



ASUNTO	Encuesta de satisfacción de usuarios
ELABORADO POR	Sebastián Jarillo Calvarro
FECHA	lunes, 14 de marzo de 2016

1. RESULTADOS GLOBALES

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS ESTADÍSTICAS			
	Media	Desvi. Típica	Mediana	Moda
1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.)	4,15	,86	4	4
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	4,15	,87	4	4
3. Las herramientas para la recuperación de información (catálogos, metabuscador, etc.) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca	4,05	,92	4	4
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.)	4,36	,85	5	5
5. El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades	4,25	,85	4	5
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.	4,14	,91	4	4
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición	3,98	1,04	4	5
8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades	4,01	1,06	4	5
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación	4,15	1,01	4	5
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.	4,10	,98	4	5
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.	4,14	,92	4	5
12. El uso de "Mi cuenta" en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.):	4,27	,93	5	5
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella	4,00	,97	4	4
14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan	4,21	,93	4	5
15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.	4,26	,88	4	5
16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,21	,90	4	5
17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía	4,21	,91	4	5
18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	4,09	,97	4	5
TOTAL	4,15		4	

Global	19. Valore su nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,20	,79	4	4
Percepción sobre la mejora	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,16	,84	4	4

1.1. Preguntas relativas a Carta de servicios (servicios prestados)

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIAS				
	2011	2012	2013	2014	2015
1. La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.).'	4,00	4,02	4,26	4,08	4,15
2. La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	4,01	3,88	3,98	4,00	4,15
3. Las herramientas para la recuperación de información (catálogos, metabuscador, etc.) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca.'	3,88	3,93	4,08	4,02	4,05
4. La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).'	4,25	4,21	4,39	4,16	4,36
5. El programa de Alfabetización Informativa de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.	3,83	3,96	4,14	3,95	4,25
6. El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.			4,03	4,01	4,14
7. La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.	3,70	3,75	3,90	3,77	3,98
8. El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.			3,95	3,75	4,01
9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,05	3,96	4,11	4,10	4,15

1.2. Preguntas relativas a Carta de servicios (compromisos de calidad)

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS				
	2011	2012	2013	2014	2015
11. La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.			4,06	4,01	4,14

1.3. Preguntas relativas a las dimensiones del Modelo SERVQUAL / Expectativas clave de los clientes

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS				
	2011	2012	2013	2014	2015
SEGURIDAD: 14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	3,94	3,95	4,18	4,09	4,21
FIABILIDAD: 15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'	4,03	4,02	4,14	4,10	4,26
CAPACIDAD DE RESPUESTA: 16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	4,02	4,02	4,20	4,15	4,21
EMPATÍA: 17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.	4,09	4,01	4,13	4,04	4,21
TANGIBILIDAD: 9. Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,05	3,96	4,11	4,10	4,15

PARTICIPACIÓN: 18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	3,89	3,87	4,01	3,97	4,09
---	------	------	------	------	------

1.4. Preguntas relativas a objetivos

SATISFACCIÓN USUARIOS	MEDIDAS				
	2011	2012	2013	2014	2015
10. La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'			4,14	3,98	4,10
12. El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.).'			4,25	4,12	4,27
13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.'			3,96	3,83	4,00

1.5. Preguntas relativas a la propia encuesta

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADÍSTICAS				
		2011	2012	2013	2014	2015
Global	19. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,07	4,01	4,16	4,03	4,20
Percepción sobre la mejora	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	3,95	3,99	4,15	4,00	4,16

2. RESULTADOS POR TIPO DE USUARIO CON COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

SATISFACCIÓN USUARIOS		MEDIDAS ESTADÍSTICAS			
		grado	postgrado	PDI	PAS
1.	La Biblioteca dispone de una colección de recursos que satisfacen sus necesidades de información (manuales, publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.).'	4,20	4,20	3,95	4,13
2.	La tramitación de las adquisiciones de nuevos documentos es adecuada a sus necesidades.	4,09	4,09	4,22	4,44
3.	Las herramientas para la recuperación de información (catálogos, metabuscador, etc.) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca.'	3,97	4,06	4,18	4,23
4.	La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.).'	4,30	4,39	4,52	4,34
5.	El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades.	4,16	4,31	4,34	4,50
6.	El apoyo a la investigación que se ofrece desde la Biblioteca es adecuado a sus necesidades.	4,06	4,17	4,19	4,46
7.	La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición.	3,85	3,95	4,27	4,21
8.	El servicio de fotocopidora y otros recursos de reprografía es adecuado a sus necesidades.	4,03	3,95	3,98	4,00
9.	Los espacios de la Biblioteca son adecuados para el estudio, aprendizaje e investigación.'	4,10	4,06	4,28	4,42
10.	La señalización de la Biblioteca para encontrar personas, espacios, servicios, etc. es adecuada.'	4,15	4,02	4,07	4,03
11.	La información que encuentra en la página web es útil para su trabajo y estudio en la Universidad.	4,08	4,08	4,33	4,23
12.	El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.).'	4,20	4,28	4,49	4,29

13. Las redes sociales de la Biblioteca (Facebook, twitter, blog, etc.) son adecuadas para encontrar información e interactuar con ella.'		3,92	4,04	4,26	4,14
14. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.		4,06	4,16	4,56	4,47
15. La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.'		4,13	4,37	4,49	4,43
16. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.		4,10	4,35	4,30	4,40
17. La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía.		4,10	4,30	4,38	4,40
18. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).		3,95	4,25	4,28	4,33
TOTAL					
Global	19. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,17	4,16	4,21	4,48
Percepción sobre la mejora	20. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4,12	4,21	4,17	4,31

Observaciones/Sugerencias de estudiantes de grado:

- :)
- Calefacción deficiente en la sala de estudio y biblioteca (hace frio)
- Deberían comprar portátiles nuevos y revisar los cargadores que no funcionan.
- El catálogo de la EPS de Linares podría mejorar
- El mayor inconveniente de los servicios que se prestan ocurre con las salas de estudio, que son pocas y SAE que en épocas de estudio están siempre completas
- En general los servicios que presta la biblioteca me parecen muy satisfactorios
- En tiempos de exámenes habilitar la biblioteca 24 horas puesto que la sala de estudios es realmente pequeña y se llena con facilidad. Además de, que si es posible, en las estanterías de los libros pusiese la materia a la que van dedicada los libros, facilitaría mucho el trabajo de poder encontrarlas rápidamente. Gracias, espero ser escuchado
- Estoy muy satisfecho con el servicio de la biblioteca
- Falta más variedad de libros
- Gracias
- Habría que revisar la temperatura del aire acondicionado en el hall de cada planta
- Me gusta el servicio de una muchacha alta, la más apaña de toda la biblioteca.
- Mejoras en el mobiliario, para que no molesten las repisas de las mesas en las piernas para las personas más altas.
- Ordenadores más nuevos
- poca conexión a internet. pocas salas de estudio
- Poco servicio de internet y malos sistemas
- Renovar los portátiles porque no valen para hacer casi nada.
- Sanciones excesivas
- Son grandísimos profesionales en su trabajo una maravilla gente cercana y muy buena sobre todo el de por la tarde que a pesar del día del golpe que se dio que nos asustó todo quedo en un susto pero es un tío majete un saludo para toda la comunidad universitaria

Observaciones/Sugerencias de estudiantes de postgrado

- CAMPUS DE LINARES: Creo que tenemos unas excelentes instalaciones respecto a biblioteca y salas de trabajo en equipo. Sin embargo, no estoy de acuerdo con ciertas actitudes de los empleados de la biblioteca. Aunque hacen una magnífica labor (mejor los empleados del turno de mañana que los de tarde) considero que se podía bajar "un poco" el tono de voz cada vez que se habla. Este es un espacio no sólo para la consulta y retirada/recogida de material didáctico, sino también una zona de estudio, y como tal, lo ideal es la máxima tranquilidad y silencio posible. Algo que frecuentemente no sucede. Respecto al material didáctico, creo que algunas áreas están algo flojas, como es el caso de la ingeniería civil
- Debería estudiarse la forma de facilitar mayor número de espacios para trabajo en grupo. El sistema lleva que cada vez más se trabaje colaborativamente y debe haber espacios para ello, para evitar

realizar este tipo de trabajos en las mismas salas que los demás usuarios utilizan para estudiar o leer (para lo que se suele requerir cierto silencio).

- Más cantidad en libros electrónicos y físicos. Menos libros en el departamento que son de difícil acceso, y bibliotecarios más preparados.
- Más libros
- Más tiempo en los préstamos Sanciones más leves
- Soy estudiante de doctorado y cada año en enero-febrero dejo de tener acceso a las bases de datos. Rápidamente me lo solucionan en cuanto lo solicito, pero creo que dado que el plazo de matrícula está abierto todo el curso deberían de comprobar que el alumno sigue en el programa de doctorado antes de darlo de baja en la biblioteca
- Utilizo la base de datos y me caduca rápidamente la sesión

Observaciones/Sugerencias del PDI

- Agradecer especialmente la labor de formación que está llevando la biblioteca en materia de utilización de recursos. Estoy muy satisfecha tanto con los cursos Alfin de posgrado como con la formación del PDI. Igualmente, felicito al personal de Biblioteca por todo el esfuerzo en la ampliación de material y recursos, así como la mejora de navegación por la web para acceder a todo el contenido.
- El personal de sala debería contar con bibliotecónomos
- El servicio deja mucho que desear para adquisiciones se ofrecen, normalmente, libros de segunda mano y de ediciones antiguas. La web es poco intuitiva. algunos servicios que comentan en la encuesta son desconocidos para mí
- Enhorabuena por vuestro trabajo, seguid así!
- Establecer consorcio de universidades andaluzas o superior para el acceso compartido a bases de datos y plataformas de revistas y libros. Establecer consorcio con la Universidad de Michigan que cuenta con una enorme biblioteca digitalizada de libros de todas las temáticas
- Existen ejemplares de libros prestados que deberían haber sido devueltos hace, al menos, 2 años, como el caso del que pertenece a la signatura 802 MCC eng. Me gustaría que se aplicaran medidas más efectivas para la recuperación o sustitución de estos materiales por parte del servicio de Biblioteca, sin tener que pedir al usuario que necesite ese préstamo quien gestione una reclamación o una sugerencia para que la Biblioteca reponga ese material (sobre todo, porque esta situación se debe al uso no adecuado que algunos dan a estos recursos, y no por una necesidad particular del que vaya a ser un nuevo solicitante). Por otro lado, he detectado que desde hace algún tiempo, la pantalla de "mi cuenta" ha variado, y no permite rectificar datos personales.
- Gracias
- La biblioteca como espacio está bien, aunque el sistema de calefacción y refrigeración es extremo, en invierno hace demasiado calor, y en verano mucho frío. Aunque es peor el calor de la calefacción porque dificulta el estudio. El personal de biblioteca, en general, es profesional y cercano al usuario/a

Observaciones/Sugerencias del PAS

- El catálogo de libros es antiguo en la rama de Ingenierías.
- es un servicio estupendo y bien atendido

Conclusiones

Tras el análisis de los resultados obtenidos en 2015 cabe destacar de manera general que el usuario considera adecuado el servicio respecto a sus expectativas:

- El nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta se ha valorado con una media de 4,20 sobre 5, en 2014 fue 4,03
- La prestación del servicio se ajusta a las expectativas que usted tenía se ha valorado con una media de 4,16 sobre 5, en 2014 fue 4,00

De las 20 preguntas de que consta la encuesta, sólo una se ha valorado con una media por debajo de 4 puntos:

- La Biblioteca le informa adecuadamente de los recursos informativos que pone a su disposición. 3,98 sobre 5

Los aspectos más valorados son:

- La Biblioteca le facilita el acceso a sus recursos informativos (préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, acceso remoto, etc.), 4,36 sobre 5
- El uso de Mi cuenta en el OPAC ofrece todos los servicios que necesita (reserva, renovación, cambio de datos personales, etc.), 4,27 sobre 5
- La confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores, 4,26 sobre 5
- El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca (ALFIN) es adecuado a sus necesidades, 4,25 sobre 5

El servicio más valorado ha sido el acceso a los recursos informativos (4,36 sobre 5), y el aspecto SERVQUAL más valorado ha sido la fiabilidad (4,26 sobre 5)

Respecto a la evolución en el tiempo, el 100% de las cuestiones planteadas en la encuesta se han valorado por encima que en las encuestas de satisfacción de usuarios que se llevaron a cabo en 2014.

Respecto a la tipología de usuarios, los estudiantes de grado son los que manifiestan una menor satisfacción, igual que en 2014, aunque la diferencia es muy poco significativa respecto al resto de tipologías de usuarios.