



**INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON
LOS DIFERENTES SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA
DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA
(2016)**

Huelva, Febrero 2017

ÍNDICE

- 1.- Preguntas y servicios analizados.
- 2.- Encuestas cumplimentadas.
- 3.- Resultados globales.
- 4.- Resultados por servicios.
- 5.- Compromiso Carta de Servicios.
- 6.- Comentarios.
- 7.- Conclusiones

1. PREGUNTAS Y SERVICIOS ANALIZADOS

PREGUNTAS

- La información recibida se adapta a mis necesidades.
- Valore el grado de satisfacción con la atención recibida.

La escala de valoración es de 1 a 9.

El período de recogida de datos va del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

SERVICIOS

- Información bibliográfica.
- Préstamo domiciliario.
- Préstamo intercampus.
- Préstamo interbibliotecario.
- Préstamo CBUA.
- Ayuda al investigador.
- Repositorio.
- Recursos electrónicos.
- Adquisición de libros.
- Catálogo y bibliografías.
- Otros (sin especificar).

Satisfacción usuarios (4º trimestre 2014) 

Satisfacción usuarios (4º trimestre 2014)

Valore del 1 al 9 la atención recibida (1 - Nada de acuerdo / 9 - Totalmente de acuerdo)

1. Señale el servicio que desea valorar *

Seleccione una opción

Seleccione una opción

1 Información bibliográfica

2 Préstamo domiciliario

3 Préstamo intercampus

4 Préstamo interbibliotecario

5 Préstamo CBUA

6 Ayuda al investigador

7 Repositorio y acceso abierto

8 Recursos electrónicos

9 Adquisición de libros

10 Catálogo y bibliografías recomendadas

1 2 3 4 5 6 7 8 9

4. Observaciones

Gracias por su colaboración



1. Señale el servicio que desea valorar *

Seleccione una opción

2. La información recibida se adapta a mis necesidades *

1 2 3 4 5 6 7 8 9

3. Valore el grado de satisfacción con la atención recibida *

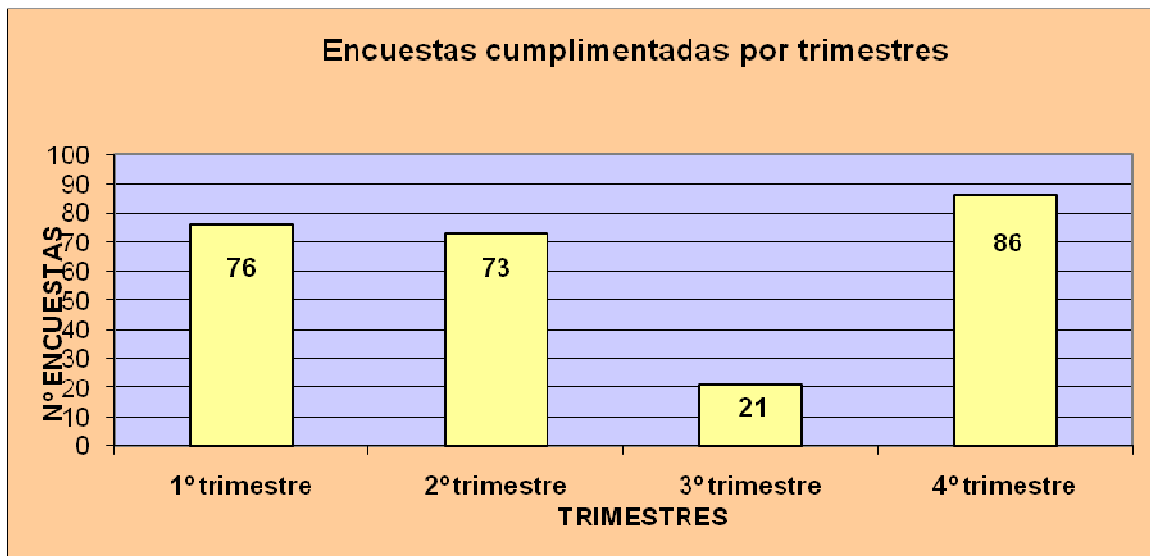
1 2 3 4 5 6 7 8 9

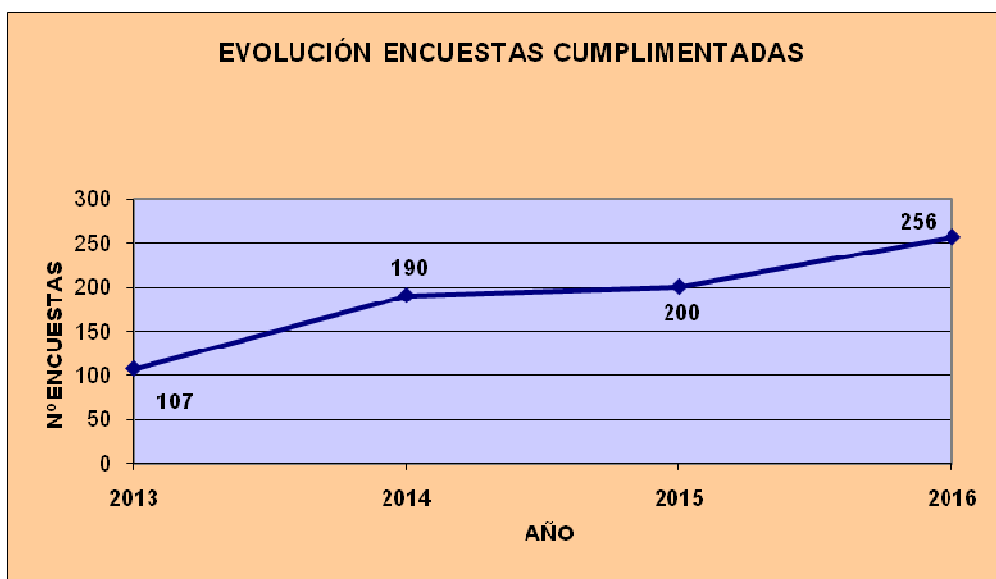
4. Observaciones

Gracias por su colaboración

La herramienta utilizada para la realización de la encuesta ha sido Isotools.

2. ENCUESTAS CUMPLIMENTADAS



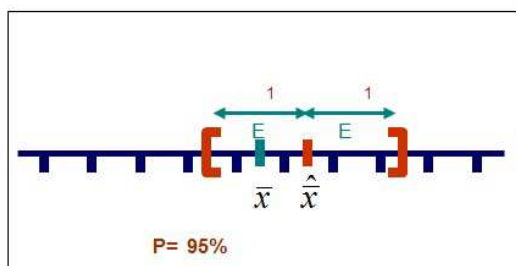


3. TAMAÑO MUESTRAL

Población	Muestra	Nº encuestas cumplimentadas
14.931	95	256

Para la definición de la muestra se ha utilizado la siguiente fórmula:

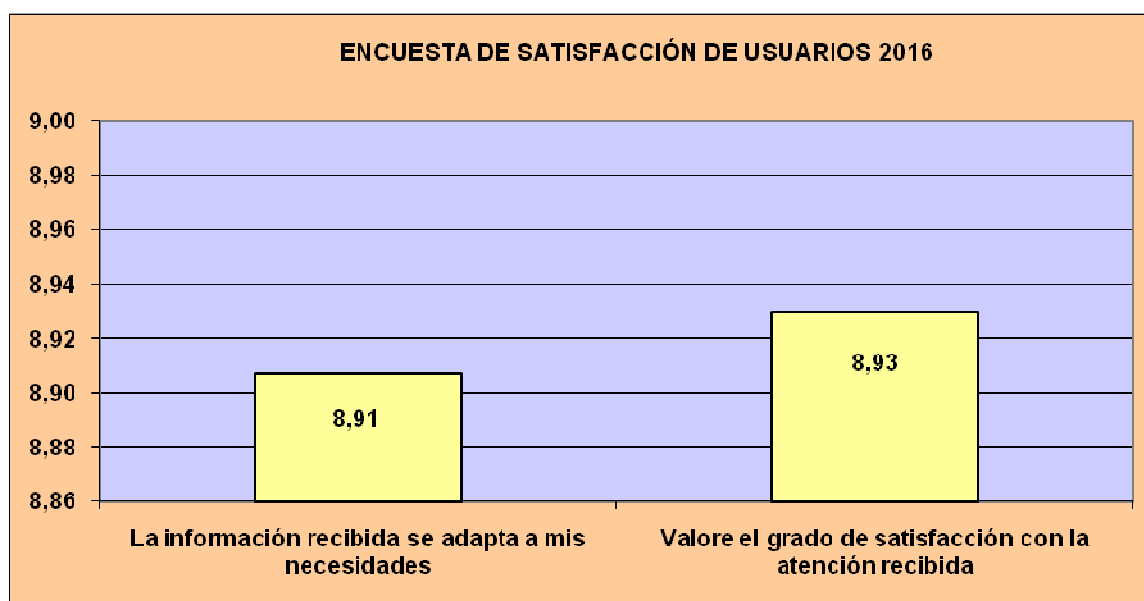
Muestra para Estimación de la Media. Distribución Normal		Pob. Finita
Población = 14931	Nivel de Confianza= 0,95	
Desviación Tipo = 5	Error Muestral= 1	
0,975	=P(x < 1,96)	n = 95

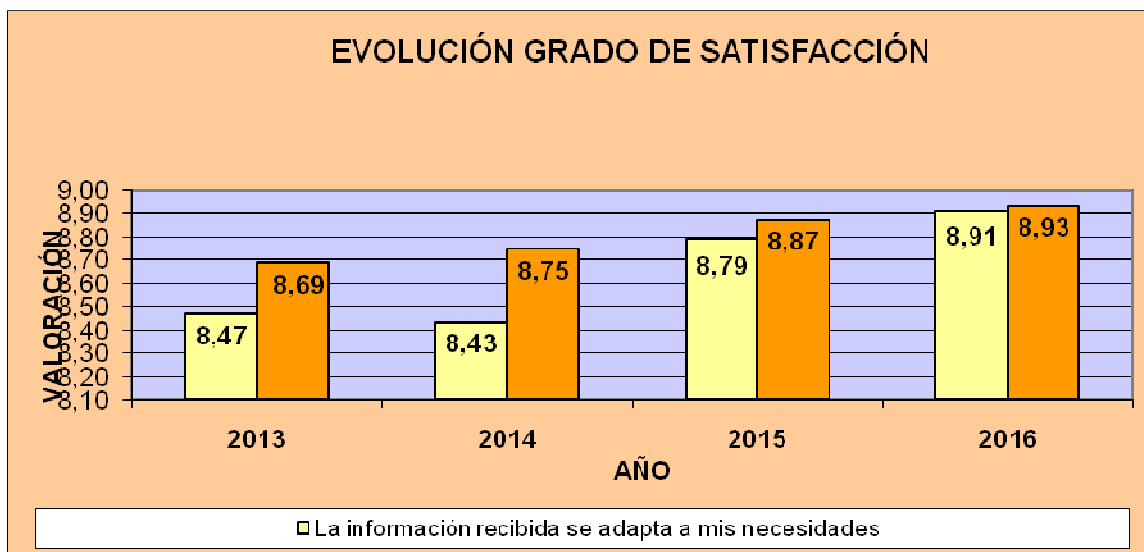
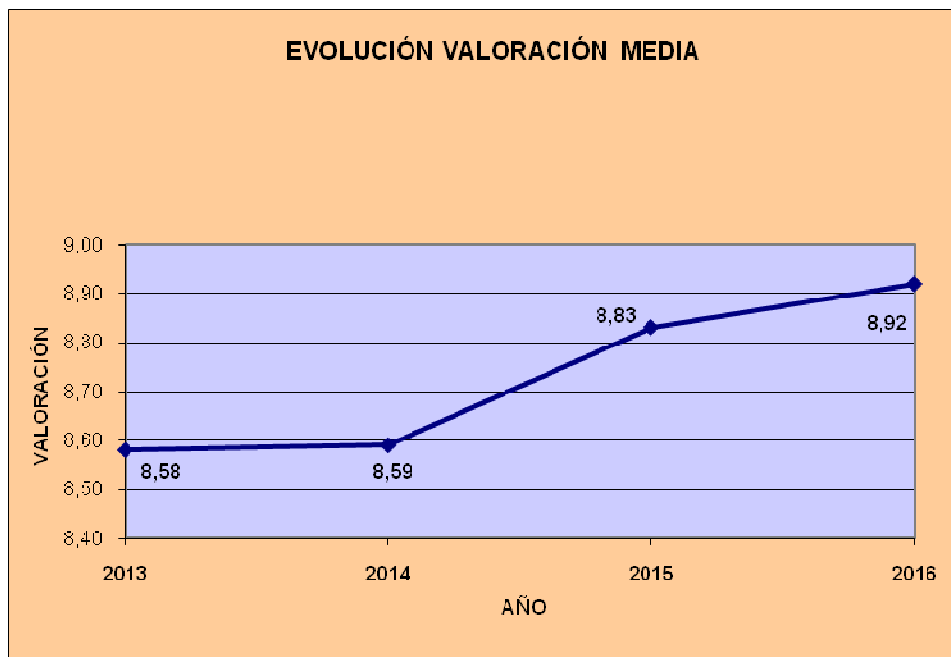


$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}{E^2 (N - 1) + z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}$$

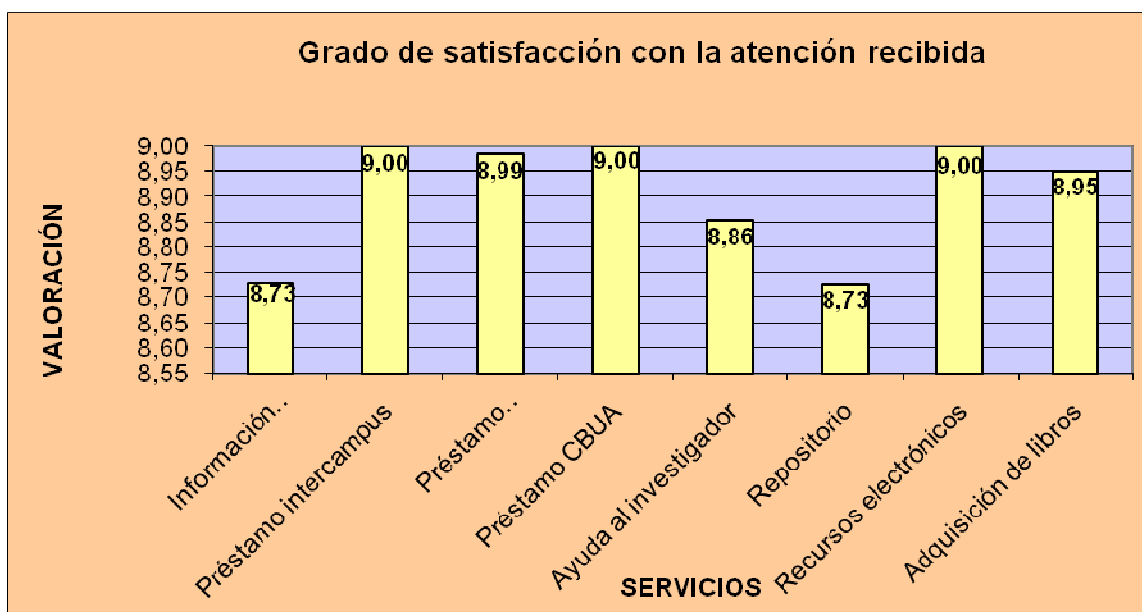
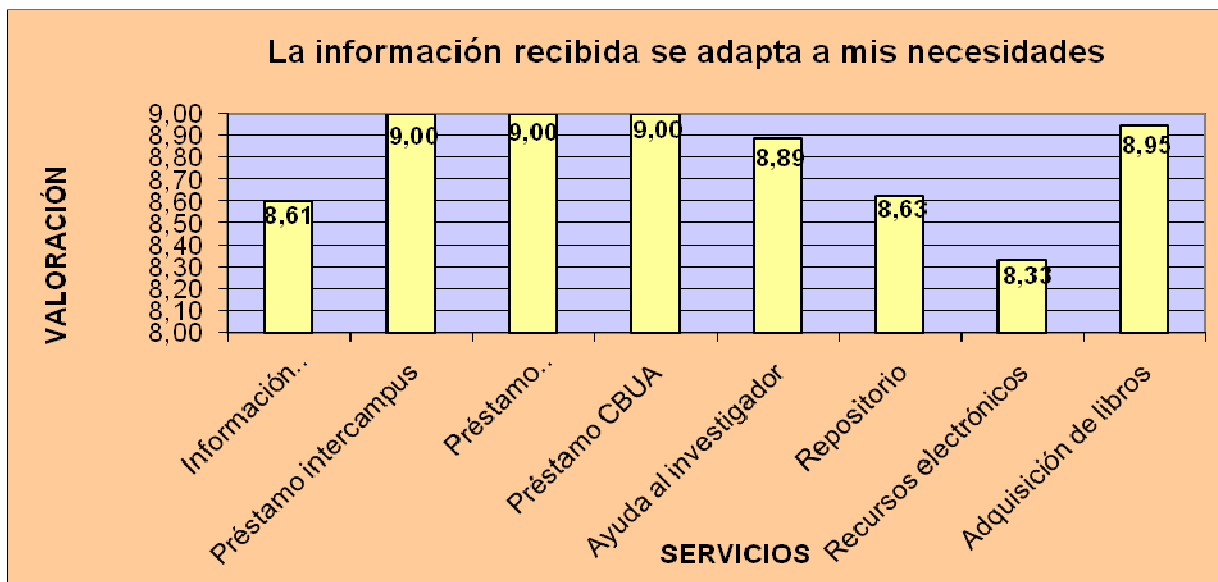
4. RESULTADOS GLOBALES

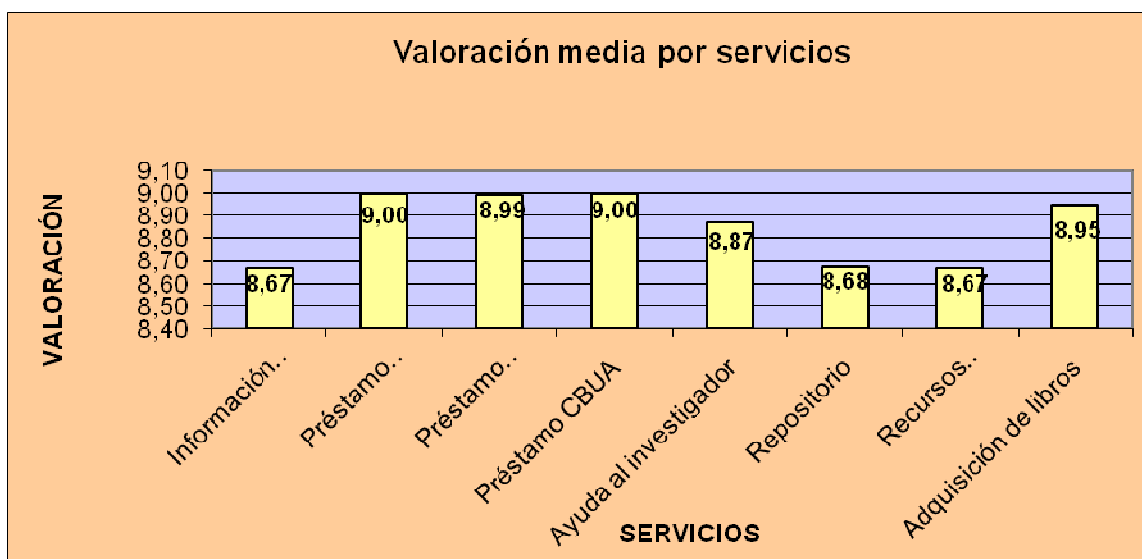
2016	Encuestas cumplimentadas	La información recibida se adapta a mis necesidades	Valore el grado de satisfacción con la atención recibida	MEDIA
1º trimestre	76	8,89	8,96	8,92
2º trimestre	73	8,79	8,86	8,83
3º trimestre	21	9,00	8,95	8,98
4º trimestre	86	8,95	8,95	8,95
TOTAL	256	8,91	8,93	8,92





5. RESULTADOS POR SERVICIOS





6. COMPROMISO CARTA DE SERVICIOS

Esta encuesta se utiliza para medir el cumplimiento de uno de los compromisos de la Carta de Servicios.

Servicio: Atención personalizada a los usuarios/as mediante orientación e información bibliográfica y de referencia (presencial y remota): consultas sobre la utilización del catálogo, información sobre los servicios y recursos, y orientación en el uso de los recursos de información.

Compromiso: Obtener un valor superior a 6,5 en la valoración de la atención recibida.

Indicador: Media aritmética de los valores obtenidos en el grado de satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida.

Periodo	Unidad Organizativa	Valor periodo	Valor recomendado	Valor de riesgo	Significancia	% cumplimiento
Primer trimestre [31/03/2016]	Dirección de Área de Hemeroteca y Gestión de Recursos Electrónicos	8,92	6,5	5	●	137
Segundo trimestre [30/06/2016]	Dirección de Área de Hemeroteca y Gestión de Recursos Electrónicos	8,83	6,5	5	●	136
Tercer trimestre [30/09/2016]	Dirección de Área de Hemeroteca y Gestión de Recursos Electrónicos	8,98	6,5	5	●	138
Cuarto trimestre [30/12/2016]	Dirección de Área de Hemeroteca y Gestión de Recursos Electrónicos	8,95	6,5	5	●	138

7. COMENTARIOS POR SERVICIOS

INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA

No me han atendido mal pero me he quedado igual. Un cordial saludo.

Sin la ayuda de este servicio no hubiese encontrado la bibliografía referente al tema elegido.

Muy buena la atención y sobre todo la cualificación del personal, excelente.

Mi agradecimiento por la excelente acogida y la eficacia de las personas que nos han atendido.

El taller "Cómo publicar con impacto" me ha parecido muy bueno e interesante, pero sugiero que la próxima vez dure al menos media hora más para poder practicar con más tranquilidad.

Merecería la pena para sesiones posteriores del taller, extender más su duración (al menos 2 horas).

Ampliar la duración del curso por la amplitud de la materia e incorporar indicadores de prestigio editorial para evaluar la calidad de los libros y capítulos de libros.

Taller, excelentes en esta actividad como en cualquier consulta que se les hace.

Taller, me ha parecido muy sistematizado y se agradece la documentación recibida.

Muy buena profesional.

Excelente servicio.

Óptimo, rápido y eficaz servicio.

He recibido la información deseada y me ha sido de gran utilidad. Muchas gracias.

He recibido un apoyo magnífico.

PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

El período transcurrido entre la solicitud y el envío del artículo no ha sido ni de 12 horas, ¡incluyendo la noche!

Máxima rapidez y eficacia en el servicio. Enhorabuena.

La labor y profesionalidad del Servicio de Préstamo Interbibliotecario es impecable. Totalmente satisfecha con la atención, en concreto de Jesús Medina.

Atención y servicio inmejorable. Total satisfacción por el trabajo realizado.

Se me ha tramitado y enviado el documento solicitado rapidísimamente.

Se me ha entregado en un plazo cortísimo. Muchas gracias por su envío.

Todo perfecto y recepción del artículo muy rápida.

Servicio muy rápido y eficiente.

Ha sido de gran ayuda. Me han atendido con mucha rapidez, y conseguir el libro tenía cierta complicación.

AYUDA AL INVESTIGADOR

Excelente orientación.

Fui muy bien atendido por Teresa Contreras Barranco.

Felicidades por el magnífico trabajo.

Todo perfecto y muy profesional.

Valoro muy positivamente este tipo de iniciativas, así como la preparación de los docentes.

Taller: Me gustaría pedirles que por favor expidieran a los asistentes un certificado de realización del curso porque es necesario para nuestro currículum.

Como habían previsto la organización, el número de 15 asistentes hubiera sido más adecuado. Un número superior y de áreas de conocimientos muy diversas complicaba el funcionamiento.

La responsable del servicio me ha proporcionado una ayuda inestimable y me ha acompañado en el proceso de gestión de ORCID. Su atención ha sido excelente y se ha completado con información vía e-mail.

Les felicito por la atención que nos ofrecen y su gran labor que es todo un éxito.

Puntual, eficiente y útil. Muchísimas gracias!

Magnifica la atención prestada.

Tuvimos una entrevista para un proyecto de investigación y fuimos muy amablemente atendidos.

Muy bien todo.

REPOSITORIO Y ACCESO ABIERTO

El personal que se encarga del archivo en el repositorio es fenomenal.

Magnífico servicio.

Como siempre han atendido mi petición con rapidez y eficiencia. Enhorabuena por vuestro servicio. Saludos.

RECURSOS ELECTRÓNICOS

Gran dedicación además de tener una sonrisa que hace que sea todo más fácil

ADQUISICIÓN DE LIBROS

Todo el proceso ha sido rápido y muy fácil para el docente. Y el trato con Aurora Romero inmejorable.

Siempre me atienden muy bien.

Perfecto.

Estoy totalmente satisfecho con el servicio de adquisiciones.

Rapidez y eficacia.

7. CONCLUSIONES

El número anual de encuestas cumplimentadas en 2016 (256) se ha incrementado notablemente respecto a 2013 (149 encuestas más), año el que comenzamos a realizar este cuestionario. No obstante, para que los datos sean significativos en base a la dimensión de los servicios prestados, es necesario que desde las distintas áreas se haga hincapié y se anime a los usuarios a cumplimentar la encuesta, ya que es una vía muy importante para conocer y medir su grado de satisfacción. Hay que estudiar distintas opciones para insertar la URL de la

encuesta en todas las comunicaciones con los usuarios: página web, blog, firma de correo electrónico, etc.

Hay servicios que no alcanzan ni un mínimo de diez encuestas anuales cumplimentadas, por lo que los resultados obtenidos son escasamente significativos, y difícilmente extrapolables a todo el conjunto de usuarios de la biblioteca.

En relación al compromiso adquirido en la Carta de Servicios, los resultados son muy buenos, superándose ampliamente el objetivo establecido (6,5 puntos).

Los resultados de esta encuesta deben complementarse con otras vías de información, como la encuesta anual, y el registro de felicitaciones, sugerencias y quejas.

Respecto a los comentarios realizados, se consideran una fuente muy valiosa de información, sobre todo cuando ponen de manifiesto aspectos del servicio que hayan podido pasar por alto. Se analizan estos comentarios y, cuando procede, se realizan las acciones oportunas para solucionar los problemas detectados.

En general, destaca la alta valoración de los usuarios respecto a la atención recibida por parte del personal, a la amabilidad y dedicación en el servicio.

Huelva, 16 de febrero de 2017

José Carlos Villadóniga Gómez
Director de Área de Planificación, Innovación y Proyectos