

17 DICIEMBRE 2019



XII JORNADA DE BUENAS PRÁCTICAS Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

#12jbpBUS



En la trastienda...

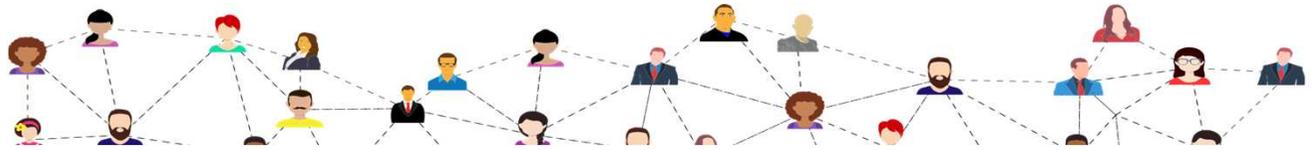
de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Anabel **García Morte**

Juan A. **González García**

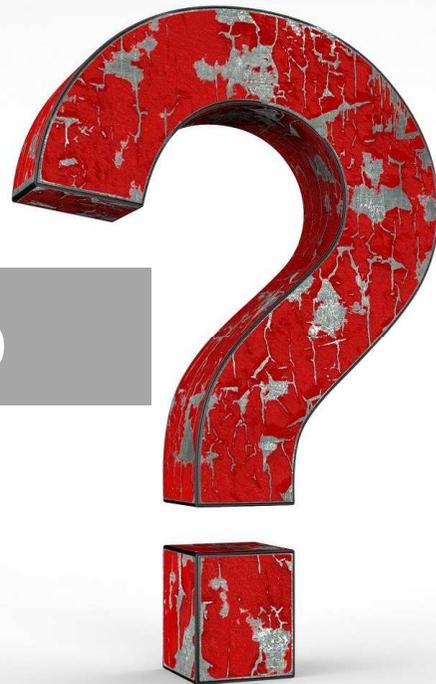


La encuesta



- Base fundamental para saber qué mejoras debemos realizar en servicios, instalaciones, etc.
- Hacemos encuesta de usuarios desde 2006
- Hemos ido adaptando y mejorando formularios, web de resultados, metodología empleada, informes, etc. (Planificación y Proy. - Grupos de mejora)

¿cómo



ANTES DE 2012

Encuestas anuales

Formulario abierto en web

Tasa de respuesta: 3.500-7.100

Mayor segmentación de usuarios: incluían también al PAS, externos

Valoración: Observado, Deseado

Respuestas: Muy satisfechos / muy poco satisfechos.

DESPUES DE 2012

Encuestas bienales

Muestra aleatoria simple

Tasa de respuesta representativa:

alrededor de 1.100 encuestas

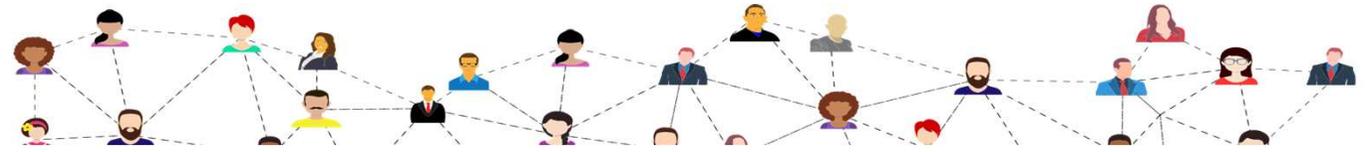
Alumnos de grado, postgrado y PDI

Valoración: Satisfacción

Respuestas: más imparcial



La muestra



Para que los datos sean significativos el método empleado ha sido muestreo aleatorio por conglomerados

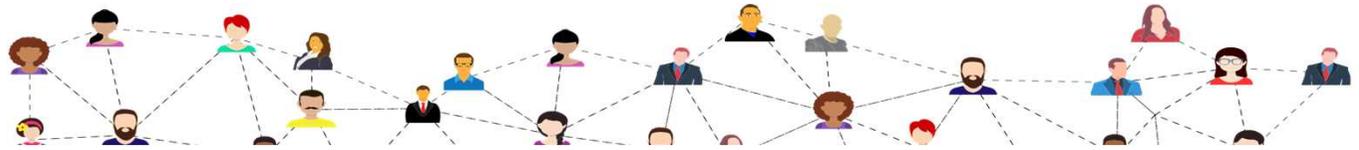
¿por qué así?



- Selección aleatoria, cada usuario tiene las mismas probabilidades de ser elegido
- Facilita la distribución de la muestra
- Parte de la distribución total de la población: Biblioteca y Tipo de usuarios
- La población seleccionada es representativa para obtener resultado significativos
- Nos facilita el análisis final: menos carga de trabajo



La muestra



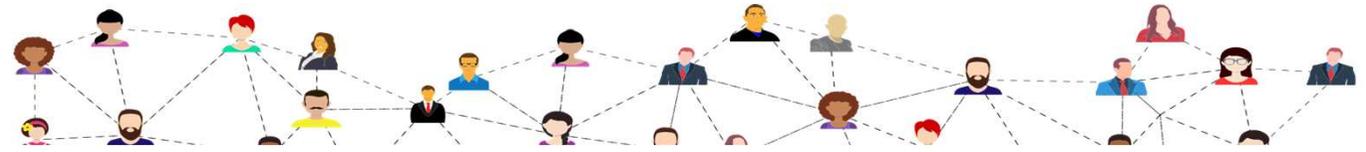
Recogida de datos

Alumnos de Grado y Posgrado: la encuesta se realiza a la salida de las Bibliotecas en unos portátiles habilitados para ello. De forma aleatoria se invita a los estudiantes a participar

PDI: las Bibliotecas de Área envían la url del cuestionario al personal docente e investigador



seguimiento



Los datos se visualizan a tiempo real desde una página web habilitada para ello

Tipo: Todos
Biblioteca de Todos
Centro: Todos

2018
Número de encuestas:1141

RECUENTO

Resumen de respuestas

Tipo	Total	Último
Alumno de Grado	396	0000-00-00 00:00:00
Profesores	370	2019-06-28 00:13:30
Alumno de Postgrado	375	2019-07-19 02:49:48
Entre todos	1141	2019-07-19 02:49:48



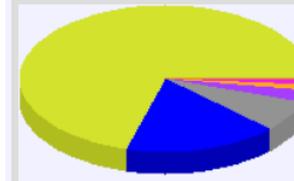
Sexo

Hombre	Mujer
556	585
48.73%	51.27%



2> Considera que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario (PARA TODOS)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	NS/NC
4	2	3	8	17	27	79	199	796	6
0.35%	0.18%	0.26%	0.7%	1.49%	2.37%	6.92%	17.44%	69.76%	0.53%

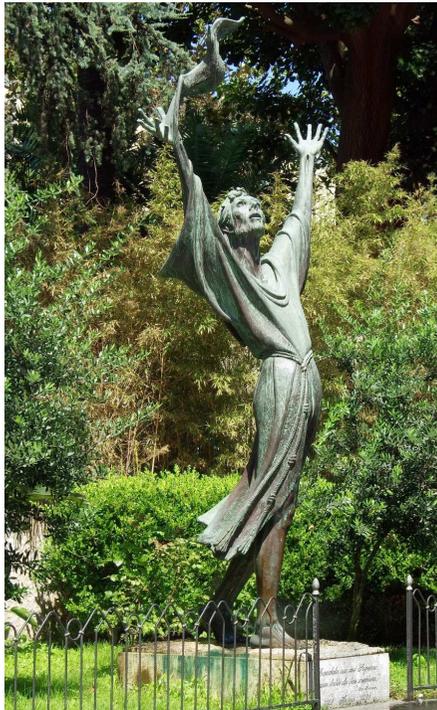


Resultados	
media	8.46
moda	9
ns/nc	6 de 1141

Permite visualizar valoraciones, media, moda y tantos por ciento respecto al total



Aleluya. Tenemos los datos



Cerrada la encuesta, los resultados se separan en dos bloques



Datos numéricos

Datos textuales



Datos numéricos

Resumen general

Resumen valores perdidos

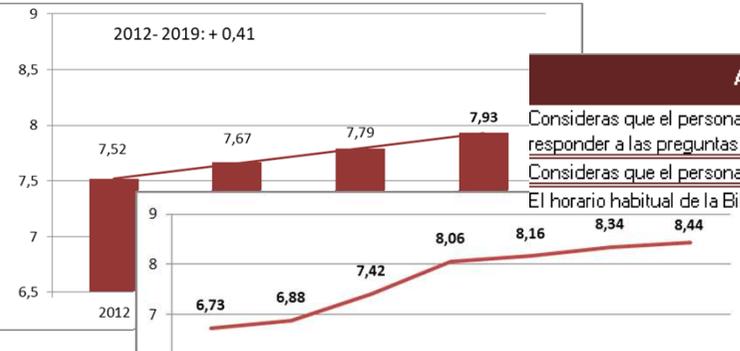
Evolución ítems/usuarios/biblioteca

Tablas por Servicios/Bibliotecas



Presentación: gráficos y tablas

mostrando los resultados, evolución y comparación con otros años



Alumnos GRADO	BUS	Arquitectura
Consideras que el personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	8,23	8,27
Consideras que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario	8,23	8,41
El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades	7,82	8,00

Por item

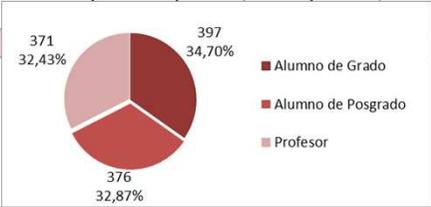
Por Biblioteca

Por tipo de usuario

	PROFESORES 2016	PROFESORES 2019	Diferencial
BUS	8,26	8,30	↑ 0,04
Arquitectura	8,33	8,55	↑ 0,22
Bca. Rector Machado	8,77	8,75	↓ -0,02
Bellas Artes	8,23	8,61	↑ 0,38

	2.012	2.014	2.016	2.019	2016-2019		2012-2019	
					Estado	Diferencia	Estado	Diferencia
	8,06	8,16	8,31	8,44	0,13	↑	0,38	↑
	8,14	8,21	8,34	8,46	0,12	↑	0,32	↑
		7,96	8,01	8,08	0,07	↑		

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
 La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación

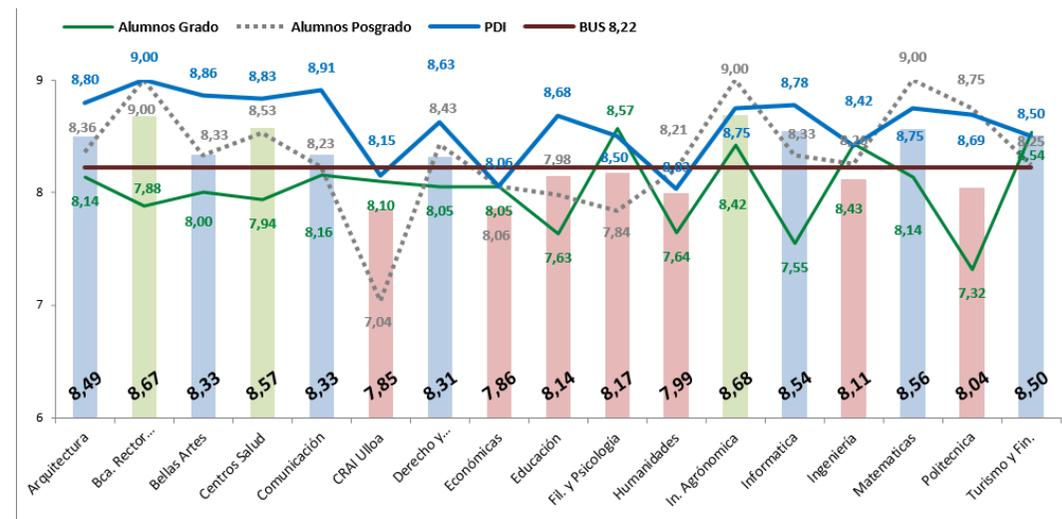




Presentación: gráficos y tablas

Cada ítem se compara por biblioteca por usuario y con la media BUS

	Media	Alumnos Grado	Alumnos Posgrado	PDI	BUS 8,22
Arquitectura	8,49	8,14	8,36	8,80	8,22
Bca. Rector Macha	8,67	7,88	9,00	9,00	8,22
Bellas Artes	8,33	8,00	8,33	8,86	8,22
Centros Salud	8,57	7,94	8,53	8,83	8,22
Comunicación	8,33	8,16	8,23	8,91	8,22
CRAI Ulloa	7,85	8,10	7,04	8,15	8,22
Derecho y C.Trabaj	8,31	8,05	8,43	8,63	8,22
Económicas	7,86	8,05	8,06	8,06	8,22
Educación	8,14	7,63	7,98	8,68	8,22
Fil. y Psicología	8,17	8,57	7,84	8,50	8,22
Humanidades	7,99	7,64	8,21	8,03	8,22
In. Agrónomica	8,68	8,42	9,00	8,75	8,22
Informática	8,54	7,55	8,33	8,78	8,22
Ingeniería	8,11	8,43	8,26	8,42	8,22
Matemáticas	8,56	8,14	9,00	8,75	8,22
Politecnica	8,04	7,32	8,75	8,69	8,22
Turismo y Fin.	8,50	8,54	8,25	8,50	8,22



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

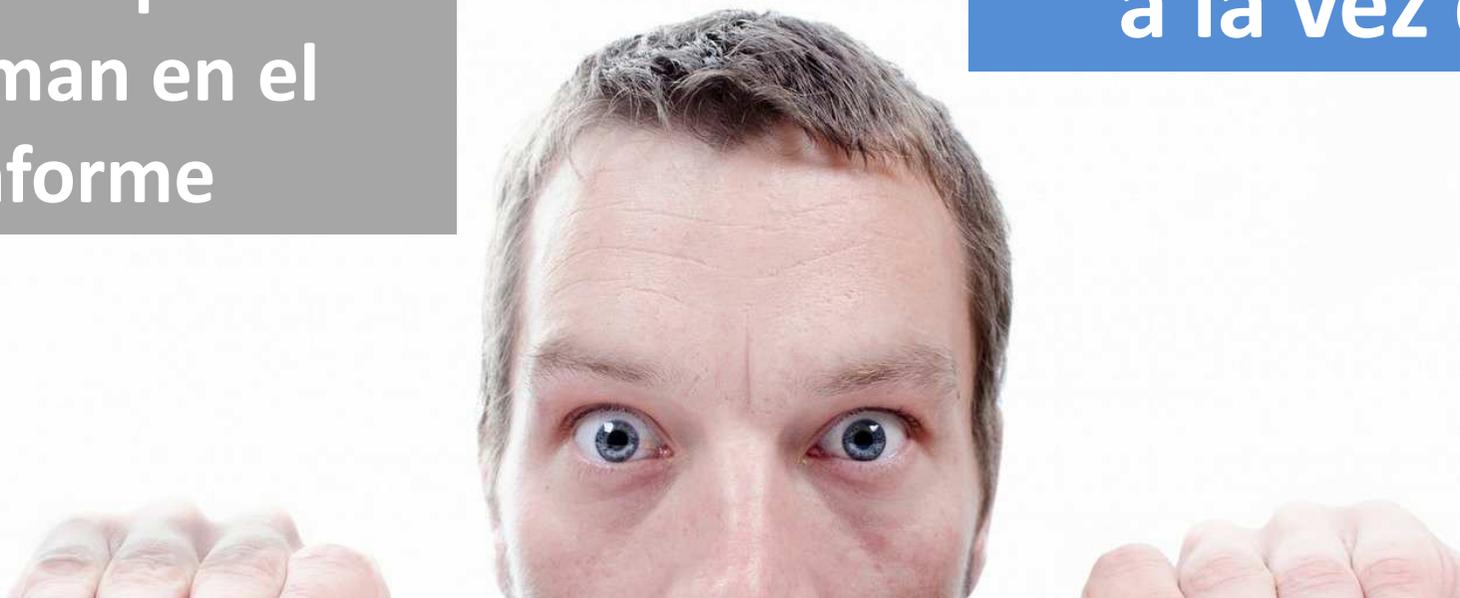
En verde las mejor valoradas, en azul las que están por encima de la media y en rojo las que están por debajo de la media BUS



Presentación: gráficos y tablas

Decenas de gráficos
y tablas que se
plasman en el
informe

a la vez que





Datos textuales

Se recopilan las respuestas a las preguntas abiertas de la encuesta

Satisfacción

Mejora

Insatisfacción

DEPURAR
DEPURAR
DEPURAR
DEPURAR



Datos textuales

Una vez depurado se clasifican las respuestas a las preguntas abiertas de la

Satisfacción

Insatisfacción

Mejora

USUARIO	BIBLIOTECA	¿Qué aspectos considera más satisfactorios en relación con su biblioteca?	Área	Ámbito concreto
GRADO	INFORMÁTICA	El trato de los bibliotecarios con el alumnado.	ATENCIÓN AL USUARIO	PROFESIONALIDAD
GRADO	MATEMÁTICAS	La biblioteca a bien, y el ambiente es adecuado y suficiente, el personal va bien y anable	ATENCIÓN AL USUARIO	PROFESIONALIDAD
GRADO	EDUCACIÓN	Tiene todo el material que necesito	ATENCIÓN AL USUARIO	PROFESIONALIDAD
GRADO	ING. AGRONÓMICAS	La atención al público es muy buena.	ATENCIÓN AL USUARIO	PROFESIONALIDAD
GRADO	INFORMÁTICA	El buen trato y disposición de los bibliotecarios, que convierten el lugar en una segunda casa.	ATENCIÓN AL USUARIO	PROFESIONALIDAD
GRADO	FIL Y PSICOLOGÍA	personal adecuado	ATENCIÓN AL USUARIO	PROFESIONALIDAD

cada comentario de encasilla en un área y un ámbito concreto para delimitar con más pertinencia el contenido de cara a planificar actuaciones



Datos textuales - Gráficos





Datos textuales - Gráficos

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

Ámbito concreto	Nº comentarios	%
Fondos documentales	71	11,09%
Condiciones ambientales	68	10,63%
Espacios disponibles	68	10,63%
Equipo tecnológico-informático	60	9,38%
Horarios	43	6,72%
Recursos-e	38	5,94%

Concretados los totales y el ámbito concreto se realiza un resumen informativo con los comentarios que mejor enmarquen y/o sean más repetitivos sobre un área. Nos interesan principalmente los comentarios de insatisfacción y mejora



UNIÓN

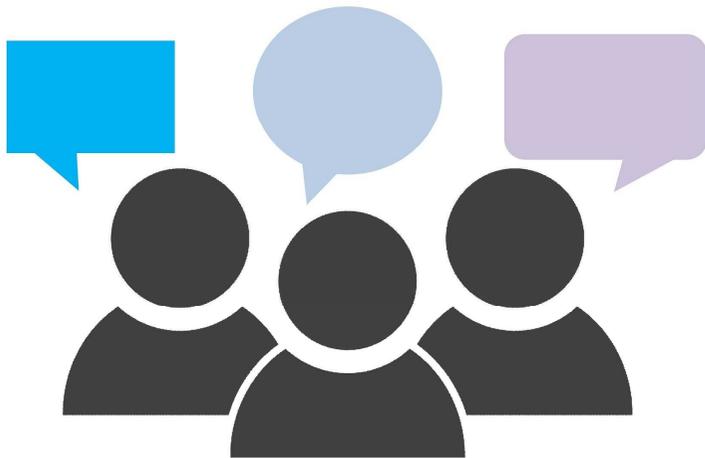


Datos numéricos y textuales se unen en un informe que representa la encuesta de satisfacción de usuarios



Fruto de esa unión

GRUPO DE MEJORA



Criterios de priorización

1. Ítems con baja puntuación y alta correlación
2. Ítems con baja puntuación y escasa correlación
3. Relación de ambos ítems con las expectativas de usuarios

Fórmula para calcular la priorización:

$$((B3*2)+(C3*1))*D3$$

B3= nº de frecuencia de Debilidades con alta correlación, multiplicado por dos

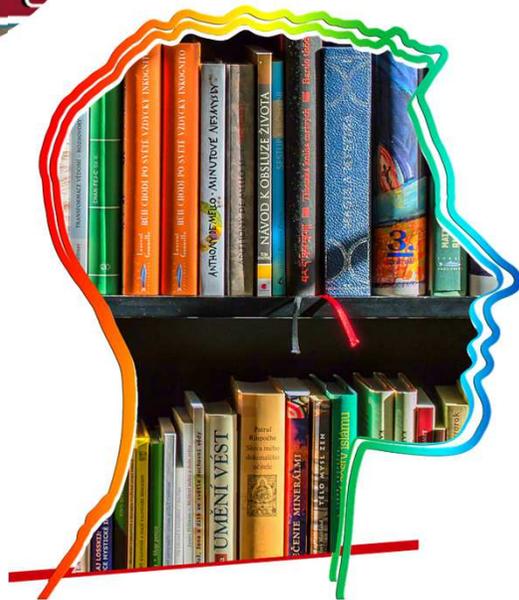
C3= nº de frecuencia de Baja satisfacción con baja influencia, multiplicado por uno

D3= expectativas, donde [Sí=2, No=1] es el valor Expectativas: 1 si no es una expectativa; 2 si es expectativa.

Como resultado de la aplicación de la fórmula descrita anteriormente se obtuvo un listado de las áreas de mejora priorizadas



Fruto de esa unión



Cada BIBLIOTECA aporta las necesidades de mejora y actuaciones que van a llevar a cabo en sus propios centros como resultado de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios de su Biblioteca





Gracias al trabajo del grupo

Más Salas de Trabajo en Grupo

Facilitar el autopréstamo de portátiles

Formado al personal para apoyo a la investigación

Potenciado los videotutoriales

Geolocalización de portátiles

Aumento del periodo de préstamo

Cambio de Linux a Windows

Facilitado el acceso a la agenda formativa

Potenciado el uso de los recursos-e

Mejorado la comunicación (Whatsapp)

Más equipos informáticos disponibles



y se difunden las mejoras

Tú pediste... La BUS hizo...

- Pediste un acceso completo a los artículos producidos en la US** → **Nace idUS**
Más de 32.000 documentos en acceso abierto
- Pediste apoyo en acreditaciones, sexenios y recursos para investigación** → **18 acciones formativas con asistencia de más de 225 investigadores**
- Pediste una mayor información sobre los cursos impartidos por la Biblioteca** → **Creación y difusión de un calendario con más de 1.100 actividades formativas**
- Pediste más facilidad para encontrar los recursos y servicios de la BUS** → **Rediseño y actualización de la página web y nuevos perfiles en las redes sociales**
- Pediste que te guiásemos en la búsqueda de información académica** → **Guías de la BUS**
68 guías de la BUS accesibles desde la web
- Pediste mejor acondicionamiento de la Biblioteca** → **Creación de 78 plazas de trabajo en grupo, espacios de silencio y 95 plazas con conexión eléctrica**

Tú pediste y la BUS hizo...

- Más disponibilidad de equipos informáticos**
45 nuevos portátiles, 25 tabletas, 5 escáneres, 3 raspberries y 9 pantallas para las salas de trabajo en grupo
- Más información electrónica**
60.246 libros e nuevos
- Más personal para apoyo a la investigación**
- Más espacio para estudiar, trabajar o leer**
- Más préstamos electrónicos prestables**
- Más formación sobre publicación científica y evaluación de la investigación**

cartelería

La Biblioteca mejora gracias a vuestras sugerencias

Como resultado de la encuesta realizada en 2017, la Biblioteca acometió numerosas mejoras en sus productos, servicios e instalaciones.

Porque vuestra opinión nos importa, cada dos años la Biblioteca realiza una encuesta de satisfacción y conversa con grupos focales para conocer, sistematizar y priorizar vuestras necesidades, sugerencias y opiniones. En definitiva, se trata de mejorar cada año el servicio y proporcionar todo aquello que facilite y apoye las tareas de aprendizaje, docencia o investigación.

Más equipos informáticos conociendo incluso en tiempo real la disponibilidad de portátiles; más espacios para estudiar, trabajar o leer; más información electrónica; más formación sobre publicación científica y evaluación de la investigación; más facilidad para acceder a la información y a los servicios; potenciar la formación virtual y mejorar el conocimiento de las colecciones del Fondo Antiguo o de la oferta de cursos de formación... son sólo algunas de las mejoras emprendidas a lo largo de 2017.



noticias

Página web, redes sociales, Óculus

Tú pediste y la BUS hizo...



Más disponibilidad de equipos informáticos

45 nuevos portátiles, 25 tablets, 5 escáneres, 3 raspberry y 9 pantallas p de trabajo en grupo.

Noticias

Tú pediste y la BUS hizo...



Más formación sobre publicación científica y evaluación de la investigación

69 talleres específicos de formación a los doctorandos a través del ICE.

Biblioteca Universidad de Sevilla
25 de octubre · 🌐

Vuestras opiniones, comentarios, valoraciones, etc. se tienen en cuenta a la hora de planificar nuevos servicios, adquisiciones, espacios, etc. En breve se lanzará la nueva encuesta de la Biblioteca y queremos (nos gustaría) contar con vosotros para mejorar. Gracias.
Pd. Iremos poniendo imágenes con las mejoras realizadas

TÚ PEDISTE... Más disponibilidad de equipos informáticos

Y LA BUS HIZO...

9 pantallas en salas de trabajo en grupo
45 nuevos portátiles 3 raspberrys
5 escáneres 25 tablets



bib.us.es
#MejoraLABUS
#EncuestaBUS

Me gusta

Comentar

Tú pediste y la BUS hizo...

mejoras realizadas gracias a vuestras aportaciones en la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Biblioteca US
@Biblioteca_US

La Biblioteca de la Universidad de Sevilla es un espacio físico y virtual para ayudar a su comunidad a descubrir y acceder a la información

Tweets 11,1 mil · Siguiendo 805 · Seguidores 9.639 · Me gusta 3.478 · Listas 3

Biblioteca US @Biblioteca_US · 2 may.
5 Bibliotecas de la @unisevilla permanecerán abiertas los sábados de 9 a 21 h. como apoyo al periodo de exámenes (1 biblioteca por campus) @twitCADUS @InvestigaUS @CICUS_ @CienciaUS

¿Nuevo en Twitter?
(Regístrate ahora para obtener tu propia cronología personalizada)
Regístrate



Se cierra un ciclo y comienza otro

Encuestamos

Difundimos

Analizamos

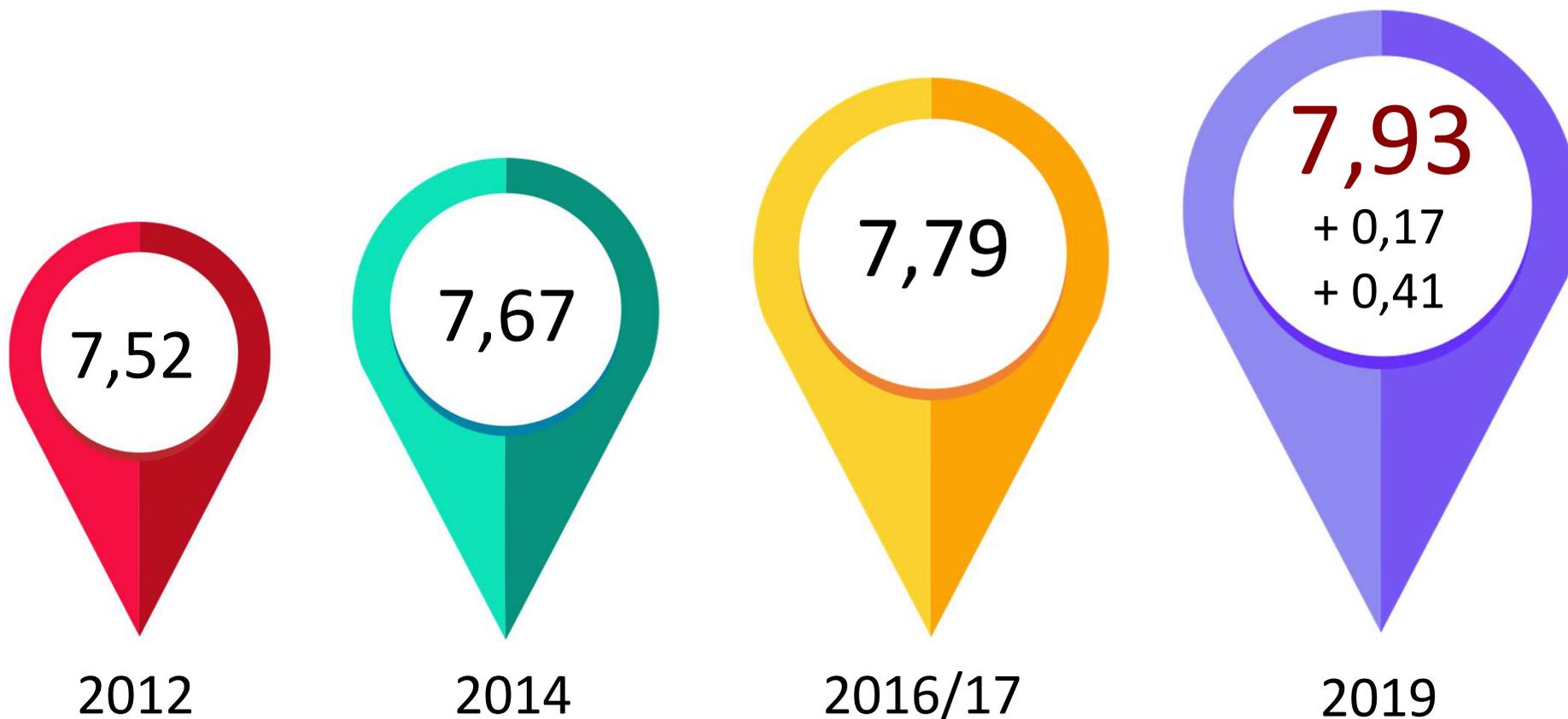


Mejoramos



Encuesta 2019

Evolución de la Satisfacción de usuarios





Analizando Servicios/Bibliotecas 2019



en todos los ítems se ha
logrado superar el



7,45 sobre 9

Ítems mejor valorados 2019

Consideras que el personal mantiene un trato adecuado con el usuario

Consideras que el personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder las preguntas de los usuarios

Los servicios de apoyo al investigador, como asesoramiento en convocatorias... ¿le resultan útiles?

Los tres ítems por encima del 8'44



Items que bajan 2019

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 la información?

Motivado por reciente cambio de SIGB de Sierra a Alma a la hora de realizar la encuesta. En el caso del portal... es la puerta al Catálogo



Ítems peor valorados 2019

Bueno... por encima de 7,20 sobre 9

Las condiciones ambientales de las salas son las adecuadas

El equipamiento informático, independientemente de la conexión, cumple mis necesidades

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



Pero acabemos con

FELICES



FIESTAS



GRACIAS

Anabel **García Morte**
anabelgar@us.es

Juan A. **González García**
jgonzalez54@us.es