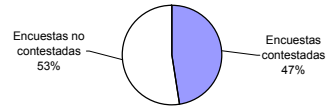


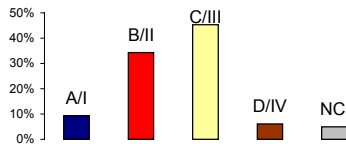
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS
BIBLIOTECARIOS
ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA
PERSONAL DE LA BIBLIOTECA
DICIEMBRE DE 2003

Encuestas contestadas	181
Encuestas no contestadas	201
Encuestas enviadas	382



1. Datos personales:

1.1 Escala o Grupo al que perteneces:



	A/I	B/II	C/III	D/IV	NC
N	17	62	82	11	9
%	9%	34%	45%	6%	5%

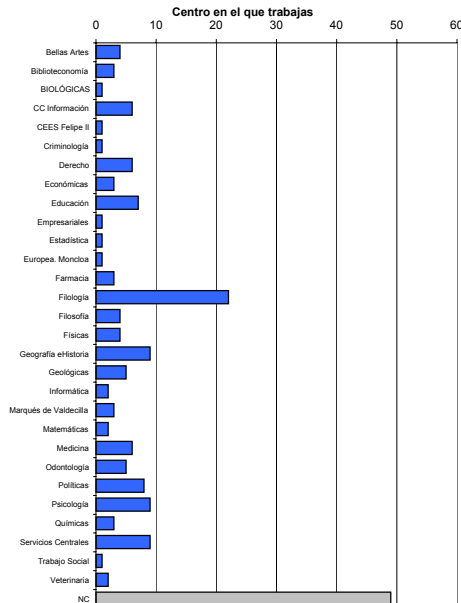
1.2 Horario en que trabajas:



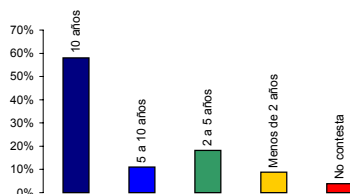
	Mañana	Tarde	Ambos	NC
N	100	59	11	11
%	55%	33%	6%	6%

1.3 Centro en el que trabajas

Bellas Artes	4
Biblioteconomía	3
BIOLOGICAS	1
CC Información	6
CEES Felipe II	1
Criminología	1
Derecho	6
Económicas	3
Educación	7
Empresariales	1
Estadística	1
Europea. Moncloa	1
Farmacia	3
Filología	22
Filosofía	4
Físicas	4
Geografía eHistoria	9
Geológicas	5
Informática	2
Marqués de Valdecilla	3
Matemáticas	2
Medicina	6
Odontología	5
Políticas	8
Psicología	9
Químicas	3
Servicios Centrales	9
Trabajo Social	1
Veterinaria	2
NC	49



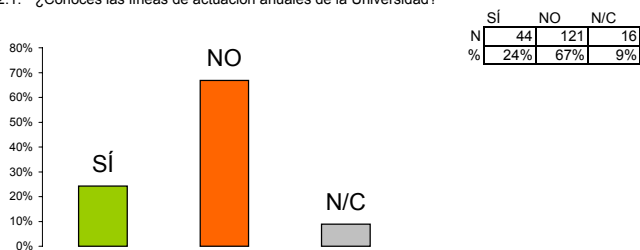
1.4 ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la universidad?



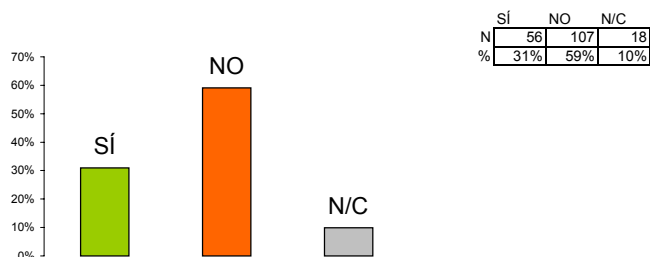
	10 años	5 a 10 años	2 a 5 años	Menos de 2 años	No contesta
N	105	20	33	16	7
%	58%	11%	18%	9%	4%

2 Estrategia:

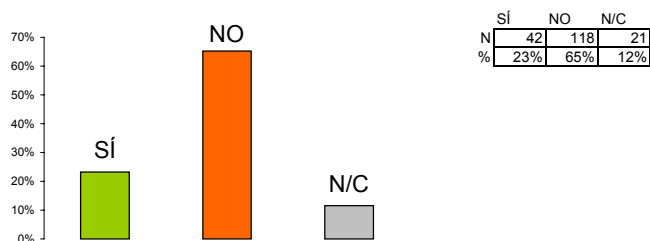
2.1. ¿Conoces las líneas de actuación anuales de la Universidad?



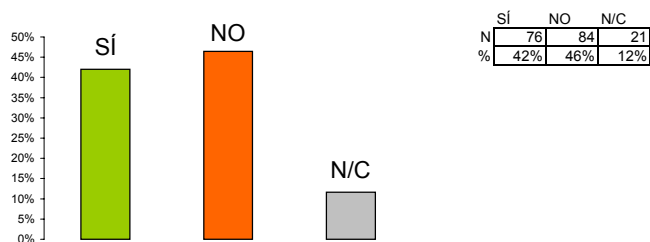
2.2. ¿Sabes si existe un documento anual de objetivos de la Biblioteca?



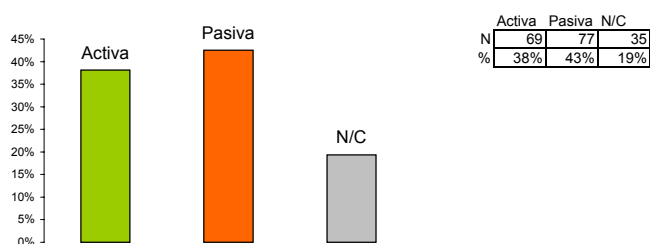
2.3. ¿Sabes si existe un control y seguimiento periódico de estos objetivos?



2.4. ¿Conoces los objetivos que afectan a tu puesto de trabajo?

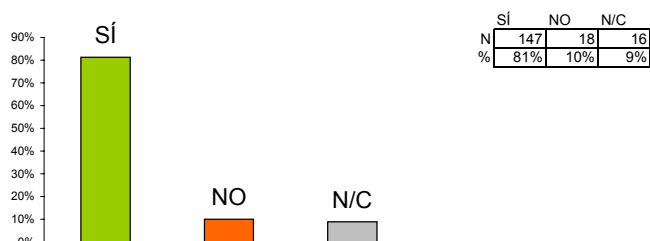


2.5. Valora tu participación en las reuniones informativas o en la aportación de sugerencias y mejora:

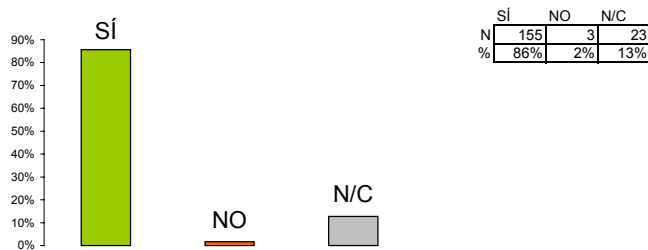


3. Estructura:

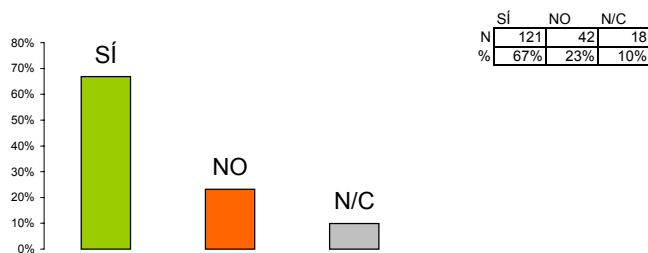
3.1. ¿Conoces el organigrama vigente de la Biblioteca?



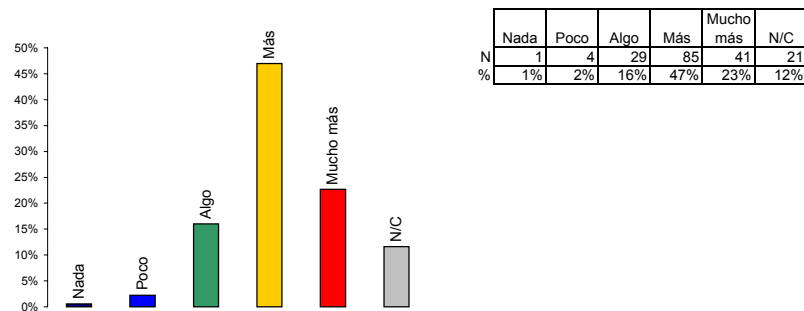
3.2. ¿Valoras como positivo una estructura flexible a cambios organizativos?



3.3. ¿Sabes quien es el responsable de cada unidad organizativa?

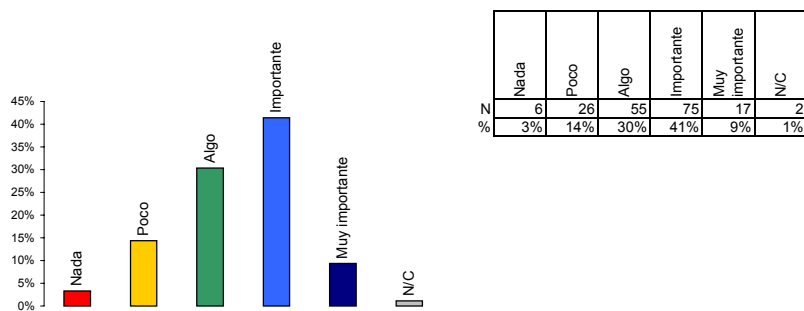


3.4. Valora hasta qué punto crees que se puede mejorar la calidad en la prestación de servicios que presta la biblioteca: (1=Nada, 2=Poco, 3=Algo, 4=Más, 5=Mucho más)

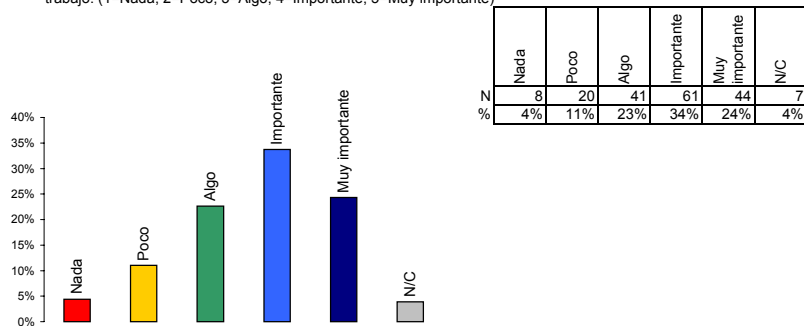


4. Equipos y personas:

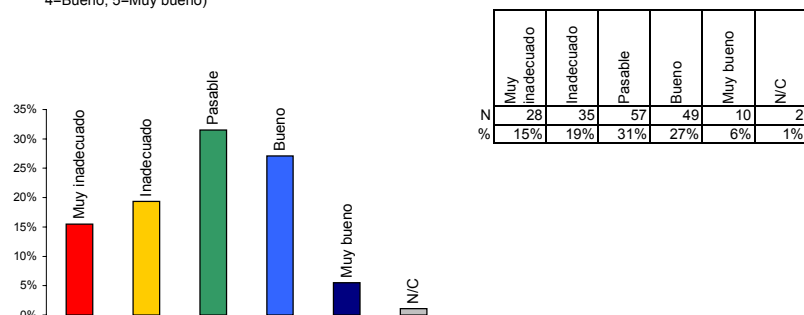
4.1. Valora si la información de la que dispones es la necesaria para el desarrollo de tu puesto de trabajo: (1=Nada, 2=Poco, 3=Algo, 4=Importante, 5=Muy importante)



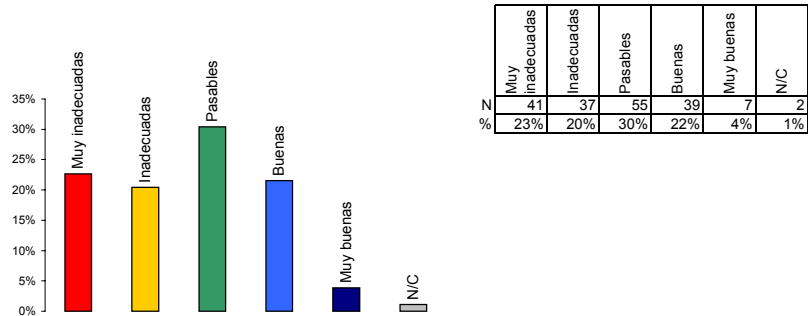
4.2. Valora hasta que punto las actividades de formación a las que asistes son útiles para tu puesto de trabajo: (1=Nada, 2=Poco, 3=Algo, 4=Importante, 5=Muy importante)



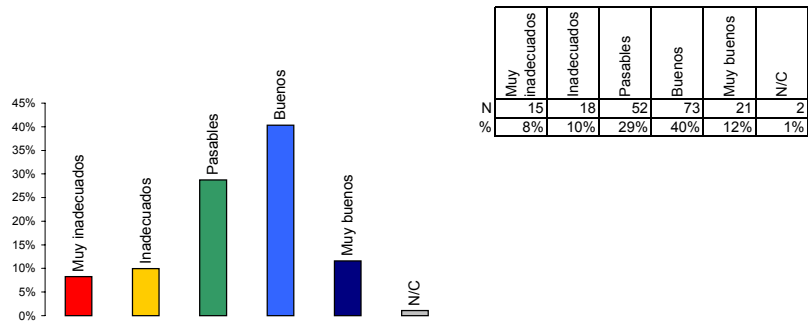
4.3. Valora el mobiliario de tu puesto de trabajo: (1=Muy inadecuado, 2=Inadecuado, 3=Pasable, 4=Bueno, 5=Muy bueno)



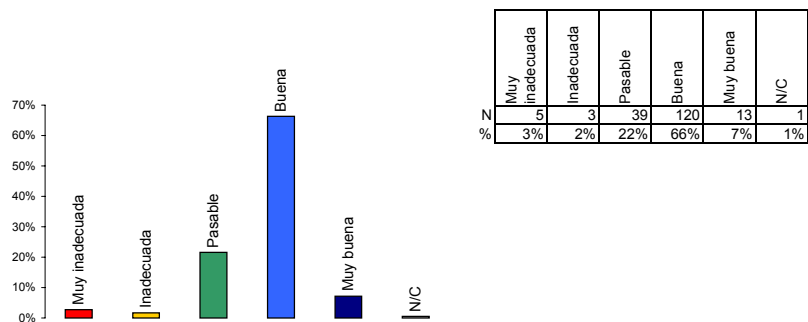
4.4. Valora las condiciones ambientales de tu puesto de trabajo (1=Muy inadecuadas, 2=Inadecuadas, 3=Pasables, 4=Buenas, 5=Muy buenas)



4.5. Valora si los equipos informáticos son los adecuados para tu puesto de trabajo (1=Muy inadecuados, 2=Inadecuados, 3=Pasables, 4=Buenos, 5=Muy buenos)

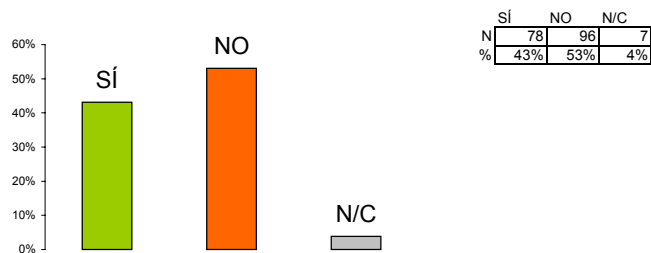


4.6. Valora si la aplicación informática con la que trabajas es la adecuada para el desempeño de tu puesto de trabajo: (1=Muy inadecuada 2=Inadecuada 3=Pasable, 4=Buena 5=Muy buena)

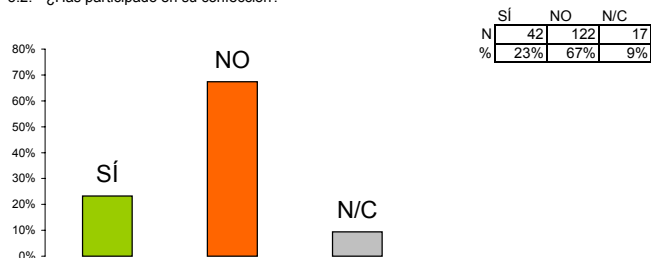


5. Procedimientos:

5.1. ¿Existen manuales de procedimiento en tu unidad?



5.2. ¿Has participado en su confección?



En la encuesta se incluían **varias preguntas abiertas** (permiten una respuesta libre). Estas preguntas suelen recoger la información más relevante porque dejan libertad total a quien contesta para expresar lo que piensa o siente.

Pero tienen un lado negativo y es la dificultad para sintetizar los resultados, puesto que las mismas cuestiones se plantean de manera diferente e incluso lo que es diferente se refleja de manera similar.

Hemos intentado mostrar los resultados agrupando las cuestiones que tenían relación entre sí. Es necesario tener en cuenta que siempre que se agrupa (clasifica) se realiza una acción subjetiva. No obstante pienso que hemos recogido todas las aportaciones que se hicieron.

6. Indica las dos cosas que más te satisfacen de tu puesto de trabajo:

El aspecto más comentado (67) es el **contacto con los usuarios**, expresado de diferentes maneras (relación con usuarios, trato con usuarios, trato con gente joven, atención al usuario...).

Este aspecto se amplía si tenemos en cuenta a quienes dan especial importancia a un **buen servicio**, de calidad, **a los usuarios** o están especialmente satisfechos por la labor pedagógica con ellos, por la satisfacción de sus necesidades, la difusión del conocimiento o el apoyo a la investigación y la docencia, que suman 25 nuevas menciones.

El **ambiente laboral** también es considerado en 51 ocasiones referido especialmente a la relación con los compañeros, incluyendo en ocasiones a los directores, y descendiendo a concretar en alguna persona. Se añaden 6 menciones al trabajo en equipo y a la organización del trabajo. Con otras 6 al personal en sí o a su profesionalidad.

La **variedad de tareas** y la rotación entre ellas es el tercer aspecto más mencionado: en 21 ocasiones. Relacionado con ellos nos encontramos 14 menciones al contacto con los libros y la información, con las nuevas tecnologías y la referencia a un puesto de trabajo creativo. Se encuentran después hasta 8 referencias a su satisfacción por una de las tareas bibliotecarias: proceso técnico, búsqueda, gestión de la colección o préstamo interbibliotecario. Otras 3 personas más mencionan que lo que les satisface es su puesto de trabajo.

11 consideran lo más satisfactorio la **independencia o la autonomía en el trabajo**.

9 hacen referencia a la **flexibilidad horaria**, 4 al **salario**, 3 a la **estabilidad laboral**.

6 destacan la **ubicación** del lugar de trabajo, 4 más hacen hincapié en el **entorno**, 4 en el **material** o equipo informático, 2 en las **instalaciones** y 4 en la **colección**.

Al menos 7 hacen referencia a la **formación y el aprendizaje** y la adquisición de nuevos conocimientos y 6 a la creación de proyectos y las posibilidades de iniciativa.

Por último, hay menciones a la existencia de capilla y capellán, al intercambio de ideas, a la materia de la biblioteca, a la tranquilidad, al apoyo de los superiores o a que no hay ninguna cosa que satisfaga (2).

7. Indica las dos cosas que si pudieras cambiarías inmediatamente de tu puesto de trabajo:

En 84 ocasiones se hace referencia a las **instalaciones e infraestructuras**: de manera general en 21 ocasiones (en algunos casos, referencia a goteras), 9 referencias al espacio escaso, 6 a su ubicación (junto al bar, por ejemplo), 5 a la estructura o distribución arquitectónica del edificio y en una ocasión al acceso (no adecuado ni para el personal ni para los minusválidos). 23 hablan de las condiciones ambientales, incluyéndose la climatización, la ventilación, el dispositivo antirrobo (1), las pantallas no planas (1), la cantidad de horas delante del ordenador (1) o el uso de productos radiactivos (1).

En 5 ocasiones hablan de las infraestructuras en general, en 5 de la iluminación y de la luz artificial, en 3 de la falta limpieza, en 2 del ruido y en 1 del lugar físico de su servicio.

Además, 11 citas de los **equipos informáticos**, 8 del **mobiliario**, 1 del **equipamiento** en general y otra de los **recursos materiales**.

3 hablan de **medios insuficientes**, 2 de bajo **presupuesto**.

Con respecto al **personal** hay 42 referencias directas:

- 12 cambiarían la falta de personal (en un caso indican que cuando se aumentan los servicios recaen siempre sobre el área auxiliar),
- 3 hablan de personal incompetente,
- 2 de falta de profesionalidad,
- 2 cambiarían al jefe de sala,
- 2 que los becarios ocupen puestos de plantilla con condiciones laborales pésimas,
- 2 la inestabilidad laboral,
- 1 que se valore a las personas por el cargo y no por su trabajo,
- 1 la falta de compañerismo, otro las malas relaciones del personal,
- 1 "el clasismo de cierta gente",
- 1 que el personal sólo conozca sus derechos y no sus obligaciones,
- 1 "algunos aspectos del personal",
- 1 la incapacidad de gestión para solucionar situaciones de mala actitud del personal,
- 1 el ambiente de trabajo,
- 1 las "malas costumbres",
- 1 "estar sola",
- 1 motivación
- 1 dificultad para acceder a otros trabajos del mismo nivel
- 1 ascenso por años de antigüedad y no por mérito y capacidad
- 1 no tener movilidad por concurso a otras bibliotecas de la Comunidad de Madrid
- 1 retribución económica y un nivel superior de categoría laboral
- 1 situación laboral a fijo. Reconocimiento de titulación
- 1 puesto de trabajo
- 1 salario
- 1 ofertar cursos de formación para justificar la promoción
- 1 pocas posibilidades de asistencia a cursos de formación, congresos, visitas a otras bibliotecas

Íntimamente relacionado está también la asignación de funciones y distribución de **tareas** (8), el reparto de las cargas de trabajo (que recaen más en el grupo C) (5), la rotación en funciones y tareas (3), la falta de definición de funciones (4), la mayor participación en tareas y servicios (2), la escasa formación (2) y la mayor diversidad en funciones asignadas a cada escala (1).

Hay 16 referencias al **horario** y la **jornada de trabajo**: 3 cambiarían el horario, otros 3 la falta de flexibilidad del mismo, otros 3 el turno de trabajo, 1 la jornada de trabajo, 1 tener el horario partido, 1 tener jornada continuada, 1 más horario, otro reducir de 35 a 32 horas, otro los malos hábitos horarios y otro los agravios comparativos del turno de tarde con el de mañana

Con respecto a la **dirección y gestión** (32):

9 cambiarían la falta de información (para alguno lleva a la desmotivación), 6 la Dirección y gestión de la biblioteca, 2 la burocracia, 2 el cambio de objetivos y criterios, 2 la organización

y coordinación del personal, otros 2 la falta de participación en la toma de decisiones, 1 la planificación de proyectos; otro, la organización en abstracto; otro, la existencia de demasiados jefes; otro, el desconocimiento del trabajo por parte de éstos; otro, la escasa corresponsabilidad entre miembros de un equipo de trabajo; otro, mayor implicación por parte de los responsables en la resolución de problemas y otro el escaso conocimiento de los asuntos internos de la plantilla de tarde.

Con respecto a los **servicios** (23):

- 2 mejorarían los servicios,
- 2 la inexistencia de contacto con el usuario,
- 1 estar demasiado tiempo en despachos,
- 1 incrementaría los servicios personalizados para los usuarios,
- 1 crearía un puesto de información bibliográfica,
- 1 pide un jefe de sección que coordine el servicio,
- 1 cambiaría el no conocer todas las tareas de la biblioteca,
- 1 que falten manuales de procedimiento,
- 1 la gran cantidad de información no pertinente,
- 1 que los ordenadores para aplicaciones informáticas estuvieran fuera de la biblioteca
- 1 aumentar el apoyo para poner en funcionamiento las nuevas aplicaciones: Durante los cursos no se ven todos los problemas que luego aparecen
- 1 automatizar,
- 1 colocar libros,
- 1 confiar la colocación de los libros a los usuarios,
- 1 completar algunas colecciones,
- 1 el agobio de trabajo en determinadas fechas,
- 1 hacer fotocopias,
- 1 el mantenimiento de las fotocopadoras,
- 1 la ubicación de la fotocopadora,
- 1 satisfacer las demandas de los usuarios de aumentar aperturas buscando una fórmula que no recaiga en el área auxiliar
- 1 que las universidades privadas utilicen nuestro fondo

10 hacen referencia a las **autoridades** de los Centros: 4 cambiarían la dependencia administrativa, 3 la injerencia y falta de colaboración de autoridades académicas, 1 la poca valoración de la biblioteca por los docentes, otro la falta de relación con el profesorado y otro la Gerencia.

7 personas cambiarían la **descentralización** existente, 1 la dispersión de los servicios, 1 la estructura de la biblioteca, 1 "separar puntos de servicios", 1 la falta de coordinación de servicios y unificación con otras sucursales

4 hacen referencia a la monotonía y 1 a la tarea aburrida y poco motivadora de preparar material para los retroconvertidores, 1 a los trámites burocráticos para conseguir equipos informáticos, 1 al sistema de seguridad y otro a la distancia del domicilio familiar.

8. Indica, según tu punto de vista, dos puntos fuertes ... de la biblioteca:

El aspecto más valorado es el **personal (60)**: hay 24 menciones al personal de manera general (en 2 ocasiones se refiere sólo al auxiliar), 23 a su profesionalidad (cualificación, competencia, capacitación, formación...) y 10 a la buena disposición del personal para la realización de tareas. Hay además mención a una gran estructura de personal, a "determinados compañeros" y a que la mayoría del trabajo recae en auxiliares y contratados.

Hay además hasta 35 menciones sobre las **relaciones que se establecen en el trabajo**: 11 referencias al buen ambiente de trabajo y 6 a la buena relación entre compañeros, 7 a la organización, 2 a la libertad en la organización del trabajo, 3 al trabajo en equipo, 1 a la buena estructuración del trabajo, 1 a la participación en los procesos de la biblioteca y 4 a la dirección (especificando en una ocasión "la directora")

A continuación viene la **colección** (51), refiriéndose en ocasiones a alguna de sus partes (como la de Hemeroteca) a su mantenimiento o la concentración de los fondos en un único centro.

A **los usuarios** se refieren 35, la mayor parte a la atención a los mismos; pero también a su número (4), su variedad (2) su procedencia de otras bibliotecas, la información bibliográfica, la obtención de documentos...

Relacionado con este aspecto, se contabilizan 32 menciones más relacionadas con los **servicios**: su calidad, el acceso a los mismos, la adquisición y accesibilidad a los fondos (2), el préstamo (3), el catálogo, el préstamo interbibliotecario, la señalización, la colocación, la difusión, el número de fotocopias, la agilidad en el proceso de los fondos o la suscripción de revistas.

Hay 18 referencias a las **instalaciones**: 7 a las instalaciones en general o a la novedad de la biblioteca, 6 a la luz, 3 a la ubicación y a la ventilación natural, 1 a las vistas y otra al número de estanterías.

Otras 11 se refieren a otras **infraestructuras**: 5 a los equipos informáticos, 2 a las herramientas de trabajo y 1 a la infraestructura de red, a las nuevas tecnologías, a la innovación y desarrollo y al material sobre los programas informáticos.

8 referencias se refieren al **futuro**: 2 a que es una biblioteca con mucho futuro, en crecimiento (1), con capacidad de adaptación (1) e innovación (1), con objetivos abiertos (1) y con proyectos (2).

En 6 ocasiones se mencionan las **relaciones con la Universidad**: apoyo del equipo decanal y de gerencia (1), buena valoración de la biblioteca en la Facultad (1), relación del personal docente con el personal bibliotecario (1), papel de la biblioteca en la comunidad universitaria (1) y apertura a la misma (1) e interés de los usuarios por la biblioteca.

Hay, además, 4 referencias al **horario**, 3 al presupuesto y 1 al salario.

8. Indica, según tu punto de vista, ... dos puntos débiles de la biblioteca:

82 referencias a las **infraestructuras y equipamientos**:

- 24 referidas a las instalaciones en general, incluyendo las dimensiones, la situación de la biblioteca y la distribución arquitectónica
- 6 infraestructuras (sin especificar)
- 2 equipamientos (sin especificar)
- 19 falta de espacio
- 7 ruido
- 2 iluminación
- 5 climatización
- 2 condiciones ambientales
- 1 falta de limpieza
- 12 falta de equipos informáticos: en 2 casos se refieren a los que usan los usuarios
- 5 mobiliario (1: mostradores de atención al público)
- 6 sistemas de seguridad (2 especifican "contra incendios")
- 1 dispositivo antirrobo

El apartado de **personal** es de los más mencionados (**70**), en distintas vertientes:

- 21 falta de personal (en una ocasión especifican que falta personal fijo)
- 2 ambiente de trabajo
- 2 relaciones personales
- 2 mala distribución del personal
- 5 distribución de cargas de trabajo: se especifica en 2 ocasiones que hay desequilibrio entre escalas
- 7 hacen referencia a parte del personal: personal "raro y vago", malos profesionales, falta de responsabilidad, falta de vocación de servicio público
- 4 a la poca formación o no cualificación del personal
- 1 a que el trabajo en tiempo real de muchos trabajadores es de la mitad de la jornada
- 1 diferencia de retribuciones entre categorías muy acusada (falta de normativa)
- 1 sueldos
- 2 vacantes de personal sin cubrir (1 menciona la política de personal)
- 1 sistema de promoción por antigüedad sin valorar las capacidades
- 4 hacen referencia a los becarios: 3 se suplen plazas con becarios, 1 se cambian constantemente
- 3 empleo precario o inestable
- 5 falta de motivación del personal
- 1 falta de promoción
- 4 plantilla de tarde insuficiente
- 1 poca atención a la plantilla de tarde
- 2 recursos humanos infrautilizados (en un caso, se refieren al préstamo)
- 1 desigualdades en la plantilla
- 1 variedad de categorías

49 referencias al **organigrama** y la **gestión**:

- 4 Dirección
- 2 Gestión
- 4 demasiados puestos directivos
- 2 exceso de jerarquización (poca jerarquía horizontal)
- 2 falta de organización
- 3 falta de objetivos
- 2 gestión de recursos humanos (falta de formación sobre el particular)
- 1 burocratización
- 1 falta de agilidad administrativa para cualquier gestión
- 1 lentitud en gestión de asuntos económicos
- 1 rigidez en el organigrama
- 1 organización de la BUC ineficaz
- 1 falta de coordinación entre direcciones
- 1 falta de conexión entre bibliotecas
- 1 exceso de protagonismo

- 1 amiguismo de jefes
- 5 organización de tareas (3 especifican que no se rota)
- 13 falta de información (y de comunicación interna)
- 1 falta de conocimiento de las directrices del centro
- 1 falta de comunicación entre turnos
- 1 falta de diálogo
- 1 falta de reuniones profesionales
- 1 comunicación entre biblioteca de centro y resto de la facultad

En 30 ocasiones se refieren a los **servicios**:

- 4 Ausencia de formación de usuarios
- 1 Aumentar el contacto con el usuario antes que los trabajos técnicos
- 1 Biblioteca sólo como espacio donde estudiar y almacén de libros
- 1 Servicios a usuarios deficientes
- 1 Señalización y difusión de la colección y los servicios que se prestan
- 1 Organización e instalaciones de los servicios
- 1 Más servicios y la posibilidad de acceder al fondo departamental por las tardes
- 1 Difusión de los medios
- 1 Distintas condiciones de préstamo para miembros de la universidad
- 1 Escasez de puestos de lectura
- 1 Excesiva división entre los servicios de proceso técnico y de préstamo
- 1 Contrata de reprografía
- 1 Aislar las fotocopiadoras
- 1 Servicio de fotocopias
- 1 Falta de automatización de algunos campos
- 1 Falta de manuales de procedimiento y falta de coordinación
- 1 Falta de medios para consulta de materiales especiales
- 1 Falta de medios para retroconversión
- 1 Falta de normalización entre bibliotecas
- 1 Falta de servicios al público
- 1 Falta de usuarios
- 1 Indiferencia y pasividad de los usuarios
- 1 Retroconversión, impide cualquier iniciativa
- 1 Servicio de información y referencia
- 1 Mejorar información bibliográfica
- 1 Funcionamiento de la mediateca
- 1 No existe sala para investigadores

17 referencias a las **dimensiones** y la **organización general**:

- Descentralización 12
- Tamaño de la universidad, hace que sean los procesos más lentos 1
- El tamaño de la biblioteca de la BUC dificulta los proyectos 1
- Diversificación de puestos de servicio dificulta la coordinación 1
- Distribución desigual de recursos 1
- Diferencia entre bibliotecas de la BUC 1
- Poca uniformidad entre las bibliotecas en cuanto al funcionamiento, normas, horarios etc.

8 se refieren a la **relación con las autoridades de la Universidad**:

- 3 Falta de apoyo institucional
- 2 Falta de reconocimiento del papel de la biblioteca en la Universidad
- 1 Sometimiento a docentes e investigadores
- 1 Control del Decanato de la gestión de la biblioteca
- 1 Intromisión de la Gerencia en la biblioteca

8 a la **colección**

- 3 Colección descentralizada
- 1 Distribución de la colección
- 1 Pocos libros nuevos
- 1 Pésimo mantenimiento de fondos

- 1 Colecciones incompletas
- 1 Colección anticuada

Referido a otras cuestiones:

- 1 Ergonomía
- 1 Horarios de apertura extraordinaria
- 1 Incertidumbre en cuanto a horarios de vacaciones
- 1 Falta de trabajo en equipo
- 1 Retraso respecto a otras universidades