

# Resumen Encuesta de satisfacción de usuarios (junio 2015)

## Introducción

La realización de encuestas de satisfacción a los usuarios de un servicio constituye un proceso necesario para poder obtener, de manera eficaz, información precisa y fiable para llevar a cabo la mejora de los procesos y servicios. El Plan para la realización de encuestas de satisfacción a los usuarios del Servicio CRAI Biblioteca de UPCT establece, en la tipología de las encuestas, la elaboración de encuestas de satisfacción generales para todos los usuarios cada tres años.

La encuesta se realizó durante el mes de junio de 2015, utilizando el módulo de encuestas instalado en el gestor de contenidos Joomla desde donde se generaron los formularios.

Se elaboraron 3 cuestionarios, uno para cada uno de los perfiles de usuarios del CRAI Biblioteca (Alumnos- Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios) y durante todo el mes de junio se insertaron los enlaces a los cuestionarios desde el carrusel de la página web. También se enviaron correos a las listas de distribución ([Info-Alu], [Info-PDI], [Info-PAS]) y a través de las redes sociales. Durante todo el mes se enviaron recordatorios, semanales o quincenales) en los mismos medios.

### Objetivos:

- Conocer y analizar el conocimiento, uso y grado de satisfacción de los servicios que ofrece el CRAI Biblioteca.
- Analizar la percepción que los usuarios tienen de la evolución de los servicios.

### Metodología:

- Formularios online desde la web del servicio CRAI Biblioteca durante el mes de junio.

### Estructura de los cuestionarios

Los cuestionarios se estructuraron en preguntas cerradas y 3 preguntas abiertas en las que los usuarios podían exponer sus percepciones libremente. También se incluyeron preguntas en las que se pedía la valoración de la satisfacción con el servicio y la valoración de la evolución del mismo.

- Cuestionario para alumnos: 37 preguntas
- Cuestionario para PDI: 39 preguntas
- Cuestionario para PAS: 23 preguntas

### Población:

- Alumnos
- Personal Docente e Investigador (PDI)
- Personal de Administración y Servicios (PAS).

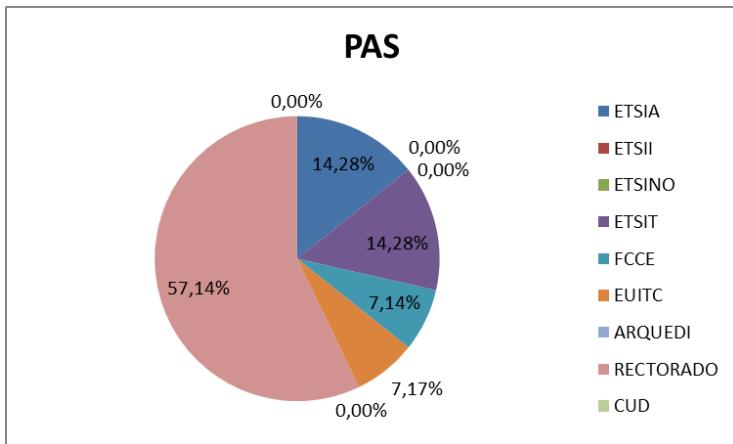
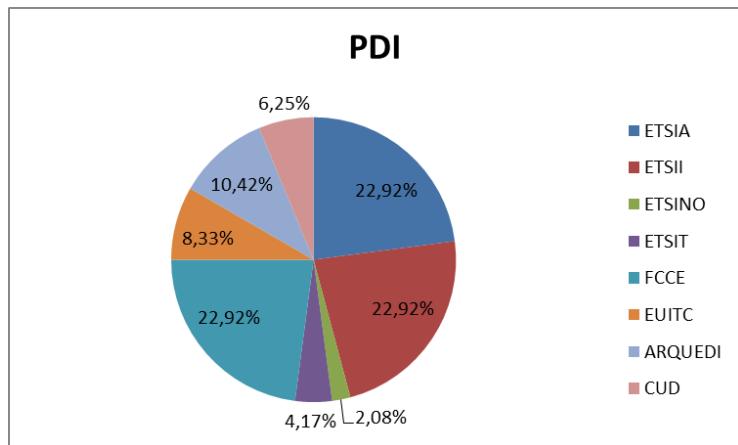
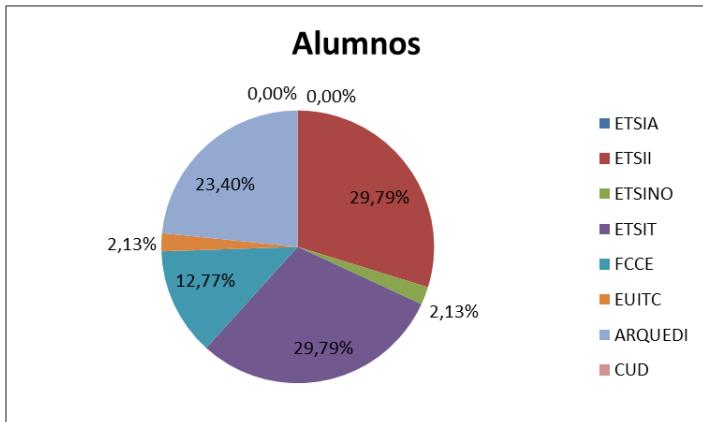
### Respuestas y porcentaje del total de usuarios potenciales

Alumnos	PDI	PAS
49 (0,078%) Población: 6.275	50 (8,5%) Población: 612	14 (3,5%) Población: 392

Los centros con mayor porcentaje de participación han sido:

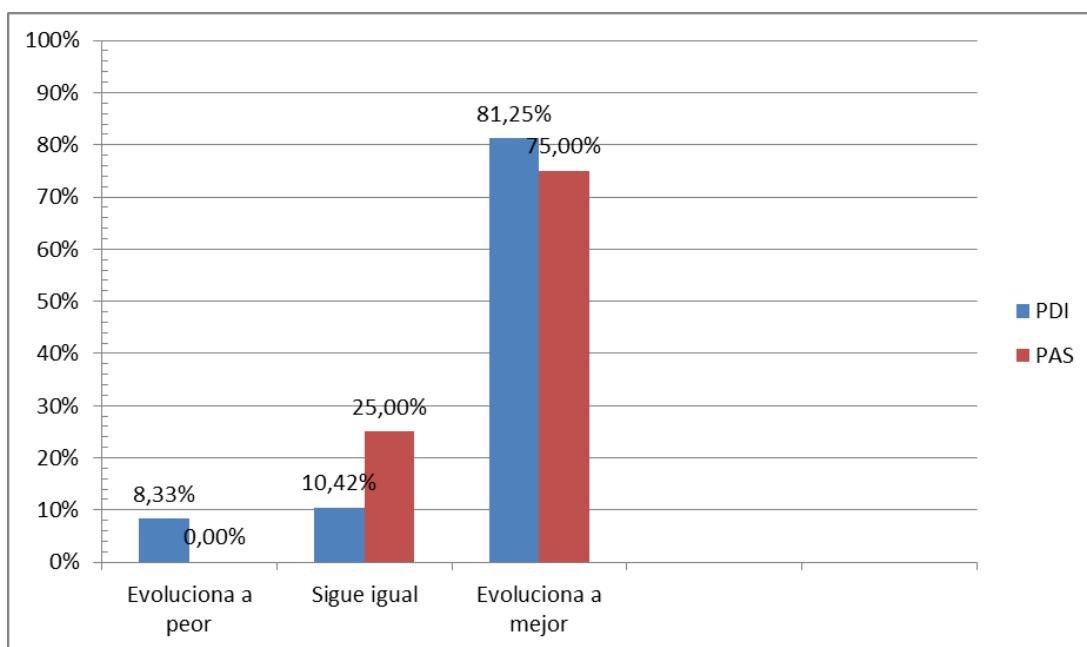
- Alumnos: ETSII (29,79%), ETSIT (29,79%) y ARQUIDE (23,40%).
- PDI: ETSIA (22,92%), ETSII (22,92%) y FCCE (22,92%).
- PAS: Rectorado (57,14%), ETSIA (14,28%) y ETSIT (14,28%).

## Centro

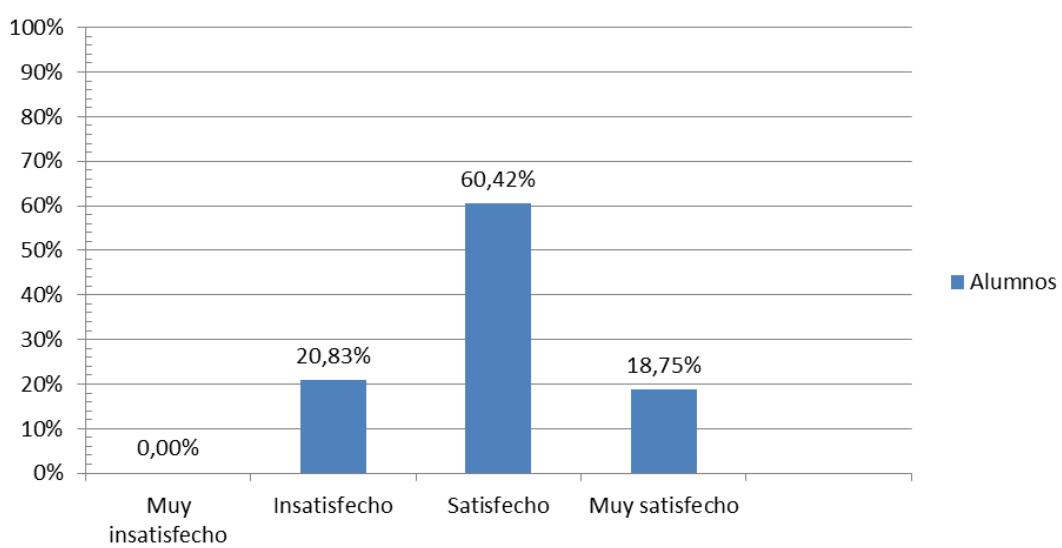


## Valoración de los servicios en su conjunto

**PDI-PAS**

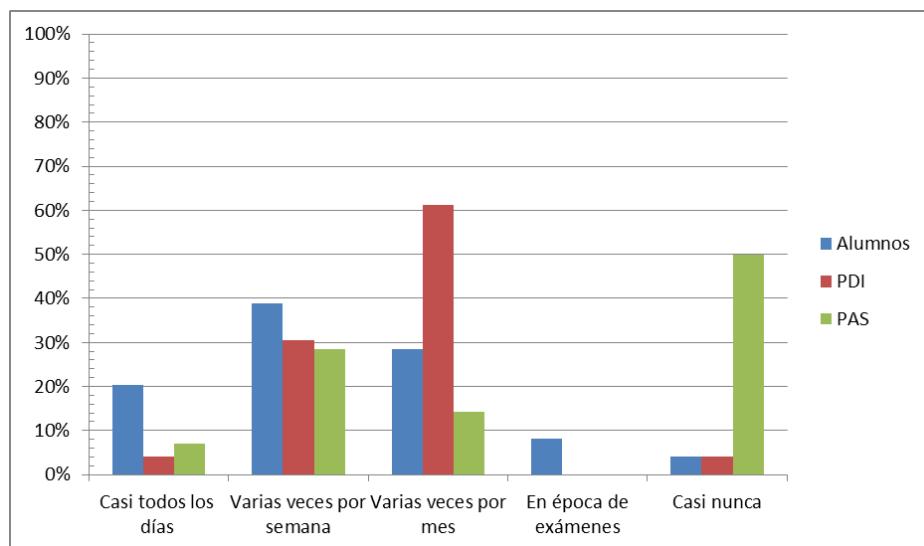


**Alumnos**

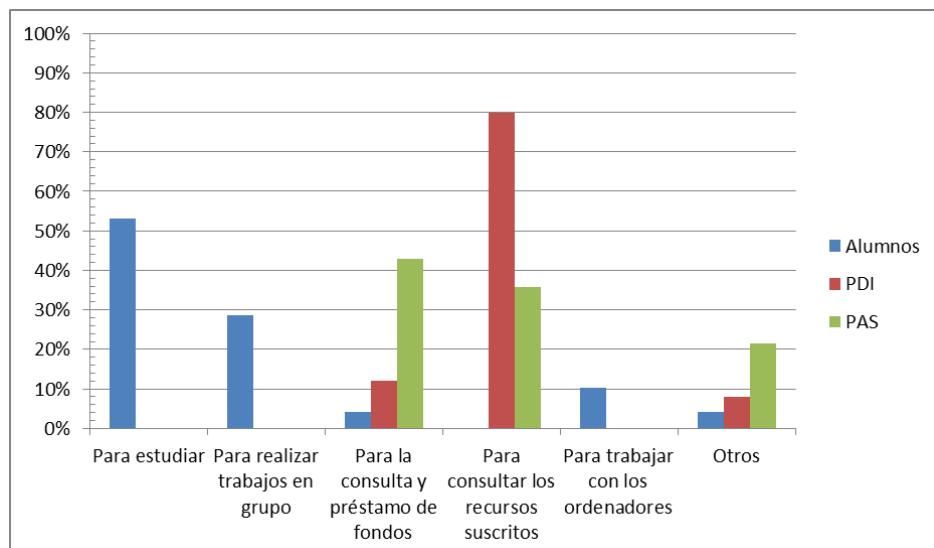


## Preguntas comunes a todos los segmentos

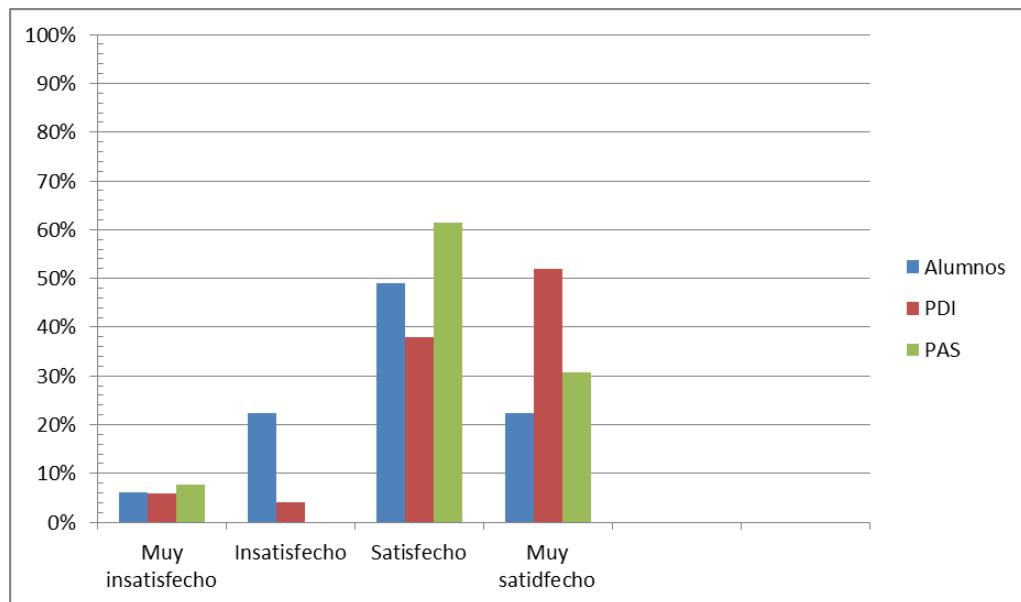
### Frecuencia de uso de los recursos



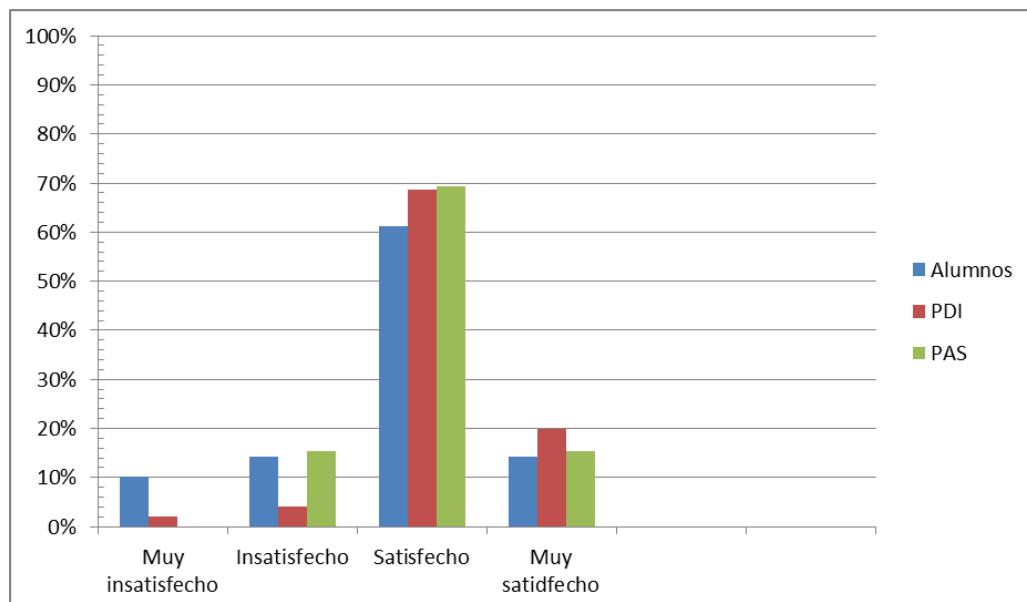
### Uso habitual de los recursos



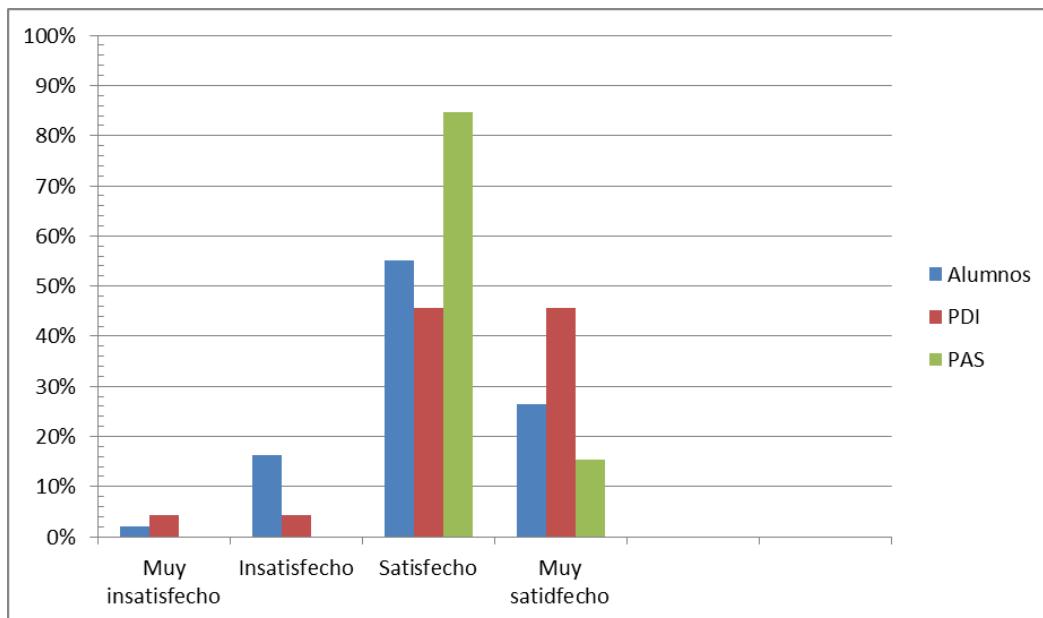
## Disponibilidad del servicio



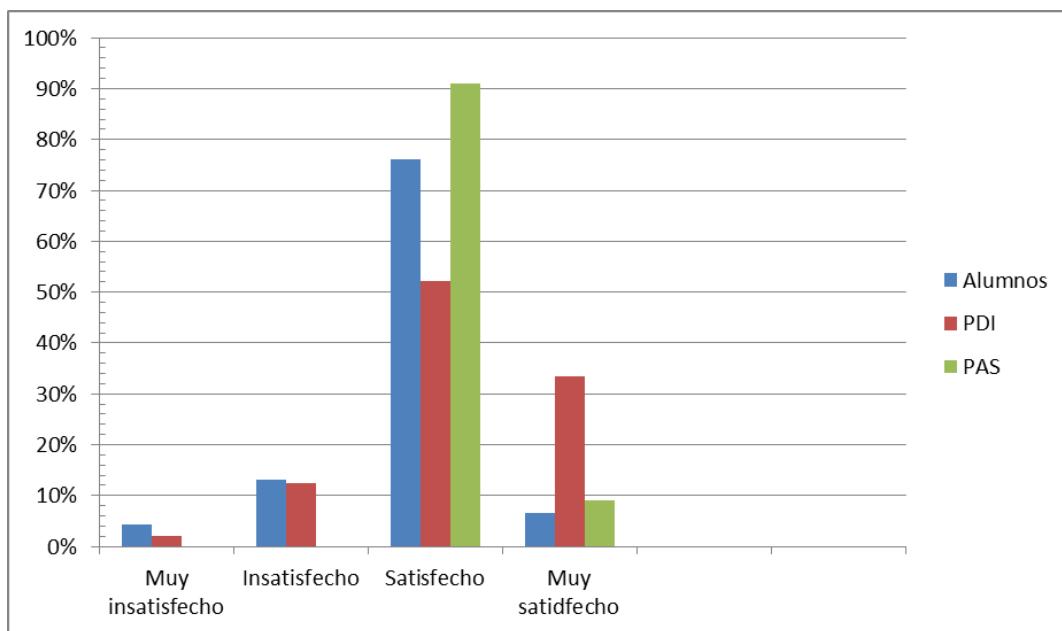
## Plazos de préstamo



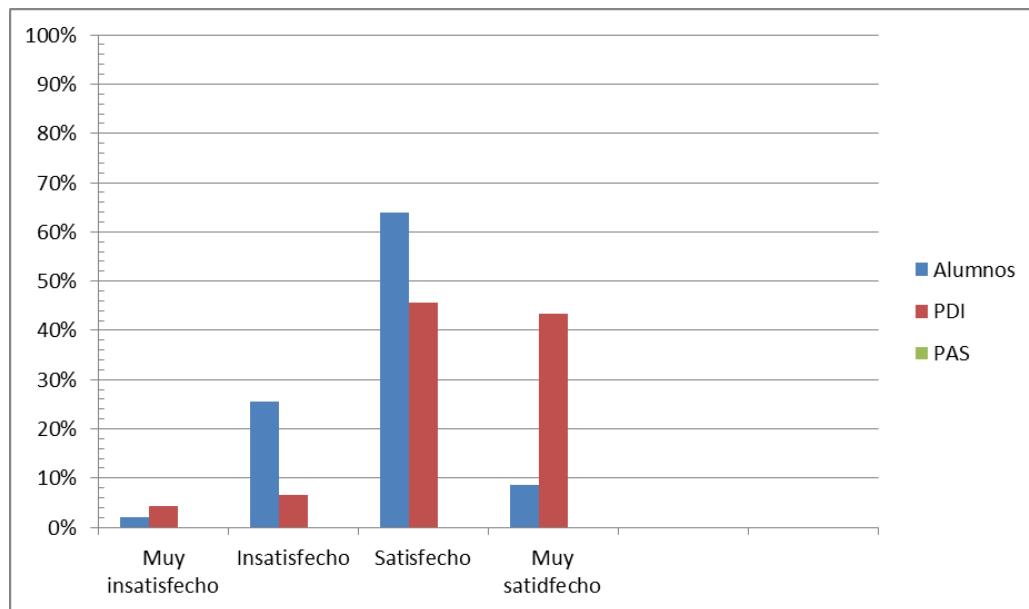
## Servicios en línea



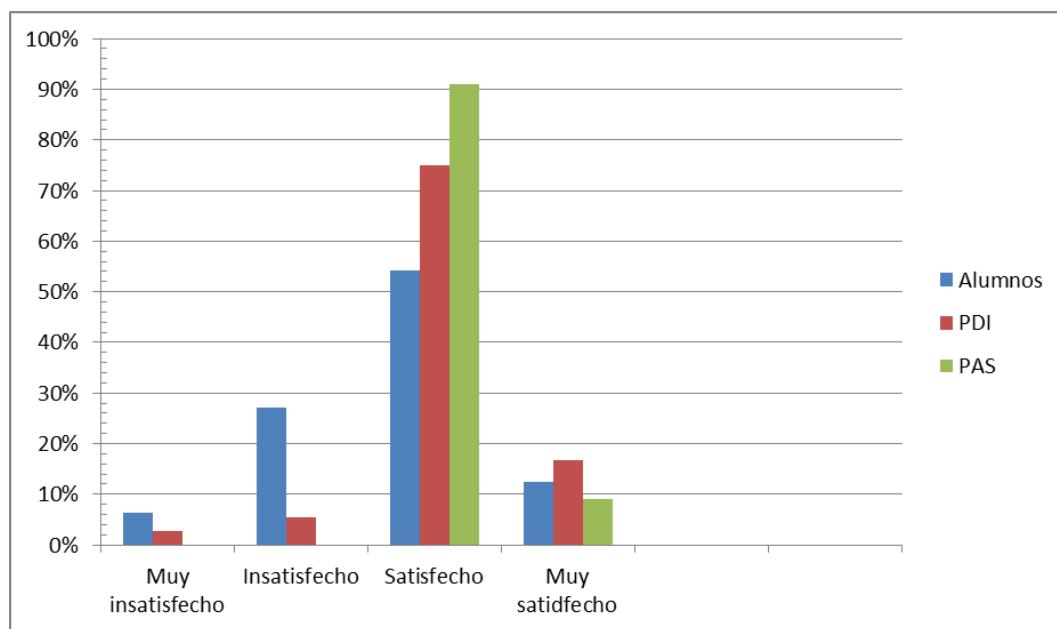
## Solicitud de nuevas adquisiciones



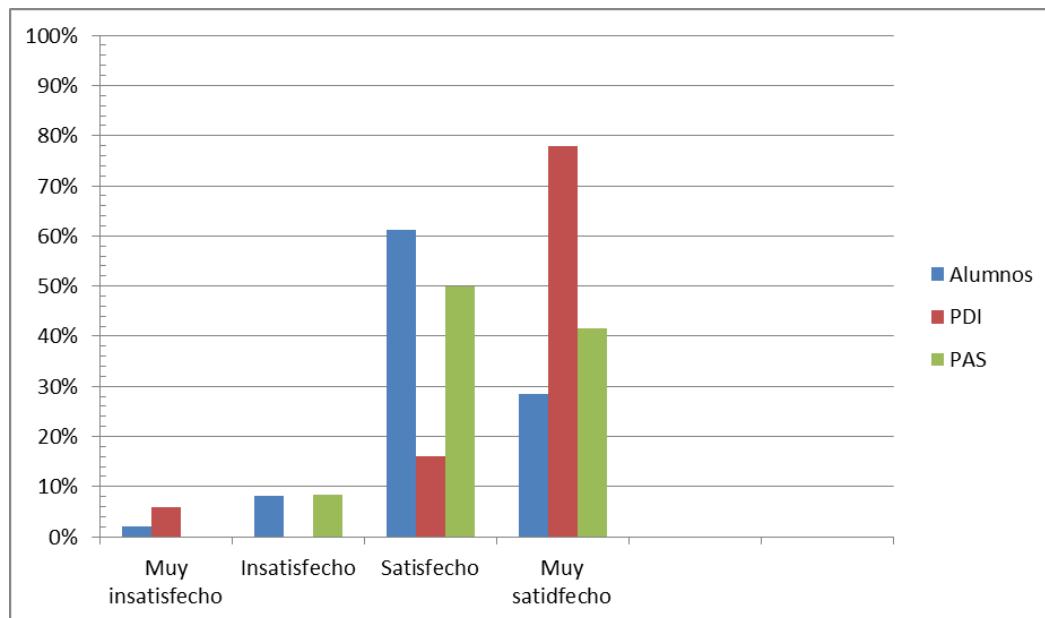
## Facilidad para hacer sugerencias y comentarios



## Presencia en las redes sociales

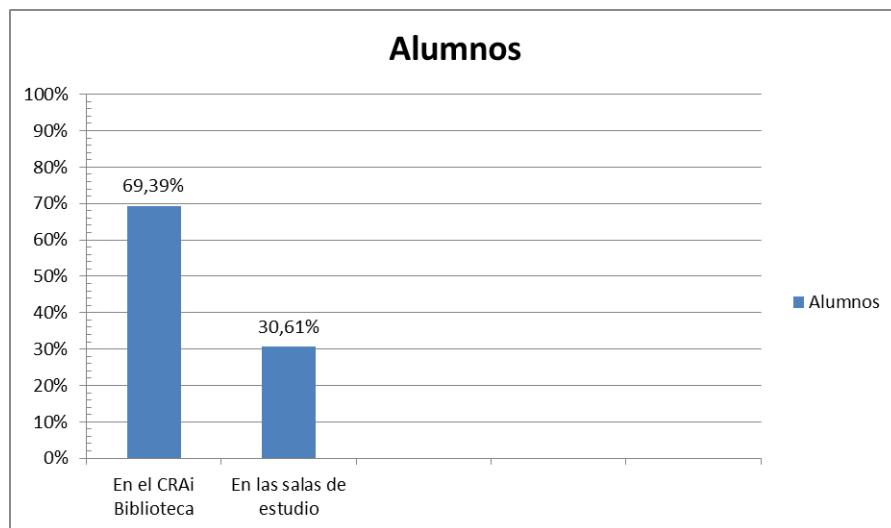


## Atención y profesionalidad del personal

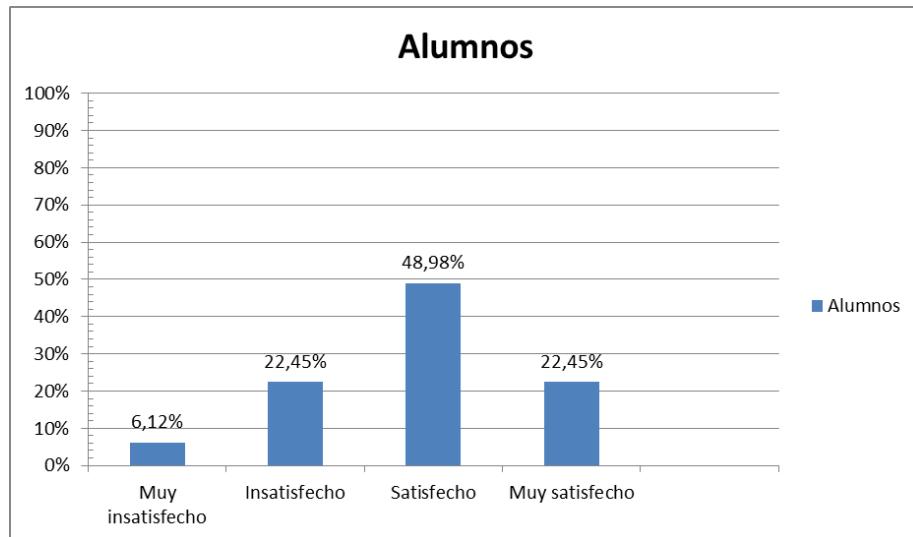


## Preguntas específicas para Alumnos

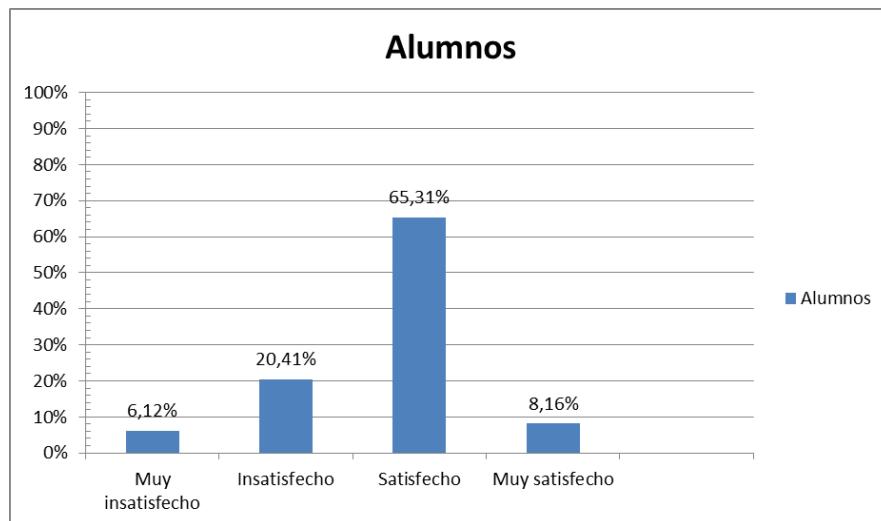
### Preferencia de espacio de estudio



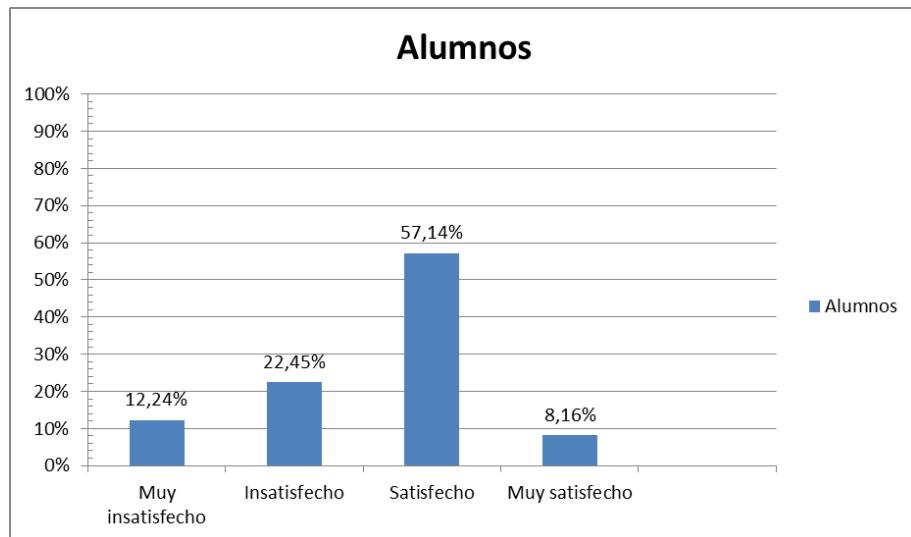
### Horario de apertura extraordinaria



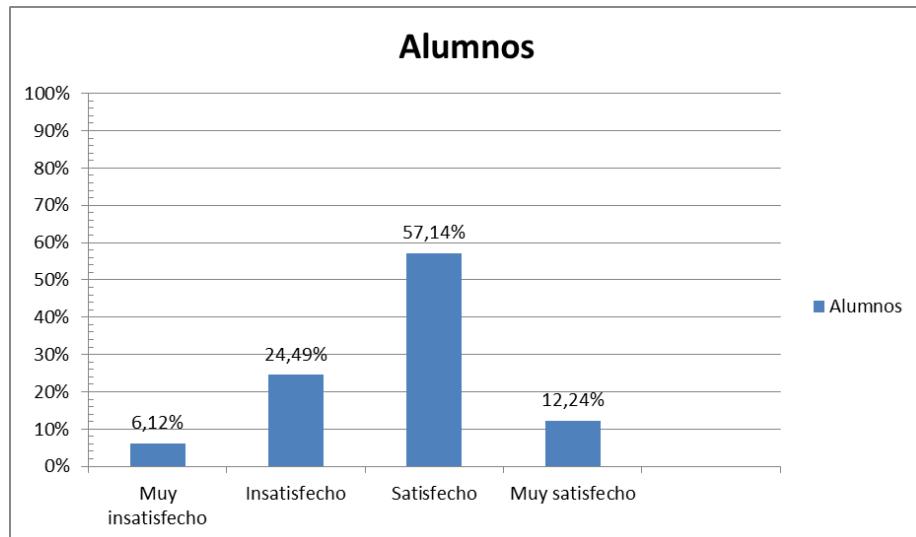
## Disponibilidad de puestos de lectura



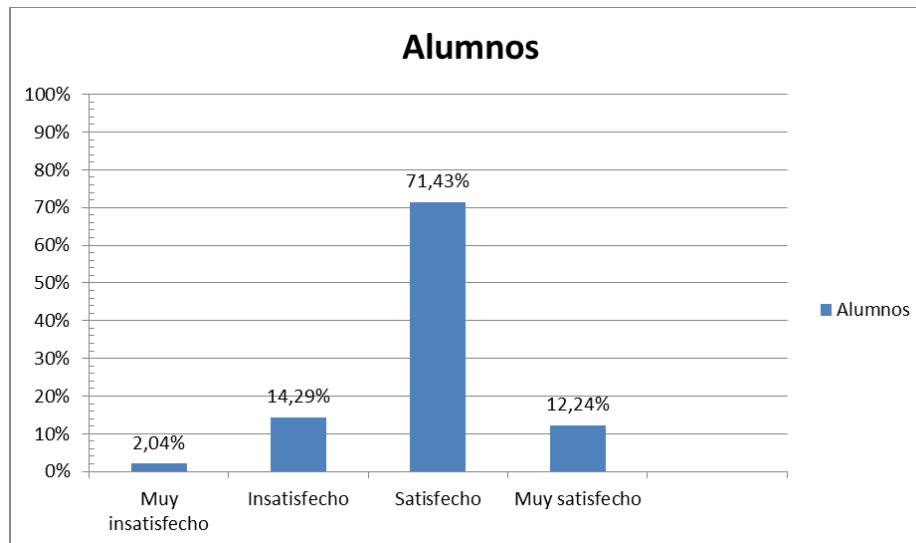
## Disponibilidad de ordenadores



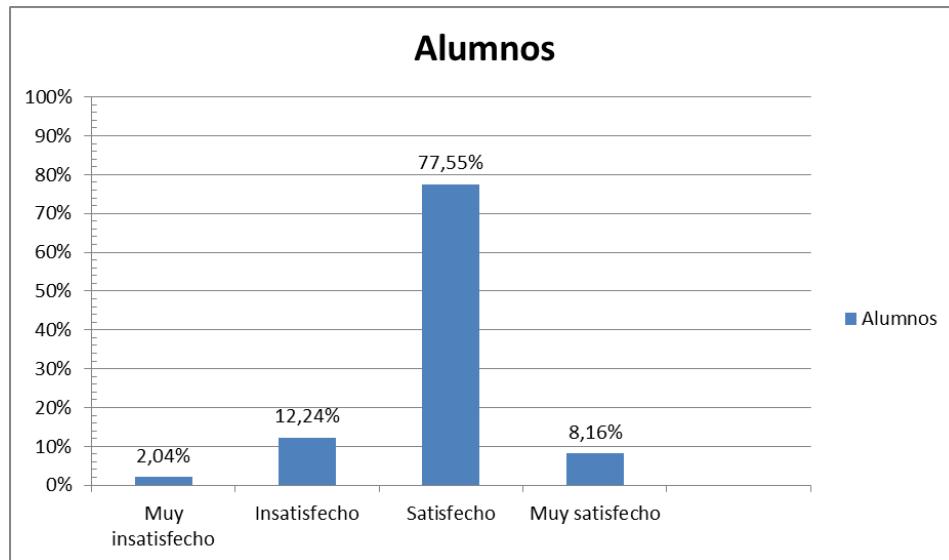
## Disponibilidad de salas de trabajo en grupo



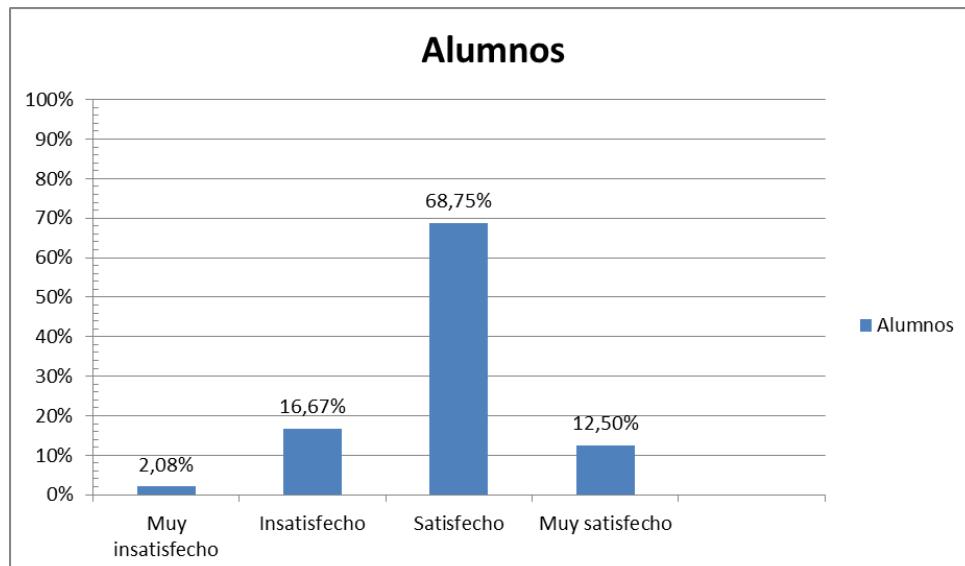
## Disponibilidad de la Bibliografía Recomendada



## Disponibilidad del fondo bibliográfico general

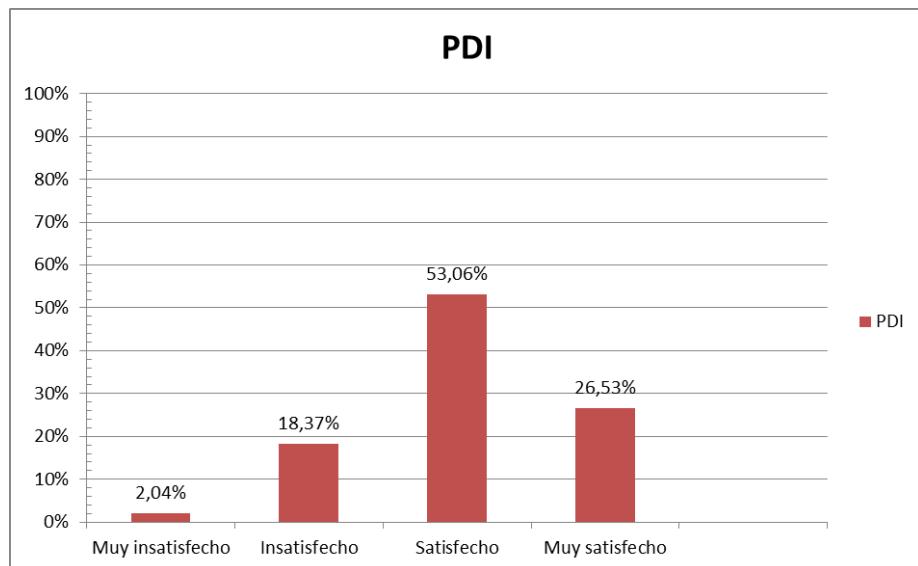


## Número de documentos prestables

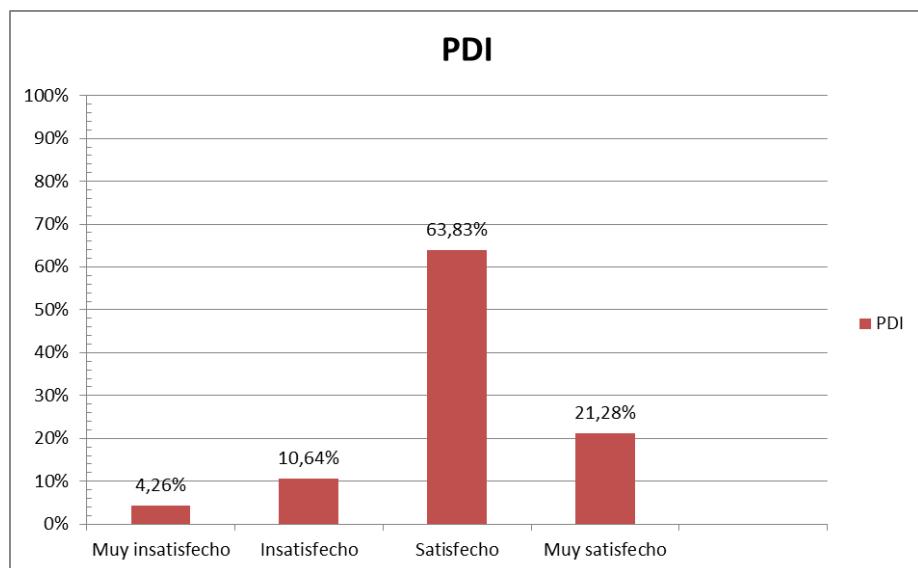


## Preguntas específicas para PDI

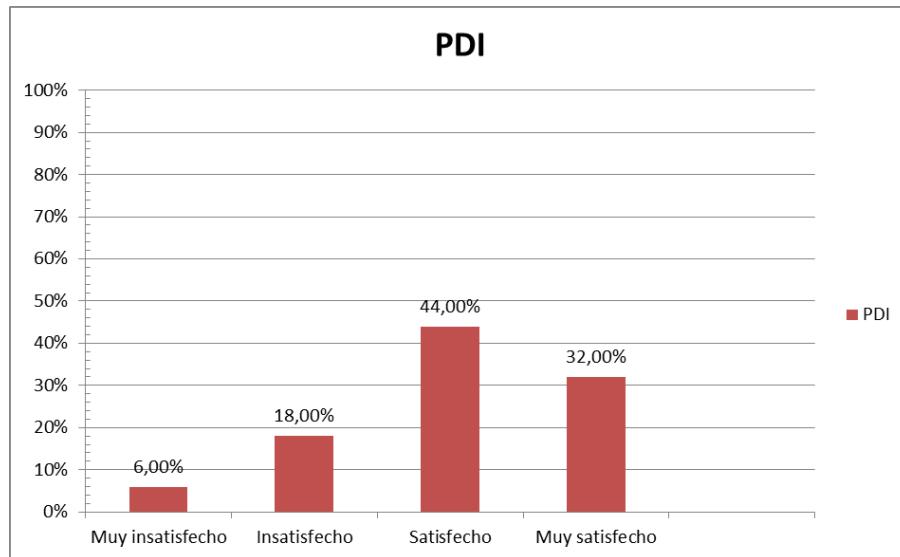
### Recursos electrónicos disponibles



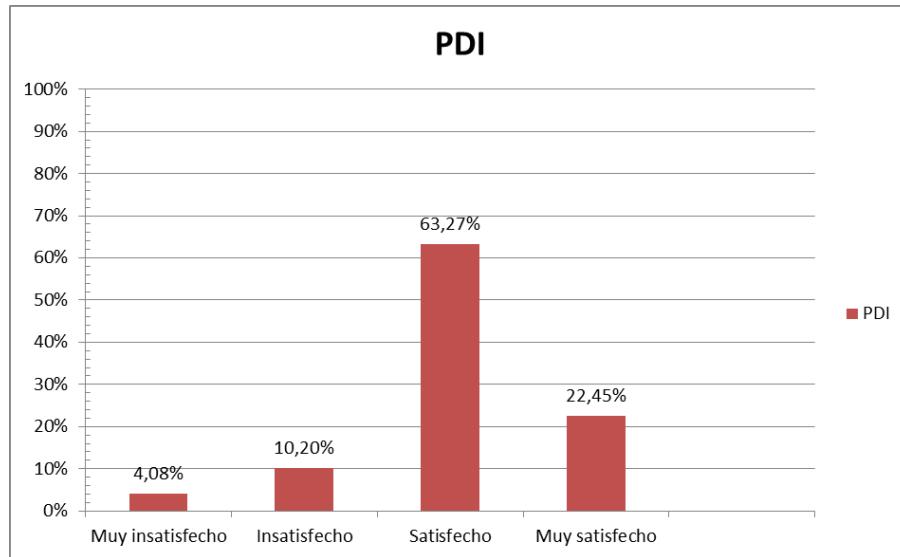
### Disponibilidad de recursos para la docencia



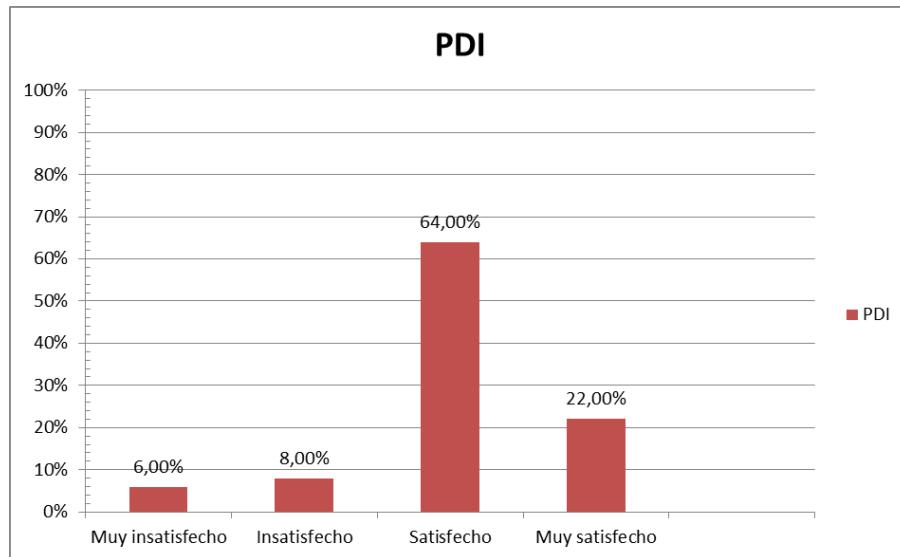
## Disponibilidad de recursos para la investigación



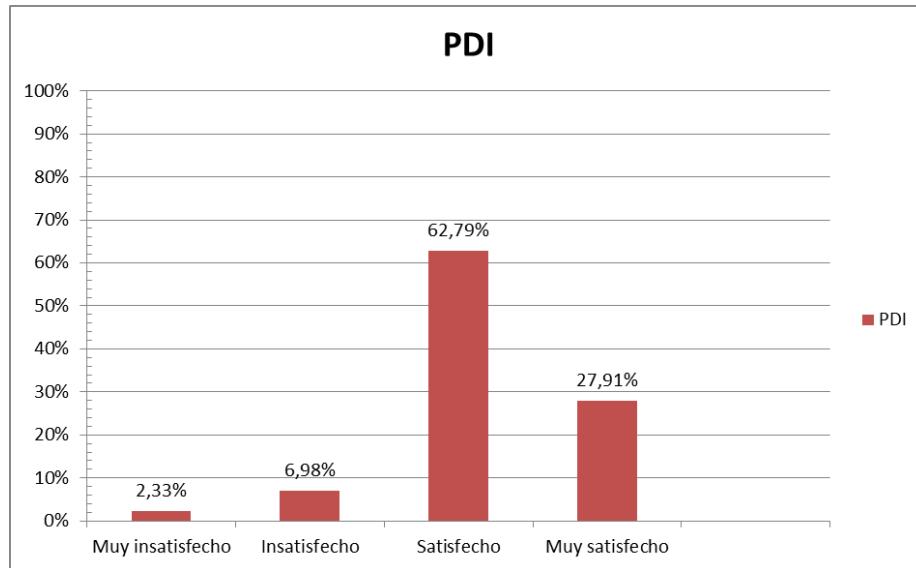
## Facilidad de uso de la página web



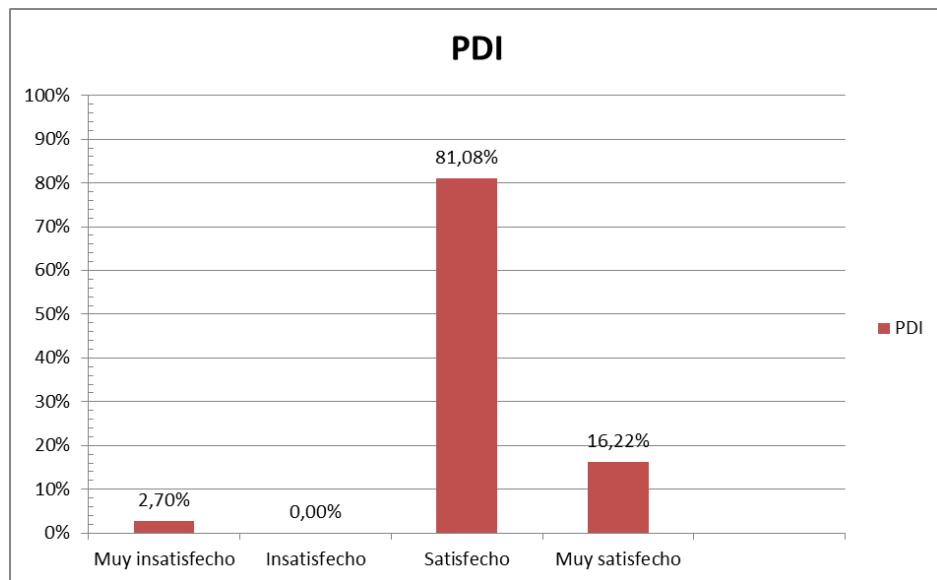
## Facilidad de uso del buscador



## Repositorio Digital UPCT

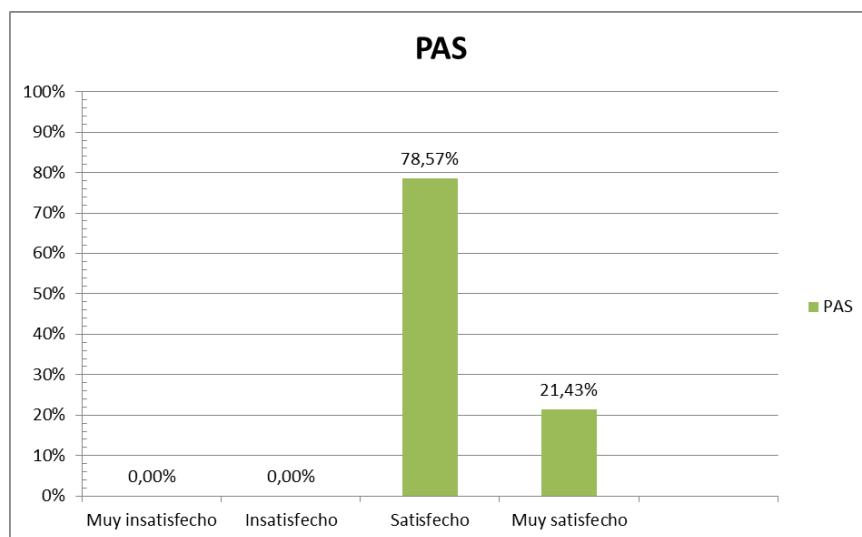


## Portal OCW

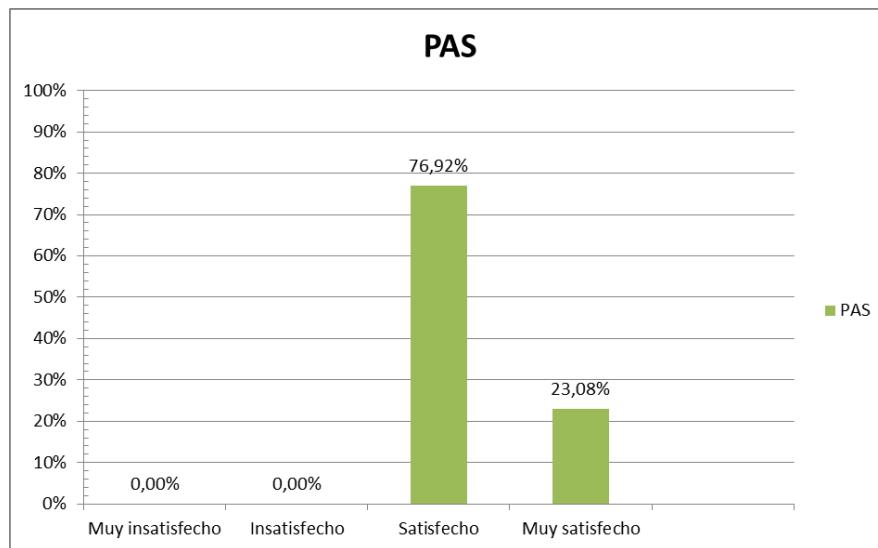


## Preguntas específicas para PAS

### Adecuación del fondo a tus necesidades



### Facilidad para localizar los libros



## Conclusiones

### Resultados a nivel general

- La valoración del servicio en general es buena por parte de los alumnos con un 79,17% de usuarios satisfechos y la valoración de la evolución del servicio por parte del PDI y PAS también, con un 81,25% y un 75% respectivamente.
- En general, los servicios y recursos del CRAI Biblioteca son utilizados frecuentemente, sobre todo por los alumnos: todos los días del curso un 20,41% y varias veces por semana casi el 40%. Un 60,22% del PDI varias veces al mes y un 30,61% varias veces a la semana. El PAS casi nunca (50%) y varias veces por semana un 28,57%.
- Todos los usuarios están satisfechos con la disponibilidad horaria del servicio, con porcentajes de satisfechos y muy satisfechos de 71,43% (alumnos), 90% (PDI) y 92,31% (PAS).
- Los servicios mejor valorados por todos los tipos de usuarios son:
  - Atención y profesionalidad del personal (91,82% de media)
  - Servicio en línea (89,97% de media)
  - Solicitud de nuevas adquisiciones (89,34% de media)

### Resultados de los alumnos

- El 70% de los alumnos encuestados prefieren estudiar en el CRAI Biblioteca en vez de en las salas de estudio.
- Los servicios mejor valorados por los alumnos (80% de satisfacción) son la disponibilidad del fondo bibliográfico, la Bibliografía Recomendada y el número de documentos prestables.
- El horario de apertura y la disponibilidad de puestos de lectura sobrepasan el 70% de usuarios satisfechos/muy satisfechos.
- El horario de apertura extraordinaria, la disponibilidad de ordenadores y de salas de trabajo, sobrepasan el 65% de usuarios satisfechos/muy satisfechos.

### Resultados del Personal Docente e Investigador (PDI)

- Los servicios mejor valorados por el PDI son el Repositorio (90,7%), el Aula Virtual (93,88%) y el Portal OCW (97,3%), con más del 90% de usuarios satisfechos/muy satisfechos.
- Los recursos para docencia (85,11%), la facilidad de uso de la web (85,72%) y del buscador (86%) y el Préstamo Interbibliotecario (88,63%) sobrepasan el 85% de usuarios satisfechos/muy satisfechos.
- Los Recursos electrónicos disponibles (78,59%) y la disponibilidad de recursos para la investigación (76%) no llegan al 80% de usuarios satisfechos/muy satisfechos.

### Resultados del Personal de Administración y Servicios (PAS)

- La utilización del servicio CRAI Biblioteca por parte del PAS es para el préstamo de fondos (42,86%) y para consultar los recursos electrónicos suscritos en un 35,71%.
- La satisfacción de los usuarios del perfil en lo que se refiere a la adecuación del fondo a sus necesidades y a la facilidad de localizar un libro es del 100%.