



INFORME CAMPAÑA DEL DÍA DEL LIBRO 2017

RESUMEN

El presente Informe de la Campaña del Día del Libro 2017 es resultado de las sugerencias obtenidas por la Biblioteca de Derecho en esta actividad programada por la UAM_Biblioteca consistente en el regalo de un obsequio a cambio de una sugerencia. Hemos podido valorarlas e intentar adoptar las medidas necesarias para mejorar los servicios que ofrece la biblioteca.

Abril 2017

CONTENIDO

| | | |
|-----|--|---|
| 1 | Introducción..... | 2 |
| 2 | Metodología de recogida de datos..... | 2 |
| 3 | Procedimiento de gestión de las sugerencias..... | 2 |
| 4 | Datos de participación y comparación con los años 2015 y 2016..... | 3 |
| 5 | Descripción de las sugerencias..... | 6 |
| 5.1 | Colecciones | 6 |
| 5.2 | Normativa de préstamo | 7 |
| 5.3 | Electrónico | 7 |
| 5.4 | Página Web..... | 7 |
| 5.5 | Horario | 7 |
| 5.6 | Salas de grupo..... | 7 |
| 5.7 | Otras | 7 |
| 5.8 | Resumen de las propuestas | 8 |
| 6 | Feedback al usuario | 8 |
| 7 | Plan de acción: medidas a adoptar por la biblioteca..... | 9 |

1 INTRODUCCIÓN

Con motivo de la celebración del Día del Libro, el servicio de bibliotecas de la UAM ha puesto de nuevo en marcha una agenda de actos conmemorativos. En la propia biblioteca, este año, una de las campañas ha consistido en el reparto de marca páginas y de cantimploras con el logotipo de la facultad como obsequio a cambio de sugerencias de los usuarios sobre el funcionamiento de la biblioteca y el servicio que proporciona.

El objetivo principal de esta iniciativa es establecer un medio de comunicación con el usuario mediante el uso del **"buzón de sugerencias"**. Este instrumento nos permite medir las expectativas, propuestas y niveles de satisfacción de nuestros usuarios y del personal docente e investigador, habilitando la posibilidad de llevar a cabo un plan de acción que permita, dentro de lo posible, la adopción de medidas tanto a corto como a largo plazo para subsanar las deficiencias observadas por los usuarios.

Dicha iniciativa habilita un espacio de participación que permite motivar a los usuarios y desarrollar un sentido de pertenencia.

2 METODOLOGÍA DE RECOGIDA DE DATOS

Aunque el buzón de sugerencias está siempre disponible, desde el 18 al 21 de abril, con motivo de la festividad del Día del libro, se ha animado a los usuarios a cumplimentar una pequeña encuesta en la que expresaran las sugerencias de cualquier tipo que tuvieran para mejorar el servicio de la biblioteca.

En la primera parte de la encuesta se recogen datos de carácter personal, siempre de forma voluntaria. Entre dichos datos se encuentran: el nombre y los apellidos del encuestado, un email y teléfono de contacto y el tipo de usuario a saber estudiante, docente o investigador, PAS y visitante.

De esta forma se evita el anonimato de las sugerencias para que la biblioteca tenga la posibilidad de contestar personalmente al encuestado con la información pertinente sobre su sugerencia. La respuesta es importante de cara al sentido informativo de la misma, dado que no solo se le comunica al usuario que su opinión se valorará en la adopción de las medidas pertinentes, sino que además se pone en su conocimiento la existencia de servicios que han sido solicitados por el mismo y que la biblioteca ya los viene prestando.

La segunda parte de la encuesta consiste en un espacio de texto libre para que éste pueda expresar sus sugerencias, comentarios o quejas.

3 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS SUGERENCIAS

Con todas las sugerencias recogidas, comienza un proceso en el que la biblioteca se compromete, en la medida de lo posible, al seguimiento de todas aquellas quejas, sugerencias y felicitaciones realizadas por los usuarios.

Se procede a la lectura de los impresos y a la respuesta personalizada a cada uno de los usuarios que han decidido cumplimentar sus datos personales. Para ello, mediante un

correo electrónico institucional, se agradecen las propuestas y se indica nuestra actuación acerca de las sugerencias vertidas.

La puesta en marcha de cambios y mejoras que, en su caso, se consideren necesarios, se desarrollará pormenorizadamente en el apartado Plan de Acción.

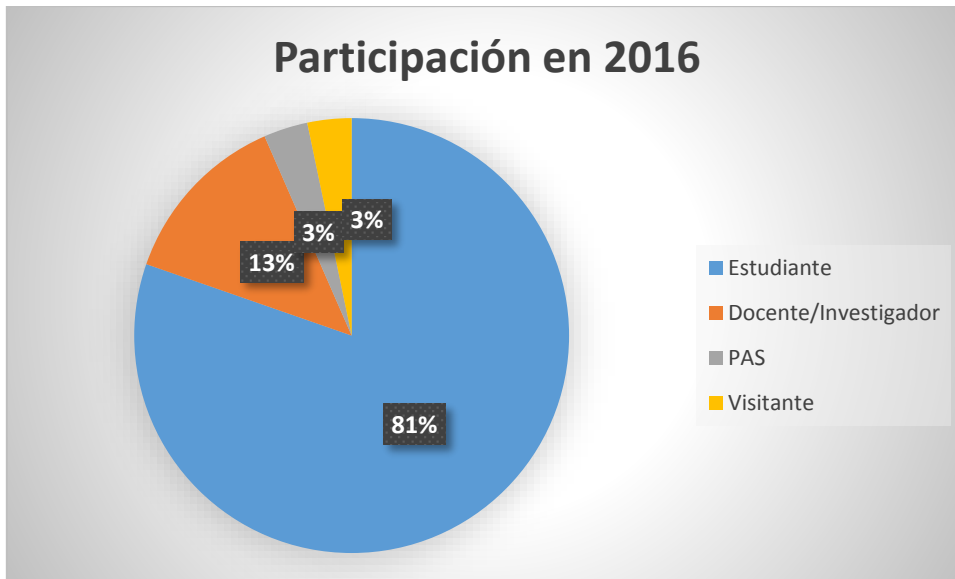
4 DATOS DE PARTICIPACIÓN Y COMPARACIÓN CON LOS AÑOS 2015 Y 2016.

El número total de participantes en la encuesta del presente año ha sido de 52 usuarios.

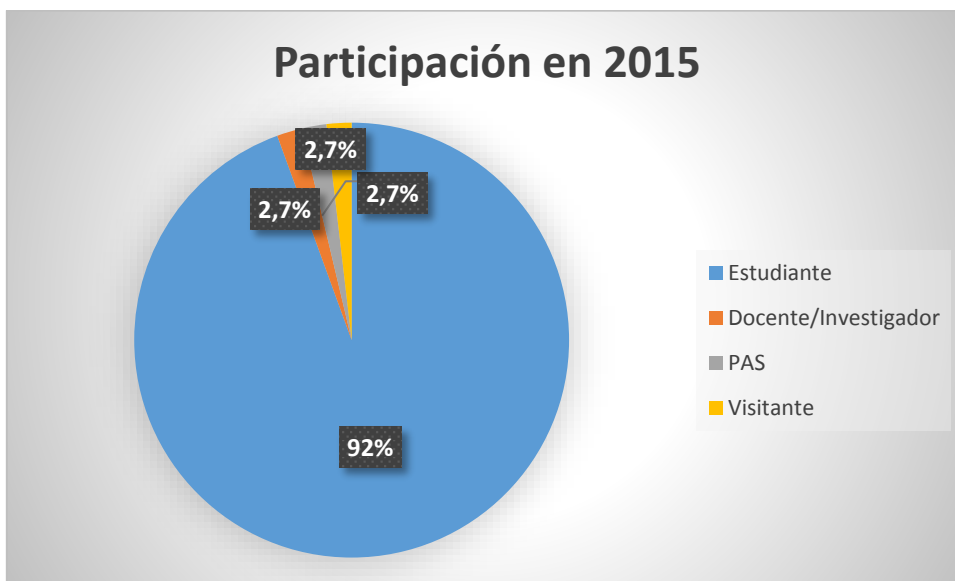
A continuación se detallan a través de gráficos y tablas los porcentajes de participación según el tipo de usuario (Estudiante, Docente o Investigador, PAS y Visitante) y se procede a su comparación con los años precedentes (2015 y 2016), realizando un breve análisis de los datos obtenidos.



En el año 2017 podemos ver que de las 52 sugerencias recibidas, el 83% son realizadas por estudiantes. El 17% restante se corresponde con las realizadas por PAS (15%) y los docentes/investigadores (2%). No hay participación por parte de los usuarios visitantes.

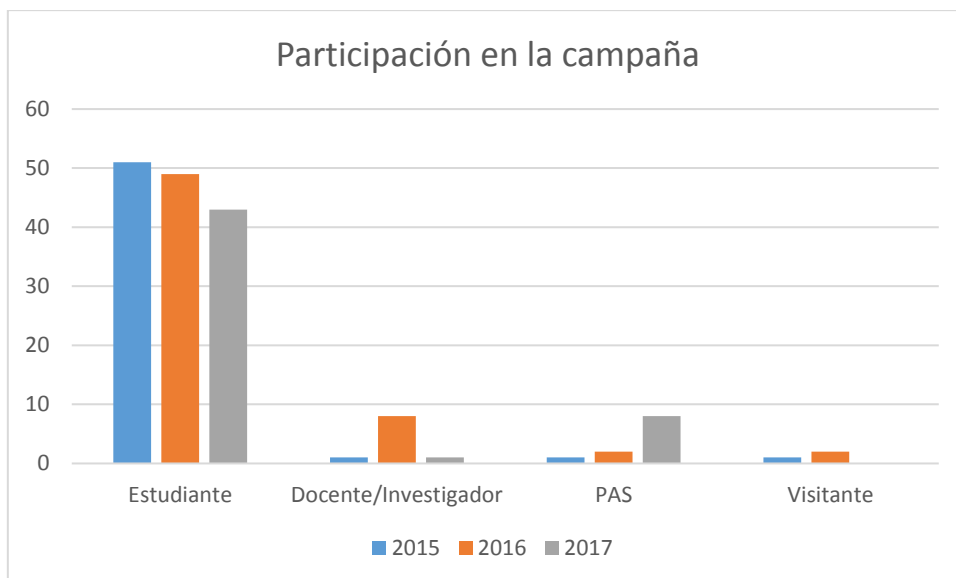


En el año 2016 igualmente de las 61 sugerencias recibidas, el 81% son realizadas por estudiantes. El 19% restante se corresponde con las realizadas por docentes/investigadores (13%), los PAS (3%) y los visitantes (3%).



Y en el año 2015 de las 54 sugerencias recibidas, el 92% son realizadas por estudiantes. El resto (8%) se corresponde en partes iguales a las realizadas por docentes/investigadores, los PAS y los visitantes.

En el siguiente cuadro y gráfico podemos ver los aumentos y las disminuciones producidas entre los tres años analizados.



| <i>Tipo de usuario</i> | <i>2015</i> | <i>2016</i> | <i>2017</i> | <i>Puntos</i> |
|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| <i>Estudiante</i> | 92% | 81% | 83% | ↑ 2 |
| <i>Docente o investigador</i> | 2.7% | 13% | 2% | ↓ 11 |
| <i>PAS</i> | 2.7% | 3% | 15% | ↑ 12 |
| <i>Visitante</i> | 2.7% | 3% | 0% | ↓ 3 |
| <i>Total encuestados:</i> | 54 | 61 | 52 | / |

En líneas generales puede observarse que la participación de los estudiantes es la mayoritaria en los tres años. Es más, en el año 2017 hemos incrementado 2 puntos respecto al año 2016.

Con respecto a la participación de los docentes/investigadores, se ha reducido en 11 puntos respecto del año 2016, e incluso 0,7 puntos respecto del año 2015.

En cuanto a los PAS, hemos aumentado en 12 puntos su participación.

Y finalmente, respecto de los visitantes, aunque su participación ha sido muy minoritaria en los tres años precedentes, en el año 2017 no se han recibido sugerencias de dicha categoría de usuarios.

5 DESCRIPCIÓN DE LAS SUGERENCIAS

Las sugerencias y los comentarios recogidos pueden dividirse en los siguientes grupos temáticos:

- Colecciones
- Normativa de préstamo
- Electrónico
- Página web.
- Horario
- Salas de grupo
- Otras.

Cabe mencionar que, al igual que en los años precedentes, muchos de los usuarios en sus sugerencias han aprovechado para realizar un reconocimiento al trabajo y buen servicio que ofrece la biblioteca así como sus trabajadores y becarios. Los valores más destacados son, en primer lugar, la simpatía, la predisposición y el buen trato del personal, y en segundo lugar, la cantidad de recursos y posibilidades que ofrece la biblioteca, en especial, en lo relativo a las salas de estudio y al sistema de préstamo interbibliotecario.

A continuación se detallan las sugerencias recogidas en cada grupo temático ordenadas según el número de veces que han sido repetidas por los usuarios, lo que nos permite observar cuales de ellas son las más demandadas y por ende, aquellas a las que conviene darle prioridad de cara a la subsanación, en la medida de lo posible, de las carencias advertidas.

5.1 COLECCIONES

- Incrementar el número de los manuales más demandados.
- Aumento de la bibliografía relativa a:
 - Derecho deportivo.
 - Comunicación política.
 - Derecho penal (parte general).
 - Derechos fundamentales.
 - Derecho natural.
 - Manuales recomendados por los profesores.
- Retirar los códigos y compilaciones legislativas reformadas y renovarlos por las nuevas modificaciones.
- Introducir en los manuales un aviso donde te alerten de las reformas notorias que afecten a su contenido.
- Posible solicitud de compra de libros sin necesidad de validación previa por los directores de las tesis doctorales.
- Incremento de libros electrónicos.

5.2 NORMATIVA DE PRÉSTAMO

- Ampliación de los plazos de préstamo de los libros.
- Agilizar los trámites del carné universitario y establecer facilidades para su realización.
- Mejorar el sistema de renovación de préstamos de los libros online.
- Ampliación del plazo de préstamos a los que hacen TFG (al menor, de 1 mes).
- Establecimiento de sanción dineraria para garantizar la devolución de los préstamos a su vencimiento.
- Posibilidad de que los libros de consulta en sala tengan préstamo por horas para poder utilizarlos en clase.
- Mejora en la recepción de los libros del buzón al momento de entregarlos.

5.3 ELECTRÓNICO

- Que los portátiles de la biblioteca se entreguen cargados.
- Mejora del funcionamiento y reparación de los portátiles de la biblioteca.
- Reparación de los USB.
- Establecer el programa "Word" en los ordenadores fijos de la biblioteca.

5.4 PÁGINA WEB

- Problemas de acceso a la página web de la biblioteca desde el buscador "Mozilla Firefox".

5.5 HORARIO

- Aumento de las horas de apertura.
- Ampliación del horario de la biblioteca durante la época de exámenes (hasta las 24:00h como mínimo).
- Distribuir mejor los horarios de apertura de la biblioteca.

5.6 SALAS DE GRUPO

- Establecer el límite de 3 personas en las salas de estudio.
- Posibilidad de coger las salas de estudio únicamente dos personas.

5.7 OTRAS

- Aumentar el número de enchufes en la biblioteca y reparar los que no funcionan.
- Control del silencio en la biblioteca.

- Control y vigilancia en las diversas plantas de la biblioteca. Instalación de cámara para mejorar la seguridad.
- Mejora del mantenimiento y limpieza de los baños de la planta baja.
- Establecimiento de máquinas de café y agua en la entrada de la biblioteca.
- Poner más USB disponibles.
- Ampliación de carros para el depósito de los libros de consulta en sala y mejor señalización para que el usuario colabore en su colocación.
- Ofrecer a los estudiantes de intercambio los mismos beneficios que a los estudiantes regulares, de acuerdo a su grado y nivel de estudios
- Tener una aplicación de la biblioteca para el móvil.
- Aumentar la luz natural y la ventilación.

5.8 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS

En cuanto a las propuestas de mejora recogidas, las más repetidas hacen referencia a la ampliación de horario de la biblioteca, tanto de apertura como de cierre, sobre todo en época de exámenes y fines de semana. Estas propuestas han sido igualmente valoradas. No obstante, existen impedimentos de carácter administrativo que impiden la acomodación total a las demandas del usuario.

Otros temas muy recurrentes hacen referencia a la mejora de los sistemas de préstamo y renovación y a la ampliación del número de determinados ejemplares básicos de manuales, legislación, códigos, etc., sobre todo en época de exámenes.

Por último, respecto de las salas y los espacios que ofrece la biblioteca, los usuarios demandan la posibilidad de que las sala de grupo puedan ser utilizadas por dos alumnos (siendo actualmente el límite mínimo de 3 personas); y la mejora del acondicionamiento de la sala en cuanto a climatización y tomas de corriente.

No obstante, se han recogido algunas propuestas de mejora para las que la biblioteca ya había realizado un plan de acción con anterioridad, pero cuyos servicios eran desconocidos para algunos usuarios. Es el caso de las demandas de libros en formato electrónico y la renovación de manuales. La Biblioteca actualiza todos los años su colección de manuales y legislación básica con las ediciones más recientes que publican las diferentes editoriales. Igualmente, desde el año pasado cuenta con tablets disponibles para el usuario donde pueden consultar los libros electrónicos.

6 FEEDBACK AL USUARIO

En lo que respecta al feedback proporcionado al usuario, desde la biblioteca se ha procedido a responder a todas las sugerencias que contenían datos de contacto (un total de 37).

La gestión se ha realizado desde el email institucional dudas.biblioteca.derecho@uam.es.

En estos emails se ha enfatizado nuestro agradecimiento por la participación y la aportación de sugerencias:

"Agradecemos tu participación en la encuesta y sugerencias. Nos ayudarán a mejorar".

Seguidamente, recordamos al usuario cual ha sido su propuesta, por ejemplo:

"En relación a tu propuesta de adquisición de más ejemplares de manuales o códigos, te informamos que a este respecto hemos optado por su versión electrónica, lo que supone la posibilidad de acceso de toda la comunidad universitaria a estos títulos ...".

Continuamos exponiendo nuestra valoración, en muchos casos aportando información, dado que en algunos casos **el usuario demanda un servicio por falta de conocimiento o por tener una información incompleta o incorrecta del mismo**, como es el caso del funcionamiento del sistema de préstamos y renovaciones.

En los casos en los que determinamos que el usuario está en lo cierto pero no estamos capacitados para resolver su propuesta le comunicamos nuestro pesar, por ejemplo a los usuarios que demandan una ampliación del horario:

"Lo sentimos, pero aunque ya se ha estudiado la posibilidad de poder adelantar el horario de la biblioteca, en la actualidad el horario de las Bibliotecas en horario lectivo (salvo Medicina) es de 9:00 a 20:30 horas. Existe ampliación de los horarios en época de exámenes y horarios especiales en vacaciones. Además, en la Facultad de Ciencias tiene la posibilidad de acudir a la Sala de Estudio abierta las 24 horas del día. Para más información, puede consultar los horarios en <http://biblioteca.uam.es/sc/horarios.html>".

Por otro lado, en muchas de nuestras contestaciones, exponemos nuestra satisfacción al comunicar que hemos podido implementar la medida que se ha demandado por parte del usuario, por ejemplo en cuanto a la renovación de nuestro equipamiento informático:

"En cuando a la renovación de nuestro equipamiento informático informarle que desde el mes de febrero del año pasado la Biblioteca cuenta con tablets a su disposición, además de portátiles y ordenadores fijos que podrá coger en préstamo para trabajar".

Finalmente, nos despedimos y agradecemos nuevamente al usuario que haya participado en esta iniciativa.

7 PLAN DE ACCIÓN

Una vez recogidas y valoradas todas las sugerencias recibidas se detalla el plan de acción con el objetivo de mejorar los servicios que ofrece la biblioteca.

Dada la variedad de propuestas recogidas, el plan de acción se divide actuaciones que **son factibles a corto plazo y acciones que se desarrollarán a largo plazo**. De igual modo se detalla el personal que debe llevar a cabo cada medida y la temporalidad con la que se pretende afrontarlas. Todas ellas se detallan a continuación:

| Tiempo | Medidas | Personal responsable | Temporalidad |
|-------------|---|---------------------------------------|--------------------|
| Corto plazo | Incrementar el número de los manuales más demandados. | Adquisiciones | Puntual |
| | Mejora en la recepción de los libros del buzón al momento de entregarlos. | Personal mostrador | Permanente |
| | Mejorar el sistema de renovación de préstamos de los libros online. | Informático / Servicios Centrales | Permanente |
| | Posibilidad de utilizar las salas de estudio únicamente dos personas. | Dirección/ Responsable circulación | Puntual/Permanente |
| | Control del silencio en las salas y la climatización. | Personal mostrador | Permanente |
| | Ampliar el número de tomas de corriente y reparar las existentes en caso de avería. | Dirección / Administración/ Técnicos. | Puntual |
| Largo plazo | Mejora del funcionamiento y reparación de los portátiles y USB de la biblioteca. | Informático | Puntual |
| | Aumentar la luz natural y la ventilación. | Administración/ Técnicos | Puntual |
| | Agilizar los trámites del carné universitario y establecer facilidades para su realización. | Administración | Permanente |