



**PREU  
PLAN DERECONOCIDA DE EXPECTATIVAS DE LOS  
USUARIOS DE  
LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA**



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**Noviembre de 2005**

## **PREU: PLAN DE RECOGIDA DE EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS**

### **0. INTRODUCCIÓN:**

Como resultado del proceso de evaluación iniciado en 2003, una de las conclusiones que se han obtenido y que aparece reflejada en el Informe Final, en su Plan de Mejora, es la necesidad de dotar a la Biblioteca Universitaria de un Plan de Recogida de Expectativas de los Usuarios. En concreto se destacaba:

- En el apartado de Resultados en los clientes (Criterio 6) se pone de manifiesto la falta de un procedimiento o protocolo de actuación común para canalizar y obtener información de las quejas y sugerencias de los usuarios de la Biblioteca. Otro punto débil que se refleja es la falta de procedimientos periódicos de percepción de la satisfacción de los usuarios, así como la escasa satisfacción del sector de estudiantes en cuanto a parte de la colección, formación de usuarios, préstamo interbibliotecario y comunicación biblioteca/usuario. Como consecuencia de todo ello se propone poner en marcha un plan para promover un mayor conocimiento de las necesidades de los grupos de interés a través de reuniones, entrevistas, encuestas y estudios. Se añade también la necesidad de establecer un protocolo común para atender quejas y sugerencias.
- En el apartado Procesos (Criterio 5) se indica que los datos estadísticos, las quejas y sugerencias tanto de clientes como de la plantilla son la base para la toma de decisiones en relación con los procesos. , si bien faltan datos cualitativos para conocer más profundamente las necesidades de los clientes.
- En el criterio de Liderazgo (Criterio 1) se indica que, aunque la Dirección de la Biblioteca tiene en cuenta la opinión de grupos de interés y se involucra en la satisfacción de sus expectativas, se podrían establecer nuevos métodos complementarios para el conocimiento de sus intereses e incorporarlos en el proceso de planificación.
- En el Criterio de Política y estrategia (Criterio 2) se pone de manifiesto que las necesidades y expectativas de los grupos de interés se tienen en cuenta de cara a la planificación.
- En los Resultados en la sociedad (Criterio 8) se destaca la falta de indicadores para medir el impacto de la Biblioteca en la sociedad. Ante esta situación se proponer definir una lista de indicadores que

constituyan una herramienta eficaz que permita valorar la repercusión del servicio en la sociedad.

El Plan de Recogida de Expectativas de los Usuarios se sitúa también dentro del Plan Estratégico de la Biblioteca Universitaria, como un objetivo estratégico de los servicios a usuarios (Línea 8).

El **objetivo** del Plan es conocer, con la mayor exactitud posible, las necesidades de los grupos de interés en cuanto al acceso a los recursos bibliográficos, documentales y de información, para ajustar los procesos, productos y servicios de la Biblioteca Universitaria.

Para la elaboración del Plan de Recogida de Expectativas (Plan PREU) se hace un llamamiento para la constitución de un grupo de trabajo en el mes de julio de 2004, sobre la base del Plan COLABORA, consiguiéndose una buena respuesta al cubrirse la dotación prevista. La participación en dicho Grupo es transversal. Los integrantes son:

GARCÍA RECHE, GREGORIO	COORDINADOR BIBLIOTECAS AREA
MISAS GENTO, M <sup>a</sup> GORETTI	AUTOMATIZACIÓN Y PROCESO TÉCNICO
BARQUERO RAMÍREZ, JUAN	BIBLIOTECA PSICOLOGÍA
ROMERO GARCÍA, MARÍA	BIBLIOTECA MEDICINA
HEREDIA SÁNCHEZ, FERNANDO	ADQUISICIONES, I. Y REFERENCIA Y P.I.
SÁEZ MARTÍN, M <sup>a</sup> JOSÉ	BIBLIOTECA CIENCIAS
BERMÚDEZ CARABANTE, NATIVIDAD	BIBLIOTECA CIENCIAS DEL TRABAJO

Para la puesta en marcha del Plan PREU hemos de iniciar un proceso que requiere la consecución de distintas fases:

- 1<sup>a</sup> Identificación de los grupos de interés
- 2<sup>a</sup> Definición de las necesidades de cada grupo de interés y procedimientos a utilizar
- 3<sup>a</sup> Aplicación del Plan
- 4<sup>a</sup> Revisión del Plan

## ***1. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS***

Para establecer un Plan de recogida de expectativas de los usuarios es necesario identificar y definir los grupos de interés a los que la Biblioteca Universitaria ha de dirigir sus servicios. Identificar adecuadamente estos grupos es imprescindible para conocer las necesidades concretas de cada uno y cumplir así con el objetivo estratégico marcado en el Plan.

A continuación se presenta una clasificación de los diferentes grupos de interés compuesta por cinco categorías que acogen a grupos con necesidades y características definidas.

### **1. Estudiantes**

Los estudiantes son el grupo más numeroso de usuarios y el que demanda una mayor variedad de servicios por parte de la BUMA. Podemos distinguir los siguientes grupos de interés.

#### **1.1. Primer ciclo**

Los alumnos, una vez superadas las pruebas de acceso y la puntuación mínima requerida para cada especialidad, se incorporan a los estudios de primer ciclo. La duración de este ciclo es aproximadamente de 3 años académicos y una carga lectiva no inferior a 180 créditos. Una vez finalizado este ciclo, se obtiene la titulación de diplomado, maestro, arquitecto técnico o ingeniero técnico.

##### **1.1.1. Nuevo ingreso**

Durante el presente curso se han inscrito un total de 6.175 nuevos alumnos. La tendencia continúa a la baja en el número de matriculaciones, como en años anteriores. En esta ocasión han quedado sin cubrir 1.100 puestos, 300 más que el curso pasado.

##### **1.1.2. Plan EEES - Grado**

La Declaración de Bolonia sienta las bases para la construcción de un "Espacio Europeo de Educación Superior", organizado conforme a ciertos principios (calidad, movilidad, diversidad, competitividad) y orientado hacia la consecución entre otros de dos objetivos estratégicos: el incremento del empleo en la Unión Europea y la conversión del sistema Europeo de Formación Superior en un polo de atracción para estudiantes y profesores de otras partes del mundo.

La UMA ha iniciado este curso proyectos piloto en diversas titulaciones. Los planteamientos docentes derivados de estos principios inciden en una

mayor porcentaje de “prácticas” por parte del alumnado, lo que repercutirá en un mayor uso de la Biblioteca y en un papel más activo, desde el punto de vista del aprendizaje, por parte de ésta.

### **1.1.3. Resto del primer ciclo**

Estos estudiantes de este grupo harán un uso cada vez más intenso de la Biblioteca, no sólo de servicios básicos como la lectura en sala o el préstamo domiciliario.

## **1.2. Segundo ciclo**

Los estudiantes del segundo ciclo se dedican a la profundización y especialización en las correspondientes enseñanzas y a la preparación para el ejercicio de actividades profesionales. La duración de este ciclo suele ser de 2 años. Se obtiene el título de licenciado, arquitecto o ingeniero superior. La carga lectiva total de primer y segundo ciclo no será inferior a 300 créditos. Por ello, previsiblemente demandarán de la biblioteca fuentes de información especializadas y acceso a recursos de información avanzados.

### **1.2.1. Plan EEES – Postgrado**

Este grupo de interés surgirá vez que se ponga en marcha el Postgrado, tras la implantación de las directrices del EEES.

## **1.3. Tercer ciclo**

Los alumnos de doctorado deben realizar una serie de cursos durante dos años académicos, con un mínimo de 32 créditos y presentar y obtener la aprobación de la tesis doctoral, que consiste en un trabajo original de investigación sobre una materia relacionada con el campo científico, técnico o artístico propio del programa de doctorado realizado por el alumno.

### **1.3.1. Estudiantes de Doctorado**

Realizan estudios reglados durante dos años, por lo que, a efectos de la UMA son alumnos y tienen acceso a todos los servicios de la Biblioteca.

### **1.3.2. Periodo de elaboración de Tesis Doctoral**

Salvo que obtengan una beca de investigación o se incorporen a algún Departamento, no mantienen una relación “oficial” con la UMA, pero sí que precisarán de sus servicios, al estar realizando tareas de investigación.

## **1.4. Titulaciones propias**

Las universidades, en virtud de su autonomía, imparten además estudios de postgrado y de especialización profesional que hoy en día resultan de gran trascendencia a efectos de completar el currículum académico y adquirir o completar una determinada especialización profesional; los estudiantes que superan estas enseñanzas obtienen el correspondiente diploma o título propio de la universidad.

La variada oferta de títulos propios responde en todo momento tanto a las inquietudes de los profesionales que desean ampliar su cualificación como a las demandas de los sectores productivos de nuestro ámbito de influencia; con lo que se trata de facilitar una inserción laboral óptima en el tejido empresarial.

Con este objetivo, las enseñanzas se subdividen en los siguientes tipos:

- Estudios Cíclicos: de larga duración (más de 180 créditos) y con condiciones de acceso propias de primer, segundo o tercer ciclo universitario.
- Estudios de Postgrado: de duración variable, van dirigidos preferentemente a personas que ya poseen una titulación superior. Se clasifican en Master (mínimo de 50 créditos), Especialista (mínimo de 25 créditos) y Experto (mínimo de 25 créditos).
- Estudios de Pregrado: cursos y seminarios de especialización de corta duración, dirigidos al público interesado.

Las necesidades informativas de este grupo de usuarios estarán, en general, a un nivel similar al del Doctorado, al tratarse de enseñanzas especializadas.

### **1.5. Curso de español para extranjeros**

Los alumnos del curso español para extranjeros pueden matricularse en diferentes niveles: elemental, básico, medio, superior y perfeccionamiento. Los tres primeros niveles se limitan a clases de teoría gramatical y prácticas comunicativas, y los otros dos añaden clases de cultura y civilización españolas.

Una vez superado el curso completo de Estudios Hispánicos se accede al Diploma Superior de Estudios Hispánicos. Estos cursos organizan actividades culturales para los estudiantes (visitas a los principales monumentos de la ciudad, excursiones a las ciudades más interesantes de Andalucía,...).

## **1.6. Erasmus**

Sócrates, es un programa de la Unión Europea para la cooperación en el ámbito de la educación. Este programa de movilidad de estudiantes pretende contribuir a mejorar la calidad y pertenencia de la educación, reforzando la cooperación europea e incrementando el acceso a todo el abanico de oportunidades de aprendizaje de que se dispone en la Unión.

Para que se lleven a cabo estos objetivos y sea posible la movilidad estudiantil se articularon unas ayudas económicas directas a universitarios que quieran seguir un período de estudios en universidades de otro estado miembro de la Unión Europea. Estas ayudas son las becas Erasmus.

## **1.7. Séneca**

Los principios inspiradores de la Declaración de Bolonia tendían a la supresión de obstáculos que impidiesen la libre circulación de estudiantes, a conseguir la equivalencia y compatibilidad de los sistemas de enseñanza y a garantizar el libre acceso a la enseñanza y a la formación en el espacio Europeo tanto de profesores como de alumnos.

Con estos referentes, se ha creado en España el Programa de Movilidad de Estudiantes Séneca, que se convierte en un elemento de integración y cohesión del sistema universitario español al favorecer el contacto cultural y lingüístico de estudiantes procedentes de diferentes Comunidades Autónomas.

Los objetivos del Programa de Movilidad de Estudiantes Séneca son:

- Incrementar la diversidad y amplitud de la oferta educativa en la enseñanza superior.
- Potenciar las facilidades para seguir unos mismos estudios universitarios en diferentes universidades.
- Fomentar la movilidad de los estudiantes consolidando un sistema más permeable y comunicativo.

## **1.8. Curso de Aptitud Pedagógica**

El Curso de Adaptación Pedagógica tiene como objetivo proporcionar una formación inicial psicopedagógica y didáctica a los licenciados/as y diplomados/as que deseen dedicarse profesionalmente a la enseñanza

secundaria.

Esta formación inicial pretende acercar a los futuros profesores a la tarea docente proporcionándoles las bases teóricas y el contacto con la práctica suficientes como para iniciarles en ella.

### **1.9. Proyectos Fin de Carrera**

El Proyecto Fin de Carrera representa la última fase de formación del alumno y se contempla de forma obligatoria para la obtención de algunos títulos superiores. Los temas que pueden ser objeto del P.F.C. serán los propios de la actividad profesional referente a esos estudios. El P.F.C., que será individualizado, deberá contener datos, razonamientos y conclusiones necesarios y suficientes a su fin, y en forma especial aquellos que resulten precisos para la realización del mismo.

### **1.10. Centros Adscritos**

Los Centros Adscritos a la Universidad de Málaga son los siguientes:

- Escuela Universitaria de Enfermería de la Diputación Provincial (Málaga).
- Escuela Universitaria de Enfermería ( Ronda ).
- Escuela Universitaria de Formación Profesional E.G.B. ( Antequera ).

## **2. Personal Docente e Investigador**

El PDI es el sector de la Comunidad Universitaria sobre el que recae, según se establece legalmente, la responsabilidad de ejercer la docencia y la investigación, así como de dirigir el gobierno universitario en todos sus niveles (Rectorado, Centros, Departamentos, etc.).

Por tanto, la Biblioteca establece con el PDI una doble relación. Por una parte depende de las decisiones políticas y organizativas que se derivan de la labor de gobierno (presupuestos, R.P.T.), por otro, el PDI se constituye como un grupo de usuarios de la Biblioteca con características y necesidades propias.

## 2.1. Miembros de la UMA

El conjunto del PDI de la Universidad de Málaga está compuesto por más de 1900 miembros. La mayor parte de ellos presta su servicio en régimen funcionario y el resto como contratados laborales.

El PDI funcionario se divide por categorías, según el Cuerpo de pertenencia: Catedráticos de universidad, Profesores titulares de universidad, Catedráticos de Escuela Universitaria y Titulares de E.U. Por su parte, el PDI laboral mantiene con la UMA un contrato que puede ser a tiempo completo o parcial. Por último, existe un pequeño número de profesores ayudantes y de otras categorías. En el “Informe de autoevaluación” se ofrecen datos sobre cada grupo, si bien hay que tener en cuenta que este Informe es previo a la LOU.

La relación de la Biblioteca con el PDI se establece en muchos niveles:

- Como usuarios de los servicios básicos (préstamo, consulta en sala) y de otros servicios más especializados (información y referencia, préstamo interbibliotecario).
- Como receptores de las actividades de formación organizadas por la BUMA.
- Como expertos en sus áreas de conocimiento, asesorando sobre recursos de información o proponiendo nuevas adquisiciones.
- Como responsables académicos de las Bibliotecas de Centro (a través de las Comisiones de Bibliotecas, del Decanato, de los Departamentos).
- Como responsables políticos de la BUMA.

## 2.2. Becarios de investigación

Las Administraciones Públicas vienen incentivando la formación, capacitación y especialización de investigadores noveles mediante becas o ayudas de investigación que invitan a los titulados universitarios a mejorar su formación e iniciarse en la actividad investigadora y, en su caso, en la docente; especialización científica y técnica que, como continuación de su formación académica, puede servir para su posterior incorporación profesional a la carrera investigadora o docente en el sector público o privado.

Los alumnos, beneficiarios de una beca concedida en virtud de programas inscritos en el Registro de Programas de Becas y que desarrollen actividades de formación y especialización, deberán estar en posesión del título de Doctor o haber obtenido el reconocimiento de suficiencia

investigadora.

### **2.3. Visitantes**

El profesorado visitante es aquel que no pertenece a la UMA, pero va a permanecer durante un determinado periodo de tiempo ejerciendo labores docentes o investigadoras en la misma.

Se trata de un grupo muy pequeño, pero que exige de la Biblioteca el mismo nivel de prestación de servicios que el profesorado propio de la UMA.

## **3. Personal de Administración y Servicios**

El PAS de la UMA está compuesto por unas 1300 personas, de las cuales x trabajan como funcionarios y x como personal laboral.

En este apartado nos referiremos al PAS que no trabaja en Biblioteca, ya que el personal bibliotecario consideramos que es un grupo de interés específico y se trata separadamente.

La relación de PAS con la Biblioteca se puede establecer en dos niveles:

- Como usuarios de los servicios que presta la BUMA. Pensemos en un PAS que necesita acceder a una obra de referencia para resolver algún asunto de su trabajo, o en aquellos que precisan llevar en préstamo determinados manuales, por ejemplo de Derecho Administrativo.
  
- Como proveedores de información o servicios a la propia BUMA. Nos referimos al personal que trabaja en las Secretarías de los Centros, en los Negociados de Gestión Económica, en el Servicio de Personal, en las Aulas de Informática, etc.

## **4. Usuarios externos**

Son aquellas personas o instituciones que demandan los servicios de la BUMA, pero que no tienen relación laboral o académica con la UMA. Es necesario recoger las expectativas de estos usuarios ya que, por una parte, la Biblioteca no está aislada, sino que colabora y participa con otras en una variedad de proyectos comunes, y por otra, tiene una responsabilidad como institución difusora de cultura y conocimiento, ante el conjunto de la Sociedad.

### **4.1. Bibliotecas**

Merced a la cooperación bibliotecaria, la BUMA se relaciona con gran número de bibliotecas, en su mayoría universitarias y de investigación, que conforman una compleja red de intercambios de servicios, en su mayoría basados en Consorcios o Redes institucionalizadas.

#### **4.1.1. Bibliotecas universitarias andaluzas**

Dada la estructura descentralizada del sistema universitario español, debido a atribución de competencias educativas a las Comunidades Autónomas, las Bibliotecas del resto de universidades andaluzas son, claramente, un grupo de interés con características propias.

Los compromisos adquiridos por la BUMA en el seno del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía y del Comité de Coordinación de los Procesos de Evaluación de las Bibliotecas Universitarias Andaluzas implican, de una u otra manera, a toda la estructura y funcionamiento de la misma.

#### **4.1.2. Bibliotecas universitarias y de investigación españolas**

A través de la participación en la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN) la BUMA ejerce tanto de proveedora de servicios (préstamo interbibliotecario y fotodocumentación, catálogo colectivo, listas de distribución), como de receptora de los mismos.

#### **4.1.3. Otras bibliotecas**

Aquí incluiríamos a las bibliotecas públicas (Diputación, Municipales, etc.), bibliotecas extranjeras de todo tipo, instituciones pertenecientes al Convenio ISTECA, etc.

### **4.2. Instituciones con Convenio**

La UMA ha firmado convenios merced a los cuales los miembros de determinadas instituciones o asociaciones pueden hacer uso de los servicios de la Biblioteca. Por tanto, a la hora de recoger las expectativas de los usuarios, habrá que tenerlos en cuenta, ya que, al pertenecer a colectivos muy concretos, demandarán, presumiblemente, servicios relacionados con áreas temáticas determinadas, o recursos de información especializados.

### **4.3. Egresados de la UMA**

Los estudiantes de la UMA, una vez finalizados sus estudios, pueden necesitar seguir utilizando los servicios de la Biblioteca. Sin embargo, si no mantienen algún vínculo académico con la Institución, pasan a ser público en general, sin derecho al uso de la mayoría de los servicios de la BUMA.

### **4.4. Universitarios de otras instituciones**

Son estudiantes de otras universidades que, de forma ocasional y sin que formen parte de ningún Programa de intercambio, demandan servicios de la BUMA. Dentro de este apartado estarían también los residentes en Málaga que estudian en otras universidades, pero que, en periodos vacacionales al estar en nuestra ciudad, visitan la BUMA.

#### **4.5. Opositores**

Las salas de estudio y consulta de la BUMA acogen, en determinados momentos, a buen número de personas que utilizan sus instalaciones para la preparación de exámenes y pruebas selectivas de Oposiciones de todo tipo (MIR, Universidad, Administraciones Públicas, etc.).

#### **4.6. Alumnos preuniversitarios (Bachillerato, Ciclos Formativos, Selectividad)**

No es infrecuente que visiten nuestras bibliotecas estudiantes de últimos cursos de Bachillerato o de Formación Profesional, bien para conocer sus instalaciones y servicios con vistas a su próximo ingreso como universitarios, bien para saber qué recursos podrían utilizar como usuarios externos. Estas visitas pueden ser colectivas (organizadas previamente) o individuales, pero hasta ahora, no se han realizado por iniciativa de este grupo de usuarios, no de la BUMA.

#### **4.7. Público en general**

El resto de personas que visitan la BUMA no comprendidas en los grupos anteriores, tienen, sin duda, unas expectativas que es necesario conocer.

### **5. Personal de la biblioteca**

Si bien, en sentido estricto, el Personal de la BUMA sería sólo el PAS que trabaja en ella, no debemos olvidar que, desde hace años, se cuenta con la participación en las tareas bibliotecarias de Becarios. Si bien el objetivo de la beca es su formación, creemos de justicia incluirlos como parte del Personal de la BUMA.

El Personal de la BUMA también es usuario de los servicios de la misma. Entre los que trabajan en ella se establece una compleja red de relaciones basadas en la colaboración y la prestación de servicio mutuo: todos somos clientes y proveedores de servicios con respecto a los otros y tenemos, por tanto, unas expectativas que deseamos cubrir.

#### **5.1. PAS**

Podemos distinguir diversos niveles en la relación cliente/proveedor que el PAS de la BUMA establece entre sí.

- Relaciones en sentido vertical: basadas en la estructura organizativa de la BUMA. Son las que se establecen, por ejemplo, en las Bibliotecas de los Centros, entre el Director y el resto de la plantilla, o en el conjunto de la BUMA, entre el Coordinador de Bibliotecas de Área y el resto de Directores y Jefes de Servicio o Sección.
- Relaciones en sentido horizontal. Son las que llevan a cabo el personal que realiza un trabajo similar en distintos puntos de servicio o en diferentes turnos. Son las que establecen entre sí, por ejemplo, el personal encargado del préstamo, o los catalogadores.
- Relaciones transversales. Son las que establecen la Coordinación de Bibliotecas y el personal de los Servicios Generales con el conjunto del Personal de la BUMA, o con colectivos concretos, por ejemplo para tratar cuestiones relativas a la catalogación, al suministro de publicaciones periódicas, o al préstamo interbibliotecario.

## **5.2. Becarios**

Realizan tareas bibliotecarias destinadas a recibir una formación, pero colaboran en los trabajos de la BUMA y, por tanto, en los productos y servicios y ella genera. Su número ha ido en aumento hasta alcanzar los 20 en 2002. A su vez, son clientes de la propia BUMA, ya que ésta pone a su disposición medios y personal para su formación y, por consiguiente, genera unas expectativas en los becarios.

## **2. *CÓMO IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE CADA GRUPO: PROCEDIMIENTOS A UTILIZAR***

La identificación de necesidades de cada grupo se hará a través de distintas herramientas:

- **Comisión General de Biblioteca y Comisiones de Bibliotecas de Centros**
- **Reuniones periódicas y entrevistas**
- **Encuestas sobre uso y satisfacción**
- **Buzón de quejas y sugerencias**
- **Datos estadísticos, indicadores y estándares**

### **1) Comisión General de Biblioteca y Comisiones de bibliotecas de centros:**

Se traslada al Grupo de Reglamento la necesidad de incorporar la Comisión General y contemplar las comisiones de bibliotecas. Al estar representadas

en ellas los distintos sectores de la Universidad, se convierte en un foro idóneo para recabar información de interés para el desarrollo del Plan.

## 2) Reuniones periódicas y entrevistas:

Se celebrarán reuniones y entrevistas periódicas con muestras representativas de los distintos grupos de interés. Los objetivos que se persiguen con esta herramienta son:

- a. Conocer de primera mano, con la mayor exactitud posible, las necesidades de los grupos de interés en cuanto al acceso a los recursos bibliográficos, documentales y de información (**análisis cualitativo**)
- b. Recibir las sugerencias que ellos estimen oportunas, a partir de sus experiencias en el uso de dichos recursos y los servicios de la biblioteca
- c. Dar a conocer el potencial de los servicios de la Biblioteca e informar de los nuevos servicios

La **planificación** de este tipo de reuniones requiere la consecución de las siguientes fases:

- 1º Selección de entrevistados y criterios de selección
- 2º Redacción del modelo de entrevista
- 3º Periodicidad de las entrevistas o reuniones (Septiembre / Mayo)
- 4º Realización
- 5º Resultados (análisis de datos recogidos)

1º Selección de entrevistados y criterios de selección: En primer lugar, es necesario identificar las personas que van a ser entrevistadas. En este sentido, hay que formar grupos de discusión de estudiantes, profesores y PAS, a los que se pedirá comentarios sobre sus experiencias en el uso de los recursos de información y los servicios de la biblioteca. Para la selección se establecerá contacto con el DAC y departamentos del centro en cuestión y otros servicios para el caso del PAS (conserjerías, secretarías, personal de departamentos, etc.), donde se expondrán los motivos de la reunión y los objetivos que se persiguen con la misma. Es recomendable evitar formalidades y utilizar contactos personales o directos (teléfono, etc.)

Los grupos estarán integrados por 7/8 miembros. Los entrevistados podrían agruparse en base a las siguientes categorías:

- Grupo 1: Alumnos: Deberán estar contemplados:
  - Alumnos de primer curso

- Alumnos de cursos superiores (primer y segundo ciclo)
- Alumnos de postgrado
- Grupo 2: Profesores e investigadores: se harán tantos grupos como áreas de conocimiento existan en el Centro.
- Grupo 3: PAS: a diferencia de los dos anteriores, este grupo estará formado por personal perteneciente a distintos servicios de distintos centros, procedentes de secretarías, conserjerías, personal de Departamentos, etc.

La sesión estará moderada por el Director de la Biblioteca.

2º Redacción del modelo de entrevista: Se diseñará un cuestionario estructurado según el cual se desarrollarán las entrevistas en las que se recogerán datos sobre:

1. Instalaciones:
  2. Recursos
  3. Servicios
  4. Atención al usuario
  5. Formación de usuarios
  6. Personal de la biblioteca
- Las cuestiones deben plantearse a dos niveles:
    - A nivel de biblioteca particular
    - A nivel de biblioteca universitaria
  - Es muy importante animar a los usuarios de la biblioteca para que ofrezcan sugerencias y comentarios ante los problemas y situaciones planteadas (en el momento de la entrevista e informar de otros canales a través de los cuales pueden hacernos llegar sus sugerencias: formularios impresos, formulario virtual a través de la página web de la BUMA)

3º Periodicidad de las entrevistas o reuniones: Las entrevistas se realizarán con una periodicidad anual, a final de cada curso académico con la finalidad de recabar información suficiente para la planificación del siguiente curso. Se propone el mes de Abril.

4º Realización (véase el Anexo 1 “Guía realización entrevistas”)

**Duración:** 45 minutos aprox. (podrá ampliarse si el desarrollo de la reunión lo requiriese)

**Lugar:** La Biblioteca correspondiente

**Coordina:** Director de la Biblioteca

5º Resultados (análisis de datos recogidos): redacción de un informe con las informaciones obtenidas (véase el Anexo 2 “Redacción de informe para entrevistas”). Y por último, trasladar datos a Coordinación para informe conjunto

### 3) **Encuestas sobre uso y satisfacción:**

Las encuestas se convierten en una herramienta fundamental para identificar las necesidades de cada grupo de interés. El formulario a utilizar será la encuesta general realizada en el proceso de evaluación con las nuevas aportaciones que se consideren necesarias.

Se realizarán cada dos años y en cuanto a su distribución se seguirán los mismos criterios que se aplicaron en la fase de autoevaluación: a estudiantes se repartirán sobre una muestra (5%) seleccionada teniendo en cuenta todos los centros, todas las titulaciones, todos los cursos, el número de alumnos y el de titulaciones.

Las del resto de usuarios (personal docente e investigador -PDI-, alumnos de tercer ciclo, y personal de administración y servicios -PAS-), así como las de la plantilla de la Biblioteca, serán enviadas a cada uno de ellos desde Coordinación.

### 4) **Buzón de quejas y sugerencias:**

El buzón de quejas y sugerencias es uno de los medios que utilizan las instituciones y empresas para establecer comunicación con sus usuarios y clientes.

Su uso está bastante extendido en las administraciones públicas, como forma de detectar problemas o disfunciones en el funcionamiento práctico de los servicios, y para recibir propuestas de mejora, desde la perspectiva de los usuarios. Sin embargo, no existe una normativa general que regule el funcionamiento de este buzón, por lo que cada Administración, e incluso cada unidad de servicio puede plantearse con autonomía como organizarlo.

El objetivo de esta propuesta es establecer las bases de un protocolo o manual de funcionamiento para el buzón (o buzones) de quejas y sugerencias de la BUMA, tanto en su versión tradicional como en la virtual.

#### 4.1. **Buzón de quejas y sugerencias tradicional**

#### 4.1.1. Definición, misión y objetivos

El buzón de quejas y sugerencias debe convertirse en el principal punto de entrada de las quejas y sugerencias que quieran hacer los usuarios de la BUMA sobre la calidad en la prestación de cualquiera de sus servicios.

Su misión no es, por tanto, dar respuesta legal o administrativa a una reclamación formal por parte del usuario, cuestión que lleva su propio trámite fijado en la Normativa aplicable a las Administraciones Públicas, sino ser un instrumento de participación directa de los usuarios en la mejora del servicio.

Así, entre los objetivos estarían:

- Identificar disfunciones concretas en las instalaciones, equipamientos, horarios y servicios que presta la BUMA.
- Analizar la viabilidad de las mejoras propuestas, e implementar su puesta en funcionamiento.
- Responder puntualmente al usuario sobre el estado del asunto de su queja o sugerencia.

#### 4.1.2. Ubicación de los buzones

El buzón se situará en el lugar más transitado de cada biblioteca.

Su diseño será el mismo para todos los puntos de servicio. Junto al mismo se colocarán las Hojas de quejas y sugerencias y los folletos informativos del servicio.

#### 4.1.3. Hoja de quejas y sugerencias

El medio por el cual el usuario hace llegar sus quejas y sugerencias es una “Hoja”. Hay que aclarar que la “Hoja” será única y que la entenderemos como de “queja” cuando el usuario exprese una percepción del servicio distinta a las expectativas que tenía del mismo; y como de “sugerencia” cuando se expresen propuestas u opiniones tendentes a mejorar el servicio. Lógicamente, en muchos casos se darán las dos vertientes.

En la “Hoja” el usuario, además de su queja o sugerencia, podrá consignar sus datos personales, domicilio, teléfono y correo electrónico, para recibir una respuesta puntual. Además, esta “Hoja” deberá llevar el pie obligatorio sobre tratamiento de datos personales. (Ver Anexo 3).

#### 4.1.4. Protocolo de actuación

Para que el servicio de “buzón” sea eficaz es necesario seguir un protocolo que garantice que, en un plazo razonable, se tramita la queja o sugerencia. Habría que seguir, por tanto, los pasos siguientes:

1º.- Recogida periódica de las “hojas”, diariamente.

2º.- Cada “hoja” se registrará, desde la biblioteca en que se recoge, en una base de datos centralizada. Ésta podría estar en la Intranet y tendrían acceso a ella las personas que se designen como responsables de este asunto de cada biblioteca, de los servicios generales y la coordinación.

3º.- En este punto, la dirección de la biblioteca en que se depositó la “hoja” decidirá si se tramita por parte de la propia biblioteca o si los asuntos son de tal naturaleza que deben ser tramitados por los servicios generales o por la coordinación. En este último caso, lo comunicará a quien corresponda.

4º.- La unidad que finalmente tenga la responsabilidad de tramitar la queja o sugerencia la analizará y dará respuesta, en su caso, al usuario, en un plazo de cinco días.

5º.- La BUMA hará lo posible por resolver el motivo de la queja o bien por hacer efectiva la sugerencia, tras juzgar su pertinencia y viabilidad.

6º.- La respuesta al usuario, así como las acciones emprendidas a raíz de la queja o sugerencia, se registrarán en la base de datos centralizada, a efectos de evaluación y mejora del propio servicio de “buzón”.

#### 4.1.5. Difusión del servicio y de los resultados

La BUMA elaborará folletos de difusión del servicio “buzón” en los que se explicará en qué consiste el servicio, cómo formular las quejas y sugerencias y qué compromisos adopta la Biblioteca con los usuarios.

Estos folletos estarán disponibles junto al propio buzón y en lugares visibles de todas las bibliotecas (mostrador de préstamo, hemeroteca, salas de lectura, etc.). (Ver Anexo 4).

#### 4.1.6. Evaluación y mejora

La BUMA, a través del grupo de trabajo que se estime pertinente, evaluará periódicamente el funcionamiento del servicio “buzón”. Para ello, será necesario establecer los indicadores oportunos y llevar el control estadístico de las quejas y sugerencias tramitadas, respuestas al usuario, tramites realizados, etc.

## **4.2. Buzón de quejas y sugerencias virtual**

Este buzón forma parte del mismo servicio que los buzones tradicionales, es decir, no es más que otro punto de entrada de quejas y sugerencias, pero a través de un medio informático.

### 4.2.1. Ubicación del buzón

El “buzón virtual” deberá tener “entradas” en todas las páginas web relacionadas con la BUMA. Es decir, desde cualquier pantalla se ha de poder acceder, con un solo clic, al formulario de quejas y sugerencias.

### 4.2.2. Formulario de quejas y sugerencias

Este espacio está destinado a la mejora del servicio de Biblioteca. El formulario virtual dará cabida tanto a las sugerencias (propuestas que supongan un mayor grado de satisfacción de las necesidades del usuario) como a las quejas (opiniones del usuario sobre errores, desatenciones o cualquier otra anomalía que observen en el funcionamiento del servicio).

Se garantizará la discreción en el uso de datos, así como se podrán presentar las quejas o sugerencias de forma anónima siempre que no se espere respuesta.

### 4.2.3. Protocolo de actuación

Para que todo el proceso de recogida, tramitación y atención de la queja o sugerencia sea eficaz deberá establecerse un protocolo de actuación. Dicho protocolo constará de los siguientes puntos:

- 1.- La recepción de las quejas y sugerencias se hará en el buzón virtual de la página web de la BUMA.
- 2.- La consulta al buzón virtual será diaria.
- 3.- El servicio de quejas y sugerencias derivará el documento a la unidad o persona correspondiente.
- 4.- El responsable de atender la queja responderá al usuario en un plazo de 5 días, vía correo electrónico o correo postal.
- 5.- En caso contrario, la Biblioteca enviará respuesta al reclamante de que su petición no ha podido ser tramitada hasta el momento, pero que sigue en curso el proceso.
- 6.- En su caso, se registrará la queja y su resolución en la base de datos habilitada al efecto.

### 5) Datos estadísticos, indicadores y estándares:

Se han revisado los indicadores utilizados en el informe de evaluación y se han determinado los válidos para la consecución del Plan; y además se ha decidido incorporar algunos nuevos: (Véase Anexo 5)

- 1º Usuarios potenciales por puestos de lectura [2]: *“Total usuarios potenciales” dividido por “Puestos de lectura”*.
- 2º Incremento anual de monografías (impresas y electrónicas) por usuarios potenciales [3]: *“Monografías ingresadas en el año (total)” dividido por “Total de usuarios potenciales”*.
- 3º Total de revistas vivas (impresas y electrónicas) por investigador [4]: *“Publicaciones periódicas en curso de recepción (total)” dividido por “Investigadores (Profesores (todos) más Estudiantes de tercer ciclo)”*.
- 4º Visitas por usuario [6]: *“Entradas a las bibliotecas” dividido por “Total de usuarios potenciales”*.
- 5º Préstamos por usuario [7]: *“Préstamos domiciliarios” dividido por “Total de usuarios potenciales”*.
- 6º Artículos electrónicos por investigador [9]: *“Consulta de revistas electrónicas (número de artículos a texto completo)” dividido por “Investigadores”*.
- 7º Gasto en adquisiciones por usuario [17]: *“Inversiones en recursos de información” dividido por “Total de usuarios potenciales”*.
- 8º Gasto en revistas por investigador [18]: *“Inversiones en suscripciones a revistas (en cualquier formato)” dividido por “Investigadores”*.
- 9º Préstamos por libros disponibles [Nuevo]: *“Total de préstamos al año” dividido por “Total de volúmenes a 31/12”*.
- 10º Suministro positivo de Préstamo Interbibliotecario [Nuevo]: *“Número de peticiones servidas” dividido por “Número total de peticiones recibidas”*.
- 11º Obtención positiva de Préstamo Interbibliotecario [Nuevo]: *“Número de peticiones obtenidas” dividido por “Número total de peticiones realizadas”*.

Por otro lado, se ha considerado muy útil realizar **benchmarking** para lo que se han seleccionado Universidades de características similares a la nuestra (Véase Anexo 6). A partir de este estudio comparativo podremos detectar las propuestas de otras instituciones que puedan ser interesante en nuestra Biblioteca y ver las posibles lagunas en este sentido dentro de

nuestra organización. Para todo ello se han utilizado los datos estadísticos aportados por REBIUN.

Asimismo se tomará como referencia los datos relacionados con el usuario del informe de autoevaluación (véase Anexo “ ”)

### 3. *APLICACIÓN DEL PLAN*

Se resumen a continuación las actuaciones que se derivan del presente Plan PREU:

<b>Actuaciones</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Temporalización</b>	<b>Indicadores de Seguimiento</b>	<b>Responsable</b>
<b>Comisión General de Biblioteca y Comisiones de Centros</b>	Recabar información de interés para el desarrollo del Plan	Reglamento	1ª fase: Reuniones 2ª fase: Redacción y publicación de actas	Presidente de cada Comisión
<b>Reuniones periódicas y entrevistas</b>	Conocer de primera mano las necesidades de los grupos de interés en cuanto al acceso a los recursos bibliográficos, documentales y de información; recibir sus sugerencias; y dar a conocer nuestros servicios y su potencial (análisis cualitativo)	Anual (final mes de Abril)	1ª fase: Reunión presencial 2ª fase: Redacción del informe 3ª fase: Traslado de datos a Coordinación	Jefes de Servicio o Sección
<b>Encuestas sobre uso y satisfacción</b>	Identificar las necesidades de cada grupo	Bienal (impresas) Anual (formularios web)	A través de Web e impresos	Coordinación y Jefes de Servicio o Sección
<b>Buzón de quejas y sugerencias</b>	Identificar disfunciones concretas en las instalaciones,	Diaria (Respuesta: 5 días máximo)	Buzón virtual (web) y tradicional	Coordinación y Jefes de Servicio o Sección

	equipamientos, horarios y servicios; analizar la viabilidad de las mejoras propuestas e implementar su puesta en funcionamiento; y responder puntualmente al usuario sobre el asunto de su queja o sugerencia			
<b>Datos estadísticos, indicadores y estándares</b>	Análisis cualitativo de las necesidades, expectativas y quejas de nuestros usuarios	Anual	1ª fase: Recopilación y redacción de indicadores 2ª fase: Análisis y difusión de los mismos	Coordinación y Jefes de Servicio o Sección

Para su ejecución se utilizarán los mapas de procesos y manuales de procedimiento elaborados al efecto.

#### ***4. EVALUACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN***

El Plan PREU deberá ser revisado al menos cada dos años.