



Primeras Jornadas de Bibliotecas G9
sobre buenas prácticas en atención a
espacios y usuarios: la cara de la
biblioteca



Gestión de quejas, sugerencias y comunicaciones de los usuarios

Jorge Yubero Úbeda, Biblioteca Universitaria de La Rioja, jorge.yubero@unirioja.es

Es un principio fundamental de la gestión bibliotecaria que **el usuario es el centro de su actividad**, y en consecuencia forma parte principal de la misión de la Biblioteca universitaria “facilitar a sus usuarios acceso a información y servicios de la máxima calidad, para apoyar la mejora de los procesos de aprendizaje, investigación, docencia y formación continua”.

Para conseguir que los servicios se adecúen efectivamente a los usuarios hay que conocer en primer lugar **qué necesidades de información tienen éstos**, y para ello estructurar un sistema que recoja sus quejas, sugerencias y comentarios, a través de una comunicación fluida y eficaz.

No nos referimos únicamente a los servicios de alfabetización informacional o a la atención presencial que se presta en los mostradores, sino a un sistema complementario para facilitar la recogida de las demandas de los usuarios, a través de la página web de la biblioteca.

Para ello, la Biblioteca ha establecido un procedimiento que permite la gestión de las quejas y su respuesta en un plazo de tiempo breve, así como obtener indicadores objetivos para el posterior estudio de las consultas planteadas.

En la presentación vamos a comentar cuatro apartados que forman parte de este procedimiento:

1. Métodos de recogida de información
2. Instrumentos de gestión de las quejas y sugerencias
3. Personal responsable de contestar las quejas
4. Procedimiento y herramientas de respuesta

1. Métodos de recogida de las quejas o sugerencias

En el 2015 la Biblioteca realizó su última **encuesta de satisfacción de usuarios**, donde se incluía la pregunta : *“Cuéntanos: ¿Qué es lo que más te gusta de la biblioteca? ¿y lo que menos?”*,

Las encuestas se realizaron de forma electrónica, ubicando los enlaces de acceso tanto en la página web de la biblioteca como en el portal del estudiante. Además se realizó una campaña de difusión por correo electrónico.

El resultado fue la respuesta de 647 encuestas, que representan un 16% de los alumnos de grado. De este total, 304 respondieron a la pregunta de comentarios libres sobre el servicio de la biblioteca.

De estos comentarios y quejas, los aspectos que se mencionaban principalmente eran:

- Los horarios en época de exámenes, que son el tema que más preocupa al colectivo de estudiantes, con un total de 156 menciones (51%). Es un reflejo del recorte de horarios especiales de los últimos años.
- el elevado nivel de ruido en la sala de estudio.
- quejas sobre instalaciones: ruidos provocados por las sillas, luces individuales, falta de enchufes para portátiles.
- la falta de espacios, puestos de lectura en general, puestos de lectura individualizados, salas de trabajo en grupo....

El resultado de las encuestas fue bastante representativo de la situación de la Biblioteca en ese momento, pero dado que este sistema sólo se puede usar de manera periódica, en el mismo año 2015 se puso en marcha otro método para recoger las cuestiones que los usuarios quisieran plantear de manera habitual: el formulario o buzón de sugerencias **“Opina y pregunta”** accesible a través de la

página web de la Biblioteca, y que desde el primer momento se consideró el sistema preferente.

Se estableció que si un usuario desea formular una reclamación por escrito, la persona que reciba la queja le comunicará al usuario que existe un procedimiento telemático para la presentación de su solicitud y le explicará el procedimiento, utilizando los ordenadores disponibles en la sala de lectura, y facilitándole el soporte y la atención necesaria para la presentación de la queja. No obstante se recogerá su queja por escrito si así desea realizarlo.

2. Instrumentos habituales de gestión de las quejas y sugerencias

Para la gestión de este sistema “**Opina y pregunta**” se dispone de las siguientes herramientas informáticas:

a) **Formulario para la entrada de datos del usuario.** Accesible con un logotipo desde la página principal de la biblioteca a través del cual el usuario puede plantear su solicitud. Para ello no es necesario que el usuario se autentifique con su cuasi, pero sí que introduzca los datos básicos de nombre y apellido y un correo al que poder contestarle.

b) **Base de datos “sugerencias” en File Maker.** Cuando un usuario realiza una queja a través del formulario de la página web, todos los datos introducidos en el mismo quedan almacenados, de forma automática, en la base de datos “sugerencias”. Desde esta base de datos **se gestiona el proceso de respuesta** al usuario de modo que quedan todos los aspectos de una comunicación documentados.

En esta base también se han introducido los comentarios, quejas y sugerencias recogidas en la encuesta de satisfacción de usuarios del 2015 y de años anteriores (2006 y 2008), aunque las quejas no podían ser objeto de contestación al constituir un procedimiento anónimo. De esta forma la base permite tener documentada y sistematizada una importante masa crítica de opiniones para un periodo histórico de diez años.

Igualmente la base está pensada para registrar las respuestas que se hayan podido producir esporádicamente por otros medios: redes sociales, atención presencial, escrito oficial a la Dirección o consultas por teléfono.

c) **Buzón compartido de correo electrónico.** Existe un buzón compartido (bibur@unirioja.es) configurado en los equipos de los responsables de la gestión de las quejas y sugerencias. Cuando un usuario realiza una comunicación a través del formulario, además de grabarse los datos en la base de file, se envía un correo electrónico al buzón compartido “bibur”, que reciben todos los responsables de la queja, de forma inmediata a la presentación.

3. Personal responsable de contestar las quejas

Las personas de la biblioteca implicadas en la gestión de las quejas y, responsables por tanto de la contestación de las mismas, son las siguientes:

- Directora y subdirector: coordinación
- Jefa de área de adquisiciones, hemeroteca y préstamo Interbibliotecario: temas relativos a adquisiciones bibliográficas así como primer apoyo en acceso a recursos remotos.
- Jefe de área de proceso técnico y atención a usuarios: temas relacionados con la atención de usuarios en las salas de lectura.
- Coordinadora de préstamo: temas relacionado con el servicio de préstamo, sanciones y horarios de la biblioteca
- Coordinadora de la web: solución a problemas de acceso a recursos remotos, o con la configuración del Proxy en el navegador o dispositivo.

4. Plazo de respuesta y herramientas para la contestación de las quejas

La Biblioteca ofrecerá a sus usuarios respuesta a sus quejas o sugerencias, informándoles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas. El plazo de contestación a las quejas o sugerencias de los usuarios se recoge en la **Carta de Compromisos**, donde se establece un **plazo máximo de cuatro días laborables**.

5. Procedimiento de respuesta y herramientas para la contestación de las quejas

Cada persona resuelve las quejas de tipo estándar que se producen en su ámbito de competencia. No obstante, cuando la queja no es una queja ya tipificada, la importancia del tema o incidente que se haya producido lo requiera, o cuando la contestación pueda estar sometida a interpretaciones diversas, la persona responsable de contestar la queja lo elevará a la dirección para elaborar la respuesta más adecuada.

Los pasos que se siguen son:

1. Abrir la base de datos “sugerencias”, buscar la comunicación del usuario y asegurarse de que no ha sido previamente contestada por un compañero.
2. **Clasificar la queja desde el punto de vista temático** en la clasificación existente. Si es una comunicación sobre una cuestión habitual buscar en la base, utilizando el botón “plantilla”, si existe una plantilla de respuesta adecuada que se pueda utilizar para la contestación. En caso contrario se elabora una plantilla de respuesta específica y se clasifica la plantilla en un tema determinado.
3. Copiar la respuesta en el campo correspondiente de la presentación principal.
4. Desde el botón de la base “**Enviar e-mail contestación**” se abre el buzón bibur y se genera automáticamente el correo para enviar al usuario. Los campos “contestado” y “fecha de contestación” se cumplimentan automáticamente y se cumplimenta a mano el de “contestado por”.
5. Añadiremos cualquier observación relevante en el campo “**Observaciones**”
6. Por último, si se pone en marcha una propuesta de mejora como consecuencia de la queja se indica en el campo “**Propuesta de mejora**”.

De esta forma, siguiendo el procedimiento descrito, podemos gestionar de forma ágil las respuestas de las diferentes sugerencias y quejas de los usuarios, que se cuantificaban a en unos 22 correos para el año 2016 en curso, de los que un 80% aproximadamente se habían respondido en el mismo día. Este dato se recoge como **indicador de calidad** en cumplimiento del compromiso establecido en la Carta de Servicios.

CATÁLOGO DISCOVERY REVISTAS BASES DE DATOS y + BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Localiza en el Catálogo los libros, revistas, vídeos...de la Biblioteca

BUSCAR

[Más opciones del catálogo](#) | [Tesis y trabajos fin de estudios](#) | [Plataformas de libros-e](#)
[Cuenta de lector](#) | [Rincón del Lector](#) | [Novedades bibliográficas](#) | [¿Dónde estoy buscando?](#) | [Web móvil](#)

¿Cómo puedo... ▾

Tweets by @bibur



Biblioteca UR @bibur



¡¡Bienvenidos!! A partir de este lunes 26/09 @bibur abre todos sus servicios de lunes a viernes de 8.30 a 21.30 y los sábados de 9 a 14

Opina Pregunta



Apoyo alumnos

Opina Pregunta ...y ayúdanos a mejorar

Este es un espacio para que **expreses tus sugerencias, quejas o felicitaciones** o para que realices cualquier tipo de **consulta sobre la biblioteca y sus servicios**.

Tus opiniones serán analizadas e introducidas, en su caso, en los procesos de mejora continua de calidad.



DATOS PERSONALES

Tipo de usuario

Titulación o Departamento

Nombre * Campo obligatorio

Apellidos * Campo obligatorio

DNI

Correo electrónico

Teléfono

Rellena tus datos de contacto para poder informarte sobre el estado de tu cuestión

TU CUESTIÓN

Escribela aquí

Borrar datos

Enviar

El proceso de envío puede tardar.
Al finalizar saldrá un mensaje de confirmación

Salir sin enviar

Finalizar


CUESTIÓN

Fecha cuestión: 15/07/2016

CANAL cuestión e-mail Encuesta-2015 Presencial Teléfono
 Encuesta-2006 Formulario web Redes sociales-Facebook OTROS
 Encuesta-2008 Escrito a la Dirección Redes sociales-Twitter


Texto cuestión: Buenas noches; quería saber si los exalumnos podemos acceder a la biblioteca de la universidad de alguna manera puesto que estoy preparando oposiciones y es el mejor sitio para estudiar; tengo entendido que es necesario un carnet para poder acceder y quería saber si hay alguna forma de solicitarlo siendo exalumna o algún tipo de suscripción!
muchas gracias por su atención

RESPUESTA

Contestado Sí Fecha: 15/07/2016 Contestado por Marta Plantilla 

CANAL respuesta e-mail Encuesta-2015 Presencial Teléfono
 Encuesta-2006 Formulario web Redes sociales-Facebook OTROS
 Encuesta-2008 Escrito a la Dirección Redes sociales-Twitter

Texto contestación: Buenos días,
(redactarlo aquí o insertar plantilla y "enviar email")
Para acceder a los servicios de la Biblioteca Universitaria de La Rioja, siendo exalumno de la Universidad de La Rioja, es necesario darse de alta en AUREA (Agrupación de la Universidad de La Rioja de Ex-Alumnos y Amigos).
Toda la información sobre AUREA la tienes en la siguiente página web http://www.unirioja.es/antiguos_alumnos/index_aurea.shtml
Además de cumplimentar el formulario, tendrás que pasar por la Universidad para que te realicen una fotografía para la Tarjeta Universitaria. La cuota de inscripción anual (del 1 de septiembre al 31 de agosto) es de 25 €. No obstante, durante este verano no se van a activar los portones de acceso debido a que se están realizando obras de adaptación de determinados espacios, por lo que te recomiendo que te inscribas en AUREA a partir del 1 de septiembre, aunque durante el verano

 Enviar e-mail contestación

VARIOS

Tiempo de respuesta

Indicador

OBSERVACIONES

PROPUESTA DE MEJORA

Sí No

En caso afirmativo, propuesta implementada:

TEMA

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Felicitación | <input type="checkbox"/> Préstamo a domicilio |
| <input type="checkbox"/> Catálogo | <input type="checkbox"/> Plazo préstamo breve |
| <input type="checkbox"/> Clasificación | <input type="checkbox"/> Puestos de lectura |
| <input type="checkbox"/> Climatización e iluminación | <input type="checkbox"/> Faltan puestos de lectura en general |
| <input type="checkbox"/> Luces individuales no funcionan | <input type="checkbox"/> Faltan puestos individuales |
| <input type="checkbox"/> Equipamiento | <input type="checkbox"/> Faltan salas de trabajo en grupo |
| <input type="checkbox"/> Sistema de impresión y escáneres | <input type="checkbox"/> Faltan espacios esparcimiento (estar, comer...) |
| <input type="checkbox"/> Sillas ruidosas e incómodas | <input type="checkbox"/> Recursos electrónicos |
| <input type="checkbox"/> Espacios | <input type="checkbox"/> Renovaciones |
| <input type="checkbox"/> Fondos monográficos | <input type="checkbox"/> Reservas |
| <input type="checkbox"/> Horarios | <input type="checkbox"/> Revistas y hemeroteca |
| <input type="checkbox"/> Horarios exámenes - más amplio general | <input type="checkbox"/> Ruidos |
| <input type="checkbox"/> Horarios exámenes - fines de semana | <input type="checkbox"/> Sanciones |
| <input type="checkbox"/> Horarios exámenes - horario nocturno | <input type="checkbox"/> Servicios a distancia |
| <input type="checkbox"/> Horarios exámenes - apertura más salas | <input type="checkbox"/> Servicios presenciales |
| <input type="checkbox"/> Horarios exámenes - máquinas no disponibles | <input type="checkbox"/> Wifi |
| <input type="checkbox"/> Horario ordinario - fines de semana | <input type="checkbox"/> Varios |
| <input type="checkbox"/> Horario ordinario - ampliación L/V | <input type="checkbox"/> Altas y bajas |
| <input type="checkbox"/> Información y formación | <input type="checkbox"/> Control de accesos |
| <input type="checkbox"/> Instalaciones | <input type="checkbox"/> Portones Sí |
| <input type="checkbox"/> Faltan enchufes | <input type="checkbox"/> Portones No |
| <input type="checkbox"/> Personal | <input type="checkbox"/> Presupuesto |
| <input type="checkbox"/> Personal eficiente y amable | <input type="checkbox"/> Prestamo interbibliotecario |
| <input type="checkbox"/> Personal - quejas | <input type="checkbox"/> Otro... |
| <input type="checkbox"/> Portátiles | |