

POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

www.upm.es

**Encuesta de satisfacción de
usuarios**

Informe de resultados

SERVICIO DE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Noviembre/Diciembre 2009



- **Objetivos:**
 - Análisis del conocimiento y grado de satisfacción de los servicios que ofrece la biblioteca. Se incluye comparativa con los resultados obtenidos en la encuesta realizada en noviembre-diciembre de 2008.
- **Metodología:**
 - Entrevista on line con cuestionario estructurado.
- **Universo:**
 - Alumnos.
 - PDI / PAS.
- **Fecha de realización:** Del 18 de noviembre al 18 de diciembre de 2009.



- **Muestra:**

| PDI / PAS | 2008 | 2009 |
|---|------------|------------|
| E.T.S.I. Aeronáuticos | 8 | 19 |
| E.T.S.I. Agrónomos | 9 | 26 |
| E.T.S. Arquitectura | 15 | 16 |
| E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos | 9 | 7 |
| E.T.S.I. Industriales | 10 | 18 |
| E.T.S.I. Minas | 7 | 8 |
| E.T.S.I. Montes | 4 | 8 |
| E.T.S.I. Navales | 2 | 5 |
| E.T.S.I. Telecomunicación | 9 | 10 |
| E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartografía | 2 | 6 |
| Facultad de Informática | 7 | 6 |
| INEF | 2 | 2 |
| E.U.I.T. Aeronáutica | 1 | 2 |
| E.U.I.T. Agrícola | 3 | 5 |
| E.U. Arquitectura Técnica | 4 | 7 |
| E.U.I.T. Forestal | 2 | 4 |
| E.U.I.T. Industrial | 7 | 9 |
| E.U.I.T. Obras Públicas | 3 | 5 |
| E.U.I.T. Telecomunicación | 6 | 5 |
| E.U. Informática | 4 | 2 |
| TOTAL | 114 | 170 |

| ALUMNOS | 2008 | 2009 |
|---|------------|------------|
| E.T.S.I. Aeronáuticos | 21 | 33 |
| E.T.S.I. Agrónomos | 16 | 15 |
| E.T.S. Arquitectura | 45 | 21 |
| E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos | 19 | 31 |
| E.T.S.I. Industriales | 29 | 28 |
| E.T.S.I. Minas | 13 | 16 |
| E.T.S.I. Montes | 6 | 4 |
| E.T.S.I. Navales | 7 | 6 |
| E.T.S.I. Telecomunicación | 24 | 33 |
| E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartografía | 7 | 12 |
| Facultad de Informática | 16 | 31 |
| INEF | 13 | 12 |
| E.U.I.T. Aeronáutica | 11 | 35 |
| E.U.I.T. Agrícola | 6 | 11 |
| E.U. Arquitectura Técnica | 27 | 16 |
| E.U.I.T. Forestal | 7 | 3 |
| E.U.I.T. Industrial | 16 | 14 |
| E.U.I.T. Obras Públicas | 16 | 19 |
| E.U.I.T. Telecomunicación | 13 | 115 |
| E.U. Informática | 16 | 52 |
| Respuestas en blanco | 7 | 2 |
| TOTAL | 328 | 509 |

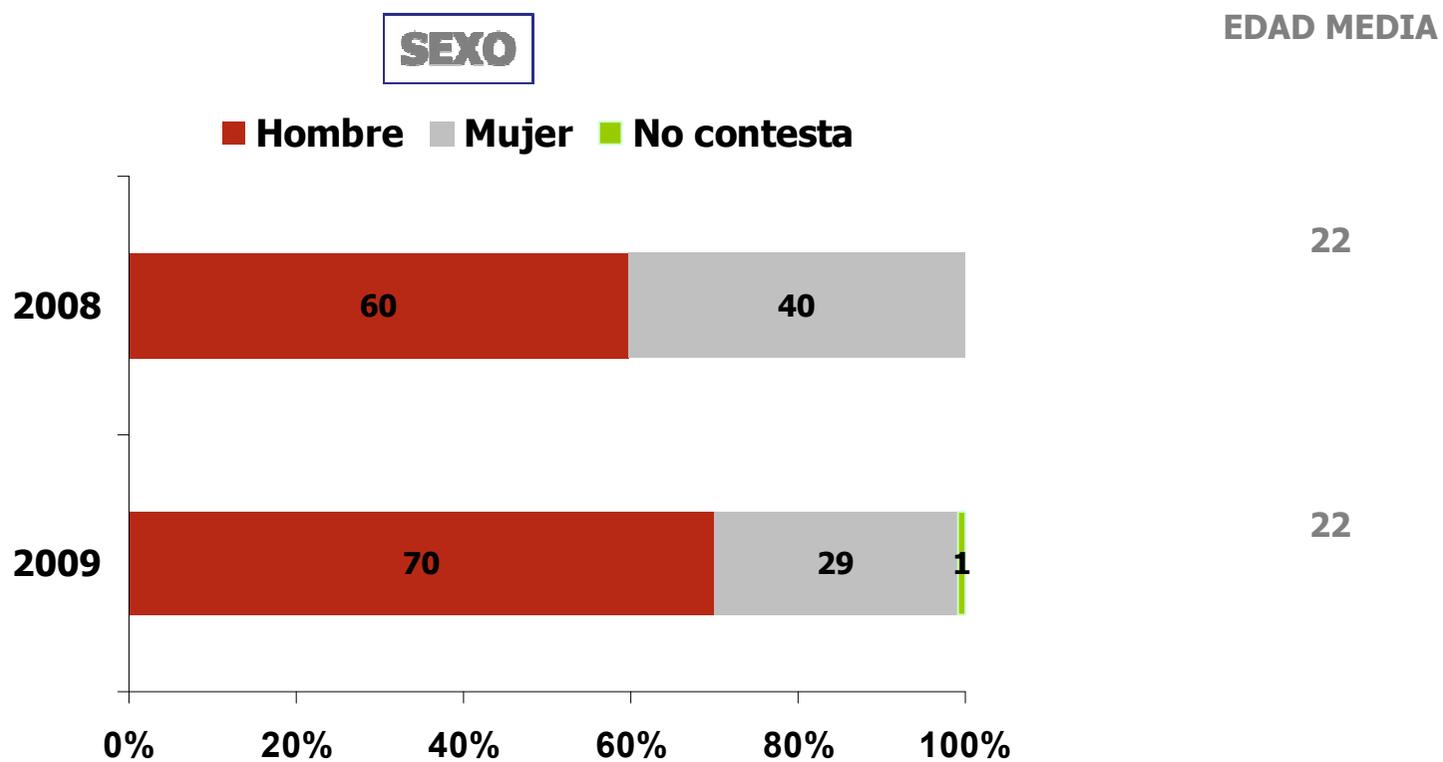


Datos generales de los encuestados



Datos descriptivos de los entrevistados

Base: Total alumnos

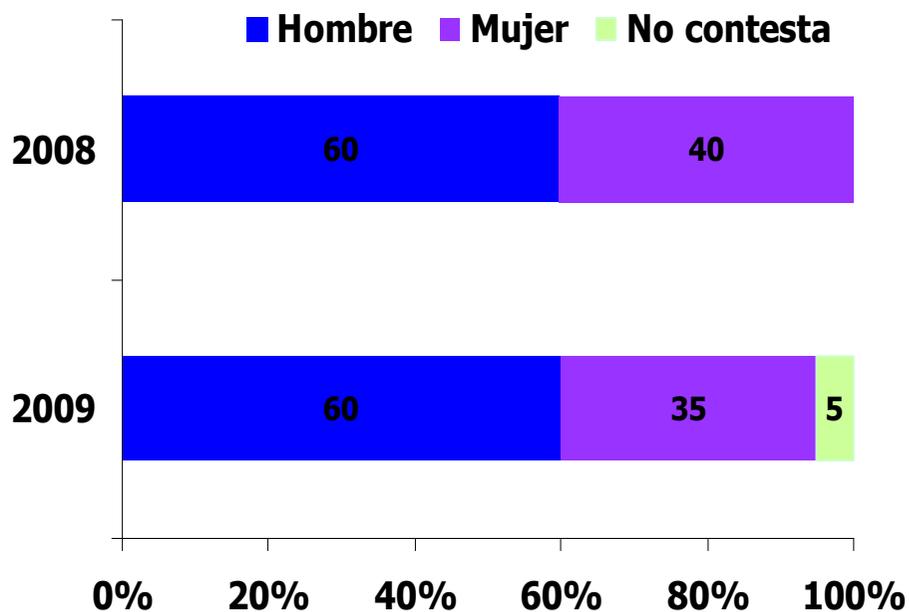




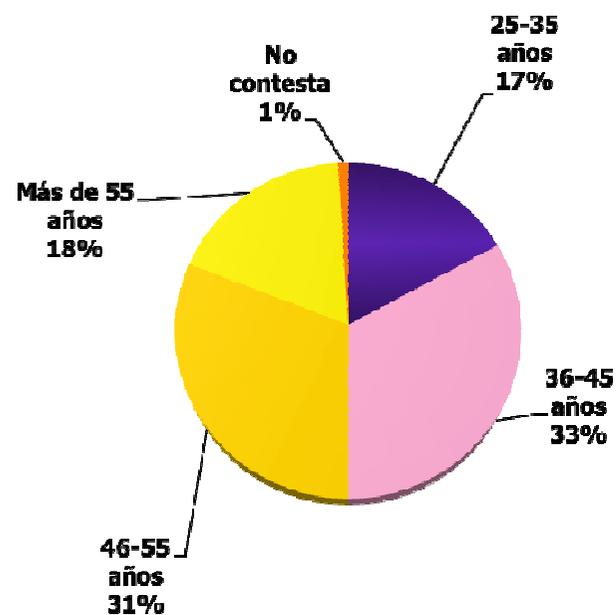
Datos descriptivos de los entrevistados

Base: Total PDI / PAS

SEXO



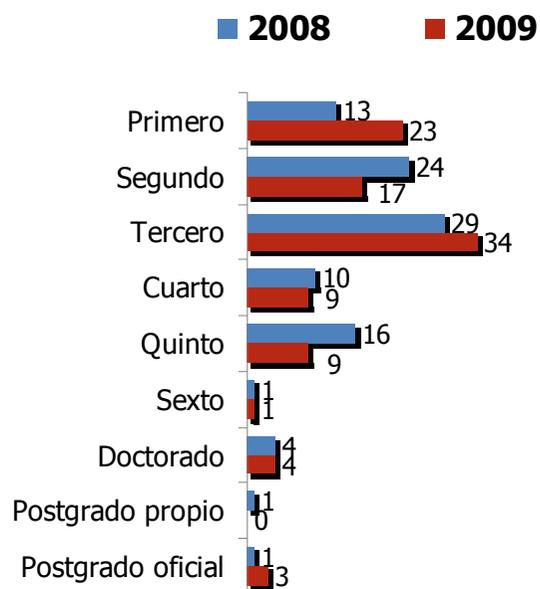
EDAD





Base: Total alumnos

CURSO QUE ESTÁN ESTUDIANDO

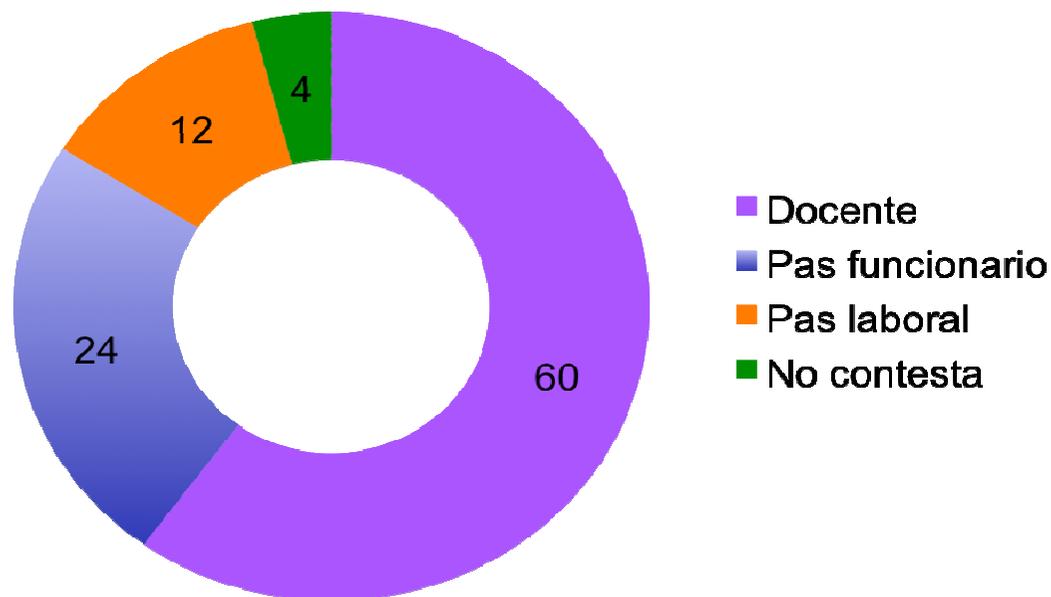




DATOS DE 2009

Base: Total PDI / PAS

GRUPO AL QUE PERTENECE



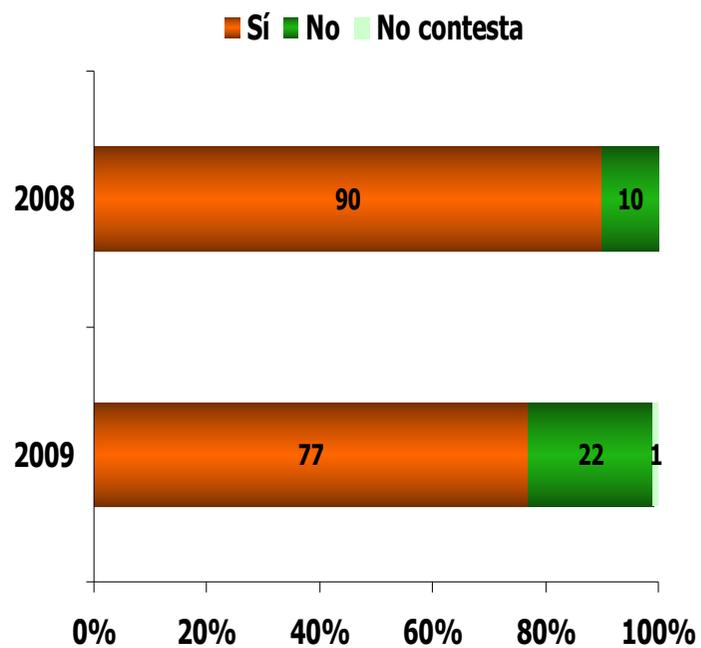


Uso de la Biblioteca Universitaria

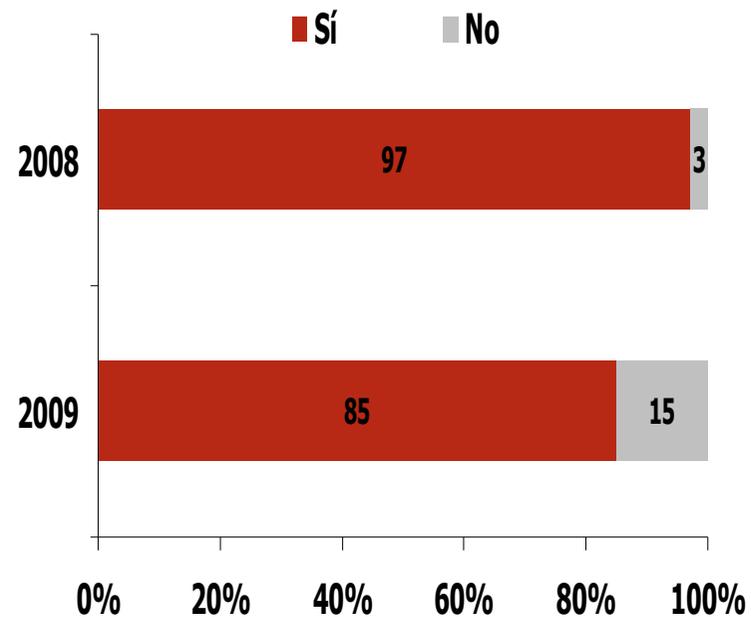


Utilización de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca (%)

Base: Total alumnos



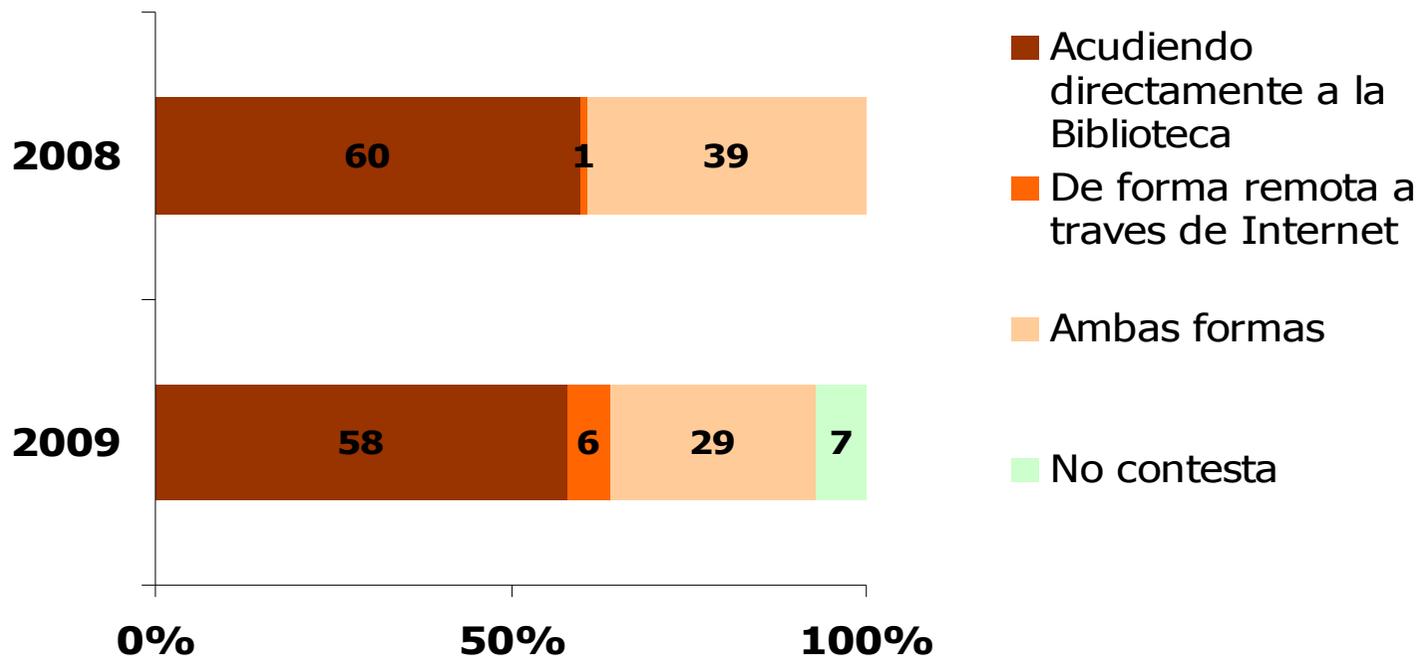
Base: Total PDI / PAS





Como usan los recursos y servicios de la biblioteca (sugerido)

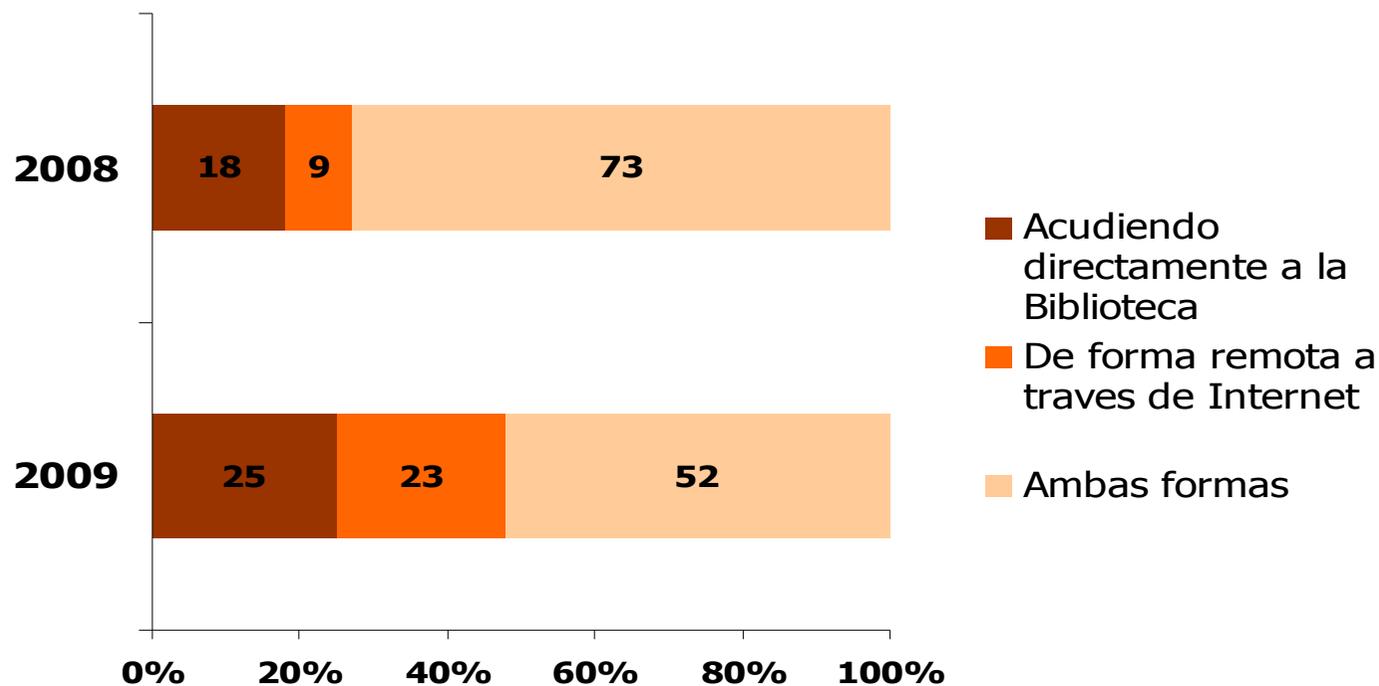
Base: Total alumnos





Como usan los recursos y servicios de la biblioteca (sugerido)

Base: Total PDI / PAS

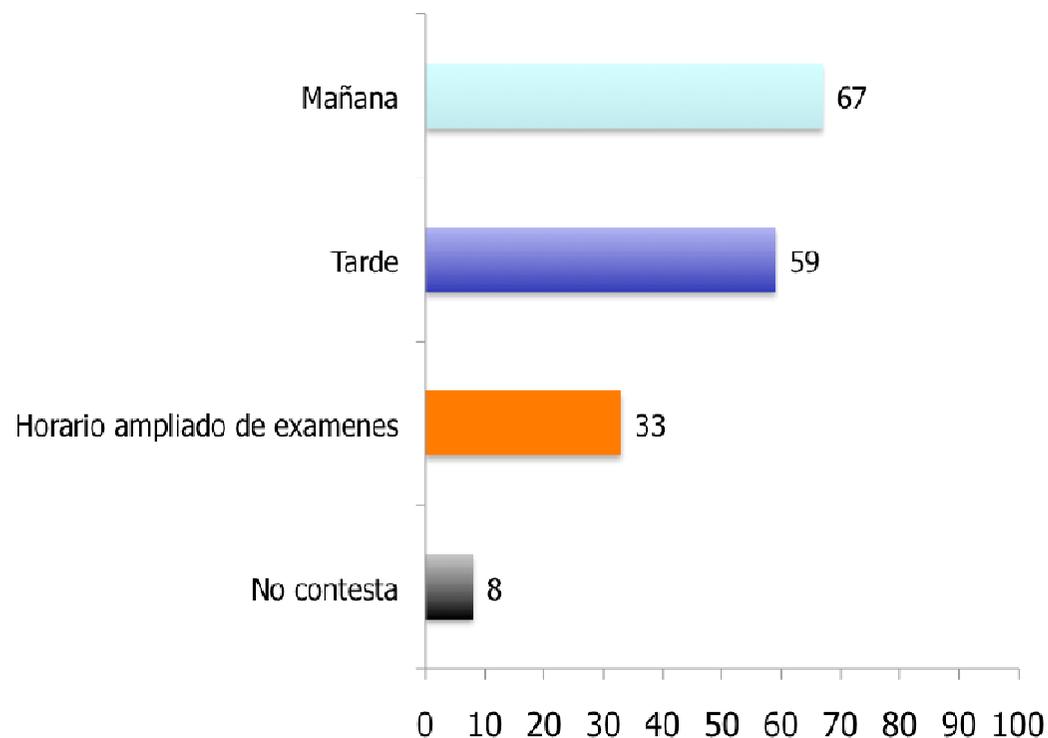




Horarios en los que usan los recursos y servicios de la biblioteca (sugerido)

DATOS DE 2009

Base: Total alumnos

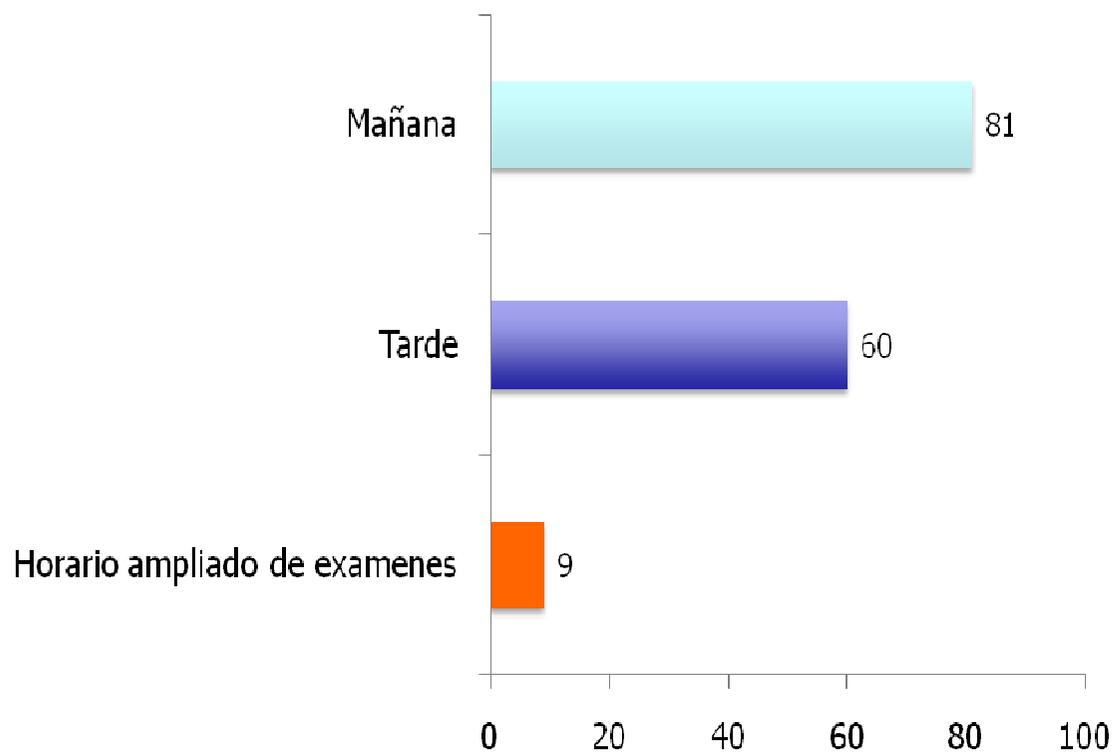




Horarios en los que usan los recursos y servicios de la biblioteca (sugerido)

DATOS DE 2009

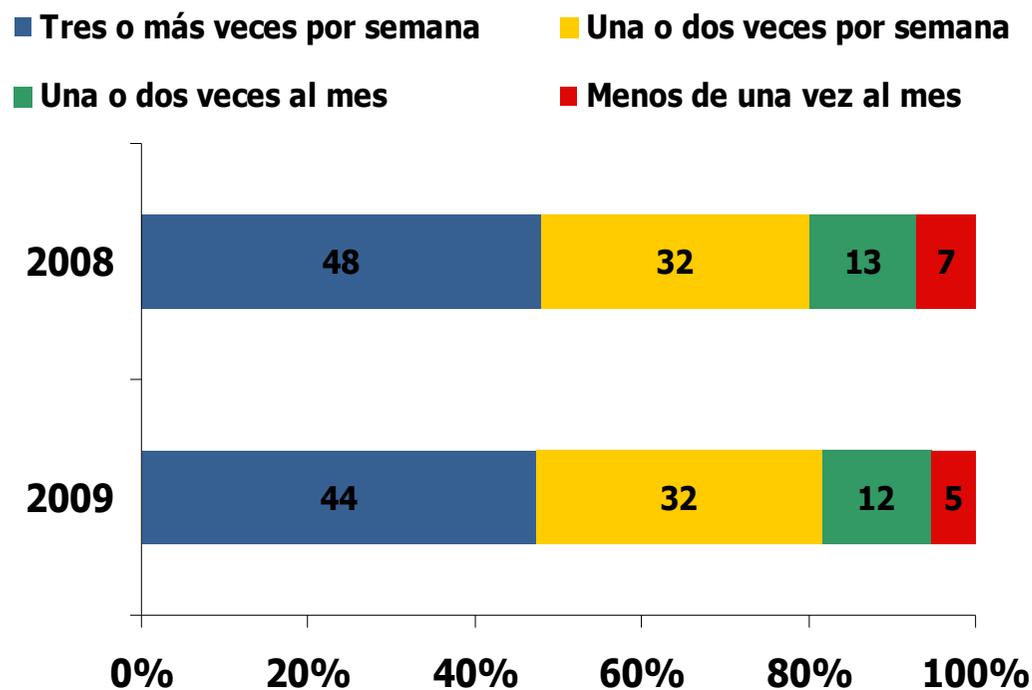
Base: Total PDI / PAS





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

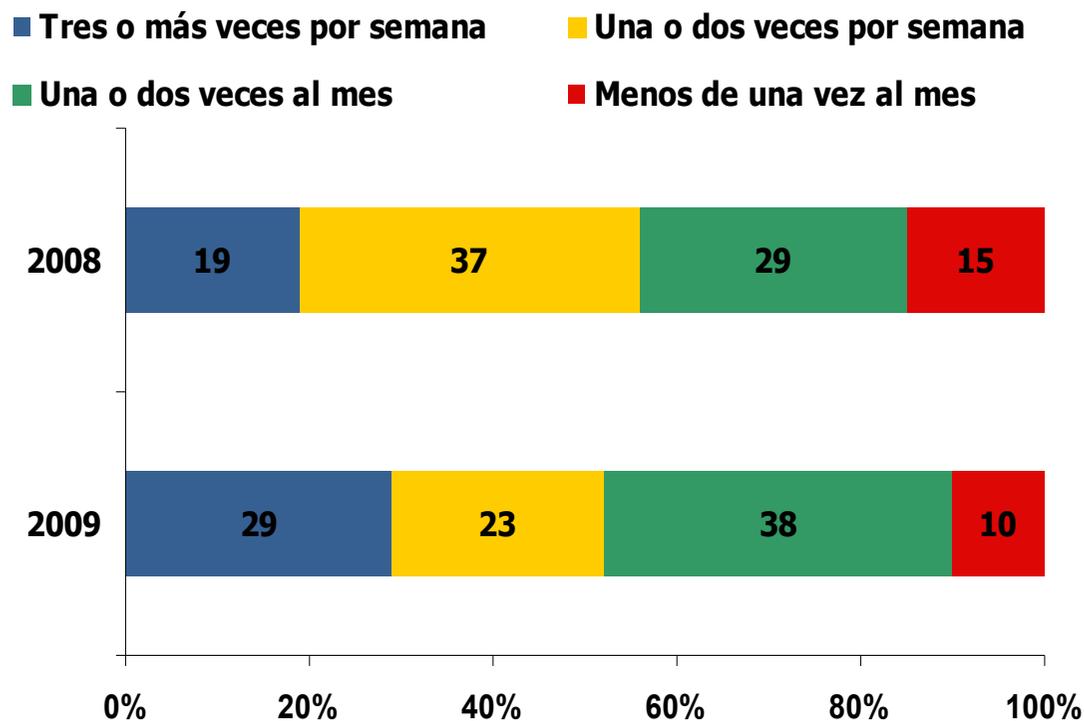
Base: Total alumnos





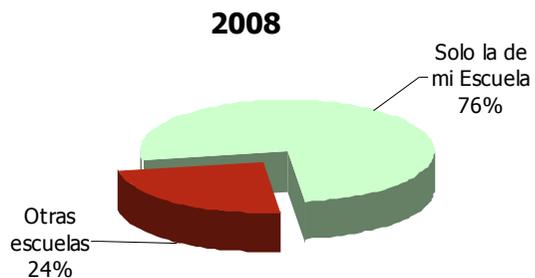
Frecuencia con la que usan los recursos y servicios de la biblioteca (sugerido)

Base: Total PDI / PAS

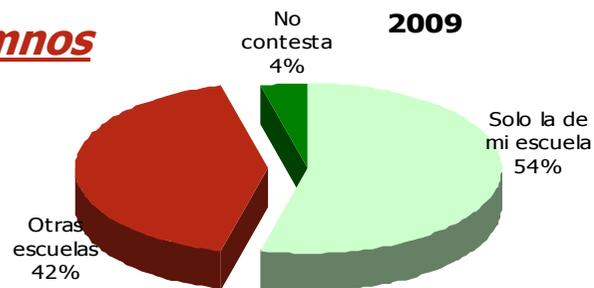




Uso de la biblioteca de su escuela o la de otras escuelas



Base: Total alumnos



| 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 |

| QUÉ OTRAS ESCUELAS | |
|---|----|
| E.T.S.I. Telecomunicación | 20 |
| E.T.S. Arquitectura | 19 |
| E.T.S.I. Agrónomos | 19 |
| E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartografía | 18 |
| E.T.S.I. Aeronáuticos | 11 |
| E.U.I.T. Telecomunicación | 9 |
| E.T.S.I. Industriales | 7 |
| E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos | 6 |
| E.T.S.I. Minas | 6 |
| E.U. Informática | 5 |
| E.U.I.T. Aeronáutica | 4 |
| E.U.I.T. Industrial | 4 |
| E.U.I.T. Agrícola | 4 |
| E.T.S.I. Navales | 3 |
| E.T.S.I. Montes | 3 |
| E.U.I.T. Obras Públicas | 3 |
| INEF | 2 |
| E.U. Arquitectura Técnica | 2 |
| Facultad de Informática | 2 |
| E.U.I.T. Forestal | 2 |



Valoración de los servicios que ofrece la Biblioteca Universitaria



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

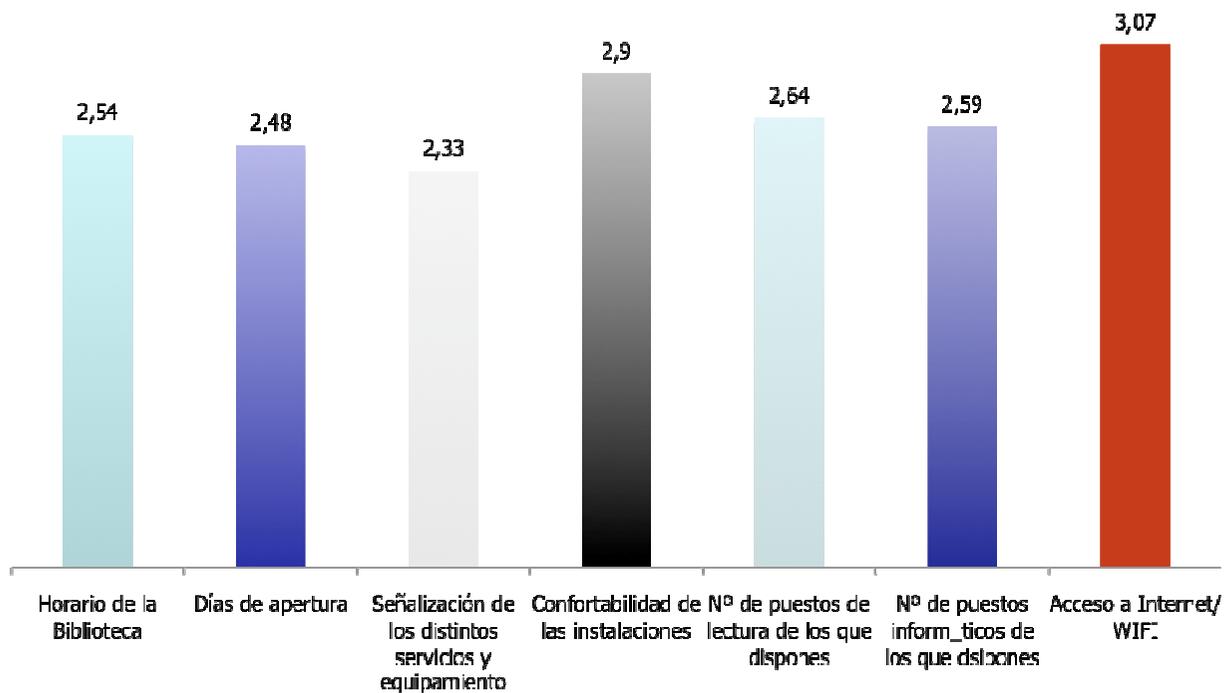
DATOS DE 2009

Base: Total alumnos

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 4= Muy satisfecho-

Solo el 2-3% de los entrevistados no han utilizado este servicio

INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS





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

DATOS DE 2009

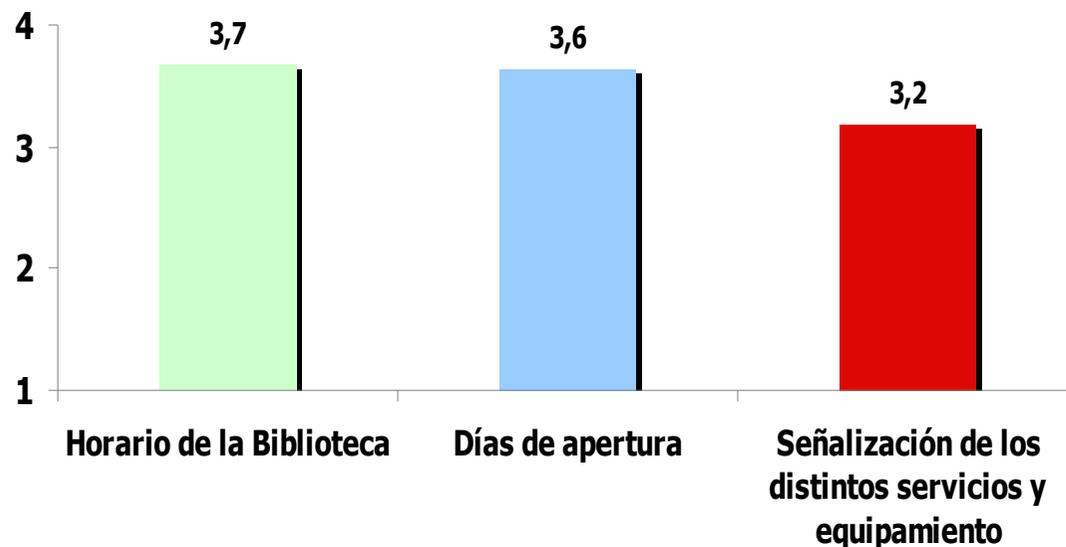
Base: Total PDI / PAS

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 4= Muy satisfecho-

Valoración global de la Biblioteca

3,3

INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS





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

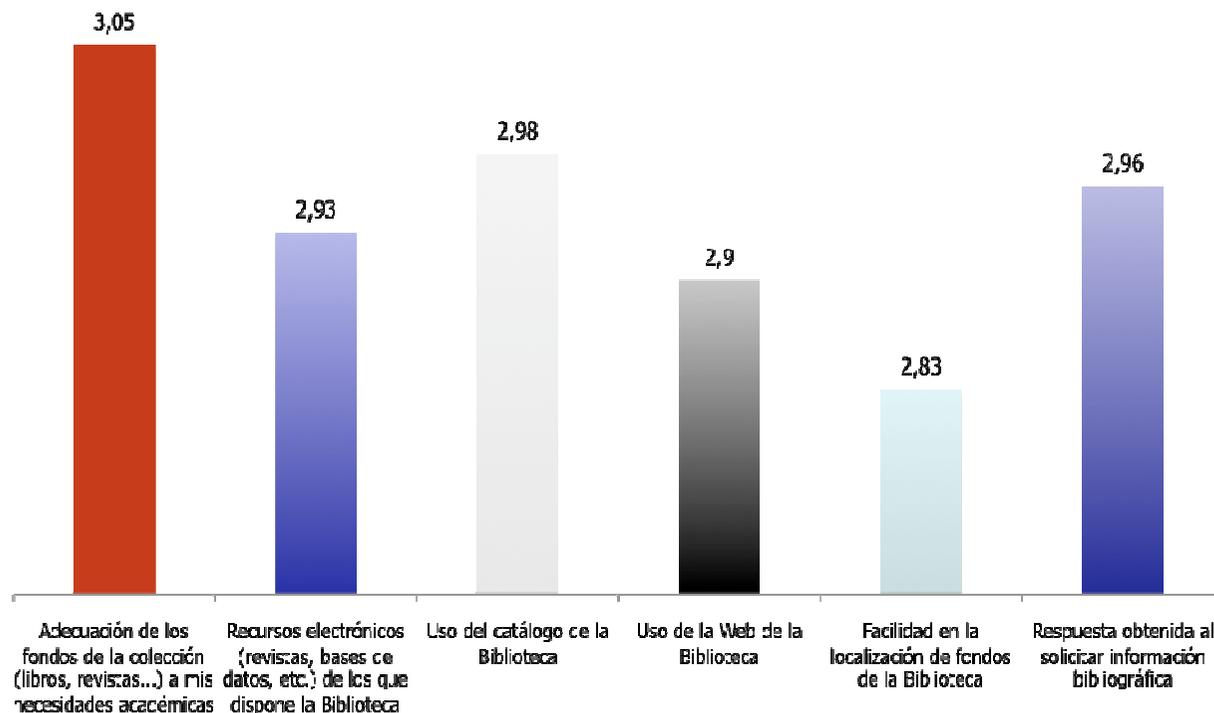
DATOS DE 2009

Base: Total alumnos

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 4= Muy satisfecho-

Sólo el 3-4% de los entrevistados no han utilizado este servicio

RECURSOS DE INFORMACIÓN





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

DATOS DE 2009

Base: Total PDI / PAS

Valoración global de la Biblioteca

3,3

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 4= Muy satisfecho-





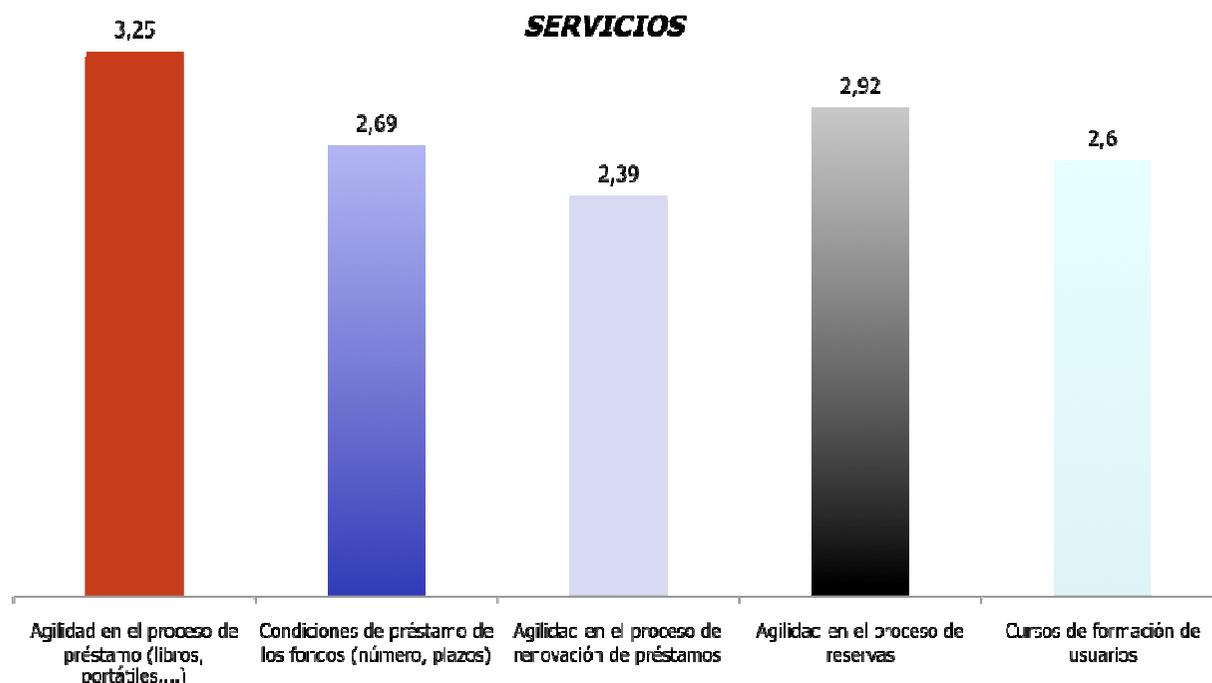
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (medias)

DATOS DE 2009

Base: Total alumnos

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 4= Muy satisfecho-

Sólo el 4-5% de los entrevistados no han utilizado este servicio





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

DATOS DE 2009

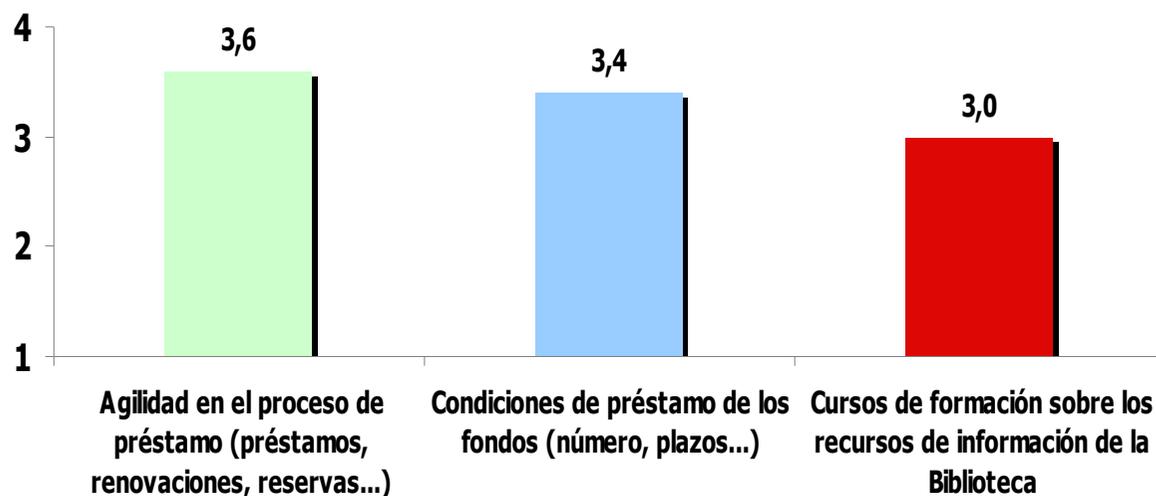
Base: Total PDI / PAS

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 4= Muy satisfecho-

Valoración global de la Biblioteca

3,3

SERVICIOS





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

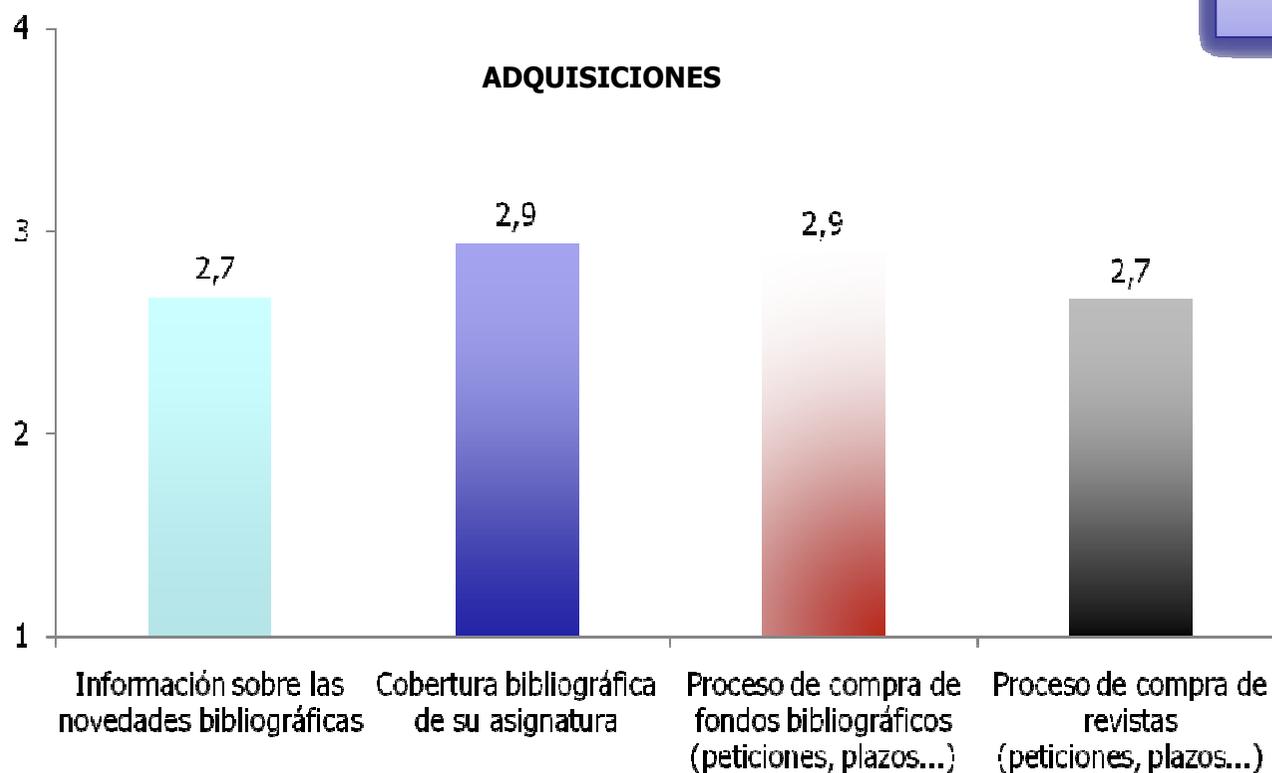
DATOS DE 2009

Base: Total PDI / PAS

Valoración global de la Biblioteca

3,3

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 4= Muy satisfecho-





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

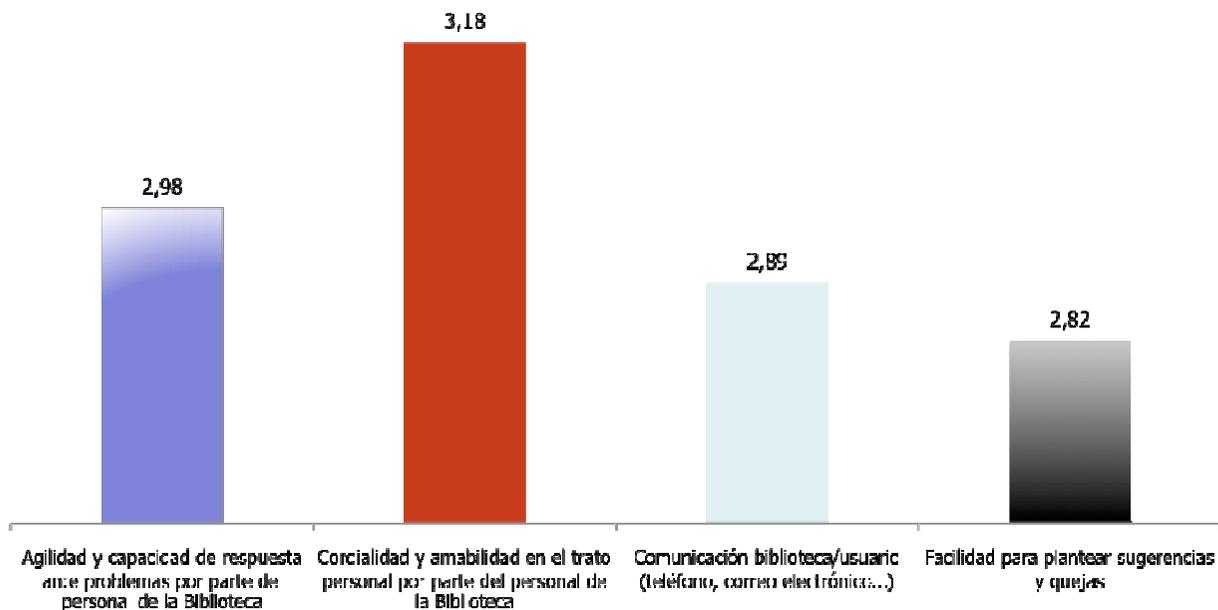
DATOS DE 2009

Base: Total alumnos

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 4= Muy satisfecho-

Solo el 3% de los entrevistados no han utilizado este servicio

COMUNICACIÓN/ATENCIÓN AL USUARIO





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

DATOS DE 2009

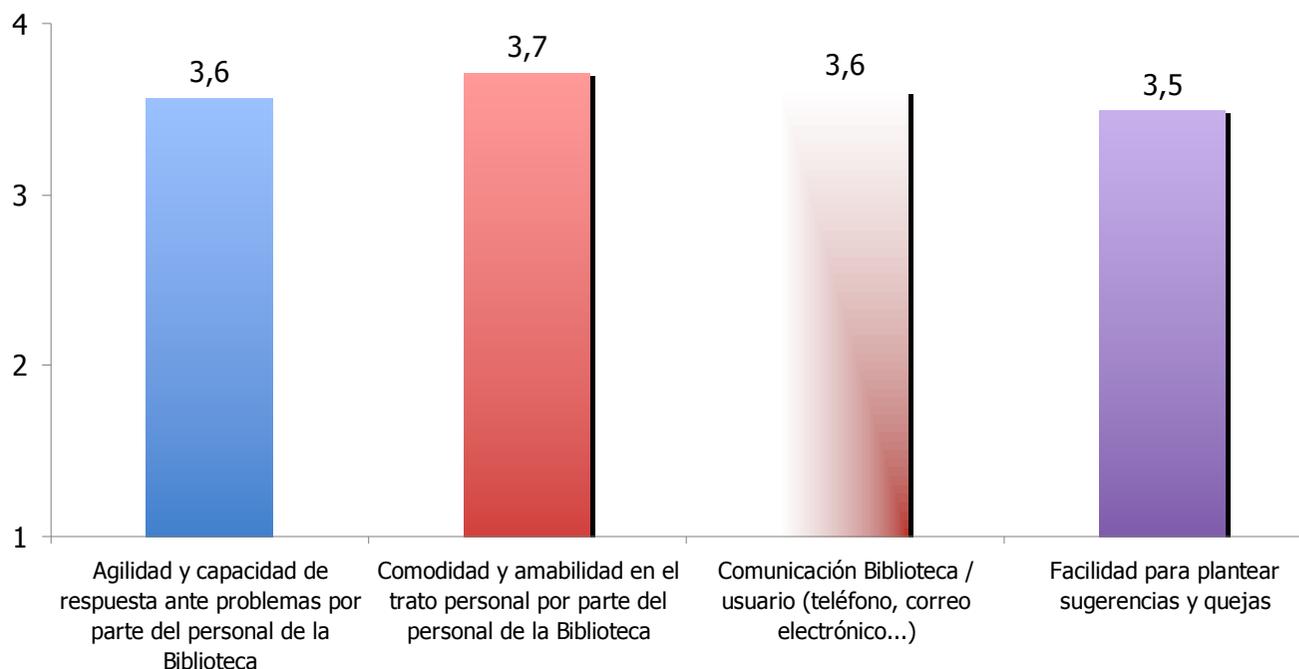
Base: Total PDI / PAS

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 4= Muy satisfecho-

Valoración global de la Biblioteca

3,3

COMUNICACIÓN /ATENCIÓN AL USUARIO





Valoración de los servicios en Red de la Universidad



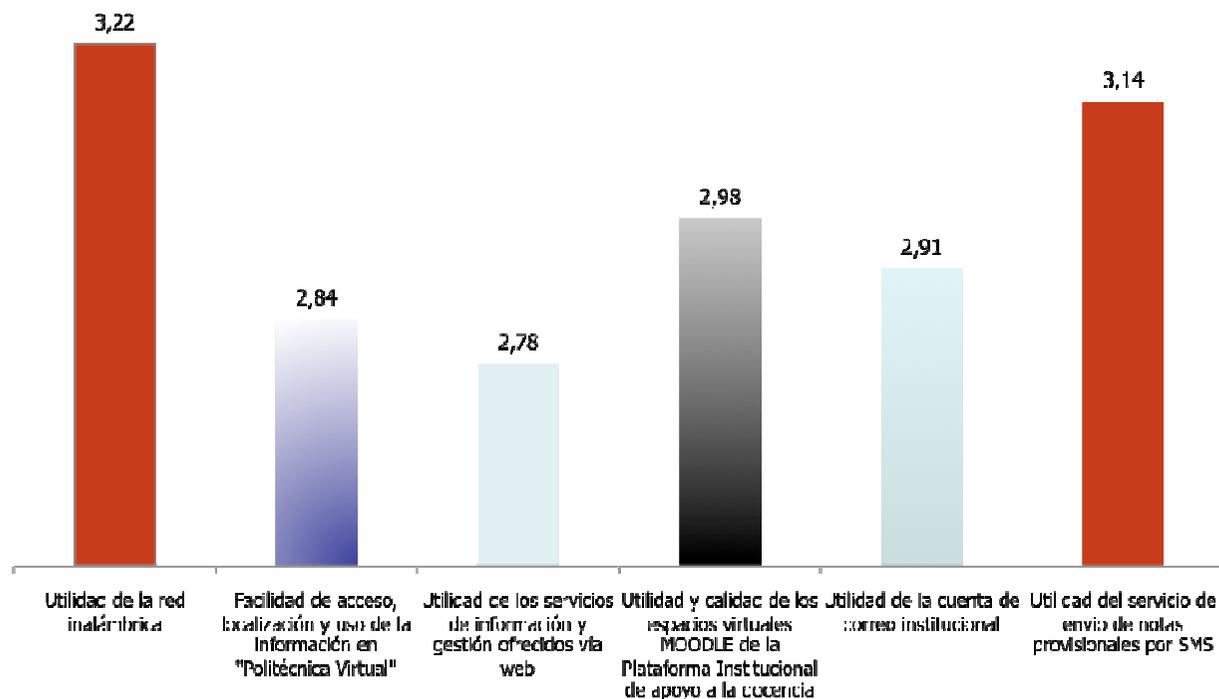
Valoración de los servicios en red de la UPM (medias)

DATOS DE 2009

Base: Total alumnos

Solo el 2-3% de los entrevistados no han utilizado este servicio

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 4= Muy satisfecho-





Valoración de los servicios en red de la UPM (medias)

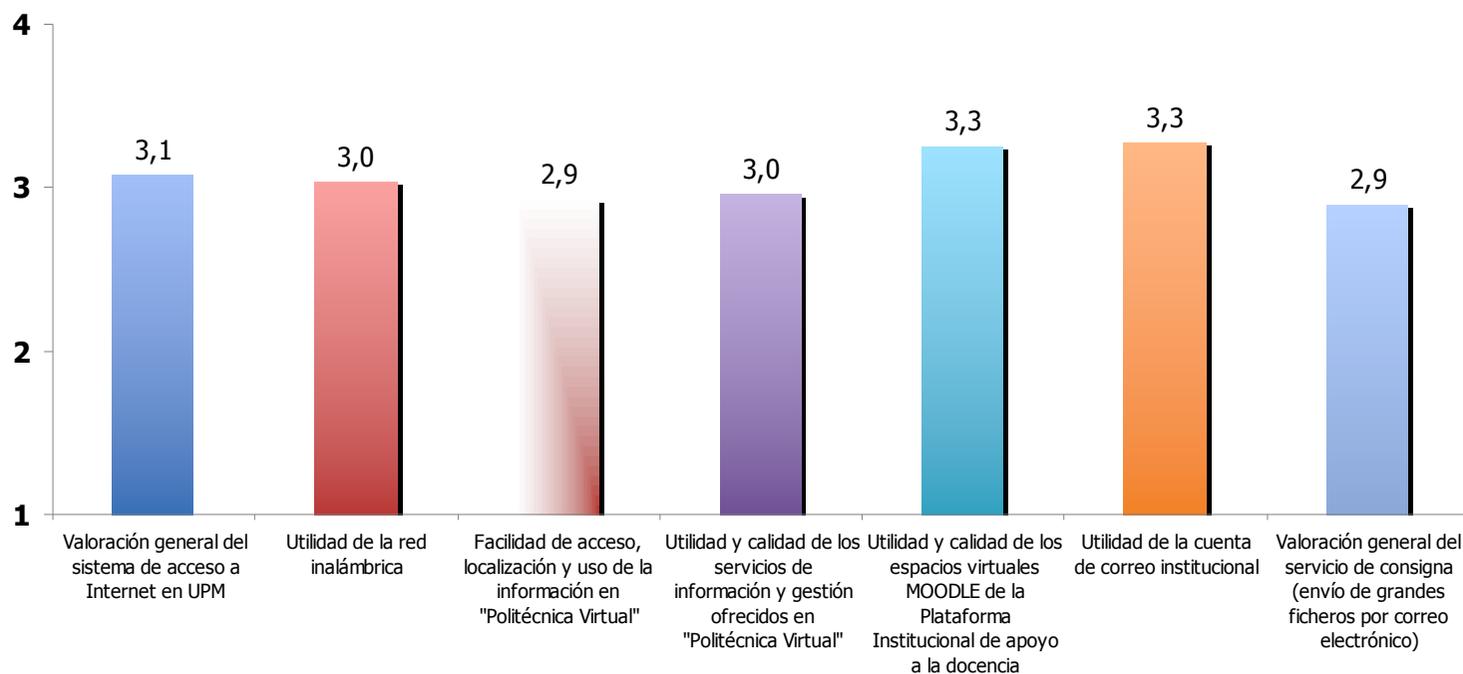
DATOS DE 2009

Base: Total PDI / PAS

Valoración global de la Biblioteca

3,3

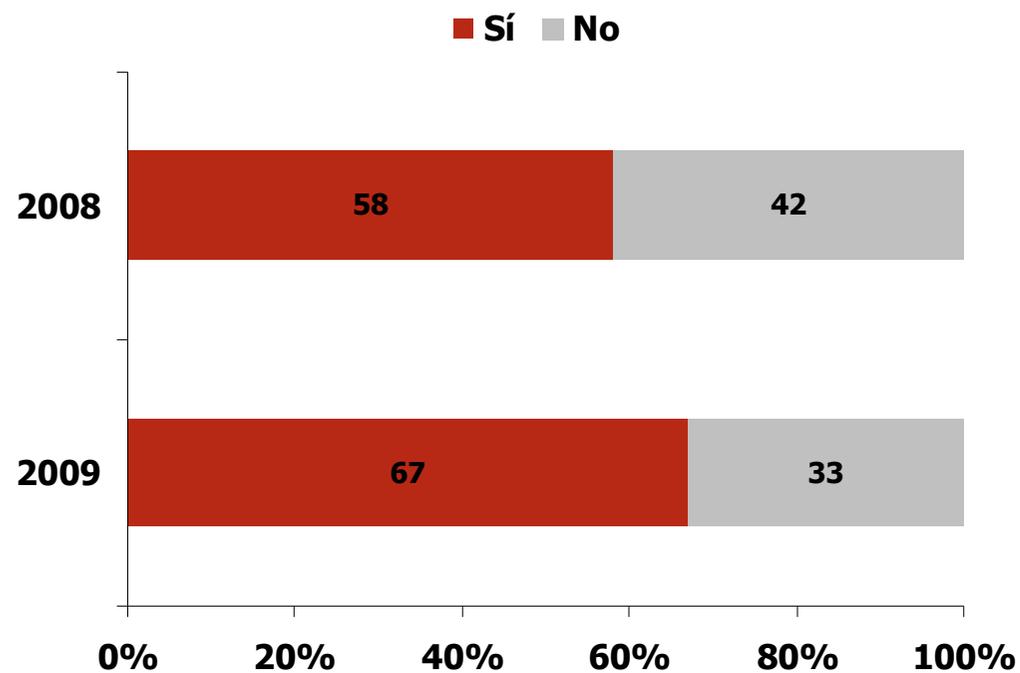
-Escala de 1= Muy insatisfecho a 4= Muy satisfecho-





Conocimiento del servicio de acceso remoto UPM-VPN

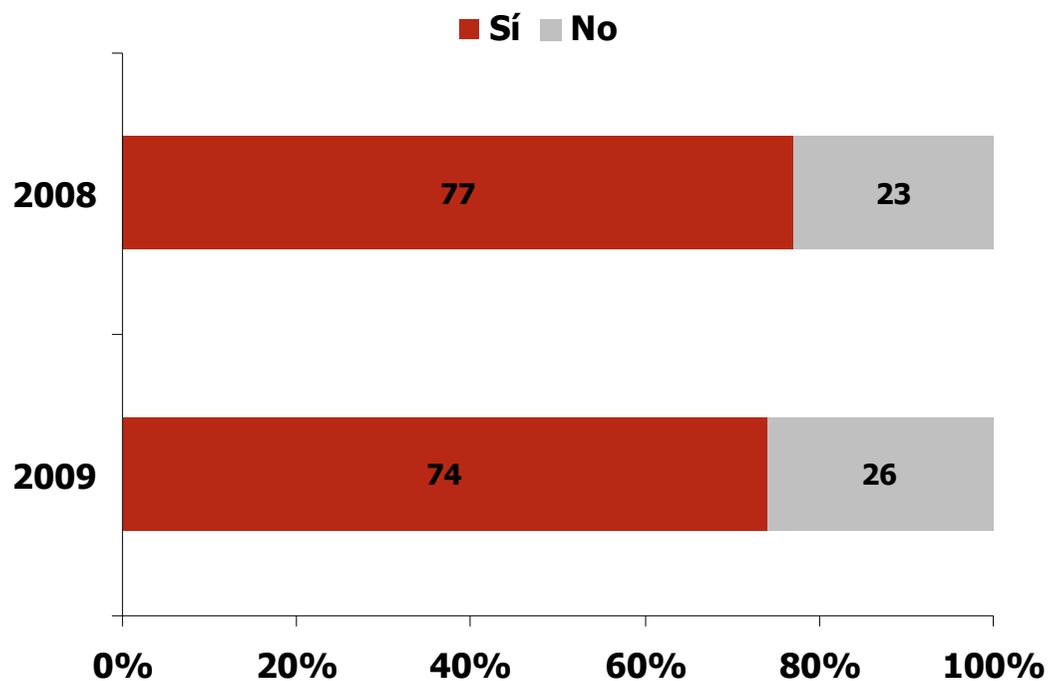
Base: Total PDI / PAS





Le resulta útil el servicio de acceso remoto UPM-VPN

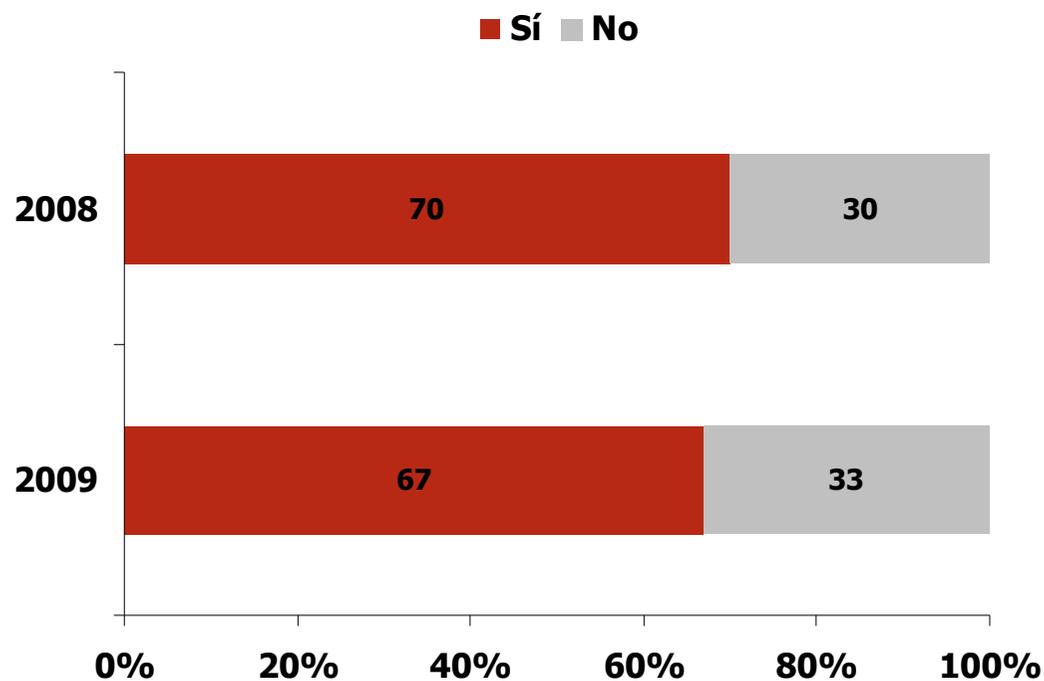
Base: Total PDI / PAS





Conocimiento del servicio "Licencias de Software Institucional"

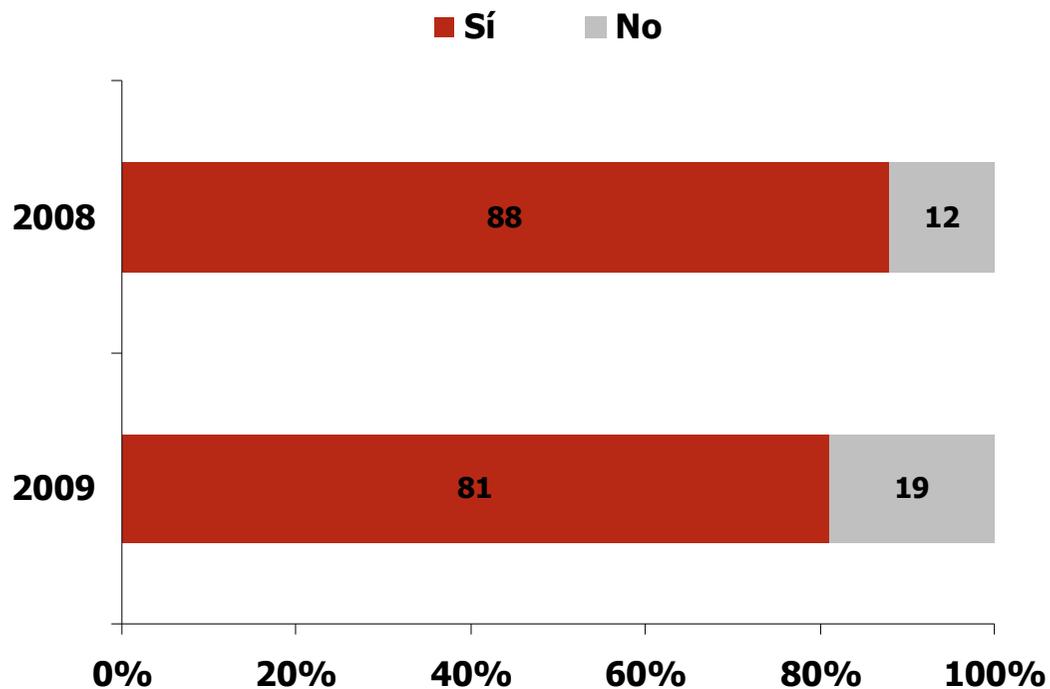
Base: Total PDI / PAS





Le resulta útil el servicio "Licencias de Software Institucional"

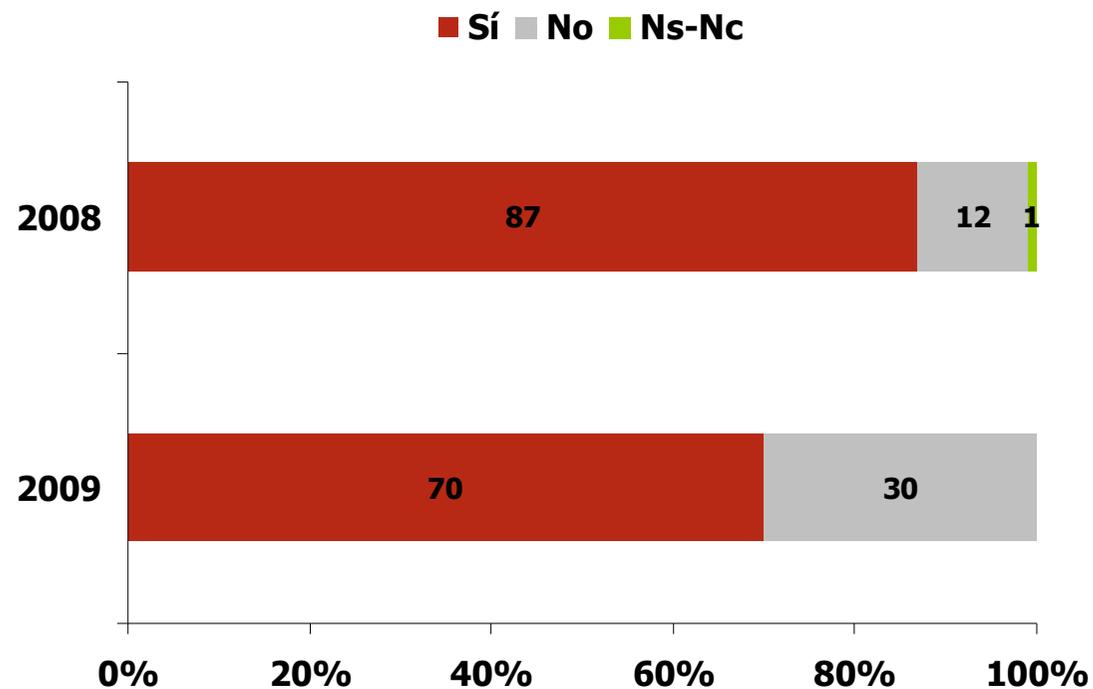
Base: Total PDI / PAS





Obtienen con facilidad el “Software Institucional”

Base: Total PDI / PAS





Síntesis y conclusiones Alumnos



Síntesis y Conclusiones

Alumnos

- El perfil-tipo de los **alumnos** entrevistados es muy similar al del 2008. En la mayoría de los casos son hombres (en 7 de cada 10 ocasiones) con una edad media de 22 años.
- El 74% de los entrevistados se encuentran entre los 3 primeros cursos de carrera; 23% en primero, 17% en segundo y 34% en tercero.
- El 77% de los entrevistados afirman utilizar los servicios que ofrece la biblioteca, ya sea directamente o de forma remota.

Con respecto al 2008, disminuye significativamente el número de usuarios de la biblioteca, pasando de un 90% a un 77%.

- Los no usuarios de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca, argumentan, de forma negativa y con enfado, como principal razón que la biblioteca está cerrada y que no saben cuando podrán hacer uso de la nueva (97%). Estas quejas hacen referencia al retraso en la apertura de la Biblioteca del Campus Sur, lo que impide el uso de la misma.



Síntesis y Conclusiones

Alumnos

- 6 de cada 10 usuarios prefieren utilizar los recursos y servicios que ofrece la biblioteca acudiendo directamente a ella. Solo el 35% prefiere utilizarla de forma remota a través de Internet.
- La mayoría de los usuarios afirman utilizar los recursos y servicios de la biblioteca tanto por la mañana como por la tarde. Concretamente un 67% dice utilizarla por la mañana y un 59% por la tarde.
- En general, los recursos y servicios de la biblioteca son utilizados muy frecuentemente, entre tres o más veces a la semana (44%) o una o dos veces por semana (32%).
- La mitad de los alumnos dicen usar solo los servicios de la biblioteca de su escuela y la otra mitad los servicios de la biblioteca de otras escuelas.

Con respecto al año anterior aumenta significativamente el porcentaje de alumnos que dicen usar los servicios de la biblioteca de otras escuelas, probablemente, por permanecer cerrada la de su escuela.



Síntesis y Conclusiones

Alumnos

- Las bibliotecas que utilizan de otras escuelas son muy diversas, siendo las más frecuentes las de las Escuelas Superiores de Telecomunicación, Arquitectura, Agrónomos, Topografía y Aeronáuticos (todas ellas abiertas o bien todos los fines de semana o bien los fines de semana en época de exámenes).
- La gran mayoría de los usuarios (95-98%) afirman haber utilizado todos los servicios que ofrece la biblioteca.
- En general, los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios y recursos que ofrece la biblioteca. Usando una escala de 4 puntos (1 muy insatisfecho y 4 muy satisfecho), la valoración media es de 2,75 puntos.
- Se han sugerido una serie de recursos y servicios de la biblioteca para ser valorados en términos de satisfacción. Sin embargo, no todos los servicios analizados reciben una valoración positiva, de hecho, ninguno de ellos obtienen puntuaciones medias cercanas a 4.



- En cuanto a **instalaciones y equipamientos los servicios mejor valorados** son:
 - ✧ **“Acceso a Internet/WIFI” (3,07)**, seguido de:
 - ✧ *“Confortabilidad de las instalaciones” (2,9)*
 - ✧ *“Número de puestos de lectura de los que dispone” (2,64)*

- En un término medio se encuentran: “Número de puestos informáticos de los que dispone” (2,59) y “Horario de la biblioteca” (2,54).
- Por el contrario, los **atributos algo peor valorados**, aunque ninguno obtienen puntuaciones de 1 punto, son: “señalización de los distintos servicios y equipamientos” (2,33) y “días de apertura” (2,48).



Síntesis y Conclusiones

Alumnos

- En los servicios agrupados como **recursos de información** todos obtienen puntuaciones más altas que en instalaciones y equipamientos, todos cercanos a 3, **siendo tres los servicios mejores valorados**: “adecuación de los fondos de la colección (libros, revistas...) a mis necesidades académicas” (3,05), “uso del catálogo de la biblioteca” (2,98) y “respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica” (2,96).
- En cuanto a los **servicios**, con los que se encuentran más satisfechos son: “agilidad en el proceso de préstamos (libros, portátiles...)” (3,25) y “agilidad en el proceso de resevas” (2,92).
- En un escalón inferior se encuentran “condiciones de préstamo de los fondos (número, plazos)” (2,69) y “cursos de formación de usuarios” (2,60).
- El servicio **peor valorado** es “agilidad en el proceso de renovación de préstamos”.



Síntesis y Conclusiones

Alumnos

- En **comunicación/atención al usuario** con todos los servicios se encuentran satisfechos, situándose cercanos al 3, siendo la “cordialidad y amabilidad en el trato personal por parte del personal de la biblioteca” (3,18) el mejor valorado.
- Por lo que a la valoración de los **servicios de la red de la UPM** se refiere, es importante señalar que los usuarios valoran muy positivamente a todos los servicios, con puntuaciones, en la mayoría de ellos, por encima de los 2,8 puntos en una escala de 4.
- No obstante, los que obtienen una mayor puntuación son “utilidad de la red inalámbrica” (3,22) y “utilidad del servicio de envío de notas provisionales por SMS” (3,14).



Síntesis y conclusiones PDI / PAS



Síntesis y Conclusiones

PDI / PAS

- El perfil-tipo de los **PDI/PAS** entrevistados es muy similar al del 2008. En la mayoría de los casos son hombres (en 6 de cada 10 ocasiones) con una edad entre 36 y 55 años (36-45 años el 33% y de 46-55 años el 31%).
- 6 de cada 10 entrevistados pertenece al grupo de docentes.
- El 85% de los entrevistados afirman utilizar los servicios que ofrece la biblioteca, ya sea directamente o de forma remota.
Con respecto al 2008, disminuye significativamente el número de usuarios de los recursos y servicios de la biblioteca, pasando de un 97% a un 85%.
- Los pocos no usuarios de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca, argumentan, como principal razón la no necesidad de utilizarla (48%).
-Asimismo, se mencionan otros aspectos tales como: falta de tiempo y desconocimiento del servicio.
- La mitad de los usuarios prefieren utilizar los recursos y servicios de la biblioteca tanto acudiendo directamente a ella como de forma remota.



Síntesis y Conclusiones PDI / PAS

Con respecto al 2008, aumenta significativamente los entrevistados que usan la biblioteca solo de forma remota y también los que la usan de forma presencial y, por tanto, disminuyen los que la usan de las dos formas.

- La mayoría de los entrevistados afirman utilizar los recursos y servicios de la biblioteca tanto por la mañana como por la tarde. Concretamente un 81% dice utilizarla por la mañana y un 60% por la tarde.
- En general, los recursos y servicios de la biblioteca no son utilizados muy frecuentemente, solo el 52% dice utilizarlo una o más veces por semana - 29% la utiliza tres o más veces a la semana y 23% una o dos veces por semana-. El resto de los entrevistados dicen utilizarla solo mensualmente o incluso con menor frecuencia.

Con respecto al 2008 ha disminuido ligeramente la frecuencia de uso de la biblioteca.



Síntesis y Conclusiones

PDI / PAS

- En términos generales, los PDI/PAS entrevistados se encuentran muy satisfechos con los servicios y recursos que ofrece la biblioteca. Usando una escala de 4 puntos (1 muy insatisfecho y 4 muy satisfecho), la valoración media es de 3,3 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 muy positiva (con puntuaciones superiores a 2,7 puntos –en una escala de 4 puntos–), destacan, por tipos de servicios, los siguientes:
- En **instalaciones y equipamientos**, todos obtienen puntuaciones superiores a 3, siendo dos los más destacados: “horario de la biblioteca” (3,7) y “días de apertura” (3,6).
- En **recursos de información** destacan en positivo “respuesta obtenida al solicitar la información” (3,7) y “bases de datos de las que dispone” (3,6).



Síntesis y Conclusiones PDI / PAS

- Por el contrario, los atributos algo peor valorados son los que hace referencia a revistas, concretamente “adecuación de los fondos de la colección (libros, revistas..) a las necesidades” (2,9), “adecuación de las revistas a sus necesidades académicas” (2,8) y “adecuación de las revistas a sus necesidades de investigación” (2,8), quedando el resto de servicios en un término medio con puntuaciones de 3,2 a 3,0 puntos.
- En cuanto a los **servicios**, con los que se encuentran más satisfechos son: “agilidad en el proceso de préstamos” (3,6), seguido a poca distancia por “condiciones de préstamos de los fondos” (3,4). En un escalón inferior se encuentra “cursos de formación sobre los recursos de información de la biblioteca” (3,0).
- En **adquisiciones** con todos los servicios se encuentran satisfechos, aunque en menor medida que con el resto. Todos obtienen puntuaciones entre 2,7 y 2,9, siendo “cobertura bibliográfica de su asignatura” y “proceso de compra de fondos bibliográficos” los que obtienen una mayor puntuación.



- En cuanto a la valoración de **comunicación/atención al usuario**, es importante señalar que de todos los servicios analizados son los que obtienen una mayor valoración, con puntuaciones, en todos ellos, por encima de los 3,5 puntos, siendo la "comodidad y amabilidad en el trato personal por parte del personal de la biblioteca" (3,7) el mejor valorado.
- En lo que se refiere a los **servicios en red que ofrece la UPM**, también son valorados positivamente, con puntuaciones, en la mayoría de ellos, por encima de los 2,9 puntos, salvo en dos: "facilidad de acceso, localización y uso de la información en politécnica virtual" (2,9) y valoración general del servicio de consigna" (2,9).
- Los que obtienen una mayor puntuación son: "utilidad y calidad de los espacios virtuales MOODLE de la plataforma institucional de apoyo a la docencia" (3,3) y "utilidad de la cuenta de correo institucional" (3,3).
- En resumen, tendríamos que los entrevistados PDI/PAS se encuentran bastante satisfechos con todos los servicios analizados, siendo comunicación/atención al usuario el servicio mejor valorado y adquisiciones el peor.



Síntesis y Conclusiones

PDI / PAS

- 7 de cada 10 PDI/PAS afirman conocer el servicio de acceso remoto UPM-VPM. De hecho, a tres cuartas partes le resulta útil este servicio.

Con respecto al año anterior, aumenta significativamente el número de concedores de este servicio, pasando del 58% al 67%.

- El 67% de los PDI/PAS manifiestan conocer el servicio "Licencias de Software Institucional" y a la gran mayoría (81%) les resulta útil y además afirman obtenerlo con facilidad (70%).

Con respecto al 2008, se mantiene el número de entrevistados que conocen y que le resulta útil las licencias de software institucional. Sin embargo, disminuye el porcentaje de entrevistados que dicen que la obtienen fácilmente (87%-70%).