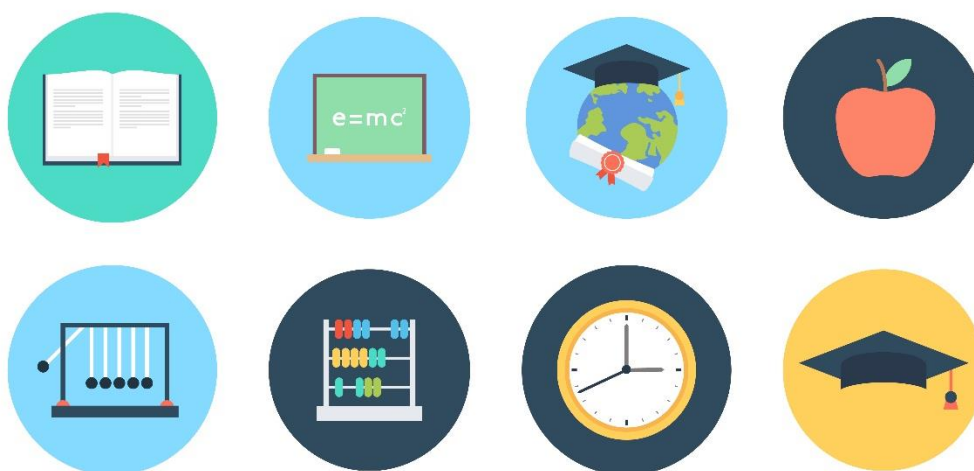


SERVICIO DE ASESORAMIENTO



EN MATERIA DE ACREDITACIONES Y SEXENIOS



1. INTRODUCCIÓN

La primera edición de esta encuesta sobre el servicio de asesoramiento en materia de acreditaciones y sexenios se realiza en el marco del Plan para la obtención de datos de satisfacción y detección de necesidades de usuarios de la Biblioteca de la UNED. Dicho Plan contempla la realización de breves encuestas periódicas sobre servicios y colecciones concretos, que el usuario puede responder en menos de 5 minutos, con el fin de obtener información periódica más frecuente que la obtenida a través de las encuestas bienales de usuarios. En esta línea, se decide de manera coordinada entre la Dirección, Subdirección de Planificación, Calidad y Comunicación, la Coordinación del Área de Biblioteca de Campus Norte y Apoyo a la Docencia y la Investigación y el Servicio de Información Bibliográfica y Referencia, la realización de esta encuesta sobre el servicio de asesoramiento al PDI. Este es un servicio considerado estratégico, por su valor añadido que redundará en el beneficio del PDI UNED y del posicionamiento investigador de la universidad, motivo por el que se decide comenzar a realizar este tipo de encuestas sobre este servicio. El servicio de asesoramiento se presta para las facultades y escuelas del Campus Norte por el personal especializado sito en la biblioteca de dicho campus; y por el personal técnico del Servicio de Información Bibliográfica y Referencia para las facultades de Senda del Rey.

Se consensuó con los implicados el siguiente cuestionario que proporciona información relevante a la Biblioteca, a la vez que resulta sencillo y rápido al encuestado:

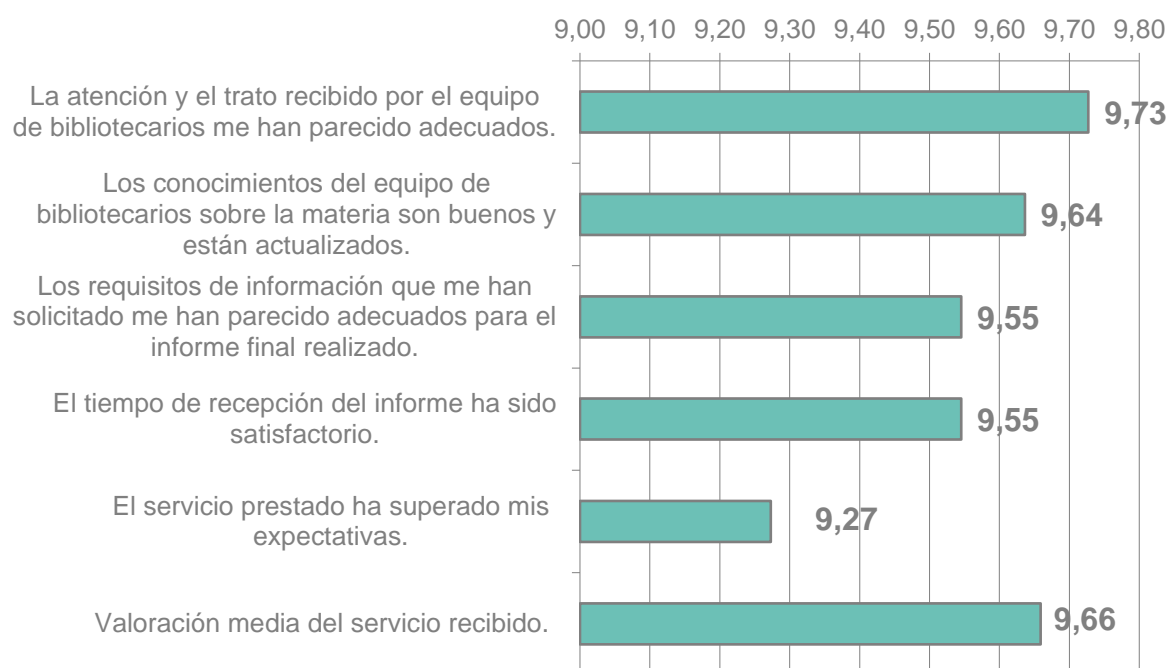
1. La atención y el trato recibido del equipo de bibliotecarios me han parecido adecuados
2. Los conocimientos del equipo de bibliotecarios sobre la materia son buenos y están actualizados
3. Los requisitos de información solicitados me han parecido ajustados al informe final realizado
4. El tiempo de recepción del informe ha sido satisfactorio
5. El servicio prestado ha superado mis expectativas
6. Valoración media del servicio recibido
7. Mejoras que implementaría en el servicio

La escala de valoración empleada ha sido la estandarizada para la universidad por nuestra Oficina de Calidad: de 1 a 10, siendo 1 la valoración mínima y 10 la máxima

2. RESULTADOS OBTENIDOS

Esta encuesta, gestionada de manera directa por la Biblioteca, fue realizada durante el mes de junio de 2017, tiempo durante el cual el formulario estuvo abierto para su respuesta. Se remitió a 85 docentes e investigadores que utilizaron el servicio durante 2016, por correo electrónico, y a través de la persona que les ha atendió. La respuesta a la encuesta es anónima y se obtuvieron **44 respuestas**, lo que representa un **51,77 % de tasa de respuesta**.

Las valoraciones medias obtenidas en cada ítem pueden verse en la siguiente gráfica:



Vemos que todos los ítems reciben una valoración por encima del 9, siendo por tanto considerado por sus usuarios reales como un servicio excelente. Una vez más destaca especialmente la valoración que los encuestados realizan del personal de la Biblioteca, una de nuestras fortalezas indiscutibles. Este resultado refrenda el recientemente obtenido en la encuesta bienal 2017 en que los usuarios también han considerado excelente al personal de Biblioteca. Esta valoración se refuerza con las felicitaciones a personas concretas que en el campo de sugerencias sobre mejoras han realizado los encuestados.

3. CONCLUSIONES

Establecido el cuestionario y el protocolo, se concluye que en próximas ediciones conviene que la encuesta se envíe por correo electrónico en el momento posterior al uso de un servicio y no cerrado el proceso completo anual. Solicitando la opinión justo en el momento en que se ha creado la percepción, se espera incrementar la tasa de respuesta.

Por otra parte, para poder seguir creciendo y fortaleciendo un servicio tan valorado y necesario para nuestro PDI, se precisará en el futuro la participación de un mayor número de

bibliotecarios, una de las sugerencias que se ha recibido así lo refrenda. Las convocatorias de acreditaciones y sexenios son periódicas y se circunscriben cortos períodos de tiempo, motivo por el que se producen grandes picos en la demanda y momentos valle. Para responder a la demanda en los períodos pico se formará al personal bibliotecario para que puedan reforzar el servicio que prestan las personas dedicadas habitualmente al apoyo a la investigación.

Además se dará mayor publicidad al servicio para que pueda aumentar el número de PDI que se beneficien del servicio, dando cumplimiento a otra de las sugerencias recibidas.

4. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS

A continuación se relacionan todas las sugerencias y felicitaciones recibidas a través del ítem 7, Mejoras que implementaría en el servicio, de campo libre:

1. Creo sinceramente que el servicio es perfecto: ¡enhorabuena
2. Un servicio muy útil, imprescindible en mi humilde opinión (doctorando de segundo año). Así lo considero en base a dos factores: el primero, que se trata de una materia difícil de comprender y de estar actualizado, máxime para los neófitos que comienzan a sumergirse en este mundo tan peculiar y poco claro. El segundo, porque el servicio es bueno, esencialmente por el valor añadido de la información comparativa que ofrecen, la garantía de ser personal especializado y público, y por último, pero más importante, porque es un servicio ágil. Resulta fundamental este último apartado. Sin un servicio ágil, se perdería gran parte del valor. A quien corresponda, un cordial saludo.
3. No sé si se puede hacer una búsqueda de citas de publicaciones más allá de los canales típicos que se utilizan.
4. Poder acceder mejor desde dispositivos móviles.
5. verdad es que se hizo una búsqueda exhaustiva y sistemática de la información bibliográfica que envié en bases de datos y otras fuentes que me sirvieron para hacerme cargo de lo que convendría incluir o no y además para tomar decisiones pues también, en entrevista personal, pude consultar la opinión experta de la bibliotecaria, que no tuvo ningún inconveniente en quedar cuantas veces estimé oportunas. Una gran forma de trabajar, muchas gracias
6. He tenido una excelente información y asesoramiento tanto para la presentación de la documentación para los sexenios (que fue aceptado) como de acreditación del profesorado de la ANECA.
7. No hay. Servicio y atención inmejorables
8. Este servicio me parece fundamental. La atención excepcional
9. Tanto Alexis como Rosa realizan un trabajo intachable. Tal vez para ayudarles a ellos en los tiempos de máximo trabajo no sería desatinado que algún otro profesional les ayudase siempre que ese profesional realizase su trabajo de la forma que la realizan tanto Rosa como Alexis
10. Quizás pueda darse más publicidad a lo que hacéis por nosotros. En ocasiones los profesores desconocemos el servicio que nos podéis prestar y que es de mucha utilidad. Un saludo y gracias por todo.
11. Innecesarias
12. Para que el asesoramiento supongo menos trabajo, aconsejo que el personal de biblioteca se ciña a la información que resulta necesaria, sin ir más allá. El celo

profesional y el sentido de responsabilidad les lleva a dar mucha más información de la que luego se incluye en la solicitud del sexenio.

13. Todo excelente!!!!
14. Ninguna, todo correcto.
15. Es un equipo fantástico y nos proporcionan una ayuda excepcional. Que sigan así.
Muchas gracias
16. La biblioteca de la sede norte de la UNED me parece excelente. La ayuda que los profesionales ofrecen no la he encontrado en otras bibliotecas. No cambiaría nada.

Estas sugerencias y felicitaciones han sido agradecidas y respondidas a través de una entrada publicada en el blog Investiga UNED, cuyo público principal es nuestro PDI. Además han sido registradas en nuestro sistema de gestión de RSF.