

POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

[www.upm.es](http://www.upm.es)

**Encuesta de satisfacción  
de usuarios**

SERVICIO DE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA



- **Objetivos:**
  - Análisis del conocimiento y grado de satisfacción de los servicios que ofrece la biblioteca
- **Metodología:**
  - Entrevista personal con cuestionario estructurado.
- **Universo:**
  - Alumnos, Personal docente e investigador y Personal de administración y servicios usuarios de la biblioteca.
- **Fecha de realización:** Del 06/10/08 al 06/11/08



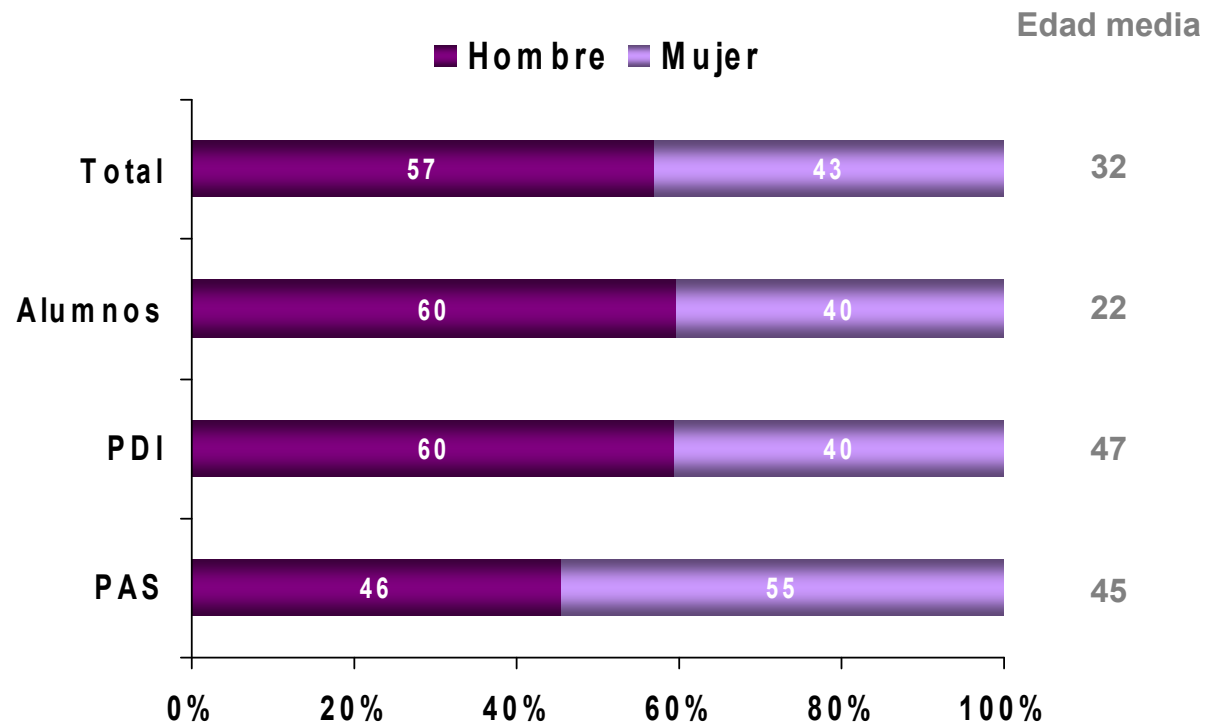
- **Muestra:**

- 554 entrevistas con un nivel de confianza del 97% y un error muestral de +-10%. Las entrevistas se realizaron proporcionalmente por cada uno de los tres segmentos y por cada escuela

	TOTAL	Alumnos	PDI	PAS
<b>TOTAL</b>	<b>554</b>	<b>328</b>	<b>114</b>	<b>112</b>
E.T.S.I. Aeronáuticos	39	21	8	10
E.T.S.I. Agrónomos	35	16	9	10
E.T.S. Arquitectura	67	45	15	7
E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos	36	19	9	8
E.T.S.I. Industriales	49	29	10	10
E.T.S.I. Minas	27	13	7	7
E.T.S.I. Montes	16	6	4	6
E.T.S.I. Navales	13	7	2	4
E.T.S.I. Telecomunicación	42	24	9	9
E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartografía	12	7	2	3
Facultad de Informática	30	16	7	7
Instituto Nacional Educación Física	18	13	2	3
E.U.I.T. Aeronáutica	12	11	1	-
E.U.I.T. Agrícola	13	6	3	4
E.U. Arquitectura Técnica	35	27	4	4
E.U.I.T. Forestal	12	7	2	3
E.U.I.T. Industrial	29	16	7	6
E.U.I.T. Obras Publicas	22	16	3	3
E.U.I.T. Telecomunicación	23	13	6	4
E.U. Informática	24	16	4	4



## Datos descriptivos de los entrevistados

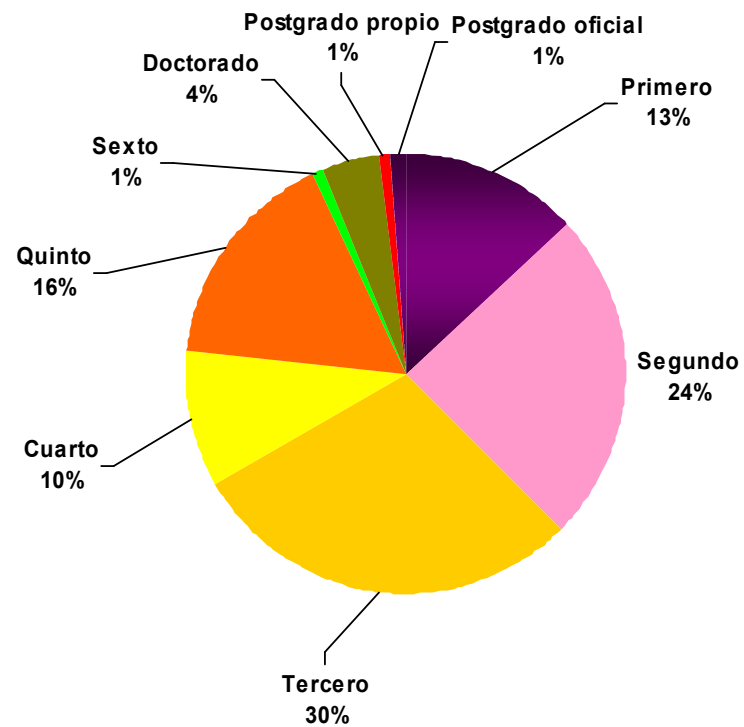


Base: Total muestra



## Datos descriptivos de los entrevistados

### CURSO QUE ESTÁN ESTUDIANDO



Base: Total alumnos

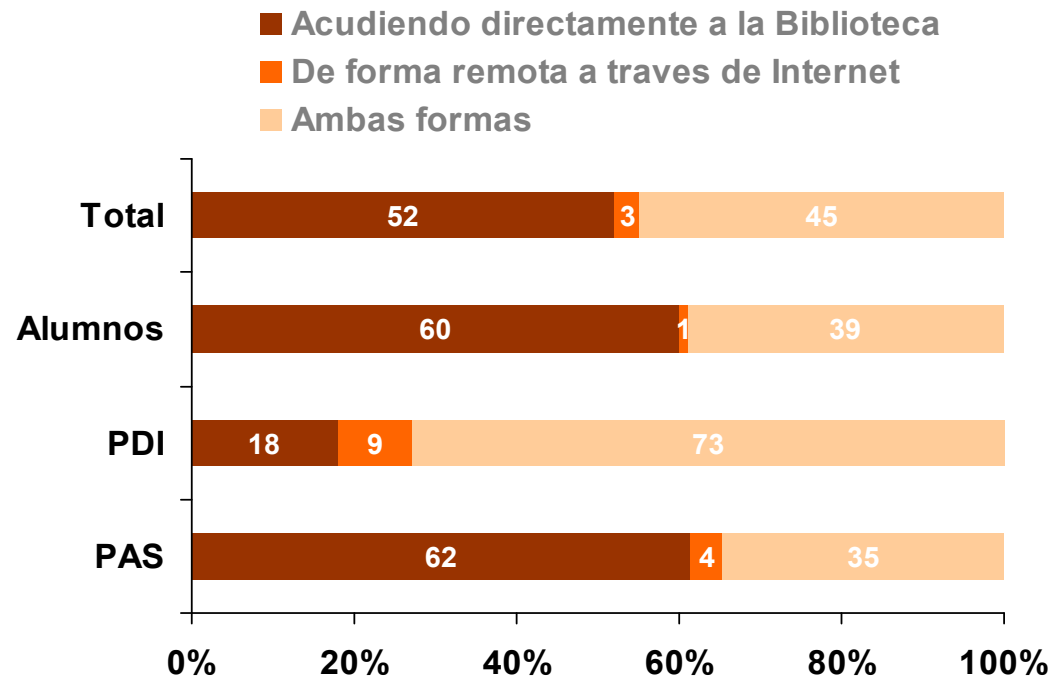


UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

# Análisis de los usuarios de la biblioteca



## Como usan los recursos y servicios de la Biblioteca (sugerido)

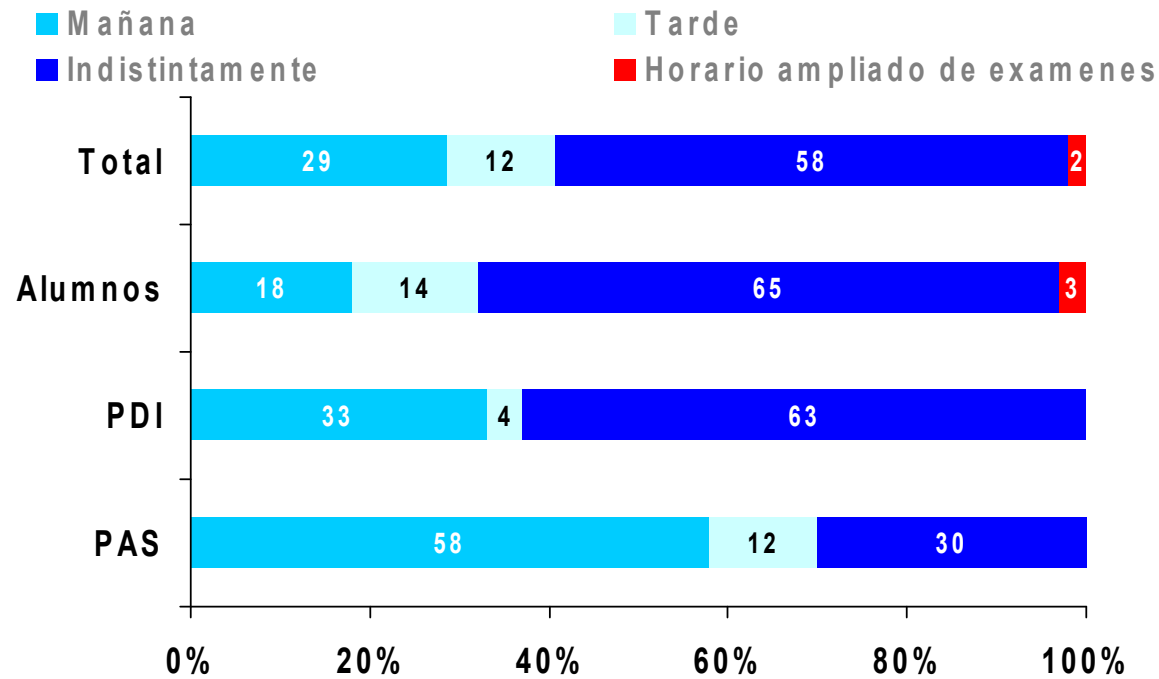


Base: Total muestra

**+ del 45% de los estudiantes y el 80% del PDI accede a la Biblioteca remotamente**



## Horarios en los que usan los recursos y servicios de la biblioteca (sugerido)



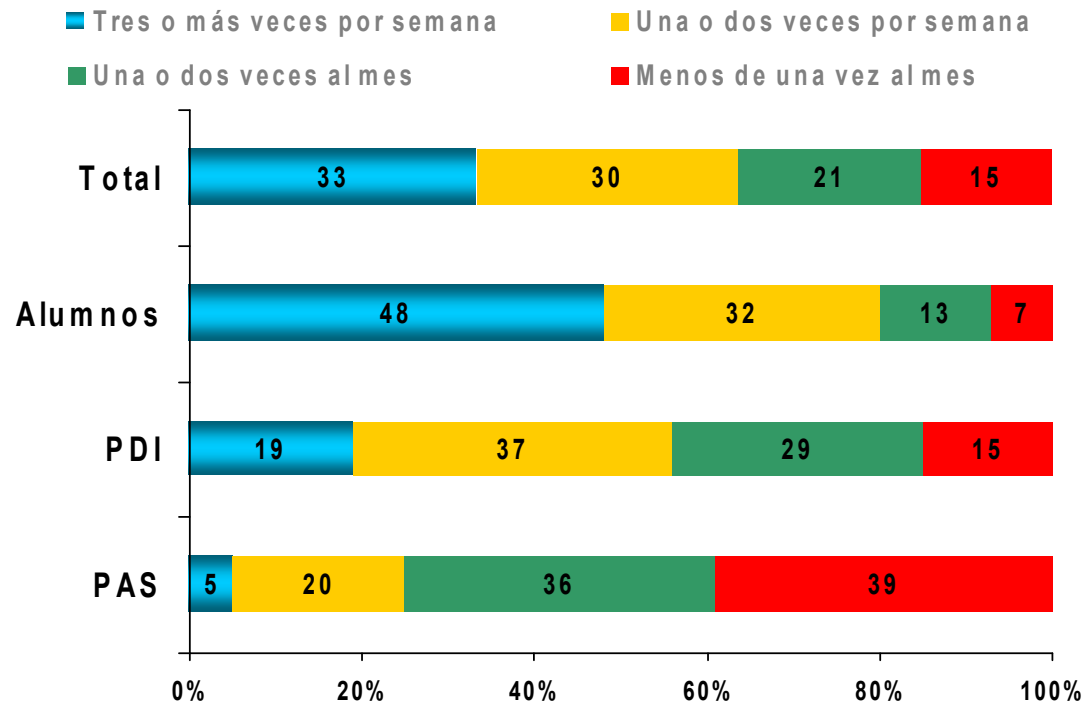
Base: Total muestra

*La Biblioteca se usa mañana y tarde (salvo por parte del PAS)*





## Frecuencia con la que usan los recursos y servicios de la biblioteca (sugerido)

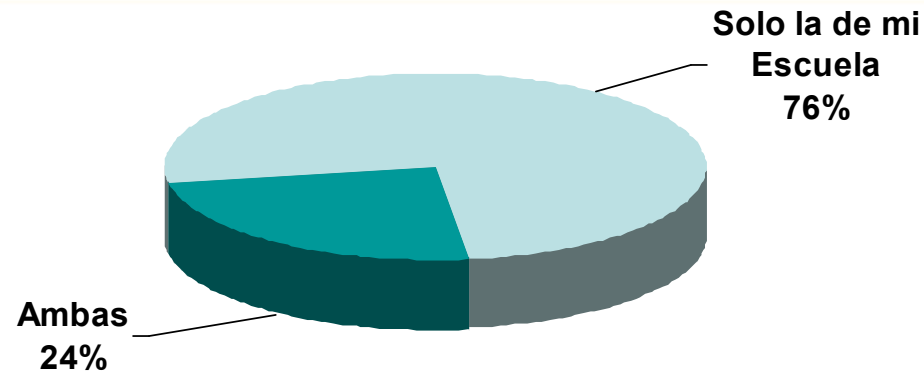


Base: Total muestra

**Más del 50% de los usuarios accede a la Biblioteca semanalmente**



## Uso de la biblioteca de su escuela o la de otras escuelas



Base: Total alumnos

**La cuarta parte de los usuarios usa otras bibliotecas, además de la de su centro**



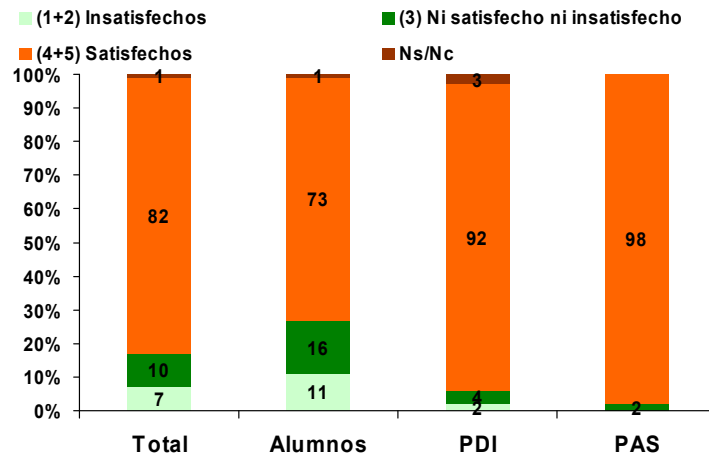
QUÉ OTRAS ESCUELAS	
E.T.S.I. Agrónomos	39
E.T.S.I. Telecomunicación	19
E.T.S.I. Minas	15
E.T.S. Arquitectura	13
E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartografía	13
E.T.S.I. Aeronáuticos	10
E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos	4
E.T.S.I. Industriales	4
E.T.S.I. Montes	4
E.U. Arquitectura Técnica	4
E.U.I.T. Industrial	3
Otras	5



# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

## VALORACIÓN DE INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

### HORARIO

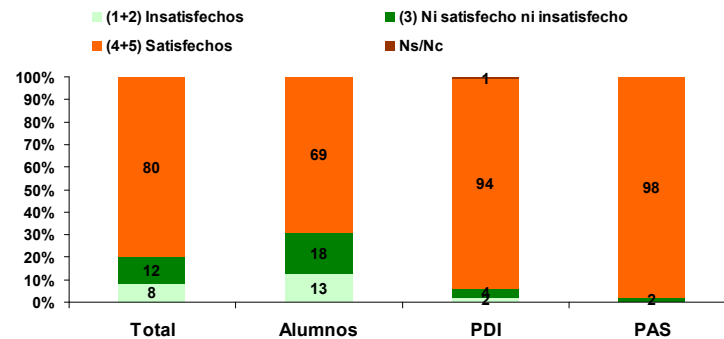


Aprox. 80% de satisfechos

Base: Total muestra

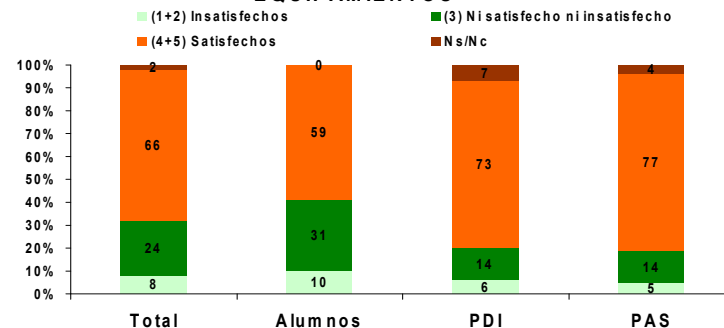
Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho

### DIAS DE APERTURA



Aprox. 80% de satisfechos

### SEÑALIZACIÓN DE LOS DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS

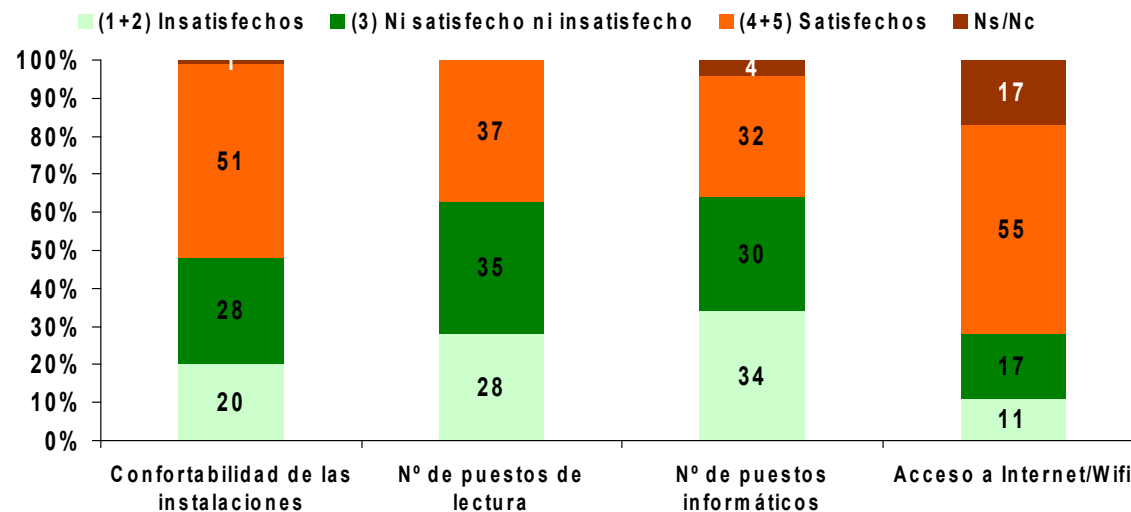


Aprox. 65% de satisfechos



# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

## VALORACIÓN DE INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS



Base: Total alumnos

Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho

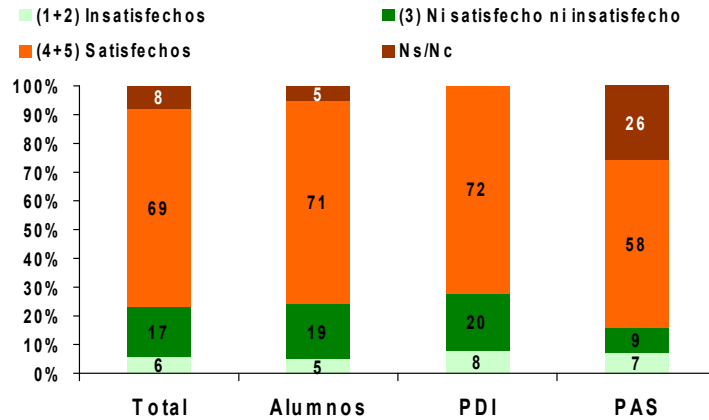
**50% de satisfechos. Las instalaciones son mejorables**



# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

## VALORACIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN

### ADECUACIÓN DE LOS FONDOS DE LA COLECCIÓN A MIS NECESIDADES ACADÉMICAS

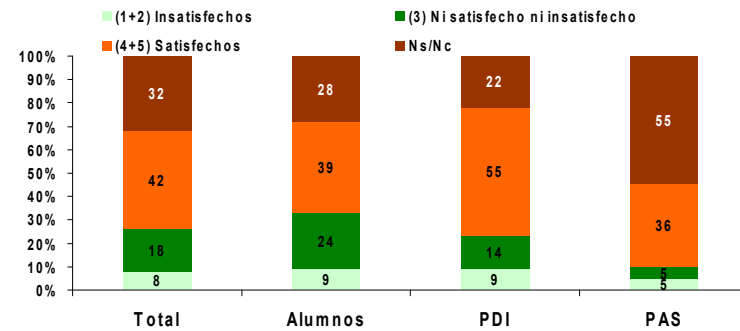


*Fondos adecuados cualitativamente*

Base: Total muestra

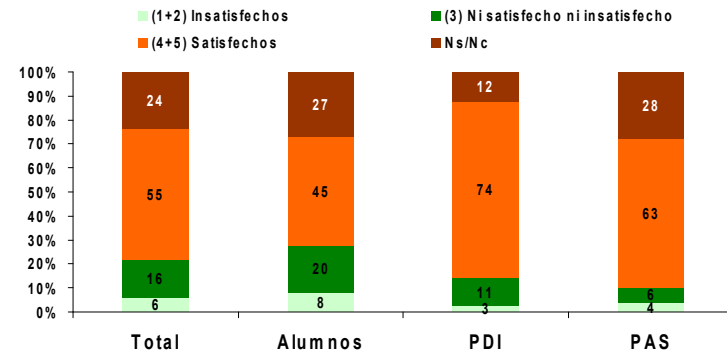
Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho

### RECURSOS/REVISTAS ELECTRÓNICA DE LA QUE DISPONE



*Cierto desconocimiento. Falta de difusión*

### USO DEL CATÁLOGO



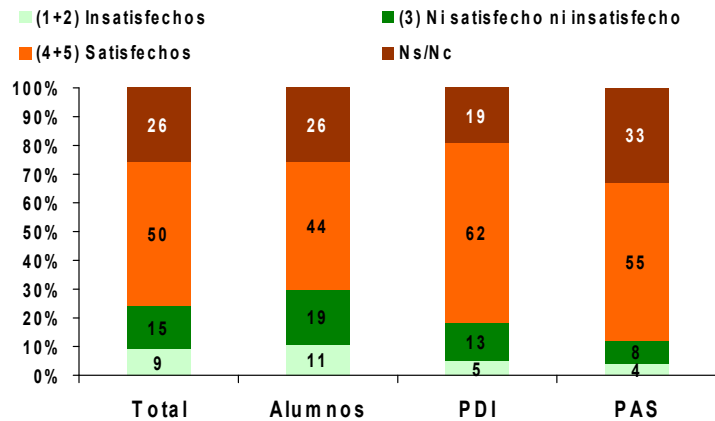
*Cierto desconocimiento. Falta de difusión*



# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

## VALORACIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN

### USO DE LA WEB

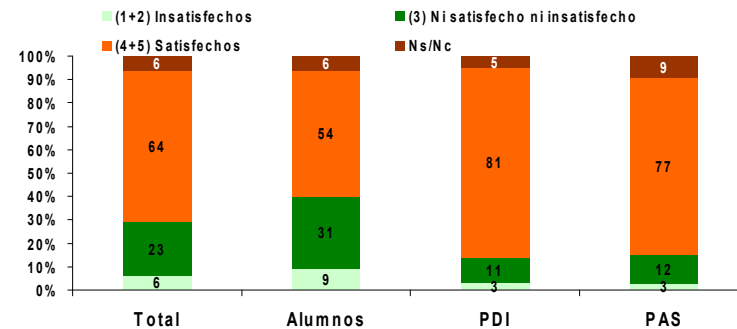


*Web bien valorada. Cierto desconocimiento (25%). Falta de difusión*

*Base: Total muestra*

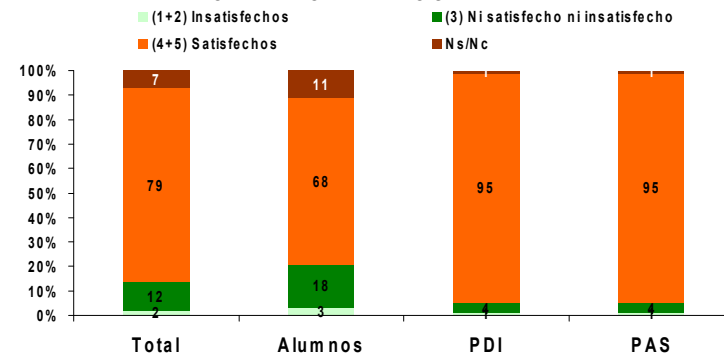
*Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho*

### FACILIDAD EN LA LOCALIZACIÓN DE FONDOS



*Mucha facilidad, solo 6% de descontentos*

### RESPUESTA OBTENIDA AL SOLICITAR INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA



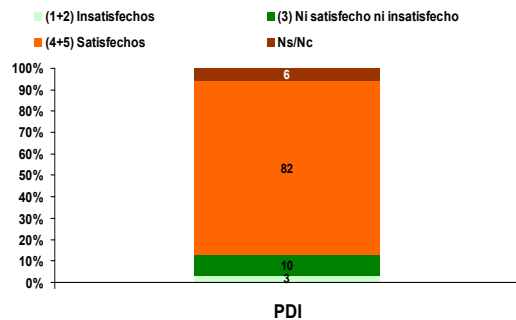
*Servicio muy bien valorado, solo 2% de descontentos*



# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

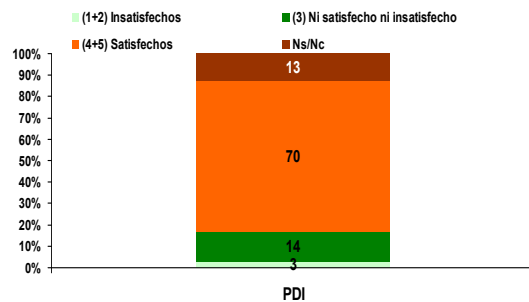
## VALORACIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN

BASE DE DATOS DE LA QUE DISPONE



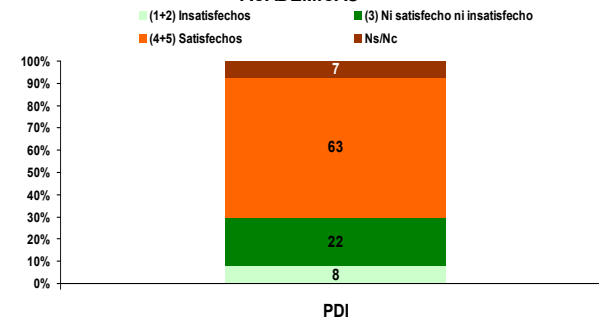
*Buena valoración de las BBDD, solo 3% de descontentos*

ACTUALIZACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA INFORMACIÓN



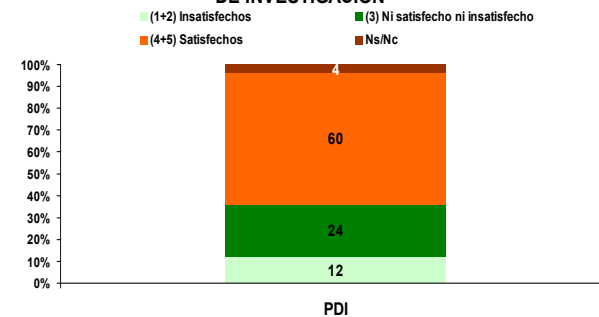
*Buena actualización, solo 3% de descontentos*

ADECUACIÓN DE LAS REVISTAS A MIS NECESIDADES ACADÉMICAS



*Revistas adecuadas, solo 8% de descontentos*

ADECUACIÓN DE LAS REVISTAS A MIS NECESIDADES DE INVESTIGACIÓN



*Revistas adecuadas, solo 12% de descontentos*

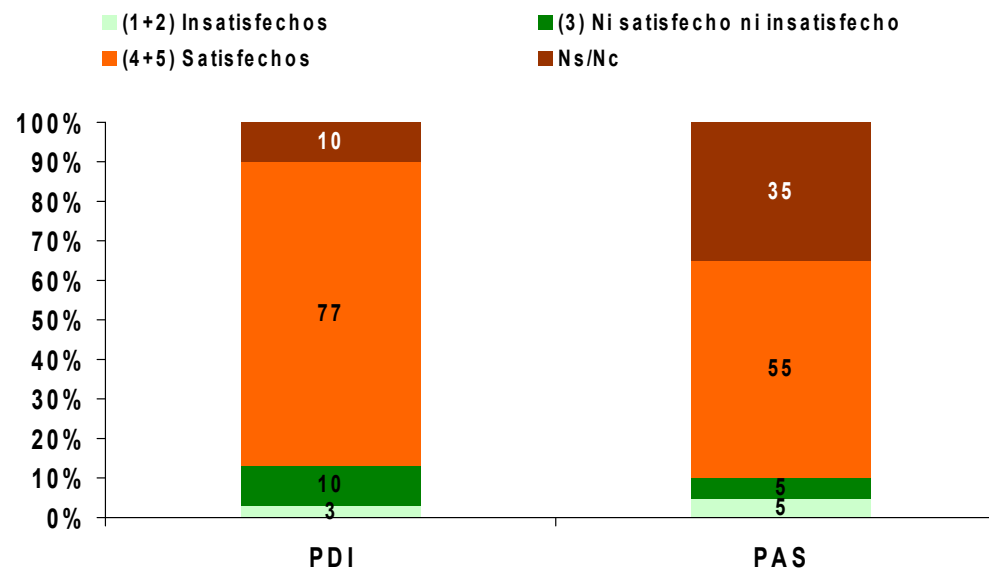
*Base: Total PDI  
Escala 1= Muy insatisfecho a  
5= Muy satisfecho*



# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

## VALORACIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN

Facilidades de acceso a recursos de otras universidades y centros de investigación (presencial, préstamo interbibliotecario)



Base: Total PDI/PAS

Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho

**Buen acceso a recursos de otras Universidades, solo 3% de descontentos**

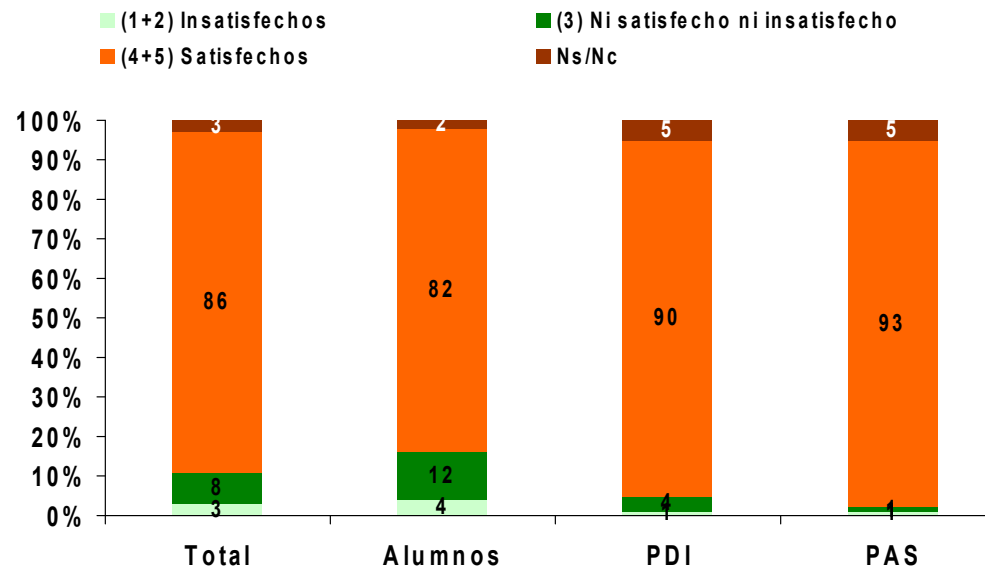




# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

## VALORACIÓN DE SERVICIOS

### AGILIDAD EN EL PROCESO DE PRÉSTAMO



Base: Total muestra

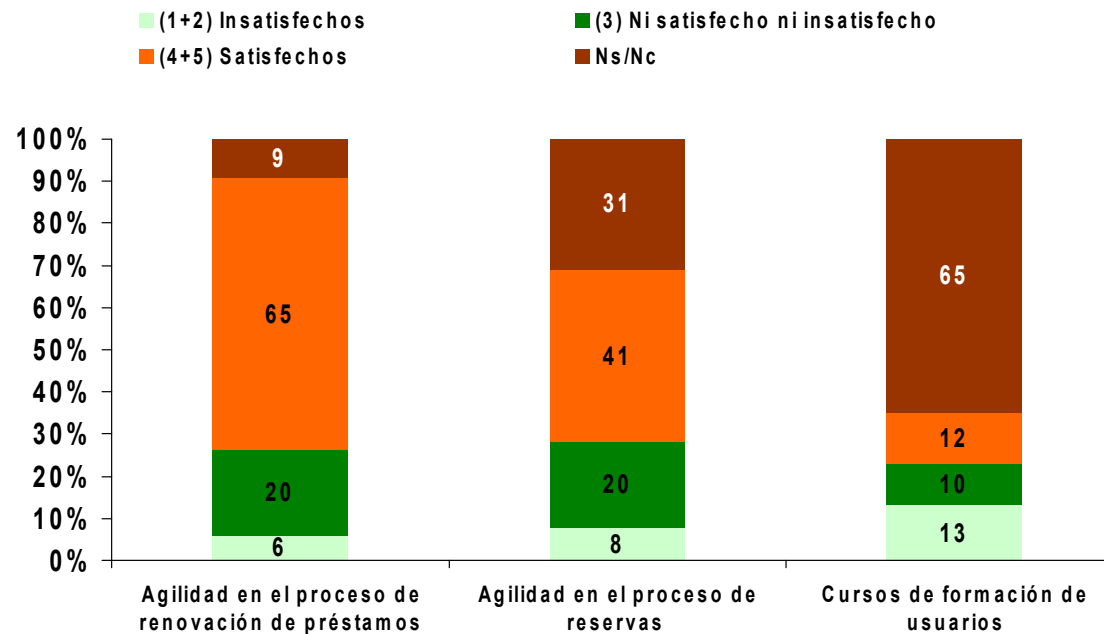
**Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho**

**Préstamo muy ágil, solo 3% de descontentos**



# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

## VALORACIÓN DE SERVICIOS



Base: Total alumnos

**Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho**

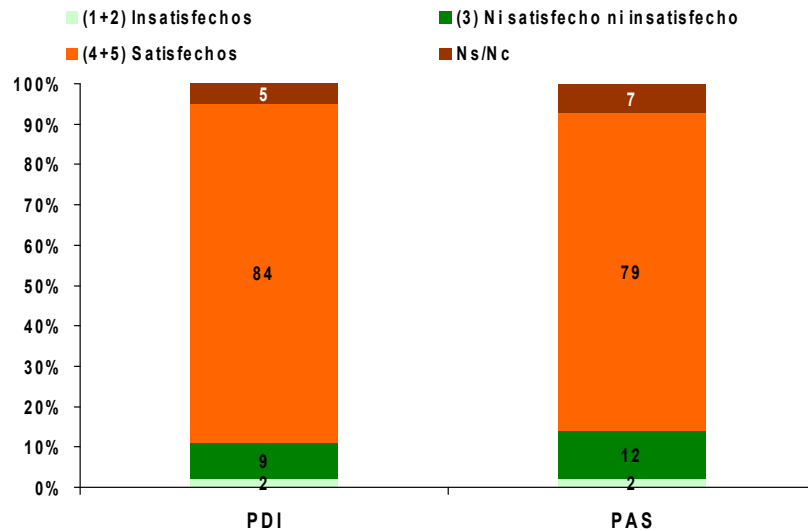
**Renovación ágil, solo 6% de descontentos**



# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

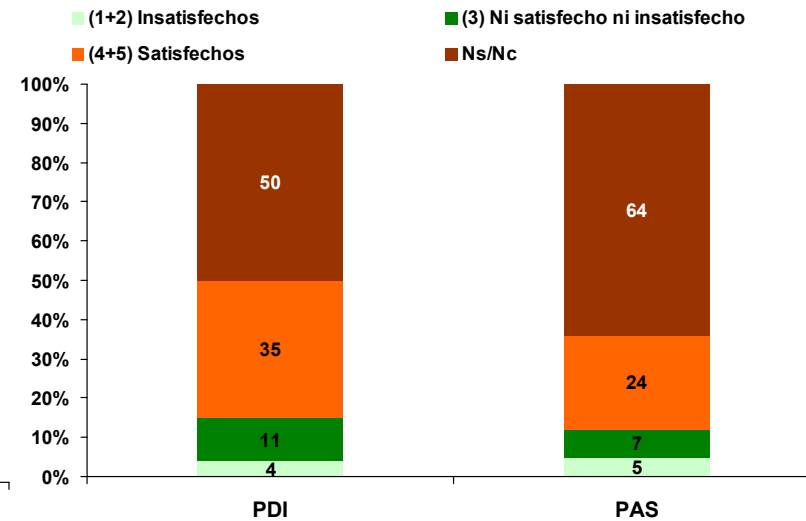
## VALORACIÓN DE SERVICIOS

CONDICIONES DE PRÉSTAMOS DE LOS FONDOS  
(PLAZOS, N°..)



*Solo 2% de insatisfechos. Se van a mejorar todavía más en el próximo reglamento*

CURSOS DE FORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN



*Gran desconocimiento. Son necesarias acciones de mejora*

Base: Total PDI/PAS

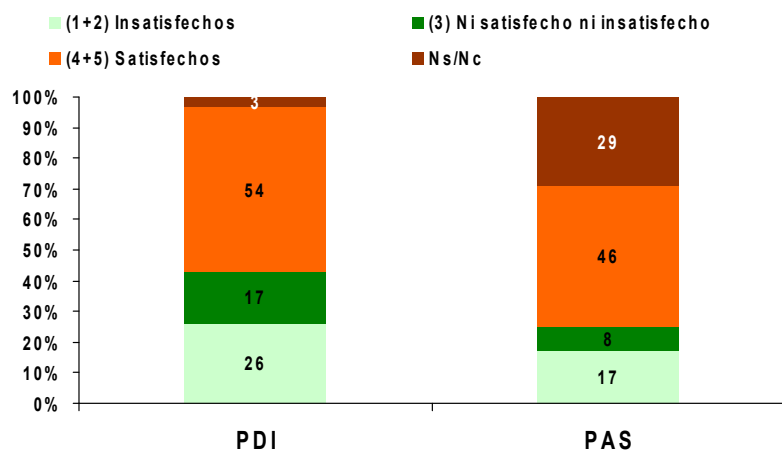
Esca1a 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

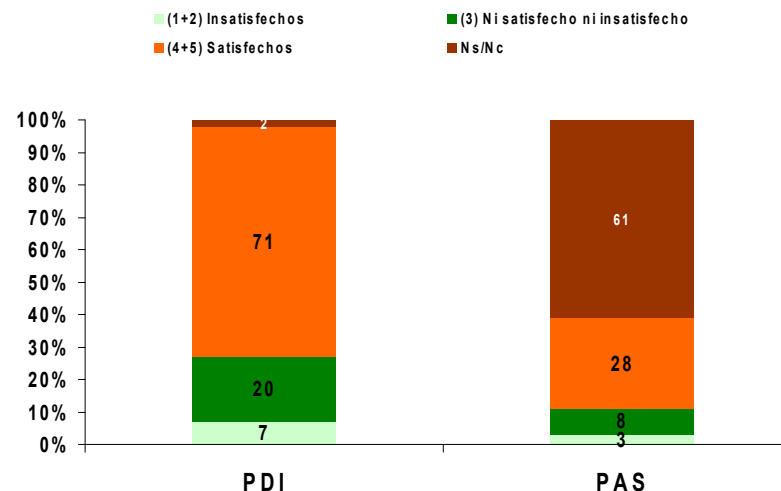
## VALORACIÓN DE ADQUISICIONES

### INFORMACIÓN SOBRE LAS NOVEDADES BIBLIOGRÁFICAS



*Información muy mejorable*

### COBERTURA BIBLIOGRÁFICA DE SU ASIGNATURA



*Buena cobertura*

Base: Total PDI/PAS

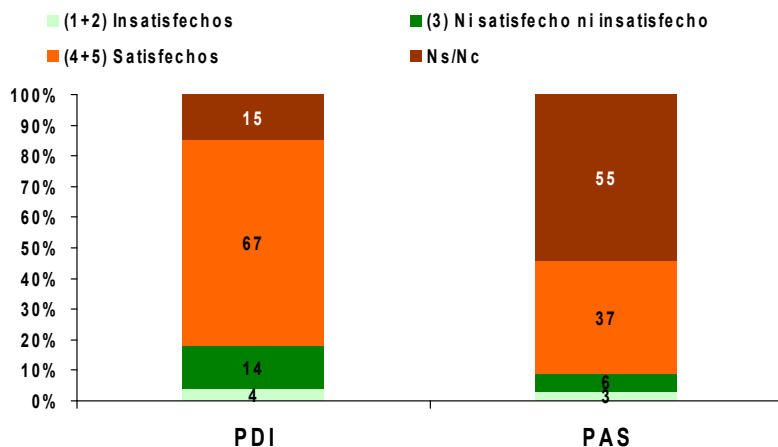
Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

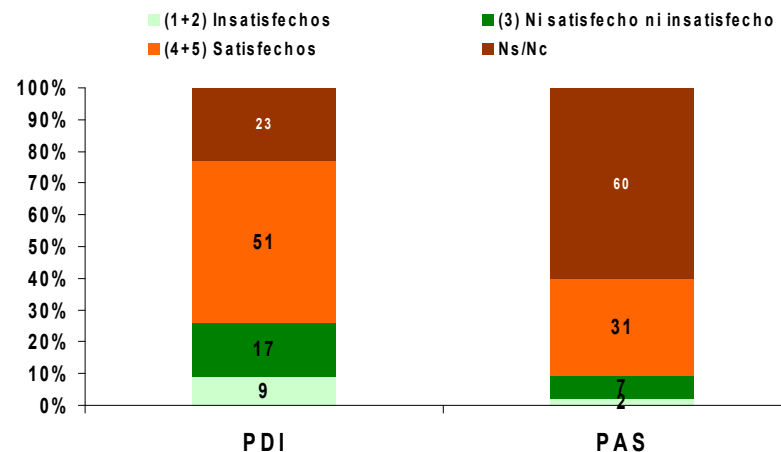
## VALORACIÓN DE ADQUISICIONES

PROCESO DE COMPRAS DE FONDOS BIBLIOGRÁFICOS (PETICIONES, PLAZOS...)



*Adquisiciones buenas, solo 4% de descontentos*

PROCESO DE COMPRAS DE REVISTAS (PETICIONES, PLAZOS..)



*Compras buenas, solo 9% de descontentos*

Base: Total PDI/PAS

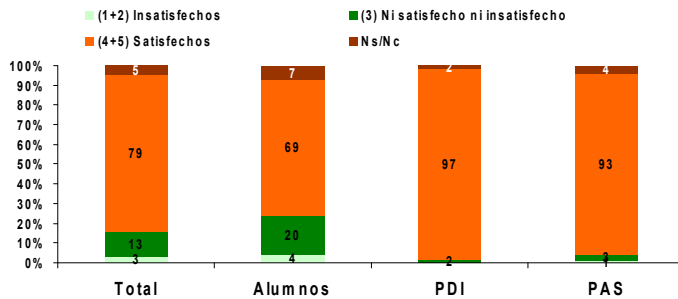
**Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho**



# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

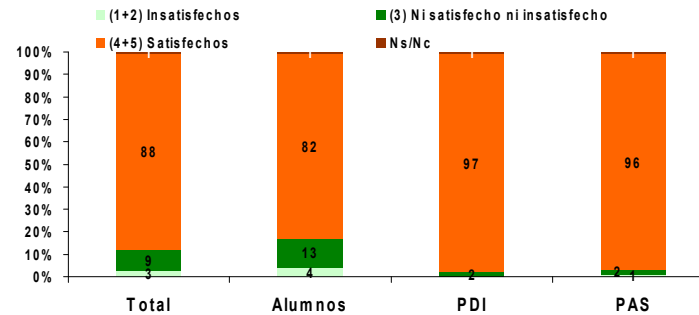
## VALORACIÓN DE LA COMUNICACIÓN/ATENCIÓN AL USUARIO

AGILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE PROBLEMAS POR PARTE DEL PERSONAL

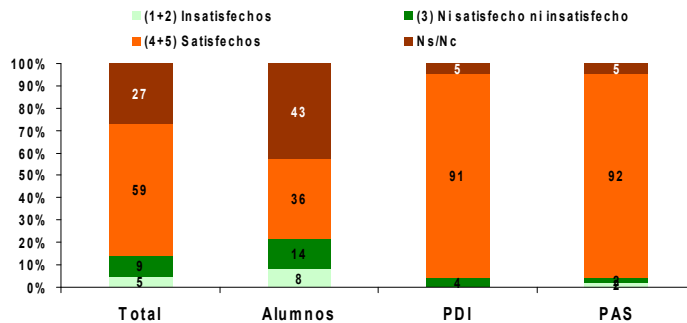


*El personal da un trato muy satisfactorio, solo 3% de descontentos*

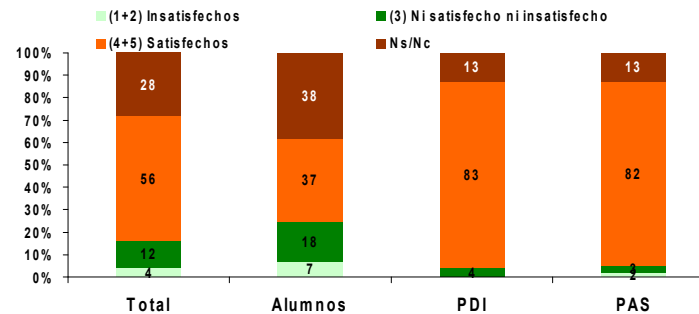
CORDIALIDAD Y AMABILIDAD EN EL TRATO PERSONAL



COMUNICACIÓN ENTRE BIBLIOTECA-USUARIO



FACILIDAD PARA PLANTEAR SUGERENCIAS Y QUEJAS



Base: Total muestra

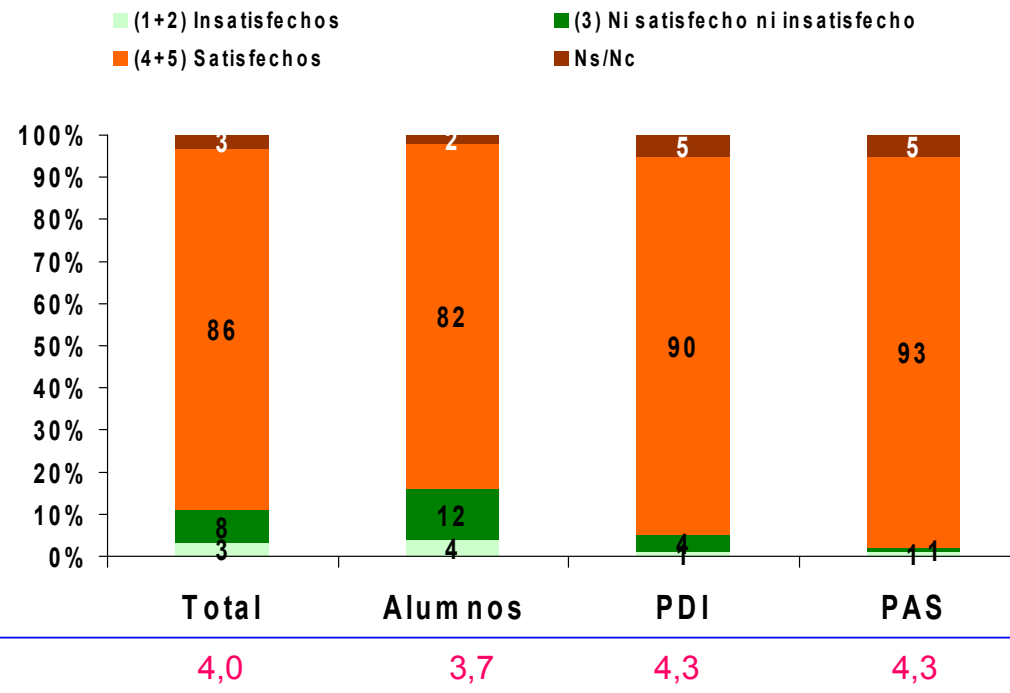
Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho

No son evidentes los procedimientos de sugerencias y quejas



# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

## VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA



*Valoración global muy buena, solo 3% de descontentos. Mejor valorada por parte del PDI, que por los alumnos*

*Base: Total muestra*

***Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho***



# Medias

Por perfiles

Por perfiles y Centros de pertenencia





# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (medias)

	TOTAL	Alumnos	PDI	PAS
Cordialidad y amabilidad en el trato personal por parte del personal de la biblioteca	4,4	4,2	4,8	4,8
Respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica	4,3	4,0	4,6	4,6
Agilidad en el proceso de préstamo	4,3	4,1	4,6	4,6
Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas por parte del personal de la biblioteca	4,3	4,0	4,7	4,7
Comunicación biblioteca/usuario (teléfono, correo electrónico...)	4,3	3,7	4,8	4,7
Facilidad para plantear sugerencias y quejas	4,2	3,7	4,7	4,7
Horario de la biblioteca	4,2	3,9	4,7	4,7
Días de apertura	4,2	3,8	4,7	4,7
Adecuación de los fondos de la colección (libros, revistas...) A mis necesidades académicas	4,0	4,0	4,0	4,0
Uso del catalogo de la biblioteca	3,9	3,6	4,1	4,2
Facilidad en la localización de fondos de la biblioteca	3,9	3,6	4,3	4,3
Señalización de los distintos servicios y equipamiento	3,9	3,6	4,2	4,2
Recursos/revistas electrónicas de las que dispone la biblioteca	3,7	3,5	3,8	4,0
Uso de la Web de la biblioteca	3,8	3,5	4,0	4,2
Condiciones de préstamo de los fondos (numero, plazos)	3,8	3,4	4,5	4,4
<b>VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA</b>	<b>4,0</b>	<b>3,7</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>

Base: Total muestra/contestan

**Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho**



# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (medias)

	TOTAL	Aero-náuticos	Agro-nomos	Arquitectura	Caminos C y P	Industriales	Minas	Montes	Navales	ETSI Telecomunicación	Topografía G y C	Informática	INEF	EUIT Aero-náutica	EUIT Agrícola	EU Arquitectura Tecn.	EUIT Forestal	EUIT Industrial	EUIT OP	EUIT Teleco.	EU Informática
Cordialidad y amabilidad en el trato personal por parte del personal de la biblioteca	4,2	4,1	4,1	4,2	4,3	3,7	4,4	4,5	4,6	4,6	4,7	4,3	4,0	4,4	4,5	4,4	4,2	4,1	3,7	4,5	3,9
Agilidad en el proceso de préstamo (libros, portátiles...)	4,1	4,0	4,2	4,1	3,9	3,9	4,5	4,0	4,0	4,4	4,8	4,3	4,1	4,3	4,0	4,0	4,3	4,4	4,0	4,2	3,8
Adecuación de los fondos de la colección (libros, revistas...) A mis necesidades académicas	4,0	4,0	4,4	4,2	3,8	3,8	4,1	3,8	4,0	4,0	3,8	4,4	4,0	4,1	4,3	3,9	3,7	3,9	2,9	4,3	3,7
Respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica	4,0	3,5	4,1	3,9	4,1	3,8	4,0	4,2	4,6	4,1	4,7	3,9	4,2	3,9	3,5	4,1	4,3	4,2	4,0	4,1	3,6
Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas por parte del personal de la biblioteca	4,0	3,7	3,8	4,0	4,0	3,8	4,3	4,3	4,0	4,1	4,7	4,2	3,8	4,1	4,3	4,1	3,7	3,9	3,6	4,1	3,5
Agilidad en el proceso de renovación de préstamos	3,9	3,9	3,6	4,0	3,3	3,6	4,4	4,2	4,7	4,0	4,5	4,0	4,0	4,2	3,7	3,7	3,0	4,3	4,0	4,1	3,9
Horario de la biblioteca	3,9	4,0	4,3	3,8	3,8	3,8	3,9	3,7	4,9	4,5	4,4	4,0	4,1	4,0	2,7	3,7	3,7	3,3	3,3	3,9	3,7
Días de apertura	3,8	3,8	4,2	3,7	3,8	3,8	4,2	3,3	4,0	4,2	4,6	3,9	4,0	4,1	3,3	3,6	4,0	3,5	3,6	3,5	3,4
Comunicación biblioteca/usuario (teléfono, correo electrónico...)	3,7	3,0	4,3	3,8	3,6	3,3	4,0	3,7	4,8	3,4	4,0	3,8	4,2	3,5	4,3	3,9	4,0	3,6	3,1	2,5	3,5
Facilidad para plantear sugerencias y quejas	3,7	3,5	4,2	3,6	3,1	3,1	4,0	4,0	4,4	3,6	4,4	4,1	4,2	3,9	3,3	4,0	4,3	3,7	3,4	3,2	3,3

Base: Total alumnos

Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (medias)

	TOTAL	Aero-náuticos	Agro-nomos	Arqui-tectura	Caminos C y P	Indus-triales	Minas	Montes	Navales	ETSI Teleco-municación	Topo-grafía G y C	Infor-mática	INEF	EUIT Aero-náutica	EUIT Agri-cola	EU Arqui-tectura Tecn.	EUIT Fores-tal	EUIT Indus-trial	EUIT OP	EUIT Teleco.	EU Infor-mática
Señalización de los distintos servicios y equipamiento	3,6	3,4	3,6	3,5	3,7	3,5	3,5	3,7	4,0	4,3	4,1	3,9	4,0	3,6	4,2	3,6	4,1	3,5	3,4	3,5	3,3
Facilidad en la localización de fondos de la biblioteca	3,6	3,5	3,7	3,4	3,6	3,6	3,5	4,2	4,5	3,5	3,8	3,8	3,8	3,3	4,0	3,6	3,6	3,5	3,2	3,9	3,4
Agilidad en el proceso de reservas	3,6	3,5	3,9	3,5	2,8	3,5	4,0	3,7	4,0	4,0	4,0	3,7	3,8	3,4	4,0	3,4	3,3	3,7	3,9	4,0	3,4
Uso del catálogo de la biblioteca	3,6	3,3	3,9	3,8	3,4	3,3	3,6	3,8	4,0	3,8	1,7	4,2	3,9	3,9	4,3	3,7	3,0	3,3	2,6	4,3	3,8
Recursos electrónicos (revistas...) de los que dispone la biblioteca	3,5	3,4	3,8	3,8	2,9	3,2	3,5	4,0	4,0	3,7	3,8	3,9	4,0	3,7	4,0	3,5	2,3	3,3	2,9	3,6	3,4
Uso de la Web de la biblioteca	3,5	3,1	4,1	3,8	3,2	2,9	3,3	4,5	3,8	3,4	2,8	3,7	3,8	3,8	4,7	3,7	3,0	3,8	2,6	3,9	3,3
Condiciones de préstamo de los fondos (numero, plazos)	3,4	3,4	3,7	3,4	2,5	3,5	4,0	4,0	3,9	3,7	4,0	2,8	3,7	4,1	2,3	3,3	3,4	3,7	3,6	3,2	3,1
Confortabilidad de las instalaciones	3,4	3,1	3,9	3,8	3,0	3,1	3,2	3,8	3,0	4,5	4,1	2,8	3,8	3,7	3,5	3,4	3,1	3,6	3,2	3,0	2,8
Numero de puestos de lectura de los que dispones	3,1	2,6	3,3	3,4	2,7	2,5	2,5	3,8	2,9	3,7	3,4	3,5	3,5	2,6	4,7	3,0	3,0	2,9	2,6	3,7	3,1
Cursos de formación de usuarios	2,9	3,3	3,0	3,3	2,3	1,5	3,3	-	4,3	3,0	3,2	1,0	3,0	3,4	4,0	2,7	1,0	2,0	2,7	4,0	2,8
Numero de puestos informáticos de los que dispones	2,9	3,1	2,7	3,3	2,5	2,3	3,1	2,7	2,9	3,6	3,1	2,9	3,4	3,1	3,7	2,7	1,8	2,3	2,6	3,1	2,5
<b>VALORACION GLOBAL</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>	<b>4,0</b>	<b>3,9</b>	<b>3,1</b>	<b>3,4</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>	<b>3,9</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>	<b>3,8</b>	<b>3,9</b>	<b>3,8</b>	<b>4,0</b>	<b>3,6</b>	<b>3,9</b>	<b>3,6</b>	<b>3,2</b>	<b>3,6</b>	<b>3,2</b>

Base: Total alumnos

Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (medias)

	TOTAL	Aero-náuticos	Agrónomos	Arquitectura	Caminos C y P	Industriales	Minas	Montes	Navales	ETSI Telecomunicación	Topografía G y C	Informática	INEF	EUIT Aero-náutica	EUIT Agrícola	EU Arquitectura Tecn.	EUIT Forestal	EUIT Industrial	EUIT OP	EUIT Teleco.	EU Informática
Cordialidad y amabilidad en el trato personal por parte del personal de la biblioteca	4,8	5,0	4,3	4,8	5,0	4,9	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0	4,7	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	4,7	4,7	4,5
Comunicación biblioteca/usuario (teléfono, correo electrónico...)	4,8	4,9	3,8	4,8	5,0	4,7	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	4,7	5,0	5,0	5,0	5,0	4,5	4,6	4,7	4,5	4,5
Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas por parte del personal de la biblioteca	4,7	5,0	4,2	4,8	4,9	4,7	4,8	4,8	5,0	4,9	5,0	4,7	5,0	5,0	5,0	4,8	5,0	4,6	4,7	4,7	4,3
Facilidad para plantear sugerencias y quejas	4,7	4,8	4,0	4,8	4,6	4,8	5,0	4,8	5,0	4,8	5,0	4,8	5,0	5,0	5,0	4,8	4,5	4,7	4,7	4,3	4,7
Horario de la biblioteca	4,7	5,0	4,3	4,8	4,3	4,8	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	3,7	5,0	5,0	4,7	5,0	5,0	4,9	4,7	4,7	4,5
Días de apertura	4,7	5,0	4,6	4,8	4,6	4,6	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	3,4	5,0	5,0	4,3	4,8	5,0	4,6	4,7	4,7	4,5
Respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica	4,6	4,9	3,6	4,7	4,6	4,8	5,0	4,5	5,0	4,8	5,0	4,6	5,0	5,0	5,0	4,3	4,5	4,9	5,0	4,5	4,3
Agilidad en el proceso de préstamo (préstamos, renovación, reservas)	4,6	5,0	4,1	4,9	4,6	4,8	4,5	4,5	5,0	4,6	5,0	4,3	4,5	5,0	5,0	4,5	5,0	4,6	4,7	4,5	4,5
Condiciones de préstamo de los fondos (numero, plazos)	4,5	4,1	4,0	4,8	4,0	4,7	4,5	4,0	4,5	4,6	4,5	4,3	5,0	5,0	5,0	4,8	4,0	4,7	5,0	4,8	4,0
Facilidad en la localización de fondos	4,3	4,1	3,6	4,5	4,4	4,6	4,3	3,7	4,0	4,2	5,0	4,0	5,0	5,0	4,7	4,8	5,0	4,7	4,3	3,5	4,3
Bases de datos de las que dispone	4,2	4,1	3,2	4,2	4,1	4,6	4,2	3,8	4,5	4,6	5,0	4,3	5,0	5,0	4,3	4,3	4,0	4,5	4,3	4,2	4,8
Señalización de los distintos servicios y equipamiento	4,2	4,4	3,6	4,7	3,7	4,3	4,2	4,8	4,0	4,6	5,0	3,2	4,5	5,0	4,0	4,8	4,5	4,4	4,7	3,7	3,3
Facilidades de acceso a recursos de otras universidades y centros de investigación (presencial, préstamo inter bibliotecario)	4,2	4,4	2,8	4,4	4,6	4,0	4,5	4,0	5,0	4,4	5,0	4,0	5,0	3,0	4,7	4,8	4,5	4,3	4,7	3,8	4,0
Actualización de los recursos de la información	4,1	4,0	3,2	4,2	4,0	3,9	4,3	4,0	4,5	4,1	5,0	3,7	4,5	4,0	4,0	4,5	4,0	4,3	4,0	4,0	4,5
Uso del catalogo	4,1	4,4	3,3	4,6	3,4	4,4	4,0	3,8	4,5	4,1	5,0	4,0	5,0	5,0	4,3	4,5	4,5	3,8	3,7	4,2	4,8
Proceso de compra de fondos bibliográficos (peticiones, plazos...)	4,1	4,6	2,8	4,7	4,0	4,0	4,0	3,3	4,5	4,3	5,0	3,5	5,0	5,0	3,3	3,0	3,5	4,2	4,3	4,3	4,3

Base: Total PDI

Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (medias)

	TOTAL	Aero-náuticos	Agro-nomos	Arqui-tectura	Caminos C y P	Indus-triales	Minas	Montes	Navales	ETSI Teleco-municación	Topo-grafía G y C	Infór-mática	INEF	EUIT Aero-náutica	EUIT Agri-cola	EU Arqui-tectura Tecn.	EUIT Fores-tal	EUIT Indus-trial	EUIT OP	EUIT Teleco.	EU Infór-mática
Cursos de formación sobre recursos de información	4,0	3,8	3,0	4,7	4,0	2,5	4,6	-	5,0	3,9	4,5	2,3	3,0	4,0	4,5	5,0	-	4,3	3,5	3,0	4,0
Adecuación de los fondos de la colección (libros, revistas...) A mis necesidades académicas	4,0	4,4	2,7	4,3	4,1	4,1	4,3	3,5	4,5	3,9	5,0	3,3	4,5	5,0	4,0	3,8	3,0	4,0	4,0	4,2	4,3
Uso de la Web de la biblioteca	4,0	4,5	3,1	4,6	3,8	3,5	3,8	3,8	4,0	3,9	5,0	4,0	4,5	5,0	4,3	4,7	5,0	4,4	4,0	3,5	4,0
Cobertura bibliográfica de su asignatura	4,0	4,7	2,6	4,1	4,2	4,1	4,0	3,3	4,0	3,9	5,0	4,0	4,0	5,0	3,7	3,5	2,5	4,1	4,3	4,8	4,5
Adecuación de las revistas a mis necesidades académicas	3,9	4,3	2,7	4,5	3,8	4,5	4,2	3,8	3,5	3,8	5,0	3,8	4,5	5,0	3,7	3,0	3,5	3,5	3,7	3,5	4,3
Proceso de compra de revistas (peticiones, plazos...)	3,8	4,0	2,8	4,8	3,3	3,7	4,4	3,0	4,0	3,8	5,0	3,5	5,0	5,0	3,3	3,3	3,0	3,2	4,0	2,7	4,3
Revistas electrónicas de las que dispone	3,8	3,9	2,2	4,0	4,0	3,9	4,0	4,0	3,5	4,0	4,5	4,2	4,0	5,0	3,7	3,8	4,0	4,3	3,7	3,3	4,0
Adecuación de las revistas a mis necesidades de investigación	3,7	4,3	2,3	4,3	3,8	3,9	4,1	3,8	3,0	4,0	5,0	3,7	4,5	5,0	3,3	3,0	3,5	3,7	3,7	3,0	3,3
Información sobre las novedades bibliográficas	3,5	3,6	2,0	3,7	3,2	2,6	3,8	2,5	5,0	4,4	5,0	2,1	3,0	5,0	4,3	3,0	3,5	3,7	4,0	4,2	4,8
<b>VALORACION GLOBAL</b>	<b>4,3</b>	<b>4,6</b>	<b>3,2</b>	<b>4,7</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,6</b>	<b>4,3</b>	<b>5,0</b>	<b>4,6</b>	<b>5,0</b>	<b>3,6</b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>4,3</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,2</b>	<b>4,3</b>

Base: Total PDI

Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (medias)

	TOTAL	Aero-náuticos	Agro-nomos	Arqui-tectura	Caminos C y P	Indus-triales	Minas	Montes	Navales	ETSI Telecomunicación	Topo-grafía G y C	Informá-tica	INEF	EUIT Aero-náutica	EUIT Agrí-cola	EU Arqui-tectura Tecn.	EUIT Fores-tal	EUIT Indus-trial	EUIT OP	EUIT Teleco.	EU Informá-tica
Cordialidad y amabilidad en el trato personal por parte del personal de la biblioteca	4,8	4,9	4,6	4,1	4,6	4,8	5,0	4,5	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	-	5,0	4,8	4,7	4,7	5,0	4,5	4,8
Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas por parte del personal de la biblioteca	4,7	4,6	4,5	4,1	4,5	4,8	5,0	4,5	5,0	5,0	5,0	4,6	4,5	-	5,0	4,8	4,3	4,7	5,0	4,5	5,0
Comunicación biblioteca/usuario (teléfono, correo electrónico...)	4,7	4,6	4,8	3,8	4,6	5,0	5,0	4,6	5,0	5,0	5,0	4,7	5,0	-	5,0	4,8	4,7	4,5	5,0	4,3	4,7
Facilidad para plantear sugerencias y quejas	4,7	4,8	4,4	3,8	4,4	5,0	5,0	4,3	5,0	5,0	5,0	4,7	4,5	-	5,0	4,8	4,7	4,0	5,0	4,0	5,0
Horario de la biblioteca	4,7	4,8	4,8	4,6	4,6	4,8	4,7	4,5	5,0	4,9	5,0	4,0	4,7	-	4,5	5,0	4,3	4,8	4,7	4,3	4,5
Días de apertura	4,7	4,8	4,5	4,6	4,6	4,6	4,7	4,5	5,0	4,9	5,0	4,0	4,7	-	4,5	5,0	4,3	4,8	5,0	4,8	4,5
Respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica	4,6	4,8	4,2	4,0	4,6	4,9	5,0	4,2	5,0	5,0	5,0	4,1	4,7	-	5,0	4,5	4,7	4,7	5,0	4,5	5,0
Agilidad en el proceso de préstamo (préstamos, renovación, reservas)	4,6	4,7	4,3	4,1	4,3	4,9	5,0	4,2	5,0	5,0	5,0	4,3	4,7	-	5,0	4,5	4,7	4,8	4,7	4,5	4,8
Condiciones de préstamo de los fondos (numero, plazos)	4,4	4,8	3,9	3,3	4,1	4,7	5,0	3,8	4,8	4,4	5,0	4,3	4,3	-	4,8	4,7	4,0	4,7	4,7	4,5	4,3
Facilidad en la localización de fondos de la biblioteca	4,3	4,3	4,2	3,9	3,8	4,6	4,9	3,6	4,8	4,6	5,0	3,4	4,5	-	4,3	4,0	4,5	4,8	4,3	3,8	4,7
Facilidades de acceso a recursos de otras universidades y centros de investigación (presencial, préstamo inter bibliotecario)	4,3	4,8	3,5	4,4	4,2	4,7	4,5	3,7	5,0	4,5	5,0	3,2	4,0	-	4,7	4,3	4,7	4,4	5,0	3,5	5,0
Proceso de compra de fondos bibliográficos (peticiones, plazos...)	4,2	5,0	4,3	3,0	4,0	4,0	5,0	2,0	5,0	5,0	5,0	3,8	5,0	-	5,0	4,5	3,7	4,0	5,0	3,3	4,0
Proceso de compra de revistas (peticiones, plazos...)	4,2	5,0	4,2	3,3	3,5	4,0	5,0	3,0	5,0	5,0	5,0	3,8	5,0	-	5,0	4,7	3,0	4,0	5,0	3,0	-

Base: Total PAS

Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (medias)

	TOTAL	Aero-náuticos	Agrónomos	Arquitectura	Caminos C y P	Industriales	Minas	Montes	Navales	ETSI Telecomunicación	Topografía G y C	Informática	INEF	EUIT Aero-náutica	EUIT Agrícola	EU Arquitectura Tecn.	EUIT Forestal	EUIT Industrial	EUIT OP	EUIT Teleco.	EU Informática
Señalización de los distintos servicios y equipamiento	4,2	4,6	4,2	3,8	4,0	3,6	4,6	4,0	4,8	4,4	5,0	3,4	4,3	-	4,3	5,0	4,3	4,2	3,5	3,8	3,5
Uso del catalogo de la biblioteca	4,2	4,7	4,0	4,1	4,0	3,7	4,8	3,5	5,0	4,7	5,0	3,0	4,7	-	4,3	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,0
Uso de la Web de la biblioteca	4,2	4,6	4,0	4,2	4,0	4,1	5,0	3,0	5,0	4,5	5,0	3,3	5,0	-	3,5	4,0	4,0	3,8	4,0	3,8	5,0
Bases de datos de las que dispone la biblioteca	4,1	4,8	4,0	3,7	4,3	4,0	4,4	3,0	4,7	4,7	5,0	3,7	5,0	-	4,3	3,5	4,0	3,8	4,0	3,8	-
Adecuación de los fondos de la colección (libros, revistas...) a mis necesidades académicas	4,0	4,8	4,2	3,6	3,9	4,5	4,6	2,4	4,5	3,3	5,0	3,8	3,5	-	4,0	3,0	4,7	4,3	3,5	3,8	4,0
Revistas electrónicas de las que dispone la biblioteca	4,0	4,7	4,0	3,5	3,5	3,7	4,3	2,5	4,3	3,5	5,0	4,7	-	-	4,3	2,0	3,5	3,8	5,0	3,7	-
Actualización de los recursos de la información	4,0	4,7	4,0	3,2	3,8	4,4	5,0	3,5	5,0	3,7	5,0	3,4	4,5	-	4,3	4,0	3,5	4,2	4,0	3,8	-
Adecuación de las revistas a mis necesidades académicas	3,9	4,7	4,0	3,6	3,8	4,0	5,0	1,0	4,8	3,0	5,0	3,3	4,0	-	4,5	2,0	3,5	3,7	-	3,7	-
Adecuación de las revistas a mis necesidades de investigación	3,9	4,8	3,9	3,8	4,0	3,3	5,0	1,0	4,8	-	5,0	3,0	-	-	4,5	2,0	4,0	1,0	-	3,5	-
Cobertura bibliográfica de su asignatura	3,9	-	4,0	3,5	4,0	4,2	5,0	1,0	5,0	-	5,0	3,8	-	-	4,5	4,0	-	2,5	-	3,7	-
Cursos de formación sobre recursos de información de la biblioteca	3,8	3,4	3,5	3,2	-	4,2	5,0	4,0	-	4,0	5,0	4,0	4,0	-	5,0	4,0	3,0	1,0	-	4,0	4,0
Cursos de formación sobre recursos de información de la biblioteca	3,8	3,4	3,5	3,2	-	4,2	5,0	4,0	-	4,0	5,0	4,0	4,0	-	5,0	4,0	3,0	1,0	-	4,0	4,0
Información sobre las novedades bibliográficas	3,7	3,8	3,0	3,5	3,0	4,0	4,3	1,0	4,8	3,8	5,0	3,3	4,0	-	5,0	3,0	4,7	3,6	4,0	2,0	5,0
<b>VALORACION GLOBAL</b>	<b>4,3</b>	<b>4,5</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>	<b>4,6</b>	<b>5,0</b>	<b>4,0</b>	<b>5,0</b>	<b>4,6</b>	<b>5,0</b>	<b>3,5</b>	<b>4,7</b>	<b>-</b>	<b>3,5</b>	<b>4,0</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>

Base: Total PAS

Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

# Análisis de los no usuarios de la biblioteca



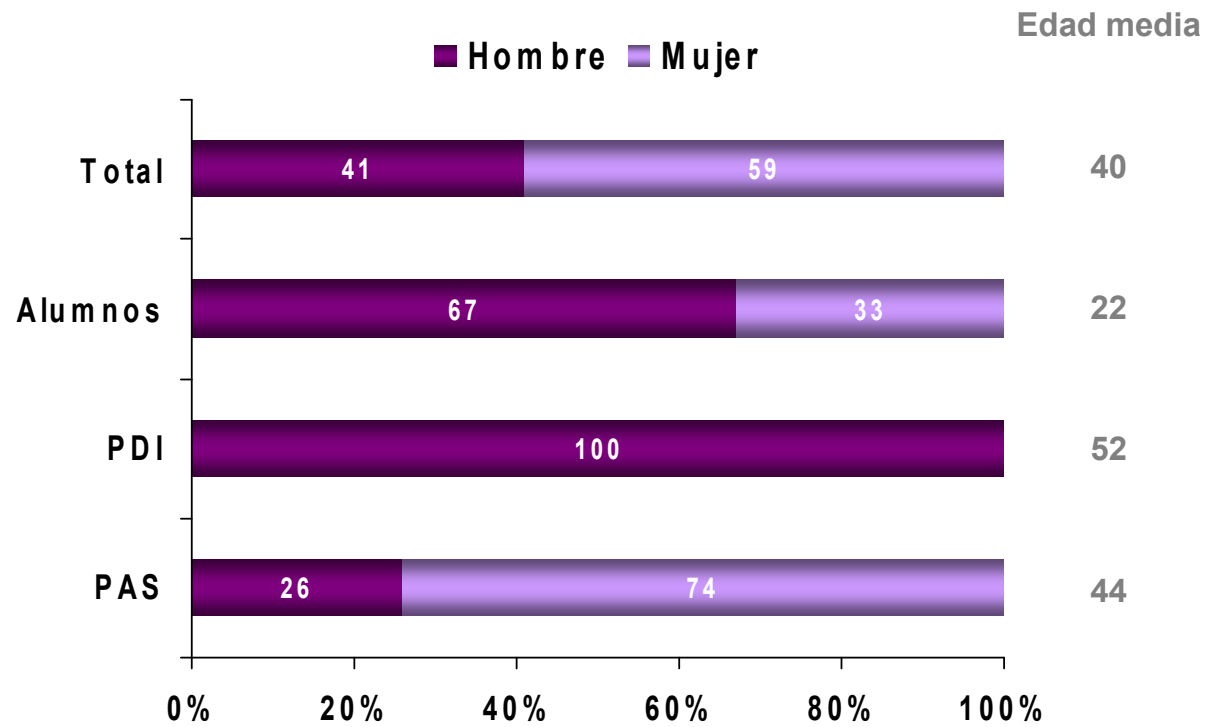


- **Muestra:**
  - 32 entrevistas

	TOTAL	Alumnos	PDI	PAS
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>23</b>
E.T.S. Arquitectura	4	2	1	1
E.T.S.I. Minas	4	-	-	4
E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartografía	3	-	-	3
Instituto Nacional Educación Física	3	-	-	3
E.U.I.T. Agrícola	3	-	-	3
E.U.I.T. Industrial	3	1	2	-
E.U.I.T. Obras Públicas	3	-	-	3
Facultad de Informática	2	-	-	2
E.U. Arquitectura Técnica	2	1	-	1
E.U. Informática	2	-	-	2
E.T.S.I. Industriales	1	1	-	-
E.U.I.T. Forestal	1	1	-	-
E.U.I.T. Telecomunicación	1	-	-	1



# Datos descriptivos de los no usuarios de la biblioteca



Base: Total no usuarios



# Motivos por los que no usan la biblioteca

	TOTAL	Alumnos	PDI	PAS
<b>BASE: No utiliza</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>23</b>
No necesita consultar nada	31	33	-	35
Primer año de carrera	25	33	-	26
El catálogo no me interesa/No los veo útiles	22	-	-	30
Falta de tiempo	19	-	-	26
Lo haré mas adelante	13	-	-	17
Tengo mucha literatura en casa	13	-	-	17
El departamento tiene su propia biblioteca	9	-	100	-
Prefiero otras bibliotecas	3	17	-	-
Biblioteca pequeña/Incomoda/Llena	3	17	-	-
No leo	3	-	-	4



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

# SÍNTESIS Y CONCLUSIONES



- El perfil-tipo de los **alumnos** usuarios de la biblioteca es en la mayoría de los casos un hombre (en 6 de cada 10 ocasiones) de 22 años.
- El perfil-tipo del **PDI** usuario es, también, el de un hombre (en 6 de cada 10 ocasiones) con una edad media de 47 años.
- Y el perfil-tipo del **PAS** usuario es, mayoritariamente, una mujer (en el 55% de las veces) con una edad media muy similar a la del PDI; 45 años.
- La mitad de los usuarios dicen utilizar los recursos y servicios que ofrece la biblioteca de una sola forma; acudiendo directamente a ella (sobre todo los alumnos y el PAS). Aunque un 45% dice utilizarla tanto acudiendo directamente como de forma remota a través de Internet, especialmente el PDI (en el 73% de las ocasiones).
- 6 de cada 10 usuarios dicen usar los recursos y servicios de la biblioteca tanto por la mañana como por la tarde, salvo en el caso del PAS que dicen usarlos más por la mañana (58%).



- En general, los recursos y servicios de la biblioteca son utilizados muy frecuentemente (sobre todo por los alumnos), entre tres o más veces a la semana o una o dos veces por semana.
- Esta frecuencia varía en función del colectivo entrevistado.
- La mayoría de los alumnos manifiestan usar estos servicios entre tres o más veces por semana (48%), aunque el 32% dice usarlo entre una o dos veces por semana.
- En el caso del PDI disminuye ligeramente esta frecuencia de uso, un 37% lo usa entre una o dos veces por semana y un 29% entre una o dos veces al mes.
- Y en el caso del PAS esta frecuencia disminuye significativamente un 36%, manifiestan utilizarlo una o dos veces al mes y un 39% menos de una vez al mes.
- En resumen, tendríamos que los alumnos son los que utilizan los servicios con mayor frecuencia, seguidos por el PDI y en último lugar por el PAS.
- La mayoría de los alumnos (8 de cada 10) argumentan usar solo los servicios de la biblioteca de su escuela.



- En general, la gran mayoría de los usuarios (86%, sobre todos el PAS y PDI) afirman estar satisfechos con los servicios y recursos que ofrece la biblioteca. Usando una escala de 5 puntos (1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho), la valoración media es de 4 puntos.
- Se han sugerido una serie de recursos y servicios de la biblioteca para ser valorados en términos de satisfacción. Aunque todos reciben una valoración positiva (con puntuaciones superiores a 3 puntos –en una escala de 5 puntos-), destacan los siguientes:
- Los **servicios mejores valorados** son...
  - ...***“Cordialidad y amabilidad en el trato personal por parte del personal de la biblioteca (4,4)”***, seguido de...
  - ...***“Respuesta obtenida al solicitar información (4,3)”***, ***“Agilidad en el proceso de préstamos (4,3)”***, ***“Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas por parte del personal (4,3)”*** y ***“Comunicación biblioteca y usuario (4,3)”*** ...



- ... en un escalón inferior, *“Facilidad para plantear sugerencias y quejas (4,2)”*, *“horario de la biblioteca” (4,2)*, *“Días de apertura” (4,2)*, *“Adecuación de los fondos de la colección (4,0)”*.
- quedando el resto de atributos en un término medio.
- A pesar de ser los alumnos los que más usan los servicios de la biblioteca, todos los servicios analizados son mejor valorados por el PAS y el PDI.





- Cabe señalar que un alto porcentaje de entrevistados no manifiesta ninguna opinión en algunos de los servicios analizados.
- Concretamente entre el **PAS**, en los siguientes servicios: adecuación de los fondos de la colección a mis necesidades académicas, recursos electrónicos (revistas...), uso del catálogo, uso de la Web, base de datos, actualización de los recursos de la información, adecuación de las revistas a mis necesidades académicas, adecuación de las revistas a mis necesidades de investigación, facilidades de acceso a recursos de otras universidades, cursos de formación, información sobre novedades bibliográficas, proceso de compras de fondos bibliográficos y proceso de compras de revistas.
- Entre los **alumnos**, en los servicios de cursos de formación, agilidad en el proceso de reservas, comunicación entre biblioteca-usuario y facilidad para plantear sugerencias y quejas.
- Entre el **PDI**, en los servicios de proceso de compras de revistas.



## ALUMNOS

- ❖ **Los servicios con los que los alumnos se encuentran más satisfechos** son: cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal (4,2), agilidad en el proceso de préstamos (4,1), agilidad y capacidad de respuesta del personal ante problemas (4,0, más puntuada por los de Topografía), adecuación de los fondos de la colección (4,0, menos por los de Obras Públicas) y respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica (4,0, más por las escuelas de Topografía y Navales).
- ❖ Asimismo, también se encuentran satisfechos con el horario (más los de Navales y menos los de Agrícolas), los días de apertura (más los de Topografía), la agilidad en el proceso de la renovación de préstamos (más los de Navales), la comunicación biblioteca-usuario (en especial los de Navales), y la facilidad para plantear sugerencias y quejas.
- ❖ Con el resto de servicios analizados, muestran un nivel medio de satisfacción (ni insatisfecho ni satisfecho).



## **PDI Y PAS**

- ❖ Como se ha comentado anteriormente, son los entrevistados que más satisfechos se encuentran con todos los servicios analizados (todos con puntuaciones por encima de 3), especialmente con: cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal de la biblioteca, comunicación biblioteca-usuario, facilidad para plantear sugerencias y quejas, horario de la biblioteca y días de apertura (de 4,7 a 4,8 puntos).
- ❖ Teniendo en cuenta la escuela entre el PDI, solo los de Agrónomos e Informática están menos satisfechos que el resto de escuelas. El primero en los servicios: información sobre las novedades bibliográficas (2,0), revistas electrónicas (2,2) y adecuación de las revistas a mis necesidades académicas (2,3). Y los segundos en los servicios de información sobre las novedades bibliográficas (2,1).
- ❖ Teniendo en cuenta las escuelas, entre el PAS, solo los de Montes están muy insatisfechos con los servicios de información sobre las novedades bibliográficas (1,0), con la cobertura bibliográfica de su asignatura (1,0), y con el proceso de compras de fondos bibliográficos (2,0).



- Los pocos no usuarios de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca, argumentan como principal razón de no uso de esta, la no necesidad de consultar nada (31%), el ser su primer año de carrera (25%) y el poco interés por el catálogo (22%).

Asimismo, se mencionan aspectos tales como: falta de tiempo, lo haré más adelante y tengo mucha literatura en casa.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

# SUGERENCIAS

VVTT de la Información y Servicios en Red

Servicio de Biblioteca Universitaria



- Son muchas las sugerencias realizadas por los entrevistados, en especial por los ALUMNOS y el PDI. Pero las más reiteradas han sido:
- Por parte de los alumnos solicitan ampliar los horarios, más puestos de lectura y ampliar el espacio.
  - ***Más plazas, aumento de puestos de lectura, poner más puestos en la biblioteca, más puestos para la biblioteca, ampliación de horarios en exámenes, más puestos en época de exámenes, poner más salas en especial los fines de semana, el horario ampliado en exámenes acaba antes que los exámenes, en horario de exámenes hay pocas plazas, Espacio reducido de la biblioteca, poco espacio, va a la biblioteca de Arquitectura porque es más amplia y cercana, solucionar la saturación en época de exámenes, voy más a la de Telecomunicación que está más cerca de mi domicilio y más despejada***
- Por parte del PDI creen que debería haber más fondos / revistas electrónicas
  - ***Faltan más revistas electrónicas, renovarlas y títulos nuevos, mejoras en las revistas internacionales y el sistema informático, mayores recursos de revistas por Internet, mejor acceso a revistas electrónicas, más fondos ( en concreto en inglés ).***



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

Estudio elaborado por:

Servicio de Biblioteca Universitaria

Diciembre de 2008