

"Intentando conseguir un servicio de calidad en las Salas"

Jornada de buenas prácticas
Biblioteca Universidad de Sevilla
Diciembre 2008

Biblioteca de Arquitectura. Universidad de Sevilla de Sevilla

- 2 Centros: Escuela de Arquitectura y Escuela de Arquitectura Técnica



- 759 m²

Demanda de Información y Servicios

ALUMNOS

- **Información y acceso a documentos para la entrega de trabajos**
- **Uso extensivo de una bibliografía multidisciplinar**
- **Proyectos Fin de Carrera**
- **Documentos en múltiples soportes**
- **Importancia del trabajo en grupo**

PDI, MASTER, PROFESIONALES...

- **Documentación para la preparación de las clases.**
- **Documentación para Tesis, trabajos Fin de Master...**
- **Información para proyectos profesionales**

Usuarios potenciales/Usuarios reales

ETSA:

Alumnos de primer y segundo ciclo: **3467**

Alumnos con 1 o más préstamos: **3389**

Proporción: **97,75%**

EUAT:

Alumnos de primer y segundo ciclo: **2464**

Alumnos con 1 o más préstamos: **1750**

Proporción: **71,02%**

ETSA + EUAT

El **86,64%** de los alumnos han utilizado al menos en una ocasión el servicio de préstamo

Servicio en la Sala: problemas



**Masificación
n**

**Falta de
espacio**

Servicio en la Sala: problemas



Ruido

Servicio en la Sala: problemas



Cantidad enorme de libros y revistas para recolocar

Servicio en la Sala

¿Qué podemos hacer ante estas condiciones?

¿Cómo podemos mejorar, o por lo menos mantener el servicio?

Poniendo en valor lo mejor que tenemos: **el capital humano**. Personas con:

Más información

Más formación

Más motivación



**biblioteca de arquitectura universidad de
sevilla**



Objetivos para un servicio de calidad en la Sala

- Situar la atención directa al usuario como enfoque principal
- Mejorar la información y formación “de choque”
- Suministrar ayuda sobre el uso de recursos, productos y servicios.
- Marketing de nuestros productos, colecciones y servicios a través del personal de la Sala. Garantía de llegar al usuario
- Determinar unos “standards” mínimos de calidad en el servicio directo al usuario, adaptados a las demandas concretas

Necesidades detectadas

- **Homogeneizar los diferentes niveles de información y formación de los TEB**
- **Homogeneizar la información y relación entre el turno de mañana y tarde**
- **Incorporar y formar al personal nuevo**
- **Necesidad de información sobre los objetivos y contenidos globales de la Biblioteca. Formar equipo.**
- **Necesidad de comprender la relación entre los distintos procesos desarrollados en la Biblioteca, y en cómo afectan al documento y al usuario.**

Sin olvidar...

- **Necesidad de establecer objetivos en la Sala a comienzos del curso**
- **Necesidad de pasar de la información a la formación. Formar formadores**
- **Mejorar el flujo de información, de dentro a fuera, pero sobre todo de fuera a dentro. Aumentar la comunicación**
- **La sala y el personal de la sala son el espejo de las necesidades y demandas de los usuarios.**

Organización del curso TEB

Calendario: Septiembre, antes del comienzo del curso.

Horario: 09:00 a 14:00

Ediciones: 2

Lugar: aula informática

Formadores: 2/3 personas la Biblioteca de Arquitectura

Contenidos del curso: la colección

- **Organización del fondo en la Sala: esquema de signaturas de libre acceso.**
- **Colecciones especiales: PFC...**
- **Fondos digitales: colecciones audiovisuales...**
- **Gestión de la colección: presentación de Milleniun como sistema integrado**
- **Gestión de la colección: presentación de los distintos módulos que afectan al documento.**

Contenidos del curso: FAMA

- **“Mi cuenta”**: pin, reservas, renovaciones, sugerencias de compra...
- **Metabuscador**
- **Busqueda avanzada**: palabras clave

Contenidos del curso: equipamiento informático

- Mapa de ordenadores de uso público
- Scanners: uso y programas
- Portátiles y scanners en préstamo
- Acceso a red wifi y autoCAD con portátiles
- Fotocopiadoras e impresora en red

Contenidos del curso: portal web

- Estructura, organización y localización de los recursos.
- Subpáginas principales: revistas de arquitectura, recursos y servicios para PDI y Masters...
- ZonaCine
- Blog de la Biblioteca

Contenidos del curso: bases de datos

- Localización de las bases de datos en la página web
- Perfil temático de las más importantes y usadas
- Ejemplos de búsquedas y funcionamiento
- Dialnet

Contenidos del curso: Servicios

- Programa de formación ALFIN: objetivos, módulos planificados para el curso, información en la web...
- Préstamo intercampus. Préstamo interbibliotecario
- Servicios a PDI e investigadores...
- Préstamo y autopréstamo

Contenidos del curso: objetivos y propuestas de mejora

- Enmarcar la atención al usuario dentro del Plan estratégico y la gestión por objetivos de la Biblioteca
- Objetivo en la Sala curso 08/09: aumentar el autoservicio y la autosuficiencia del usuario
- Objetivo en la Sala curso 08/09: reducir el nivel de ruido

Conclusiones: Datos negativos en la Sala

Encuesta de satisfacción 2008

- Un refugio para el estudio, el aprendizaje y la investigación

BUS: 5,72 EARQ: 4,8

- Espacio para aprendizaje y estudio en grupo

BUS: 4,97 EARQ: 4,45

Conclusiones: Indicadores relacionados con el Servicio en la Sala

Código	Proceso	Indicador	Periodicidad	Valor 2007	Valor Meta	Valor Octubre 2008
UN03-I2OIB-00	Orientación e información bibliográfica	Grado de satisfacción de los usuarios con la información recibida	Anual	6,84	7	
UN03-I3OIB-00	Orientación e información bibliográfica	Grado de satisfacción de los usuarios con el trato recibido	Anual	6.71	7	
UN03-I5CPR-00	Préstamo	Proporción entre los autopréstamos y el total de préstamos	Anual	13,43%	20%	

Indicadores activos de la BUS

Conclusiones: Impacto en el servicio

Proporción entre los autopréstamos y el total de préstamos

- Datos 2007
BUS: 13,43 %
Valor meta : 20%

- Datos 2008
BUS: 18.32 % **EARQ: 28,63** (Enero-Noviembre)
EARQ: 26.56 % (Octubre-Noviembre 2007)
EARQ: 31,82 % (Octubre-Noviembre 2008)

Conclusiones: Impacto en el servicio

Encuesta de satisfacción

Grado de satisfacción de los usuarios con la información recibida

- Encuesta de satisfacción 2007
 - **BUS: 6,84**
 - **Valor meta : 7** (a conseguir en 2008)

- Encuesta de satisfacción 2008
 - **BUS: 6,73**
 - **EARQ: 7,05** (Valor meta : 7). **Alumnos: 7 / PDI: 8,26**

Conclusiones: Impacto en el servicio

Encuesta de satisfacción

Grado de satisfacción de los usuarios con el trato recibido

- Encuesta de satisfacción 2007
 - BUS: 6,71
 - Valor meta : 7 (a conseguir en 2008)

- Encuesta de satisfacción 2008
 - BUS: 6,89
 - EARQ: 7,11 (Valor meta : 7)

Muchas gracias

Felices Fiestas

Feliz 2009

