

# EXPECTATIVAS

---

## DE LOS USUARIOS

**Lola R. Brito**

**Juan Ángel González**

VIII Jornada de Buenas Prácticas y Gestión del Conocimiento

Objetivo: dar a conocer a los bibliotecarios de la Universidad de Sevilla, las acciones que se han llevado a cabo en los últimos meses para avanzar en el conocimiento de las expectativas y necesidades de nuestros usuarios



Eugenia Gil -- Charo Gil – Encarnación  
Cánovas – María José Márquez – Amparo  
Miranda – Carmen Muñoz

y...



¡GRACIAS!

Responsables de Bibliotecas



*“La vida es como una caja de bombones, nunca sabes qué te va a tocar”*

(Forrest Gump)



# Metodología





**Comentarios en la Encuesta de Satisfacción 2014**

**Comentarios en redes sociales**

**Entrevistas grupales a alumnos y PDI**

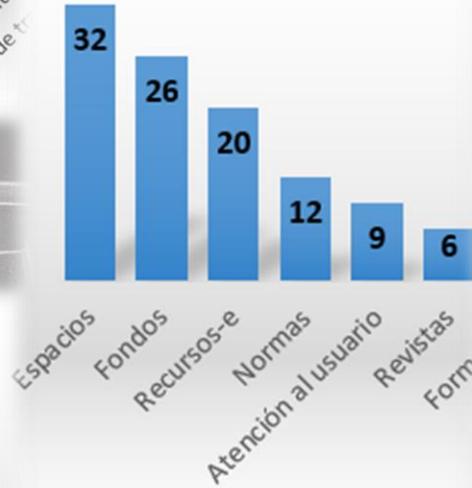
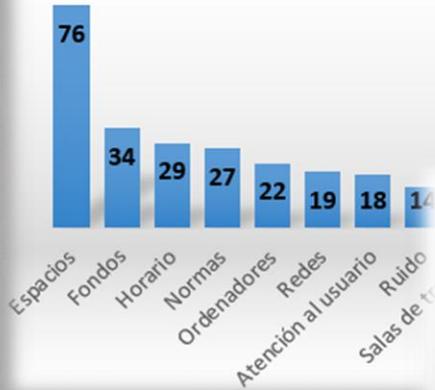
**Visión de los profesionales de la BUS sobre las expectativas de los usuarios**

# Clasificar sus comentarios en áreas

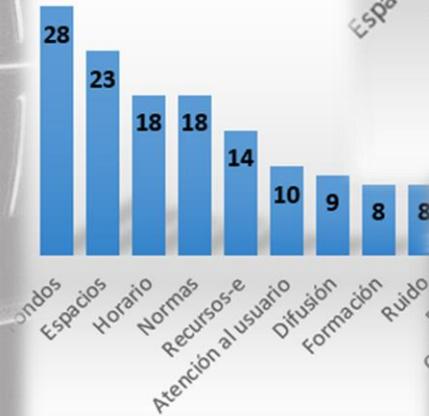
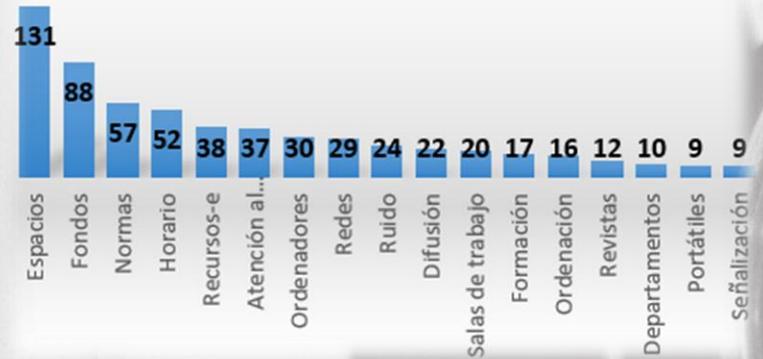
¿Qué considera necesario para mejorar los servicios de la biblioteca?					
Usuario	Biblioteca	Comentarios	Área	Ámbito concreto	Resumen comentarios
Grado	Turismo	- AMPLIAR LA SALA - CAMBIAR LINUX POR WINDOW - PONER MAS SALAS DE TRABAJO	Instalaciones, espacios	Espacios	Ampliar Salas de Trabajo
Grado	Turismo	- AMPLIAR LA SALA - CAMBIAR LINUX POR WINDOW - PONER MAS SALAS DE TRABAJO	Instalaciones, espacios	Salas de trabajo	Más Salas de Trabajo
Grado	Turismo	- AMPLIAR LA SALA - CAMBIAR LINUX POR WINDOW - PONER MAS SALAS DE TRABAJO	Equipamiento, comunicaciones	Ordenadores	Cambiar Linux por Windows
PDI	CRAI	- mejorar el servicio de préstamo para el profesorado (poder tener libros en depósito durante el curso académico) - Srvicio de entrega y rogida de libros en préstamo para las facultades que no cuentan con biblioteca propia	Préstamo	Normas	Ampliar periodo prestamo PDI Curso academico
Grado	Turismo	- Mejores instalaciones	Instalaciones, espacios	Espacios	Mejores instalaciones
Grado	Derecho	- Una mejor conexión a la red. - Más espacios dedicados a trabajos en grupos e instalaciones más amplias para dar cabida a un mayor número de alumnos.	Equipamiento, comunicaciones	Redes	Mejorar conexión red
Grado	Derecho	- Una mejor conexión a la red. - Más espacios dedicados a trabajos en grupos e instalaciones más amplias para dar cabida a un mayor número de alumnos.	Instalaciones, espacios	Espacios	Ampliar Salas de Trabajo
Grado	Derecho	- Una mejor conexión a la red. - Más espacios dedicados a trabajos en grupos e instalaciones más amplias para dar cabida a un mayor número de alumnos.	Instalaciones, espacios	Salas de trabajo	Más Salas de Trabajo
PDI	CRAI	-Los plazos diferenciados de 15 o 30 días, según el libro son un engorro. Deberían unificarse los plazos en 30 días para profesores de todos los libros. -Deberían habilitarse puntos de devolución de libros fuera del CRAI como una mejora importante del servicio a los usuarios, así como una devolución centralizada dentro del propio edificio que no nos obligue a	Préstamo	Normas	Unificar periodos de préstamo; Buzones de Autodevolución; Devolución centralizada CRAI???
Grado	BIGU	-Mejora del servicio Hermes, sobre todo en relación con la reserva de ejemplares. Creo que no queda claro cómo hacerlo. La última vez que reservé un ejemplar (y lo notifiqué en el formulario) tuve que ir a recogerlo a la facultad de medicina. Por otra parte, los bibliotecarios no supieron explicarme cómo hacerlo (aunque creo que eran nuevos, así que lo entiendo).	Préstamo	Normas	Mejorar Servicio Hermes (mejorar reserva)
PDI	CRAI	-Que los presupuestos para adquisición de fondos se distribuyan de forma proporcional al número de alumnos, asignaturas y profesores del centro al que se destinan. - Mas presupuesto para la adquisición de fondos - Mejorar y adecuar las instalaciones del CRAI Antonio de Ulloa a un servicio de biblioteca	Fondos, colecciones	Fondos	Más presupuesto para adquisición fondos
PDI	CRAI	-Que los presupuestos para adquisición de fondos se distribuyan de forma proporcional al número de alumnos, asignaturas y profesores del centro al que se destinan. - Mas presupuesto para la adquisición de fondos - Mejorar y adecuar las instalaciones del CRAI Antonio de Ulloa a un servicio de biblioteca	Instalaciones, espacios	Espacios	Mejorar las instalaciones del CRAI
PDI	Informatica	* Facilitar la renovación automática de libros por internet indefinidamente (o aumentar el plazo al menos) * Una lista de correo o similar donde se publiquen las nuevas adquisiciones	Préstamo	Normas	Renovación automática
PDI	Informatica	* Facilitar la renovación automática de libros por internet indefinidamente (o aumentar el plazo al menos) * Una lista de correo o similar donde se publiquen las nuevas adquisiciones	Comunicación, marketing	Difusión	Mejorar difusión adquisiciones
Grado	Arquitectura	1.la apertura de la biblioteca los Sábados por la mañana. 2.la posibilidad de poder llevarme a casa revistas, que en la actualidad solo pueden ser vistas en la biblioteca.	Instalaciones, espacios	Horario	Apertura fin de semana

# Clasificar sus comentarios en áreas

n= comentarios mejorados



Mejora/ámbito con...

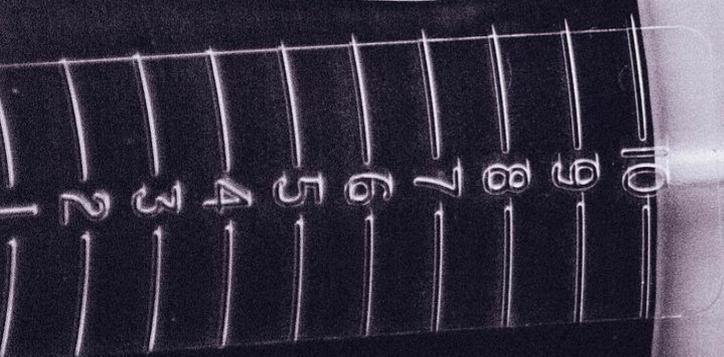


# GRUPOS FOCALES

Mapa de procesos:

Planificación estratégica

Mejora  
continua



# Contactar con los grupos de interés

Entrevistas grabadas con guion previamente establecido para su posterior estudio a

- Estudiantes de Grado
- Estudiantes de Posgrado
- PDI

Firmado documento de confidencialidad. Nos interesa conocer cuales son los discursos en relación a, NO quien los dice

Sus aportaciones junto con lo detectado en los documentos anteriores nos aportan las siguientes mejoras

# Clasificar sus comentarios en áreas

Áreas a Mejorar	GRADO Necesitaríamos...	POSGRADO Necesitaríamos...	PDI Necesitaríamos...
Atención al usuario	<p>formación del bibliotecario en temas específicos</p> <p>Atención del bibliotecario a nuestras consultas</p>	<p>formación del bibliotecario en temas específicos</p> <p>Atención del bibliotecario a nuestras consultas</p>	<p>formación del bibliotecario en temas específicos</p> <p>Atención del bibliotecario a nuestras consultas</p> <p>Realización de hacer prácticas</p> <p>Fomento de la estabilidad de becarios en Humanidades</p> <p>Restricción del acceso para no crear bibliotecas ciudadanas</p>
Comunicación, marketing	<p>Difusión de los contenidos/adquisiciones/cancelaciones</p> <p>Divulgación de los cursos de formación</p> <p>Organización de actividades lúdico culturales</p> <p>Participación a la hora de crear nuevos servicios en las Biblioteca</p>	<p>Difusión de los contenidos/adquisiciones/cancelaciones</p> <p>Divulgación de los cursos de formación</p> <p>Certificación de asistencia a los cursos de formación</p> <p>Participación a la hora de crear nuevos servicios en las Biblioteca</p>	<p>Difusión de los contenidos/adquisiciones/cancelaciones</p> <p>Fomento de las redes sociales en colectivos jóvenes</p> <p>Divulgación de los cursos de formación</p> <p>Revisión de los links de la web</p> <p>Participación a la hora de crear nuevos servicios en las Biblioteca</p>
Equipamiento, comunicaciones	<p>Aumento de los enchufes en las mesas de las Bibliotecas</p> <p>menos antivirus en los portátiles</p>	<p>Actualización en los ordenadores portátiles</p> <p>mejora en las conexiones wifi</p> <p>cambio de Linux por Windows</p>	
Fondos, Colecciones	<p>Organización espacial de los Fondos reflejada en el Catálogo</p> <p>Descarga gratuita de documentos a texto completo</p> <p>Aumento de la bibliografía recomendada</p> <p>Mejora en la coherencia BibliotecaÁrea temática a la hora de adquirir documentos</p> <p>Acceso a los Fondos de los Depósitos</p> <p>Acceso a los Fondos de los Departamentos</p> <p>Signaturas más completas en los documentos de facultades con departamentos en varios edificios incluyendo en qué edificio se encuentra el documento</p> <p>creación de una Docimoteca en Ciencias de la Educación</p>	<p>Mejora en el sistema de búsqueda de Fama</p> <p>Descarga gratuita de documentos a texto completo</p> <p>Accesibilidad a las plataformas de recursos electrónicos</p> <p>Digitalización de Fondos para acceso y consulta</p>	<p>Mejora en el sistema de búsqueda de Fama</p> <p>Digitalización de Fondos para acceso y consulta</p> <p>Transparencia en la política de suscripciones y cancelaciones</p> <p>Revisión de la política de expurgo</p> <p>Sustitución de la CDU en algunos campos por clasificaciones más específicas</p> <p>Facilidad para fotocopiar libros agotados de autores con D.L. libre de derechos</p>

# **EXPECTATIVAS**

---

DE LOS USUARIOS

## **ALUMNOS**

---

Grado y Posgrado

## **PDI**

---

**Redacción de informes**

A person is shown in silhouette, looking out over a building at sunset. The sun is low on the horizon, creating a bright glow and lens flare. The person is wearing sunglasses and a dark jacket. The building in the background is dark and has a curved roofline. The overall mood is contemplative and serene.

# ALUMNOS

---

Grado y Posgrado

Principales usuarios presenciales de las BIBLIOTECAS. Tienen en común varios puntos que se han ido detectando a través de las encuestas y reuniones con los grupos focales

**ESPACIOS      COLECCIONES**  
**HORARIOS      PRÉSTAMOS**

Representan el mayor número de comentarios sobre qué mejorarían

**ALUMNOS**

---

Grado y Posgrado

**REORGANIZACIÓN**

**de ESPACIOS**



# ALUMNOS

---

Grado y Posgrado

- + Pertinencia
- + Acceso
- + Digitalización
- + Coherencia
- + Señalización



**ALUMNOS**

Grado y Posgrado

C  
O  
M  
P

F I N A L L Y

R  
E  
E

T  
E  
X  
T  
O

E  
T  
O

**Adquirido**



**Expurgado**

ALUMNOS

---

Grado y Posgrado

# HORARIOS AMPLIOS



# FIN DE SEMANA - VERANO

Mayor difusión de los cursos -- Actividades diversas para acercar al usuario

cscneme.org.uk



Certificado de asistencia a los cursos formativos para acreditarlo en el CV

**ALUMNOS**

Grado y Posgrado

# Parque informático

- Actualizado
- Libre de virus
- Amplio
- Conexiones/mesas

# PRÉSTAMO

- Ampliar nº de ejemplares
- Revistas prestables
- Revisión de penalizaciones
- Diferenciar CBUA e intercampus
- Control del PDI



SILENCIO

CONSULTA

**ALUMNOS**

Grado y Posgrado

**PDI**

---



# PDI

---

Coinciden con los estudiantes de grado y posgrado en algunos intereses de mejora

**ESPACIOS**

**COLECCIONES**

**RECURSOS-E**

**PRÉSTAMOS**

# Precisión del buscador



Clasificación acorde a las necesidades

Digitalización de obras libres de derecho de autor

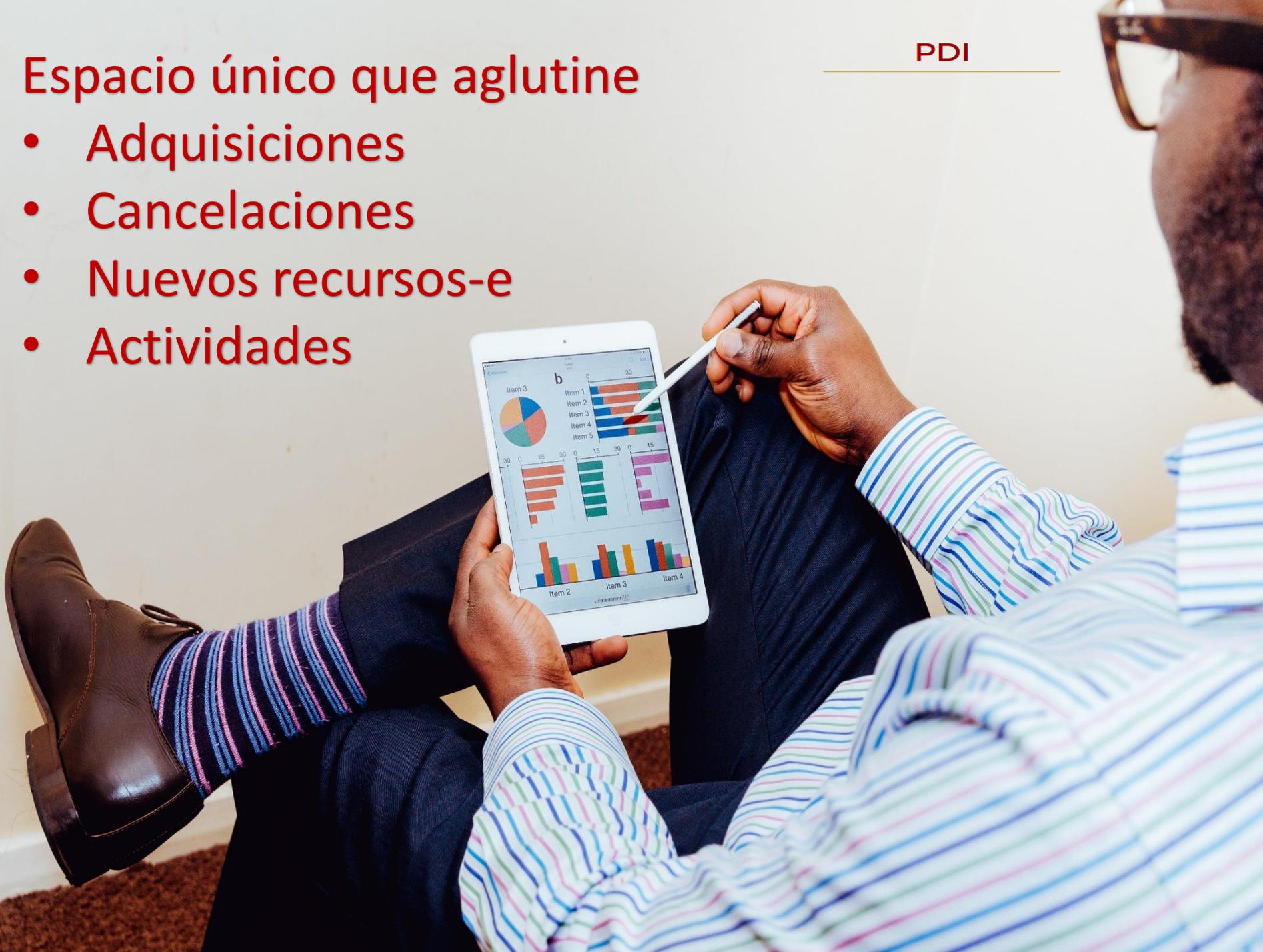
Mayor transparencia en la política de adquisiciones  
cancelaciones



Participar en reuniones para la selección de suscripciones/cancelaciones/expurgos y nuevos servicios

# Espacio único que aglutine

- Adquisiciones
- Cancelaciones
- Nuevos recursos-e
- Actividades



A stack of three books is shown on a dark surface. The top book is small and red, with the word 'Préstamo' overlaid on its spine. The middle book is larger with a dark red cover, with 'Más ejemplares' overlaid on its spine. The bottom book is dark purple, with 'Investigador visitante' overlaid on its spine. To the right, an open notebook with a blue pen is visible, with the text 'Ampliar plazo devolución' overlaid on its pages.

Préstamo

Más ejemplares

Investigador  
visitante

Ampliar plazo  
devolución

# Más formación especializada a alumnos de primero



Más

difusión

de los cursos destinados al PDI

**FORMACIÓN**

**ESPECIALIZADA**





Comodidad, horarios amplios en las bibliotecas y acceso completo a los recursos en línea. Conexiones rápidas. Formación que les ayude en su carrera investigadora. **TRANSPARENCIA** en la gestión de la colección y sobre todo, contar con su **PARTICIPACIÓN**

- Experiencia muy positiva por el enriquecimiento que supone el contacto personal con los usuarios.
- Se trata de una técnica no exenta de dificultades tanto en su organización, como desarrollo y análisis posterior de la información.
- Debería tener continuidad (anuales).
- Se han constatado las diferencias entre las bibliotecas por áreas de conocimiento también en las expectativas y necesidades de los usuarios.
- Se requiere **MUCHO COMPROMISO** por parte de la Biblioteca con la personas que han dedicado su tiempo a acudir a nuestra llamada, por tanto debe haber respuesta de la Biblioteca.
- Se debería completar con otras técnicas para que la Biblioteca esté siempre alerta a conocer las expectativas y necesidades **REALES** de nuestros usuarios.

CONSULTACIÓN

# MUCHAS GRACIAS

Lola R. Brito

[brito@us.es](mailto:brito@us.es)

Juan Ángel González

[jgonzalez54@us.es](mailto:jgonzalez54@us.es)

VIII Jornada de Buenas Prácticas y Gestión del Conocimiento



FELICES FIESTAS