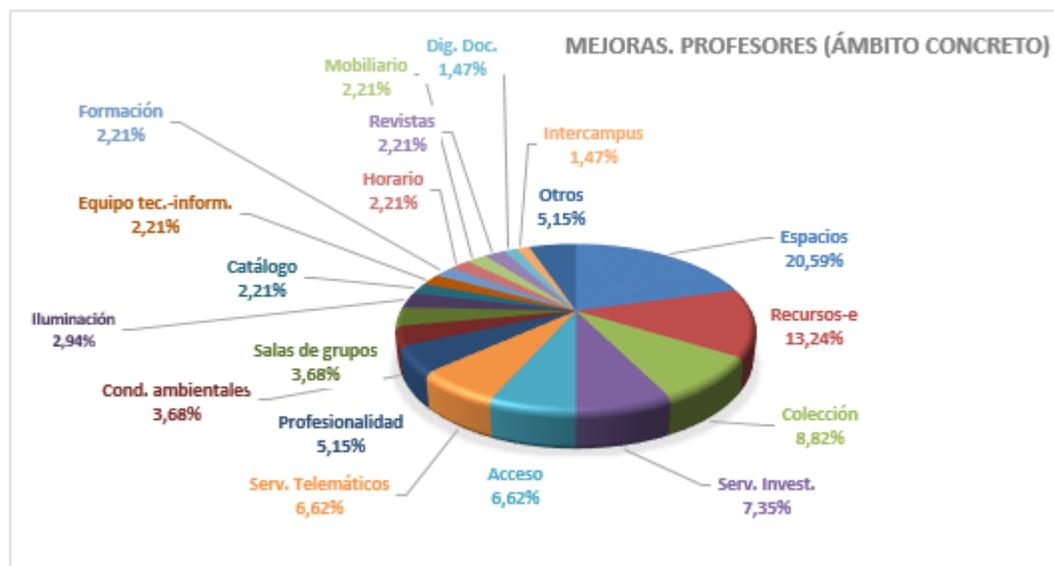
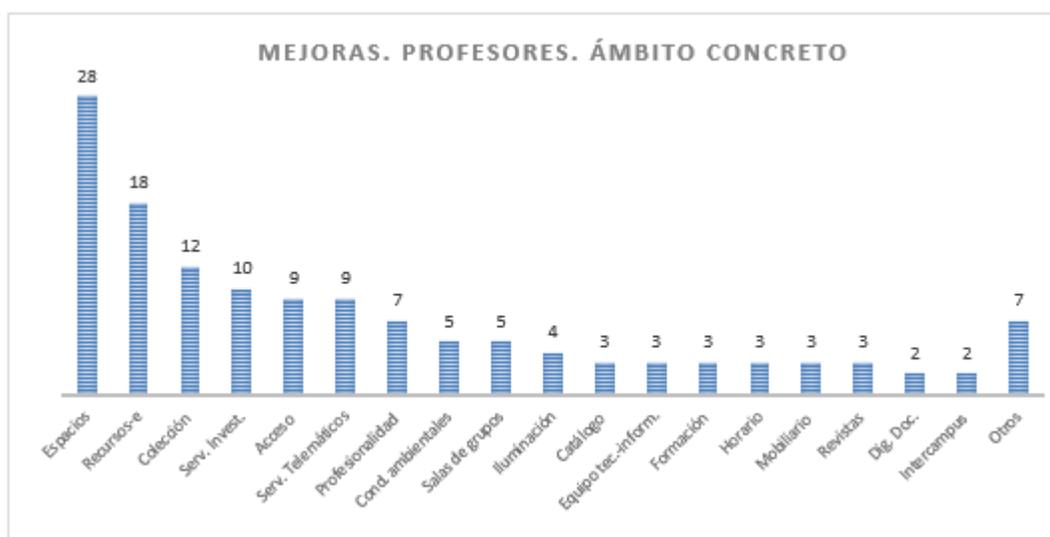
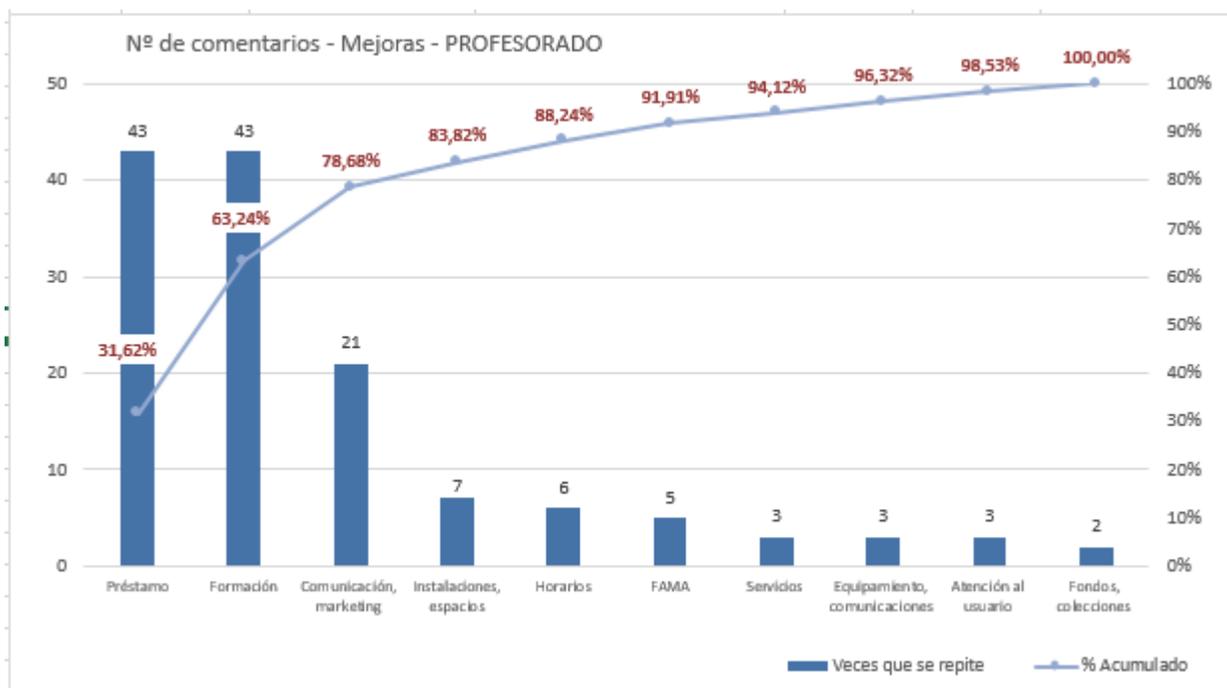
ÁREA/ ÁMBITO CONCRETO. GRADOS



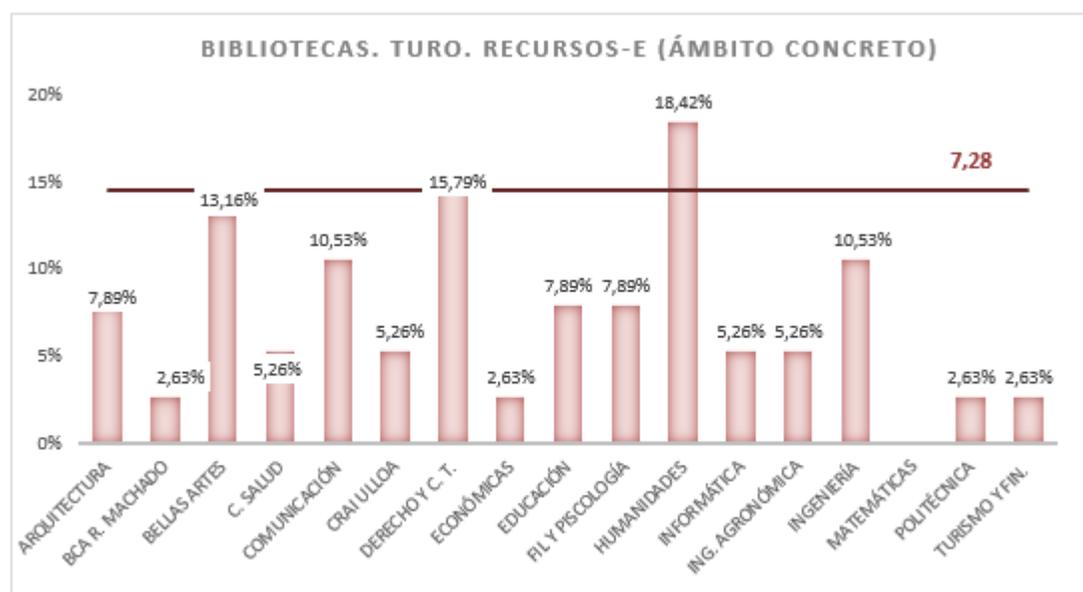
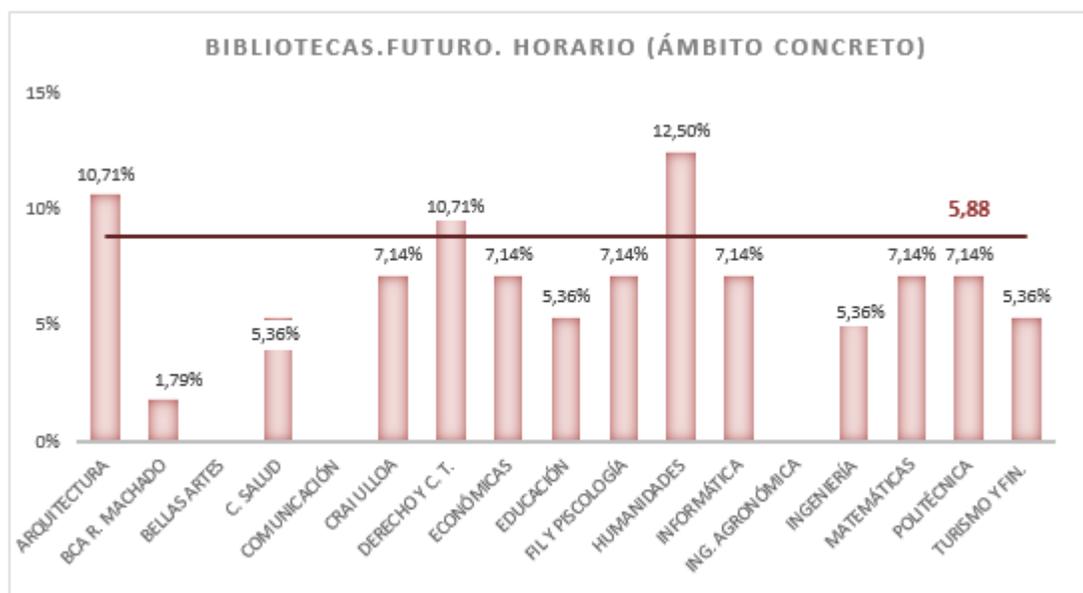
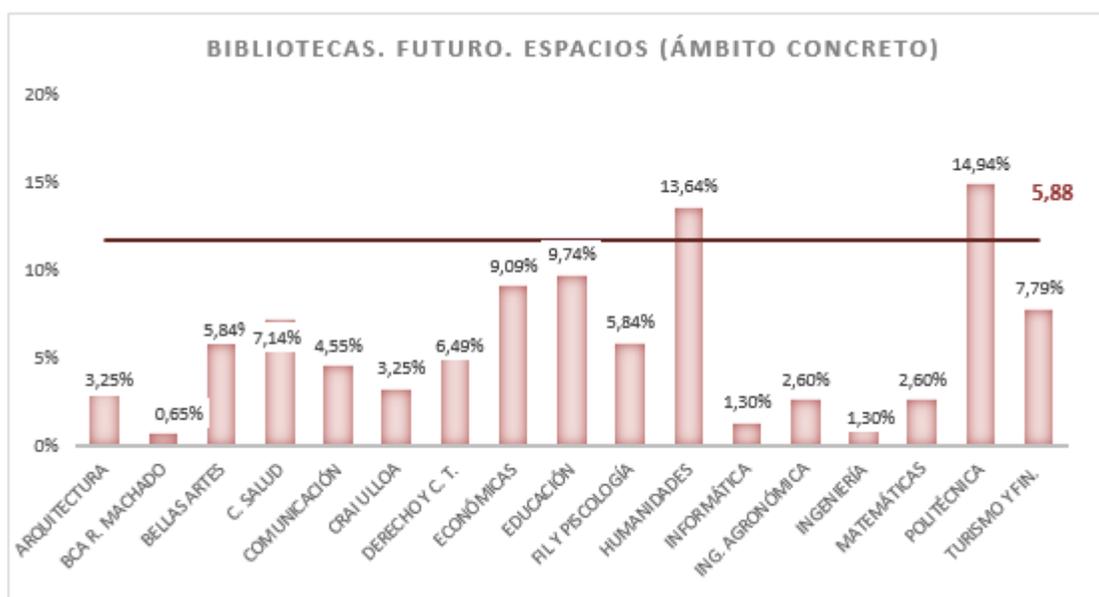
ÁREA/ ÁMBITO CONCRETO. POSGRADOS



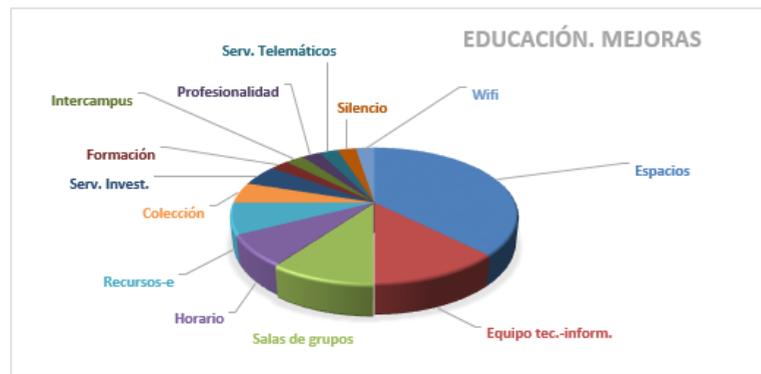
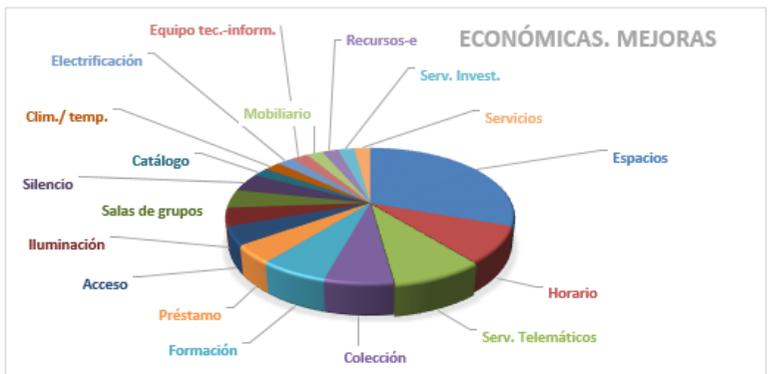
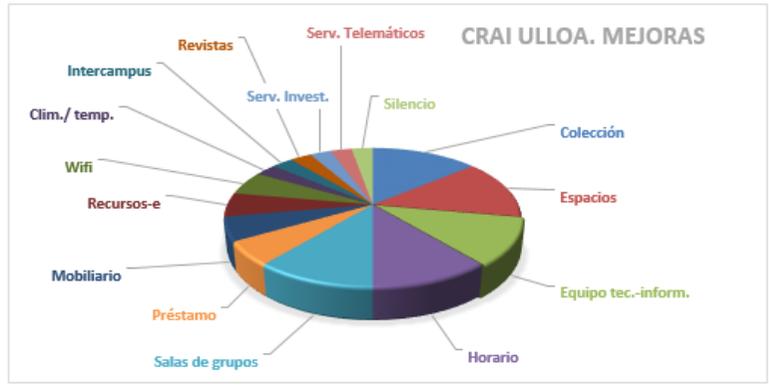
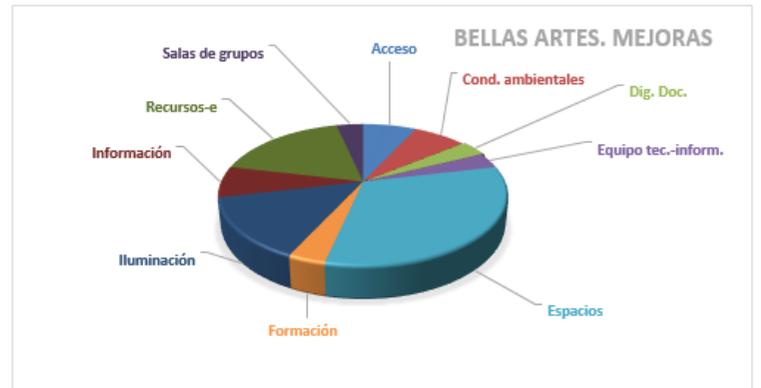
ÁREA/ ÁMBITO CONCRETO. PROFESORADO

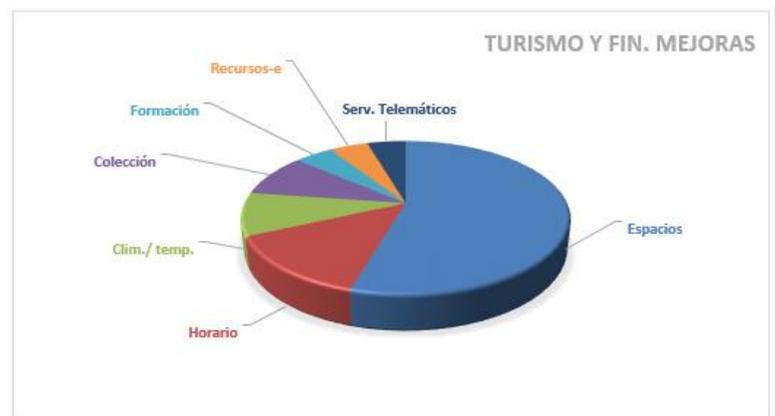
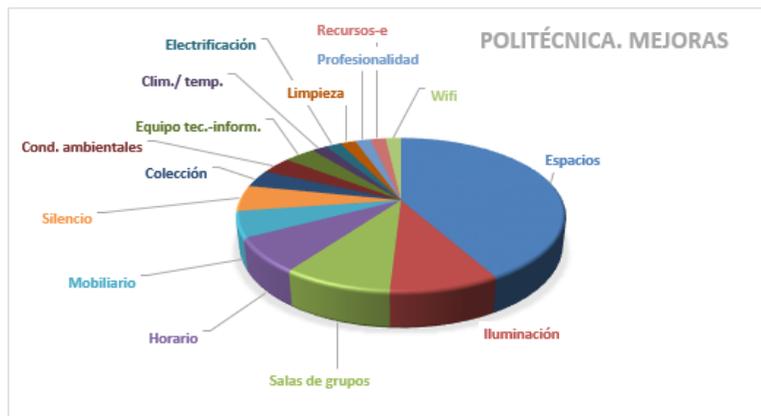
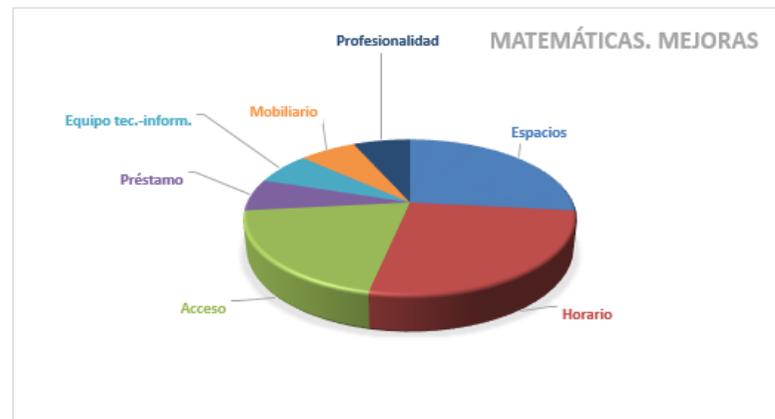
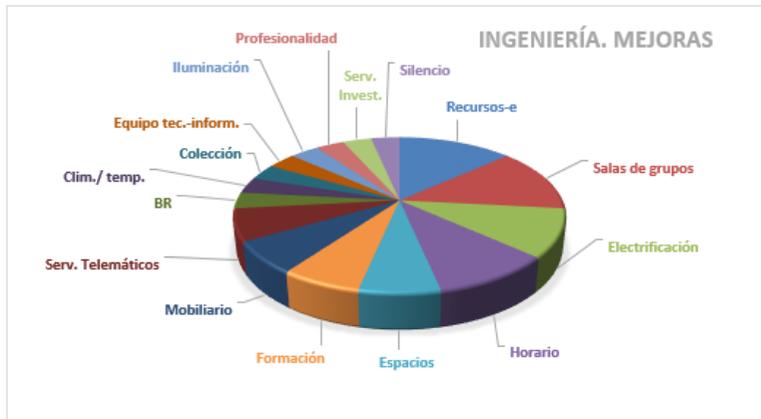
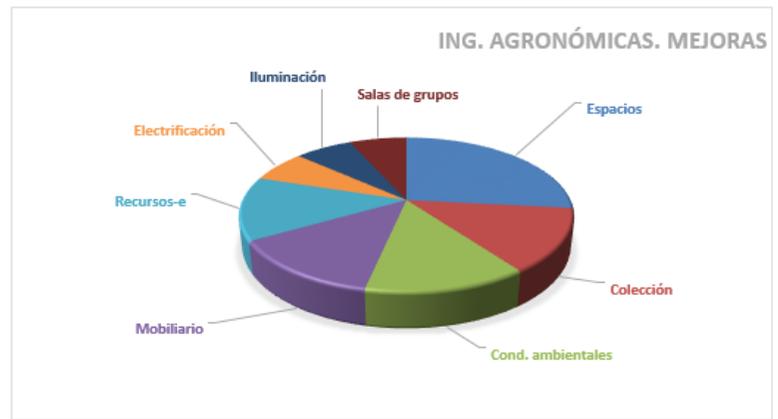
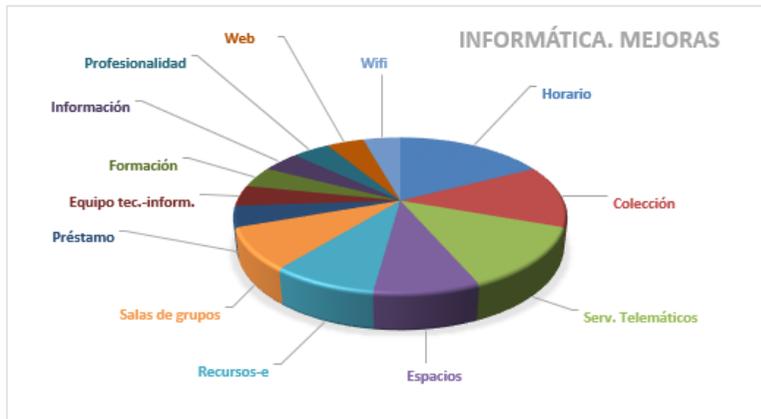
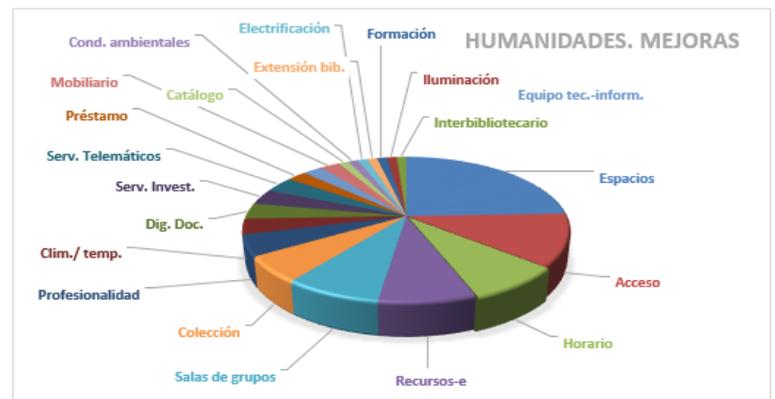
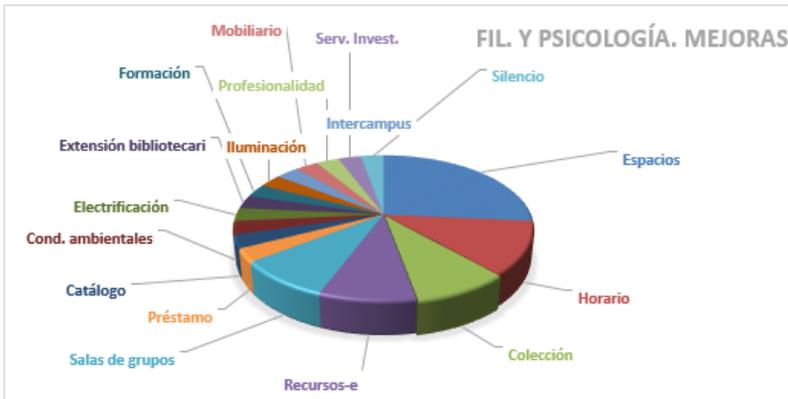


BIBLIOTECAS. ÁMBITO CONCRETO CON MÁS COMENTARIOS



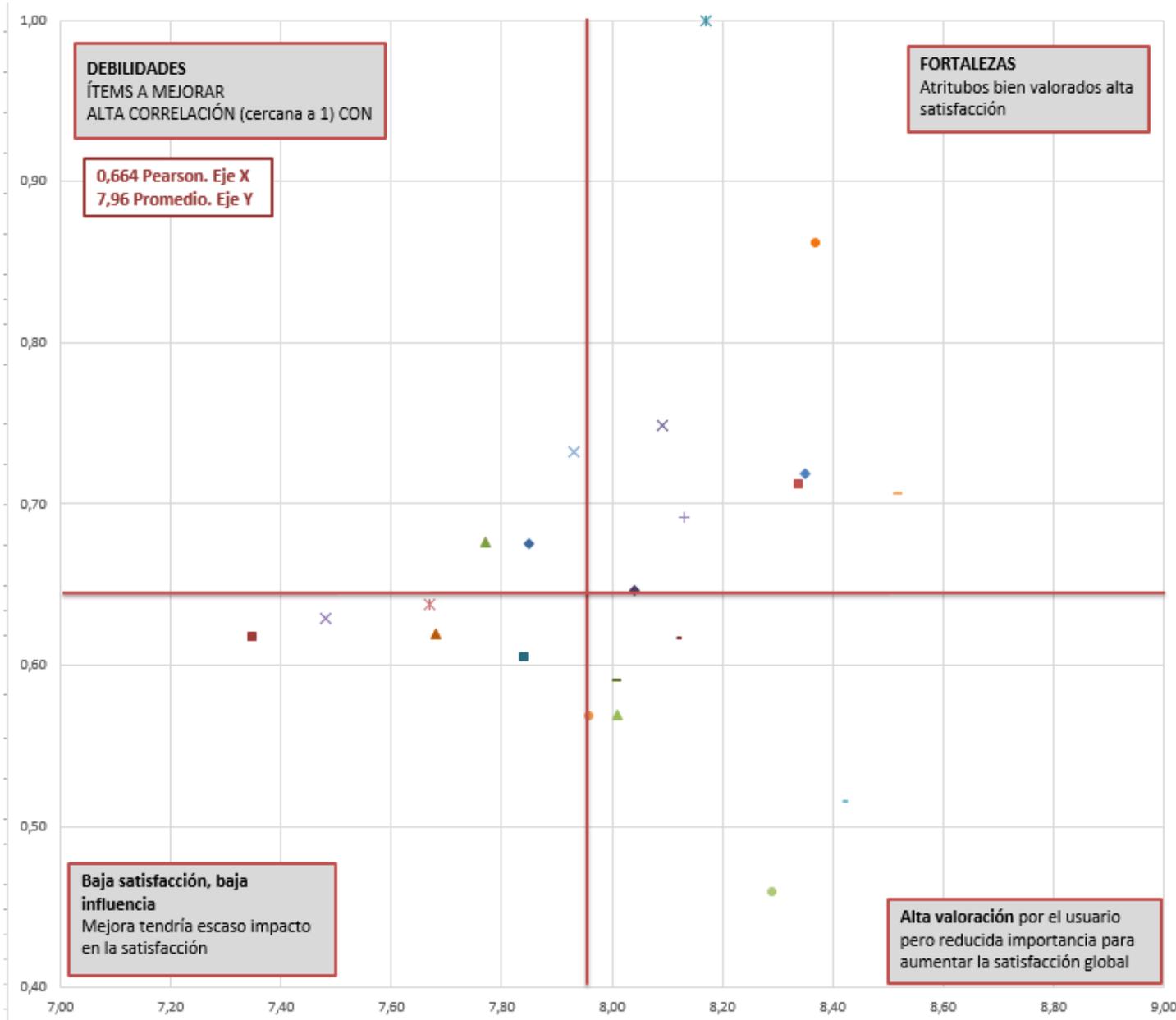
BIBLIOTECAS. ÁMBITO CONCRETO



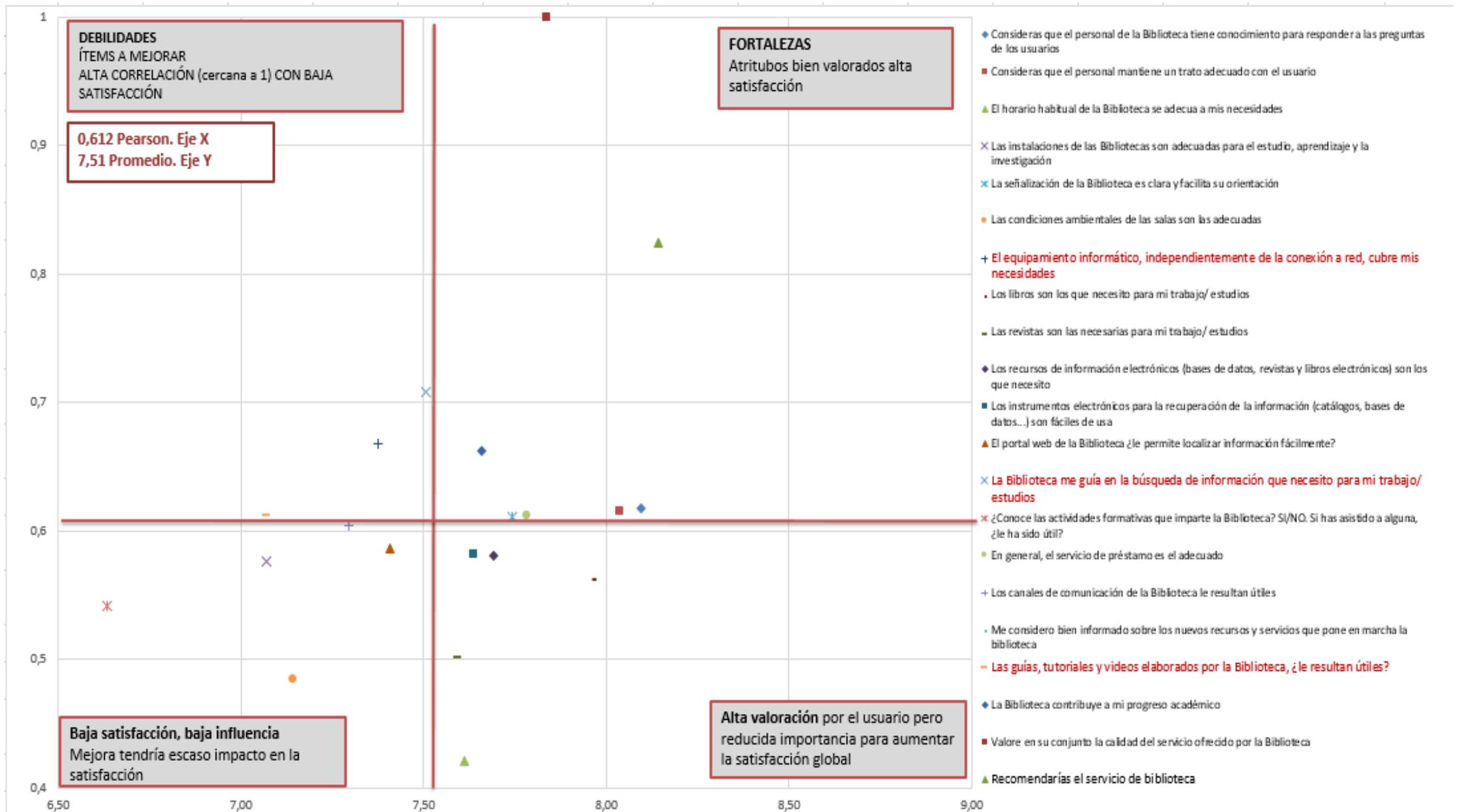


ANEXO VIII. Gráficas de correlación

Resultados globales



- ◆ 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
- ▲ El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades
- ✕ Las instalaciones de las Bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y la investigación
- Las condiciones ambientales de las salas son las adecuadas
- Los libros son los que necesito para mi trabajo/ estudios
- Las revistas son las necesarias para mi trabajo/ estudios
- ◆ Los recursos de información e electrónicas (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
- ▲ El portal web de la Biblioteca ¿le permite localizar información fácilmente?
- ✕ **La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo/ estudios**
- ✕ ¿Conoce las actividades formativas que imparte la Biblioteca? Si/NO. Si has asistido a alguna, ¿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
- El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio
- Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en convocatorias de evaluación, soporte a la publicación científica y derechos de autor, ¿le 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
- ▲ **Las guías, tutoriales y videos elaborados por la Biblioteca, ¿le resultan útiles?**
- ✕ La Biblioteca contribuye a mi progreso académico
- ✕ Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca
- Recomendarías el servicio de biblioteca





PROFESORADO

