

ESTUDIOS E INFORMES

20
09

LINEA 3



INFORME DE LA ENCUESTA REALIZADA A LAS BIBLIOTECAS
REBIUN SOBRE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS



crue

Universidades
Españolas

Red de Bibliotecas
REBIUN

INFORME DE LA ENCUESTA REALIZADA A LAS BIBLIOTECAS REBIUN SOBRE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Grupo de Trabajo de la Línea 3 Rebiun y Calidad

Elaborado por:
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

2009



REBIUN
Red de Bibliotecas Universitarias

ÍNDICE

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones

Anexo I. Cuestionario utilizado

Anexo II. Universidades participantes

Anexo III. Modelos de encuestas de bibliotecas REBIUN

1. INTRODUCCIÓN

El II Plan Estratégico de REBIUN (2007-2010) establece como uno de sus objetivos estratégicos “*promover, difundir, liderar y compartir procesos de evaluación para mejorar, asegurar e incrementar la calidad de los servicios bibliotecarios, así como la eficacia y eficiencia de los recursos asignados y rendición de cuentas a la institución*”. Para ello, la Línea 3 (Rebiun y Calidad) viene trabajando a lo largo de estos años en la definición de procesos que contribuyan a la retroalimentación con los usuarios, es decir, en el establecimiento de herramientas y mecanismos que permitan conocer las opiniones y expectativas de los usuarios sobre los servicios que las bibliotecas les ofertan.

Las bibliotecas universitarias españolas han venido utilizando la metodología de encuestas, bien por propia iniciativa, bien en el contexto de planes institucionales de evaluación o procesos de certificación. La encuesta realizada a los directores y directoras de las bibliotecas Rebiun, cuyo informe de resultados se presenta aquí, trata de conocer de primera mano cuál es el estado de la cuestión sobre este tema, sobre todo con vistas a establecer metodologías y estrategias comunes que permitan detectar buenas prácticas y llevar a cabo procesos de benchmarking entre bibliotecas similares.

En los años precedentes, la Línea 3 ya ha venido trabajando en este sentido. En la XV Asamblea Anual de Rebiun (La Coruña, 2007) se presentó un informe sobre la metodología LibQUAL, como un posible modelo a seguir por las bibliotecas Rebiun. Al año siguiente, en la XVI Asamblea Anual (Cádiz, 2008), se realizó una presentación a cargo de Enrique Herrera-Viedma y Javier López-Gijón (Grupo SECABA), titulada *El Modelo LibQual+ y SECABA para la evaluación de calidad de bibliotecas universitarias basada en satisfacción de usuarios*. También en las I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas

(Huesca, 2008), el grupo SECABA llevó a cabo un taller en el que mostró la utilización de este cuestionario y su interpretación.

El subgrupo de trabajo de la Línea 3 que ha trabajado en la elaboración de esta encuesta está compuesto por:

Universidad Católica San Antonio de Murcia

Universidad de Córdoba

Universidad Europea de Madrid

Coordinadora: Universidad de Huelva

2. METODOLOGÍA

En primer lugar, se elabora el cuestionario por el subgrupo de trabajo, siendo perfilado posteriormente por todo el grupo de la Línea 3, incorporándose aportaciones de algunos de sus miembros. Finalmente, la Universidad de Málaga se encarga de poner el cuestionario en el Observatorio de la Calidad.

El cuestionario utilizado (Anexo I) se compone de 26 preguntas, incluida una de observaciones y comentarios. Con este cuestionario se pretende conocer:

- Si las bibliotecas REBIUN realizan encuestas para medir la satisfacción de usuarios.
- Qué modelos de encuestas se utilizan.
- Los métodos de recogida de datos.
- La población estudiada y su segmentación.
- La periodicidad de recogida de datos.
- Tipo de preguntas utilizadas.
- Tratamiento de los datos.
- Vinculación de la encuesta a procesos de evaluación y/o certificación.
- Medios de difusión empleados.
- Disponibilidad para participar en comparativas y estudios de benchmarking.

La puesta en marcha de la encuesta se difundió mediante correo electrónico enviado a la lista REBIUN-DIR en dos ocasiones:

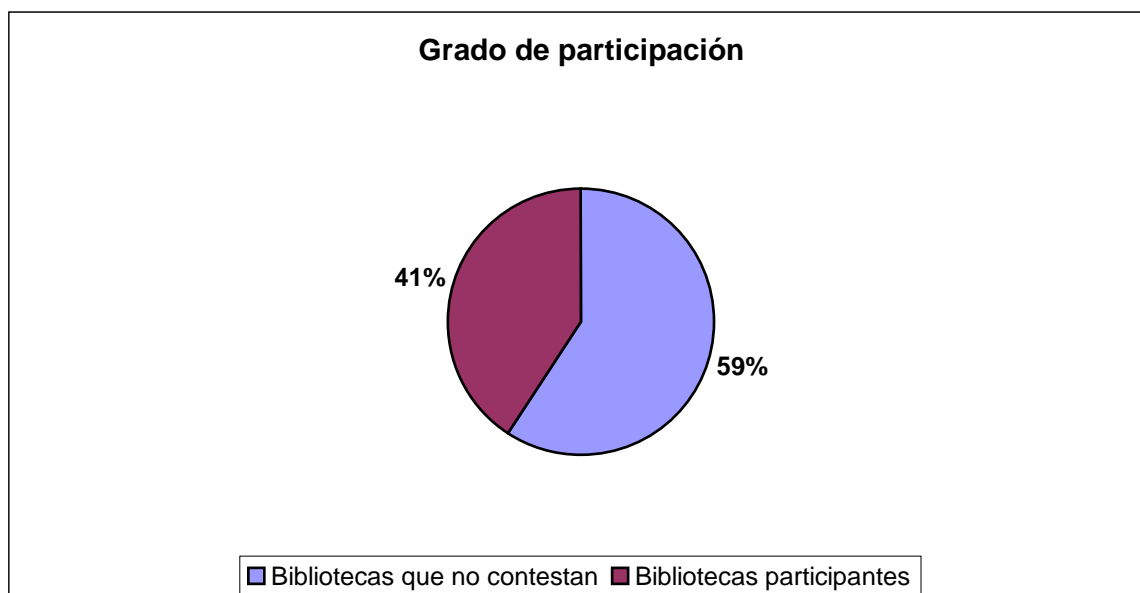
Primera comunicación: 19 de mayo de 2009

Segunda comunicación: 21 de septiembre de 2009

En ambos correos, el coordinador de la Línea 3 solicitaba a los directores y directoras de bibliotecas REBIUN su participación en la cumplimentación de la encuesta, así como el envío de los cuestionarios utilizados en cada una de las universidades.

La encuesta se realizó online (Observatorio de la Calidad), ubicado en la plataforma virtual de la Universidad de Málaga (<http://biblio.cv.uma.es/mod/data/view.php?id=9506>). El período de recogida de datos fue del 19 de mayo al 6 de octubre.

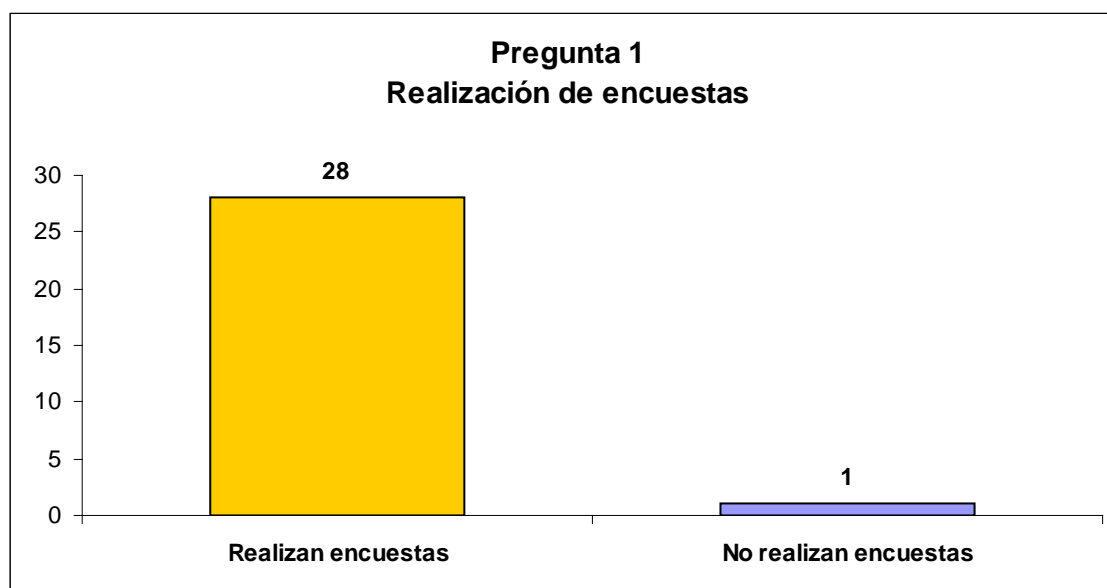
Respecto al grado de participación, de un total de 71 bibliotecas REBIUN, contestan el cuestionario 29 bibliotecas, lo que da una participación del 41%.



3. RESULTADOS

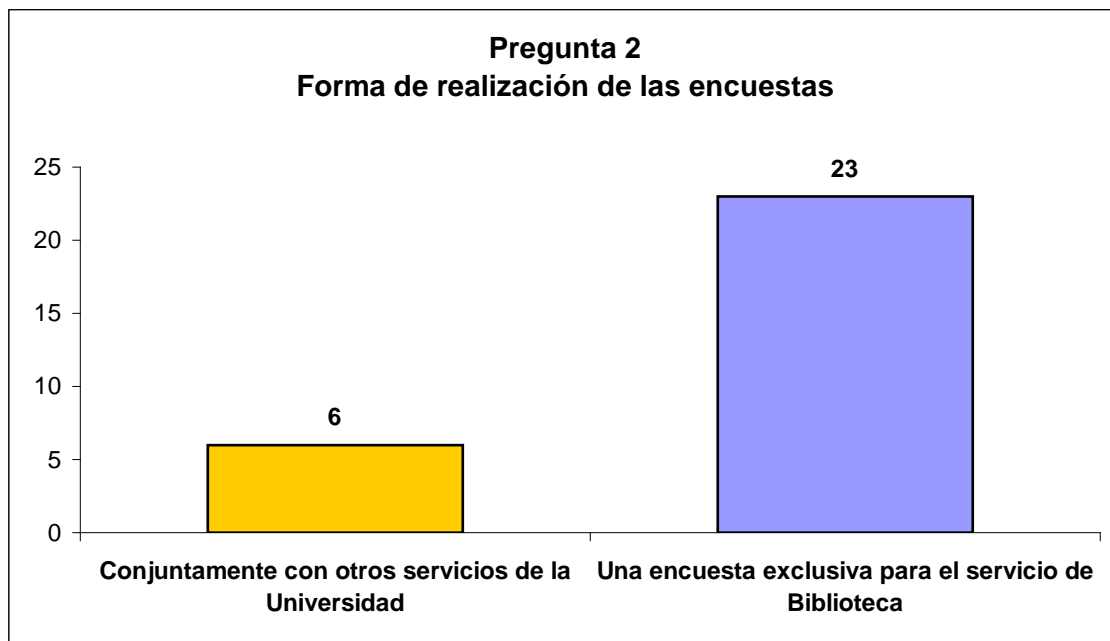
1.- ¿Realiza la biblioteca encuestas para conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias?

De las 29 bibliotecas participantes, 28 de ellas afirman realizar encuestas de satisfacción de usuarios, mientras que una de ellas contesta negativamente. Esta biblioteca explica en la pregunta 25 las razones de esta respuesta.



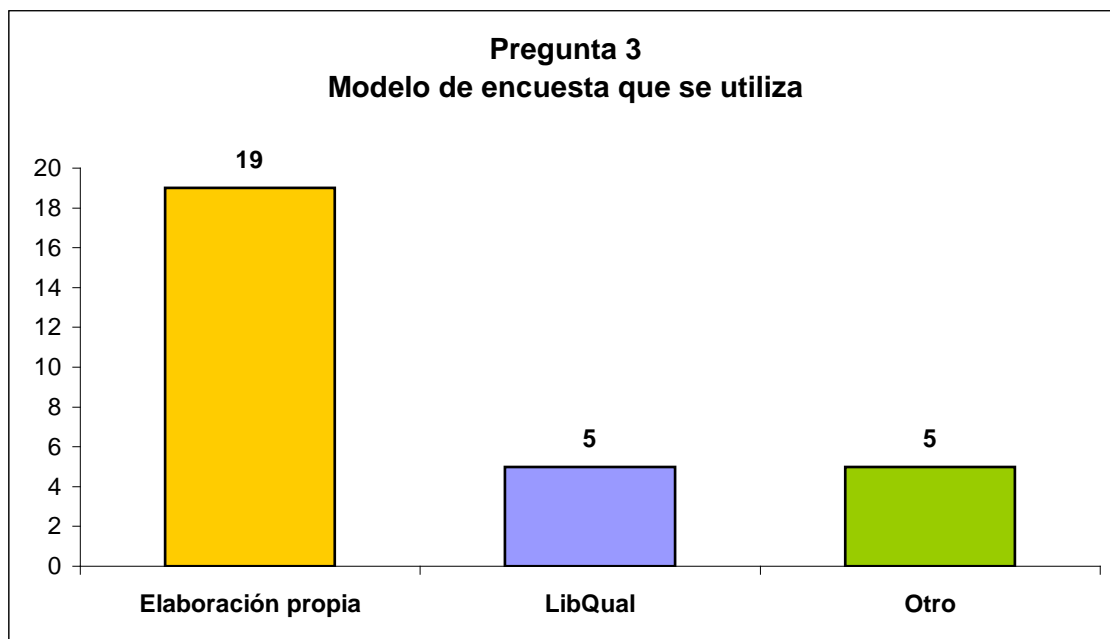
2.- Indica de qué forma se realiza la encuesta

Esta pregunta indaga sobre la forma en la que esta encuesta se realiza, si dentro del conjunto de encuestas de la universidad (conjuntamente con otros servicios), o una encuesta específica del servicio de biblioteca.



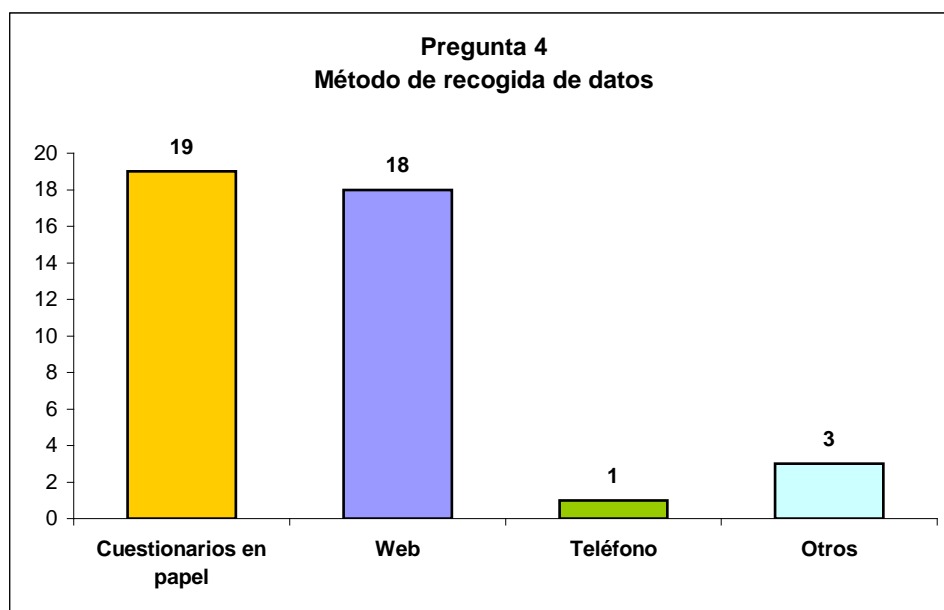
3.- ¿Qué modelo de encuesta se utiliza?

Diecinueve bibliotecas utilizan un cuestionario de elaboración propia, mientras que cinco usan LibQual, y otras cinco emplean cuestionarios de otras instituciones, empresas, o agencias de calidad.



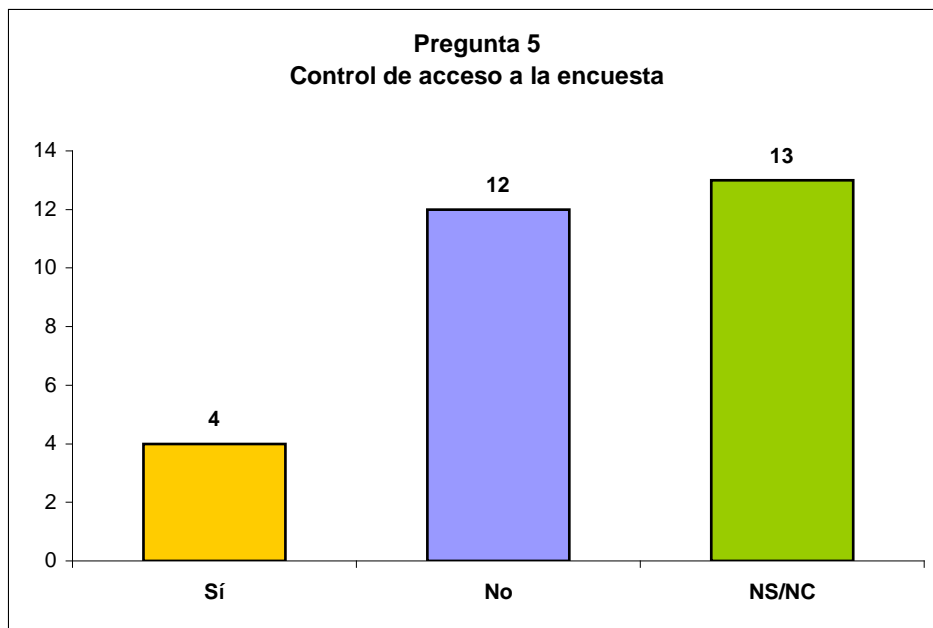
4.- Indica qué métodos de recogida de datos utiliza

El método preferente para la recogida de datos sigue siendo el papel, aunque también casi con el mismo número se usa la web. Muchas bibliotecas utilizan conjuntamente ambos métodos. Sólo una biblioteca realiza encuestas telefónicas. Otros métodos usados son el correo electrónico.



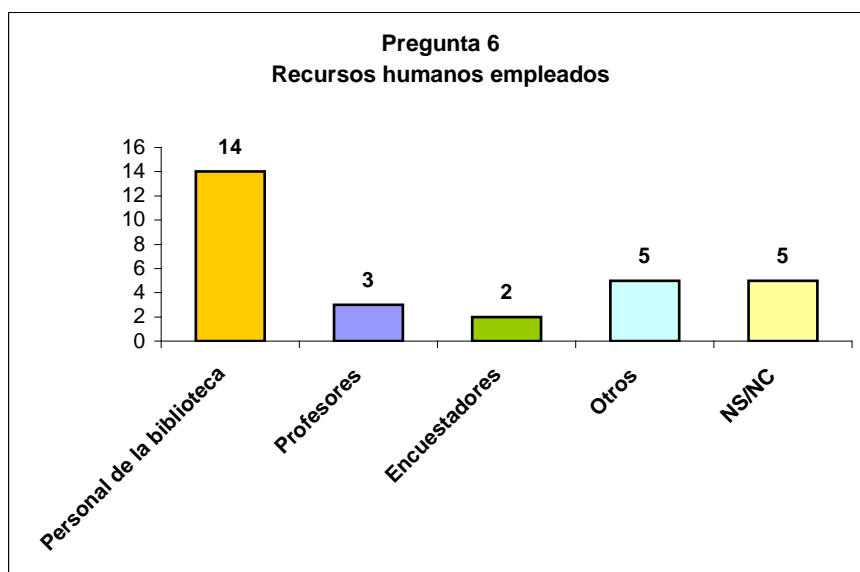
5.- Si la encuesta se realiza a través de la web, ¿se utiliza algún tipo de identificación para el control de acceso (p.e., LDAP)?

Las bibliotecas no suelen realizar un control de acceso de los usuarios a las encuestas a través de la web. Sólo cuatro llevan a cabo algún tipo de identificación para que sólo accedan los usuarios autorizados. Un alto número de bibliotecas no contestan a esta pregunta.



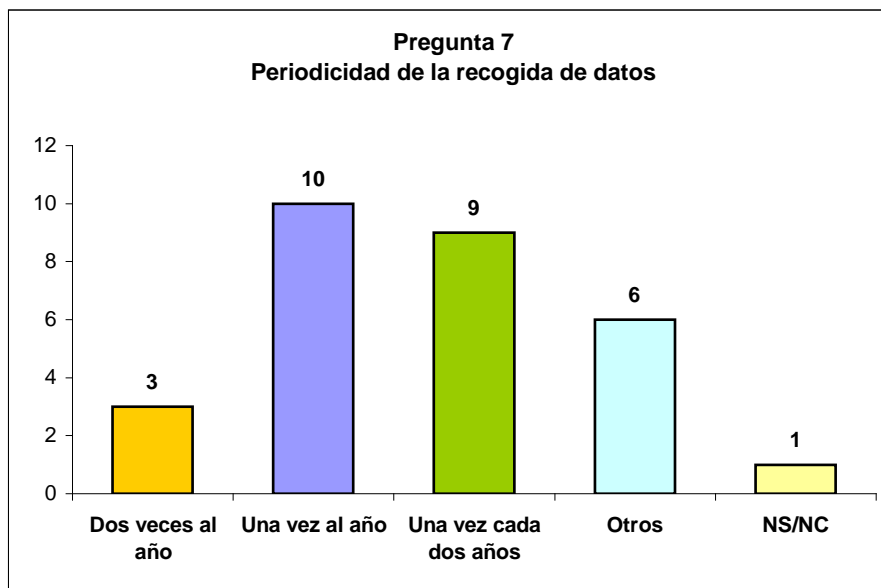
6.- Si la encuesta se realiza a través de cuestionarios en papel, ¿qué recursos humanos se utilizan?

Cuando la encuesta se realiza en papel, es principalmente el propio personal de la biblioteca quien se encarga de esta tarea. En tres bibliotecas son los profesores los que pasan el cuestionario en las clases, y en dos casos se emplean encuestadores. Otros recursos humanos empleados son las Unidades de Calidad de las Universidades y becarios.



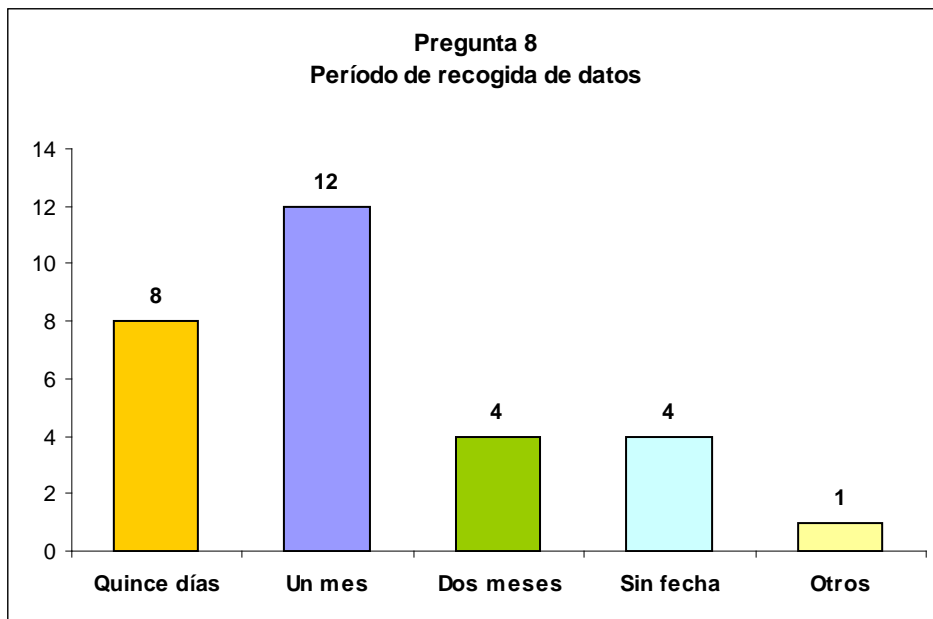
7.- Periodicidad de la recogida de datos

La mayoría de las bibliotecas realizan la encuesta una vez al año (diez bibliotecas), aunque nueve bibliotecas recogen datos cada dos años, y tres dos veces al año. Otras seis bibliotecas tienen periodicidades muy variadas que van desde los tres años, cada vez que se quiere evaluar algún servicio de la biblioteca, de manera aleatoria, o a lo largo de todo el año, proponiendo una pregunta distinta cada mes.



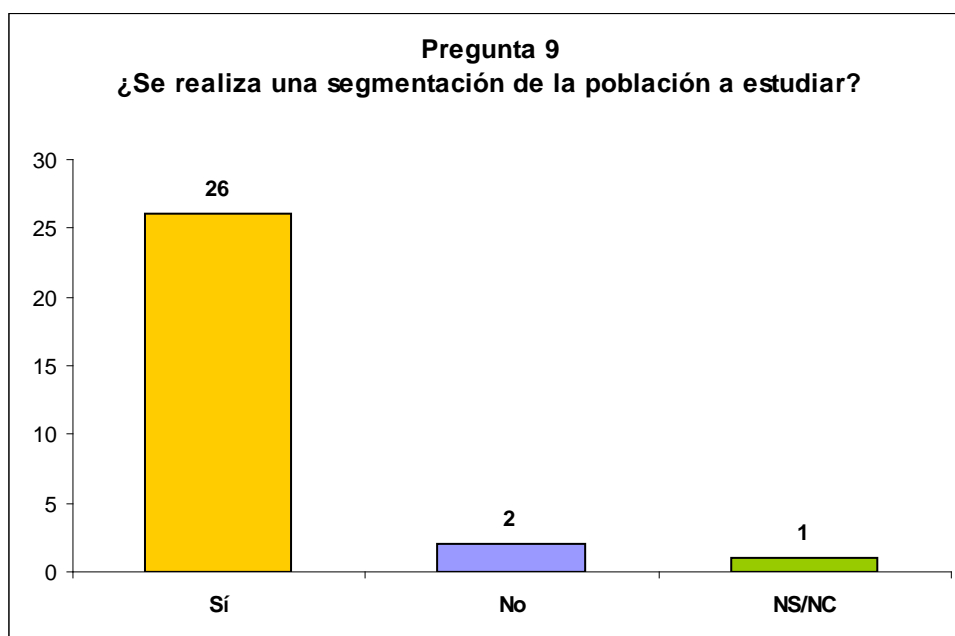
8.- Período de recogida de datos

El período de recogida de datos más habitual es de un mes (doce bibliotecas), seguido de un período quincenal (ocho bibliotecas). Cuatro bibliotecas recogen datos durante dos meses, mientras que otras cuatro no determinan un período concreto. En un caso, se establece un mes para los alumnos, y mes y medio para el PDI.



9.- ¿Se realiza una segmentación de la población a estudiar?

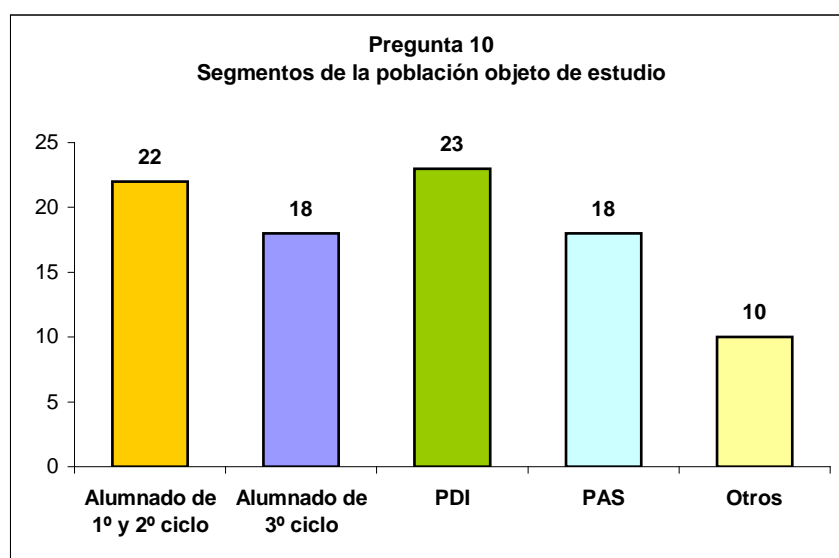
Mayoritariamente, las bibliotecas realizan una segmentación de la población objeto de encuesta.



10.- En caso afirmativo, indica qué segmentos se establecen

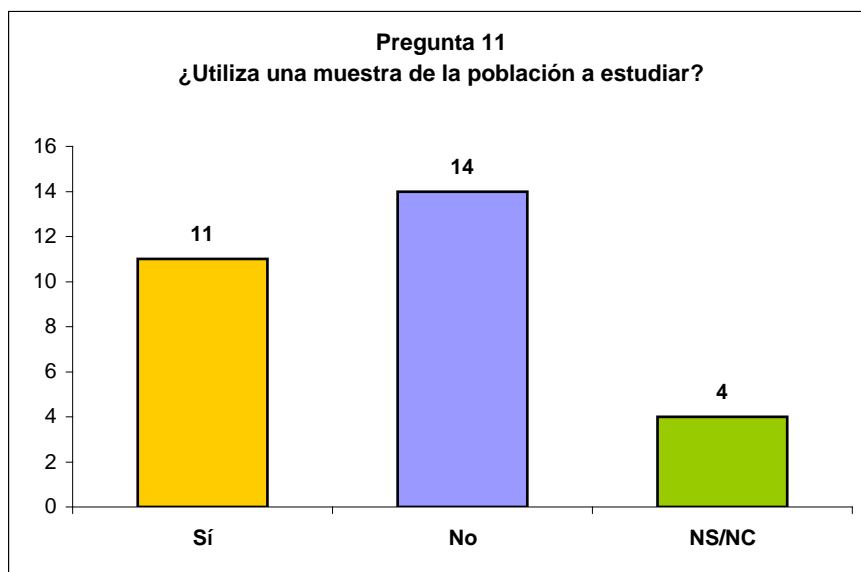
La mayoría de las bibliotecas segmentan la población de usuarios en cuatro categorías: alumnado de 1º y 2º ciclo, alumnado de 3º ciclo, PDI, y PAS. Otras categorías establecidas son:

- En alumnos, segmentación por curso y titulación.
- Se agrupan todos los estudiantes en una sola categoría (1º, 2º y 3º ciclo).
- Personal de la biblioteca.
- Usuarios con discapacidad.
- Usuarios externos.



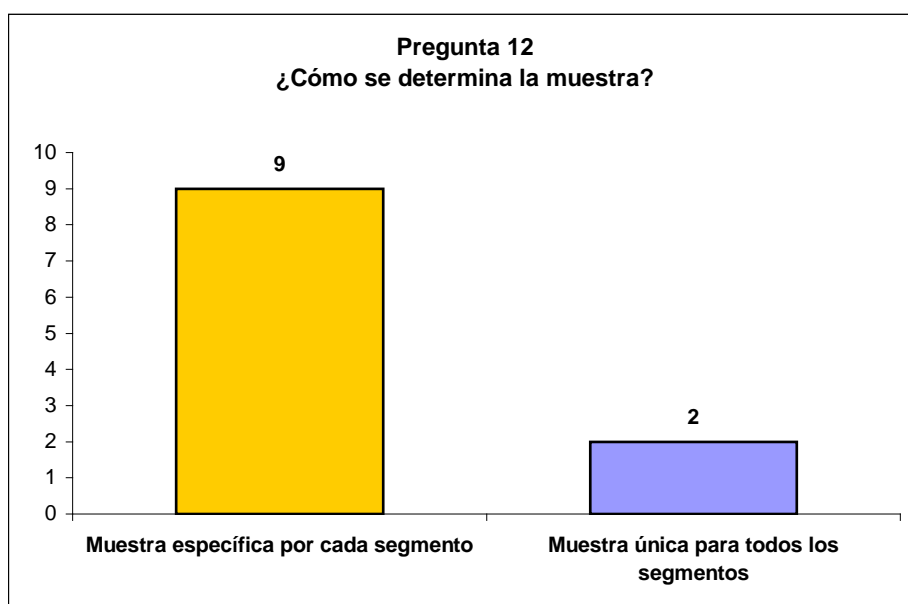
11.- ¿Se utiliza una muestra de la población a estudiar?

Catorce de las bibliotecas consultadas no utilizan ningún tipo de muestreo, mientras que sí lo hacen once bibliotecas.



12.- En caso afirmativo, indica cómo se determina la muestra

De las once bibliotecas que realizan un muestreo, nueve utilizan una muestra para cada segmento de población (alumnos, PDI, PAS,...), mientras que en dos casos la muestra es única para todo el conjunto de la comunidad de usuarios.

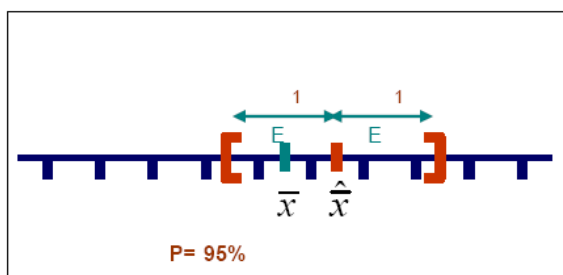


13.- ¿Puedes indicar el método o fórmula que se utiliza para determinar el tamaño de la muestra?

Cuatro bibliotecas aportan la fórmula empleada para seleccionar la muestra o, al menos, los criterios utilizados. Estas son las respuestas:

- En el caso de alumnos de 1º y 2º ciclo, un 5% del total de alumnos.
- Un porcentaje sobre el número total de la población de cada segmento.
- El nivel de confianza ha sido calculado con la fórmula del error máximo de estimación. Se ha utilizado la fórmula del muestreo aleatorio simple.
- Para la definición de la muestra se ha utilizado la siguiente fórmula:

Muestra para Estimación de la Media. Distribución Normal			Pob. Finita
Población =	955	Nivel de Confianza=	0,95
Desviación Tipo =	5	Error Muestral=	1
0,975 =P(x < 1,96)		n = 87	



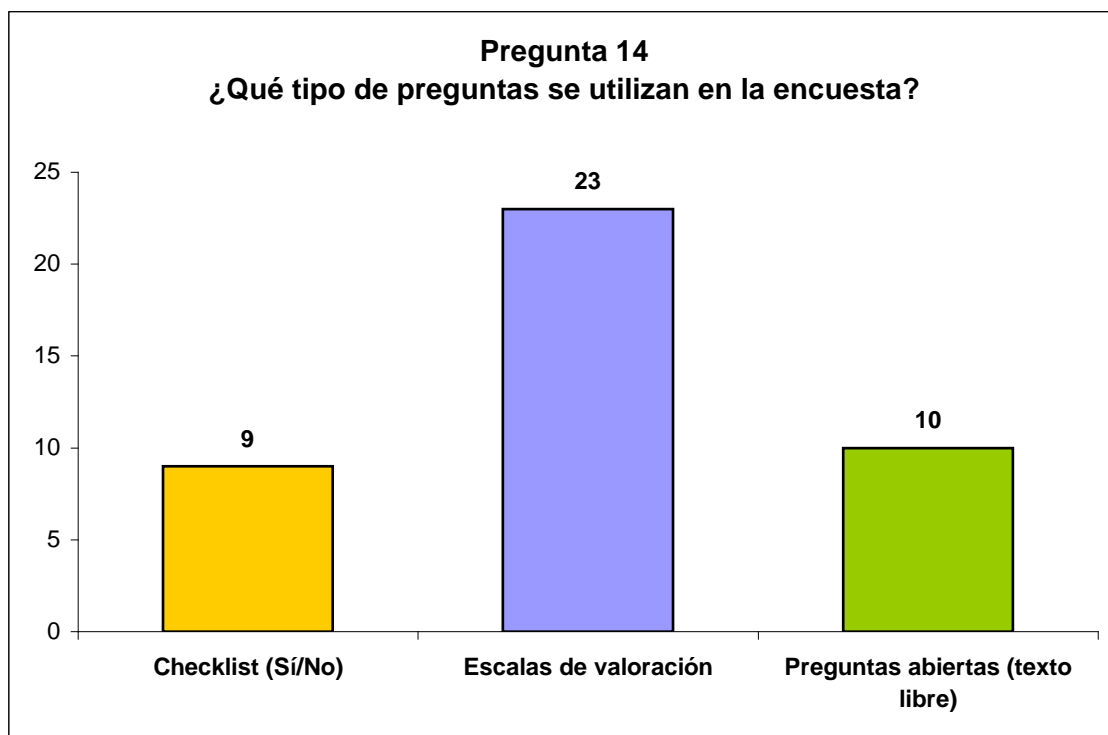
$$n = \frac{Nz_{\alpha/2}^2 \sigma^2}{E^2 (N - 1) + z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}$$

14.- ¿Qué tipo de preguntas se utiliza en la encuesta?

La opción mayoritaria es el uso de escalas de valoración, del tipo “Muy de acuerdo”, “De acuerdo”, “Nada de acuerdo”, etc. También se emplean preguntas “Sí/No” y comentarios a texto libre.

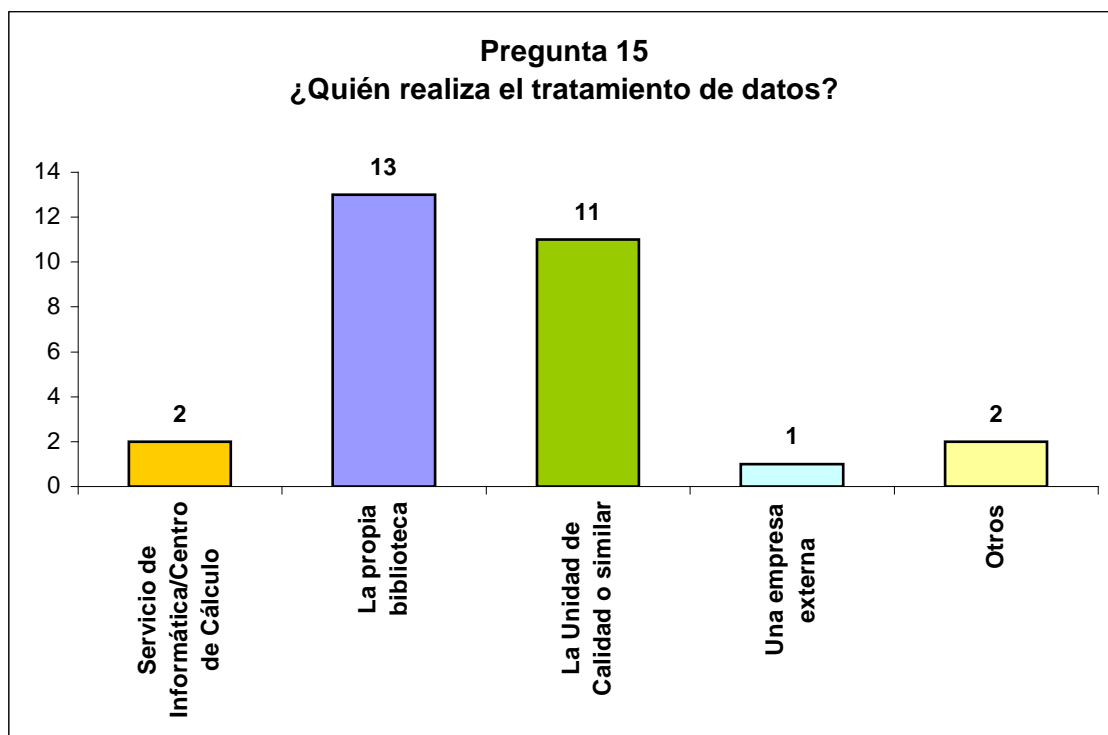
En cuanto al sistema de escala empleado, estas son las respuestas:

- 1 a 5 (6 respuestas).
- 1 a 10 (1 respuesta).
- 1 a 7 (1 respuesta).
- 1 a 6 (1 respuesta).
- 0 a 9 (1 respuesta).



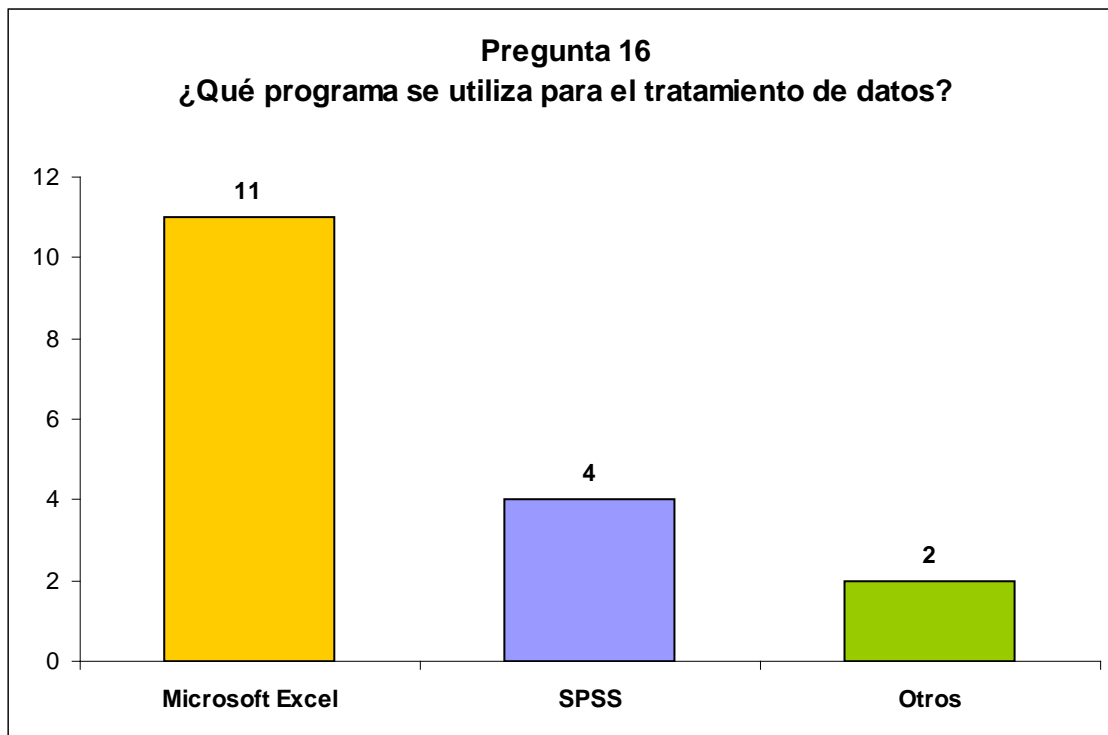
15.- Una vez obtenidos los datos, ¿quién realiza el tratamiento de los mismos?

Mayoritariamente, es la propia biblioteca la encargada del tratamiento de los datos, aunque hay también una fuerte presencia de las Unidades de Calidad. En dos casos, esta tarea la ha realizado el grupo SECABA de la Universidad de Granada, que lleva a cabo estudios de satisfacción de usuarios basados en el modelo LibQual.



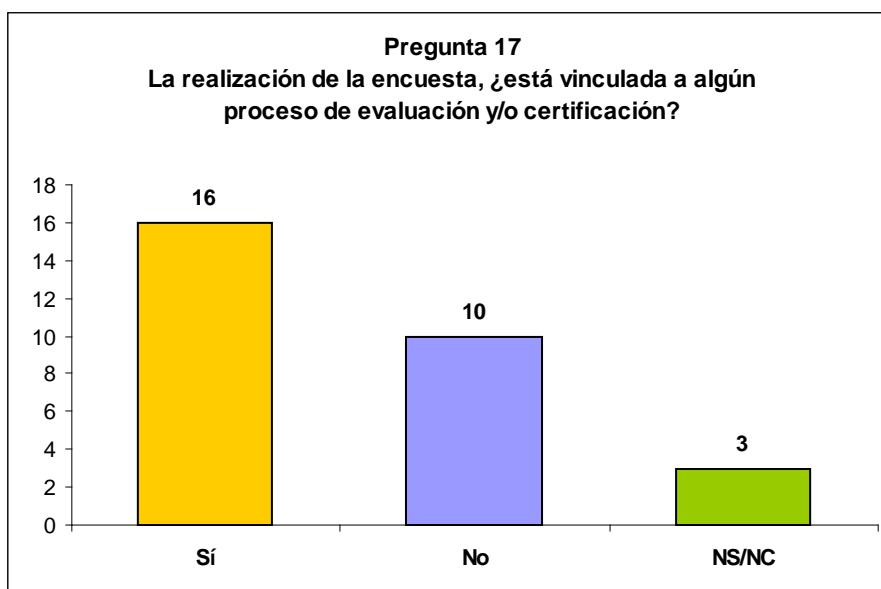
16.- Si el diseño y/o tratamiento lo realiza la propia biblioteca, indica qué programa se utiliza

El programa más utilizado es, sin duda, Microsoft Excel, seguido de SPSS. Algunas bibliotecas utilizan ambos programas. En un caso, se emplean encuestas ya diseñadas en Internet.



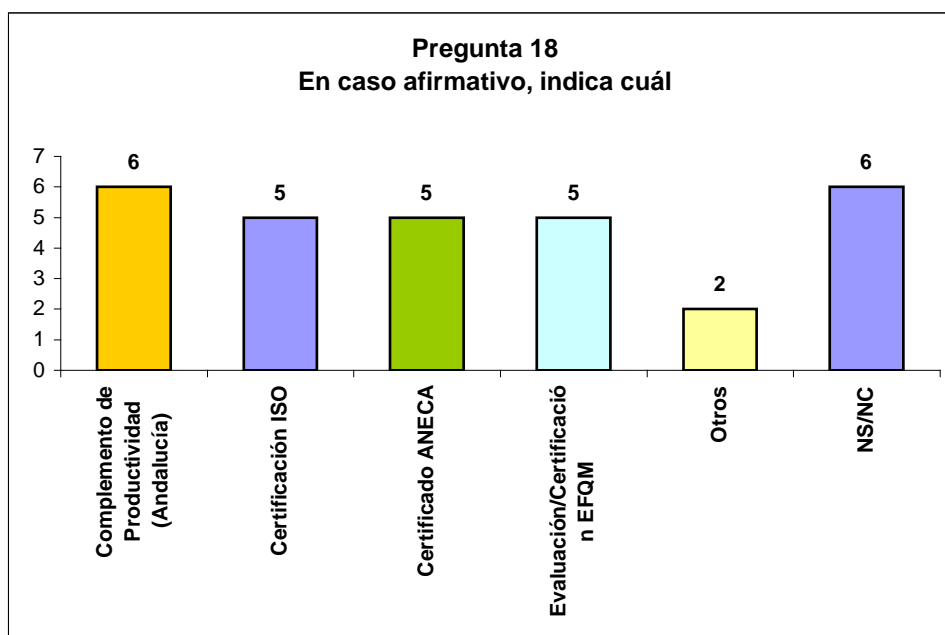
17.- La realización de la encuesta, ¿está vinculada a algún proceso de evaluación y/o certificación?

En dieciséis bibliotecas, la realización de encuestas de satisfacción de usuarios está vinculada a procesos de evaluación y/o certificación.



18.- En caso afirmativo, indica cuál.

La mayoría de las bibliotecas realizan encuestas vinculadas a procesos de evaluación y/o certificación. Además de los reseñados, también hay que destacar las evaluaciones de la Agencia per a la Qualitat Universitaria, y la evaluación del uso de nuevos servicios.



19.- Si se ofrece algún tipo de incentivo para fomentar la participación (p.e., regalos, sorteos, etc.), indica cuál.

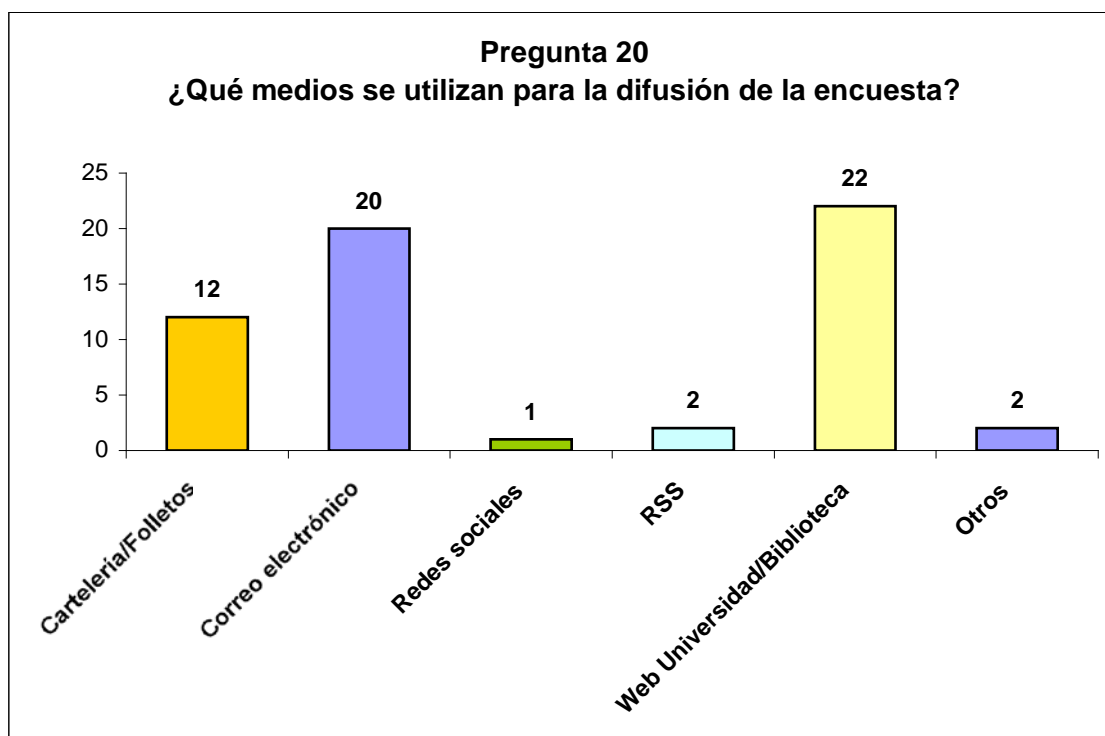
Se han obtenido tres respuestas:

- Sorteo de cinco PDAs.
- Sorteo de ebooks.
- Sorteo de un ordenador portátil.

20.- ¿Qué medios se utilizan para la difusión de la encuesta?

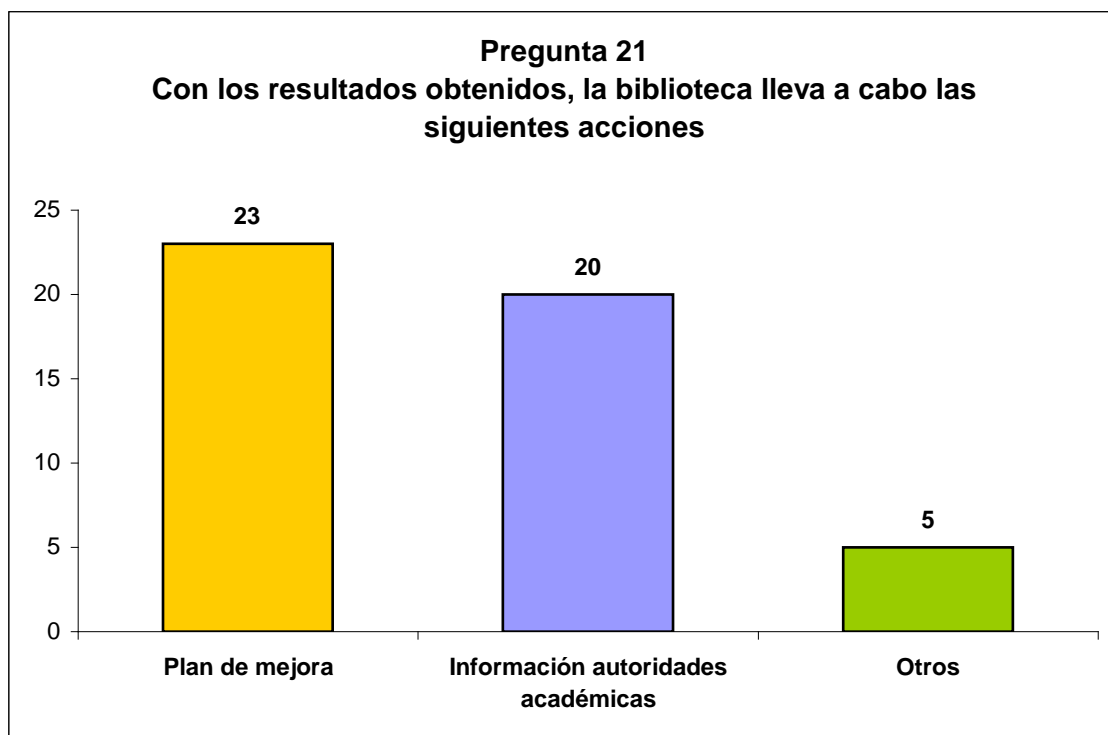
El medio de difusión más utilizado es la propia web de la Universidad/Biblioteca, seguido del correo electrónico. También se emplean

medios tradicionales (cartelería, folletos), y medios innovadores como las RSS y redes sociales. Otros medios empleados son el blog de la biblioteca y el propio personal.



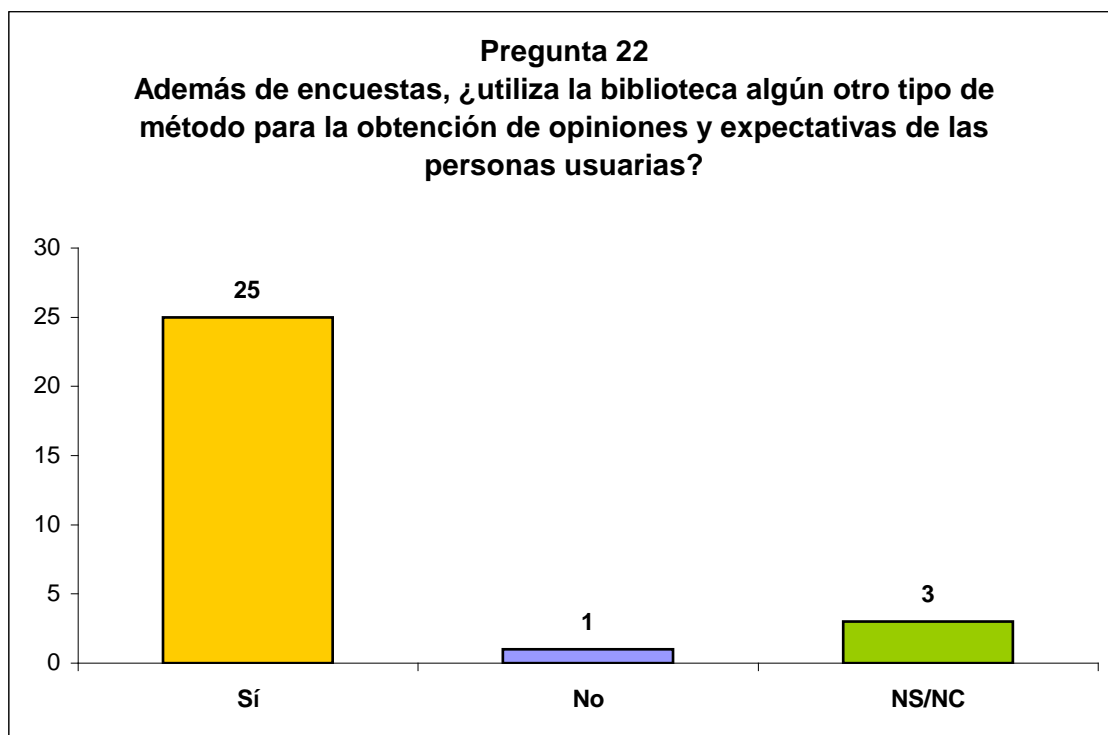
21.- Con los resultados obtenidos, la biblioteca lleva a cabo las siguientes acciones

La mayoría de las bibliotecas consultadas realizan planes de mejora, al mismo tiempo que informan a las autoridades académicas sobre los resultados obtenidos. Otras acciones que se realizan son la realización de informes, difundir los resultados entre los usuarios, y proponer recomendaciones de mejora.



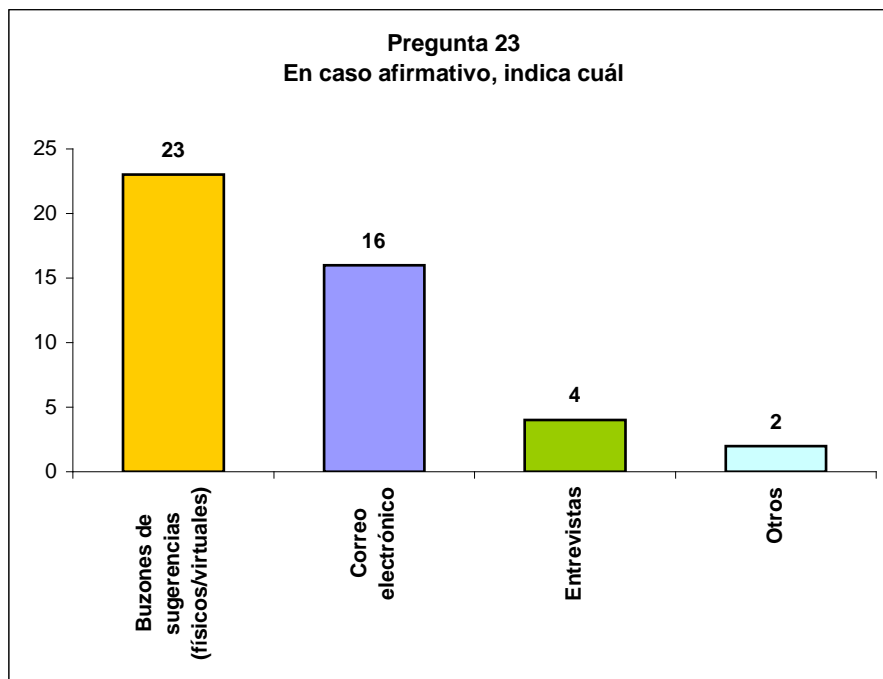
22.- Además de encuestas, ¿utiliza la biblioteca algún otro tipo de método para la obtención de opiniones y expectativas de las personas usuarias?

La mayoría de bibliotecas consultadas complementa las encuestas con otros métodos para conocer las opiniones de los usuarios.



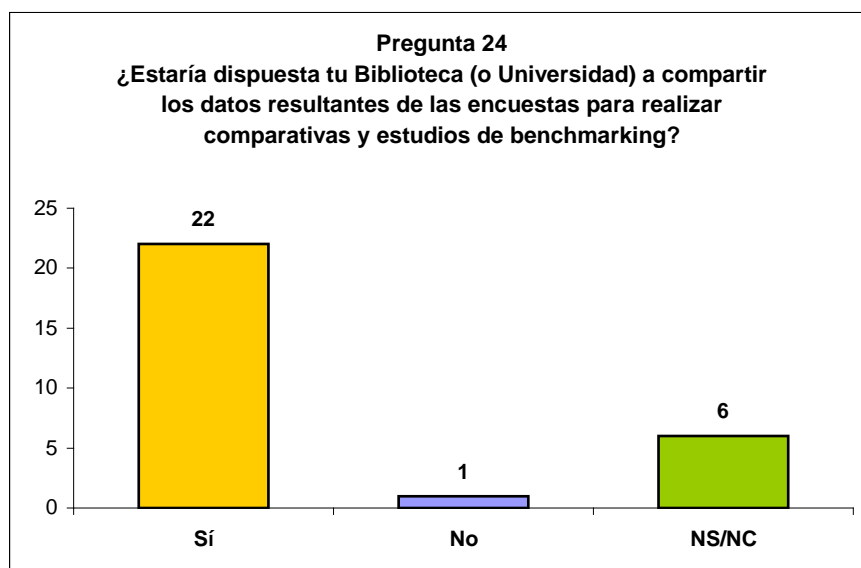
23.- En caso afirmativo, indica cuál

Las encuestas son complementadas con el uso de buzones de sugerencias, tanto físicos como virtuales, así como con correo electrónico y entrevistas a los usuarios. Otros medios utilizados son las comisiones de bibliotecas de centro, los formularios electrónicos de quejas y sugerencias, y bases de datos en la que se almacenan las quejas y sugerencias recibidas, las respuestas ofrecidas por la biblioteca, y las acciones de mejora derivadas de las mismas.



24.- ¿Estaría dispuesta tu Biblioteca (o Universidad) a compartir los datos resultantes de las encuestas para realizar comparativas y estudios de benchmarking?

La mayoría de las bibliotecas consultadas estarían dispuestas a compartir datos para realizar comparativas y estudios de benchmarking.



25.- Indica los motivos por los que la biblioteca no realiza encuestas de valoración de personas usuarias.

La biblioteca que respondió negativamente a la pregunta 1, explica que “la encuesta se ha elaborado pero nuestra Unidad de Evaluación y Mejora de la Calidad, que es quien debe gestionar de manera automatizada la recogida de datos, aún no ha podido realizarla.”

26.- Observaciones/Comentarios

En este apartado, las bibliotecas consultadas pudieron introducir comentarios y observaciones sobre aspectos no contemplados en el cuestionario. Se obtuvieron ocho comentarios. Resumimos a continuación algunas de las respuestas.

- Dos bibliotecas aportan la URL donde se encuentran los informes de resultados de sus encuestas. Es el caso de la Universidad de La Rioja (http://biblioteca.unirioja.es/nuestra_biblioteca/encuestas.shtml) y la Universitat Autònoma de Barcelona (<http://www.uab.cat/Document/enquestausuaris2007,0.pdf>). Ésta última, también indica que, al finalizar cada curso de formación de usuarios, se realizan encuestas, cuyos resultados aparecen en las memorias anuales (<http://ddd.uab.cat/record/29>).
- Se llama la atención sobre el riesgo de cansancio de los usuarios en relación a las encuestas de satisfacción, tanto por el número excesivo de ítems de los cuestionarios, como por la frecuencia de repetición de las encuestas.
- Algunas encuestas se realizan para saber el grado conocimiento de los usuarios sobre las fuentes de información y poder así orientar la formación de usuarios.
- Dos bibliotecas comentan que este año van a utilizar el modelo LibQual, una de ellas con ayuda del grupo SECABA.
- En una universidad, además de la encuesta propia de la biblioteca, la Oficina de Calidad incluye a la biblioteca en las encuestas anuales de satisfacción de los servicios, segmentando PDI y alumnos.

4. CONCLUSIONES

En relación a la participación, se valora muy positivamente el porcentaje alcanzado (41%), aunque hubiera sido deseable mayor número de respuestas para tener una visión más completa acerca de lo que las bibliotecas REBIUN hacen para recoger las opiniones y expectativas de los usuarios. Estamos seguros que la mayoría de universidades que no han respondido (42 universidades) realizan de forma periódica o esporádica encuestas de satisfacción de usuarios. Al no haber respondido al cuestionario, su experiencia no queda recogida en el presente análisis de datos.

Con los resultados anteriores, la radiografía de la situación actual sería la siguiente:

- Las bibliotecas universitarias realizan ellas mismas encuestas para conocer las expectativas y el grado de satisfacción de las personas usuarias, aunque en algunos casos se encuentran incluidas en encuestas más amplias que realiza la universidad.
- Los cuestionarios son mayoritariamente de elaboración propia (66%), aunque algunas bibliotecas van inclinándose por la metodología LibQual (17%).
- Básicamente, se utilizan cuestionarios en papel o vía web. En este último caso, no se emplea ningún tipo de control de acceso, lo que resta fiabilidad a los datos, ya que la encuesta puede ser cumplimentada por personas ajenas a la comunidad universitaria, o bien cumplimentada varias veces por la misma persona.
- El tratamiento de los datos lo realiza la propia biblioteca, empleando principalmente herramientas ofimáticas convencionales.
- La periodicidad mayoritaria es anual/bienal con período de recogida de datos de un mes.
- Aunque se segmenta a la población, normalmente en los distintos sectores de la comunidad universitaria, no se suele realizar un muestreo,

y en los casos en los que se hace, éste es muy dispar, no existiendo un mismo criterio o fórmula.

- Aunque la mayoría de las bibliotecas utilizan preguntas basadas en escalas de valoración, éstas son muy heterogéneas, restando uniformidad a las respuestas.
- Muchas bibliotecas (76%) vinculan la realización de encuestas a procesos de evaluación/certificación, aunque se asume ya como una práctica generalizada para mejorar la prestación de servicios.
- No se suele emplear incentivos a la participación (sólo en tres casos), siendo los medios empleados para la difusión de la encuesta la web y el correo electrónico.
- Con los resultados obtenidos en las encuestas, la mayoría de las bibliotecas llevan a cabo planes de mejora, y elevan informes a las autoridades académicas.
- Además de las encuestas, se utilizan otros medios (buzones/correo electrónico) para conocer las opiniones de los usuarios.
- La mayoría de las bibliotecas consultadas estarían dispuestas a compartir resultados para realizar estudios de benchmarking.

Los resultados obtenidos muestran que el conocimiento de las expectativas y grado de satisfacción de los usuarios, es una preocupación constante de las bibliotecas universitarias. La realización de encuestas, vinculadas o no a procesos de certificación y/o evaluación, demuestra ser un buen vehículo para ello.

Sin embargo, se trabaja más con buena voluntad (y aislamiento) que con método, ya que se utiliza una metodología muy dispar en cuanto a modelos de encuestas, periodicidades, empleo de muestras, etc. Todo ello hace, hoy por hoy, inviable la posibilidad de realizar estudios comparativos que permitan detectar buenas prácticas, y aplicar benchmarking bibliotecario. Y ello a pesar de que el 76% de las bibliotecas consultadas estarían a favor de compartir sus datos, lo cual supone ya un excelente comienzo.

En conclusión, para poder obtener indicadores de percepción al igual que lo hacemos con los indicadores de rendimiento, sería necesario establecer una metodología común, basada en criterios comunes:

- Empleo de un mismo cuestionario, que mida los mismos aspectos, con las mismas preguntas y las mismas escalas de valoración.
- Uniformidad en los segmentos de población, tamaño de la muestra y fórmula a aplicar.
- Periodicidad y período de recogida de datos similares.
- También similares medios de recogida de datos, por ejemplo, vía web, con control de acceso al cuestionario.

Esta metodología común contribuiría definitivamente a la realización de estudios de benchmarking y a la formación de un banco de expectativas de los usuarios.

ANEXO I.- CUESTIONARIO UTILIZADO

CUESTIONARIO SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

El objetivo del presente cuestionario es obtener información sobre cómo las bibliotecas Rebiun abordan la recogida de datos para conocer la satisfacción y valoración de las personas usuarias.

Universidad	
-------------	--

1.- ¿Realiza la biblioteca encuestas para conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias?:

1 SÍ 2 NO

En caso negativo, pase a la pregunta 26.

2.- Indica de qué forma se realiza la encuesta:

- 1 Una encuesta exclusiva sólo para el servicio de biblioteca.
2 Conjuntamente con otros servicios de la Universidad.

3.- ¿Qué modelo de encuesta se utiliza?:

- 1 LibQUAL
2 Elaboración propia
3 Otro:.....

4.- Indica qué métodos de recogida de datos se utilizan:

- 1 A través de la web
 - 2 A través de cuestionarios en papel
 - 3 A través de teléfono
 - 4 Otros:.....
- ..

5.- Si la encuesta se realiza a través de la web, ¿se utiliza algún tipo de identificación para el control de acceso (p.e., LDAP)?:

- 1 SÍ 2 NO

6.- Si la encuesta se realiza a través de cuestionarios en papel, ¿qué recursos humanos se utilizan?

- 1 El personal de la biblioteca
 - 2 Los profesores pasan la encuesta en las clases
 - 3 Se contratan a encuestadores
 - 4 Otros:.....
- .

7.- Periodicidad de la recogida de datos:

- 1 Una vez al año
- 2 Una vez cada dos años
- 3 Dos veces al año

4 Otra:.....

8.- Período de recogida de datos:

1 Dos meses

2 Un mes

3 Quince días

4 Sin fecha

5 Otra:.....

9.- ¿Se realiza una segmentación de la población a estudiar?:

1 SÍ

2 NO

10.- En caso afirmativo, indica qué segmentos se establecen:

1 Alumnado de Primer y Segundo Ciclo (o Alumnado de Grado)

2 Alumnado de Tercer Ciclo (o Alumnado de Posgrado)

3 PDI (Personal Docente e Investigador)

4 PAS (Personal de Administración y Servicios)

5 Otros:.....

11.- ¿Se utiliza una muestra de la población a estudiar?:

1 SÍ

2 NO

12.- En caso afirmativo, indica cómo se determina la muestra:

- 1 Una muestra única para todo el conjunto de la población a estudiar
- 2 Una muestra específica por cada segmento de la población a estudiar

13.- ¿Puedes indicar el método o fórmula que se utiliza para determinar el tamaño de la muestra?:

14.- ¿Qué tipo de preguntas se utiliza en la encuesta?

- 1 Checklist (sí/no)
- 2 Escalas de valoración (indicar a continuación el sistema de escala empleado, por ejemplo de 1 a 5, de 0 a 9, etc.)
- 3 Preguntas abiertas (texto libre)
- 4 Otras:.....
.

15.- Una vez obtenidos los datos, ¿quién realiza el tratamiento de los mismos?

- 1 La propia biblioteca
- 2 El Servicio de Informática / Centro de Cálculo

- 3 La Unidad de Calidad o similar
- 4 Una empresa externa
- 5 Otros:.....
.

16.- Si el diseño y/o tratamiento lo realiza la propia biblioteca, indica qué programa se utiliza:

- 1 SPSS
- 2 Microsoft Excel
- 3 Otros:.....
.

17.- La realización de la encuesta, ¿está vinculada a algún proceso de evaluación y/o certificación?:

- 1 SÍ 2 NO

18.- En caso afirmativo, indica cuál:

- 1 Evaluación/Certificación EFQM
- 2 Certificación ISO
- 3 Certificado de Calidad ANECA
- 4 Acuerdo para Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía.
- 5 Otros:.....
.

19.- Si se ofrece algún tipo de incentivo para fomentar la participación (p.e., regalos, sorteos, etc.), indica cuál:

20.- ¿Qué medios de difusión de la encuesta se utilizan?

- 1 Cartelería, folletos,...
- 2 Correo electrónico
- 3 Web de la Universidad/Biblioteca
- 4 Redes sociales (Facebook, Tuenti...)
- 5 RSS
- 6 Otros:.....
.

21.- Con los resultados obtenidos, la biblioteca lleva a cabo las siguientes acciones:

- 1 Informa a las autoridades académicas (Rector, Vicerrector,...)
- 2 Elabora un Plan de Mejora
- 3 Otro.....

22.- Además de encuestas, ¿utiliza la biblioteca algún otro tipo de método para la obtención de opiniones y expectativas de las personas usuarias?

1 SÍ

2 NO

23.- En caso afirmativo, indica cuál:

1 Buzones de sugerencias (físicos o virtuales)

2 Correo electrónico

3 Entrevistas

4 Otro.....

24.- ¿Estaría dispuesta tu Biblioteca (o Universidad) a compartir los datos resultantes de las encuestas para realizar comparativas y estudios de benchmarking?

1 SÍ

2 NO

25.- Indica los motivos por los que la biblioteca no realiza encuestas de valoración de personas usuarias:

1 Falta de personal

2 Falta de medios técnicos

3 Falta de tiempo

4 Falta de colaboración de las personas usuarias

5 Otros:.....

26.- Observaciones/Comentarios:

ANEXO II.- UNIVERSIDADES PARTICIPANTES

Las 29 universidades que han respondido a la encuesta son las siguientes:

CSIC	Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Mondragón Unibertsitatea	Universidad de Málaga
Universidad Carlos III de Madrid	Universidad de Navarra
Universidad Católica San Antonio de Murcia	Universidad de Oviedo
Universidad CEU Cardenal Herrera	Universidad de Vigo
Universidad de Alcalá	Universidad Francisco de Vitoria
Universidad de Alicante	Universidad Internacional de Andalucía
Universidad de Almería	Universidad Miguel Hernández
Universidad de Cantabria	Universidad Nacional de Educación a Distancia
Universidad de Córdoba	Universidade de Santiago de Compostela
Universidad de Extremadura	Universitat Autònoma de Barcelona
Universidad de Granada	Universitat de Vic
Universidad de Huelva	Universitat Pompeu Fabra
Universidad de Jaén	
Universidad de La Laguna	
Universidad de La Rioja	

