

POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

www.upm.es

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS**

Informe de resultados

SERVICIO DE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Febrero/Marzo 2011



- **Objetivos:**

- Análisis del conocimiento y grado de satisfacción de los servicios que ofrece la biblioteca, y de los servicios en red de la Universidad.

- **Metodología:**

- Entrevista on line con cuestionario estructurado.

- **Universo:**

- Alumnos, Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal de Administración y Servicios (PAS) usuarios de la biblioteca.

- **Fecha de realización:**

- 1ª ola: del 28/03/08 al 05/05/08
- 2ª ola: del 16/03/11 al 16/04/11



- **Muestra:**

- 1ª ola: 554 entrevistas con un nivel de confianza del 97% y un error muestral de $\pm 10\%$. Las entrevistas se realizaron, de forma presencial y on line, proporcionalmente por cada uno de los tres segmentos y por cada escuela.
- 2ª ola: 857 entrevistas con un nivel de confianza del 97% y un error muestral de $\pm 10\%$. Las entrevistas se realizaron on line por cada uno de los tres segmentos y por cada escuela.



| | TOTAL | | Alumnos | | PDI | | PAS | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|
| | 1ª ola | 2ª ola | 1ª ola | 2ª ola | 1ª ola | 2ª ola | 1ª ola | 2ª ola |
| TOTAL | 554 | 857 | 328 | 726 | 114 | 69 | 112 | 60 |
| E.T.S.I. Aeronáuticos | 39 | 63 | 21 | 54 | 8 | 5 | 10 | 4 |
| E.T.S.I. Agrónomos | 35 | 35 | 16 | 25 | 9 | 4 | 10 | 6 |
| E.T.S. Arquitectura | 67 | 37 | 45 | 26 | 15 | 8 | 7 | 3 |
| E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos | 36 | 43 | 19 | 38 | 9 | 4 | 8 | 1 |
| E.T.S.I. Industriales | 49 | 72 | 29 | 67 | 10 | 5 | 10 | - |
| E.T.S.I. Minas | 27 | 39 | 13 | 31 | 7 | 3 | 7 | 5 |
| E.T.S.I. Montes | 16 | 13 | 6 | 8 | 4 | 1 | 6 | 3 |
| E.T.S.I. Navales | 13 | 23 | 7 | 17 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| E.T.S.I. Telecomunicación | 42 | 229 | 24 | 220 | 9 | 7 | 9 | 2 |
| E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartografía | 12 | 12 | 7 | 8 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| Facultad de Informática | 30 | 53 | 16 | 49 | 7 | 2 | 7 | 2 |
| Instituto Nacional Educación Física | 18 | 11 | 13 | 9 | 2 | 2 | 3 | - |
| E.U.I.T. Aeronáutica | 12 | 34 | 11 | 30 | 1 | 3 | - | 1 |
| E.U.I.T. Agrícola | 13 | 11 | 6 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| E.U. Arquitectura Técnica | 35 | 29 | 27 | 26 | 4 | 2 | 4 | 1 |
| E.U.I.T. Forestal | 12 | 5 | 7 | 4 | 2 | 1 | 3 | - |
| E.U.I.T. Industrial | 29 | 31 | 16 | 26 | 7 | 4 | 6 | 1 |
| E.U.I.T. Obras Publicas | 22 | 21 | 16 | 16 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| E.U.I.T. Telecomunicación | 23 | 41 | 13 | 36 | 6 | 4 | 4 | 1 |
| E.U. Informática | 24 | 20 | 16 | 18 | 4 | 2 | 4 | - |
| Rectorado | - | 16 | - | - | - | - | - | 16 |



Datos generales de los encuestados



Base: Total muestra

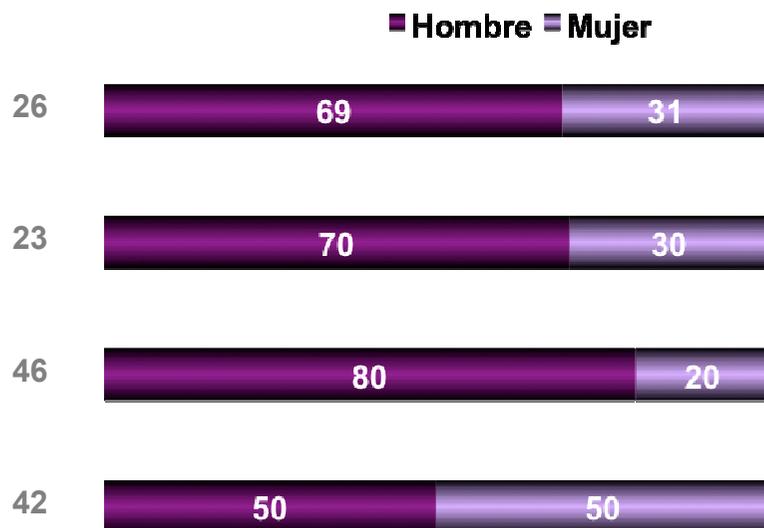
SEXO Y EDAD

2ª ola

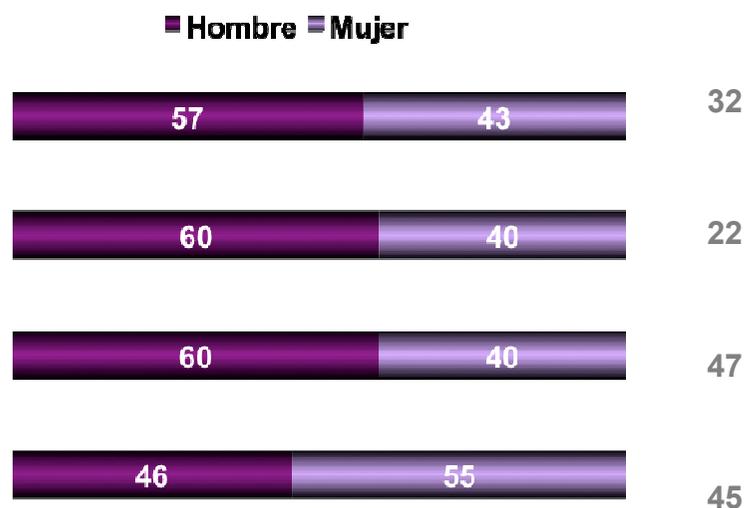
1ª ola

Edad media

Edad media



Total
Alumnos
PDI
PAS

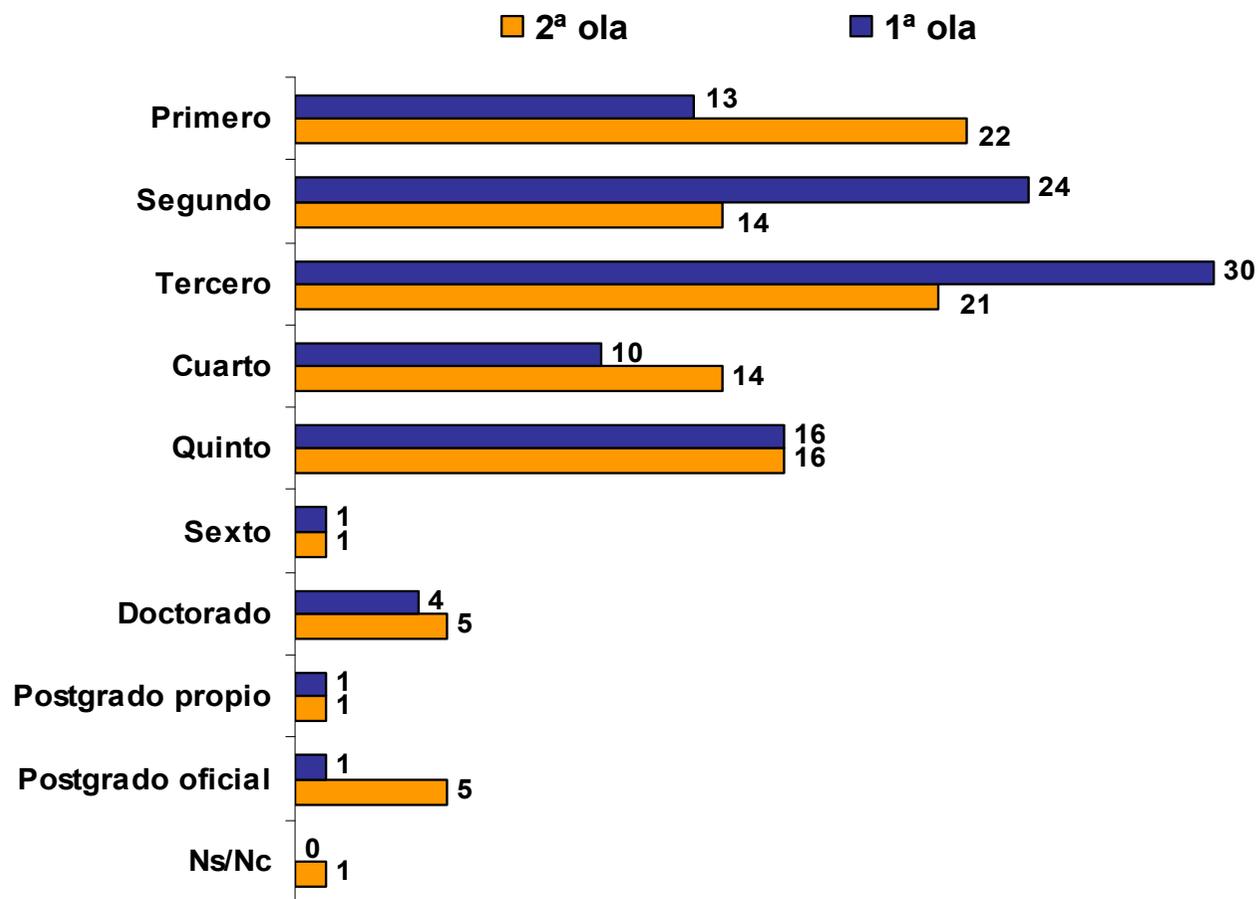




Datos descriptivos de los entrevistados (%)

Base: Total alumnos

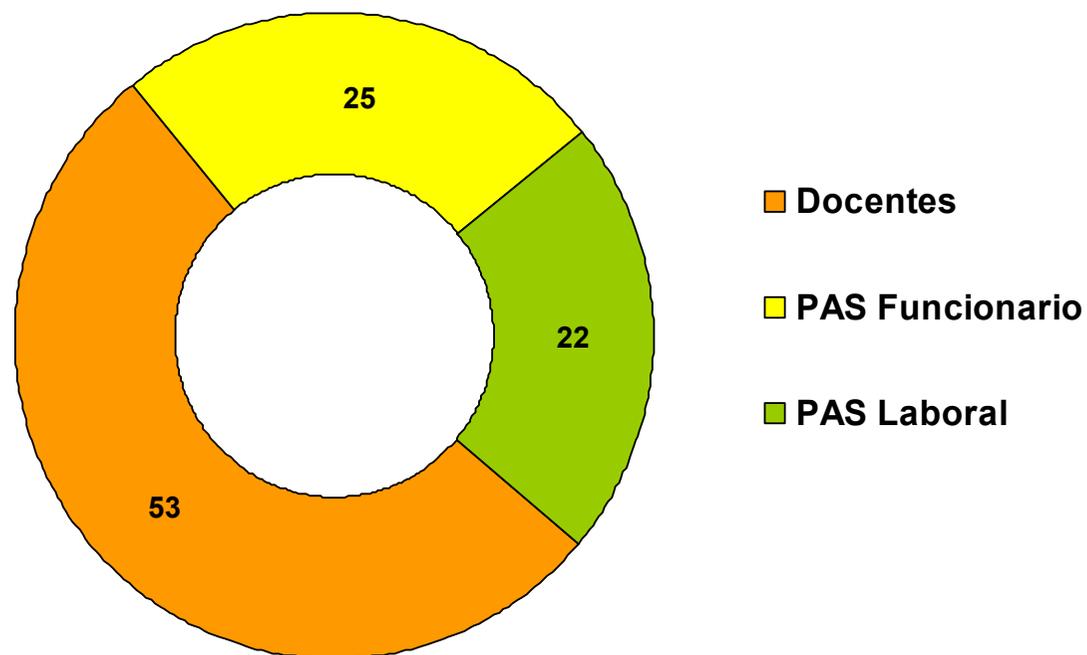
CURSO QUE ESTÁN ESTUDIANDO





Base: Total PDI/PAS

GRUPO AL QUE PERTENECE (2ª ola)



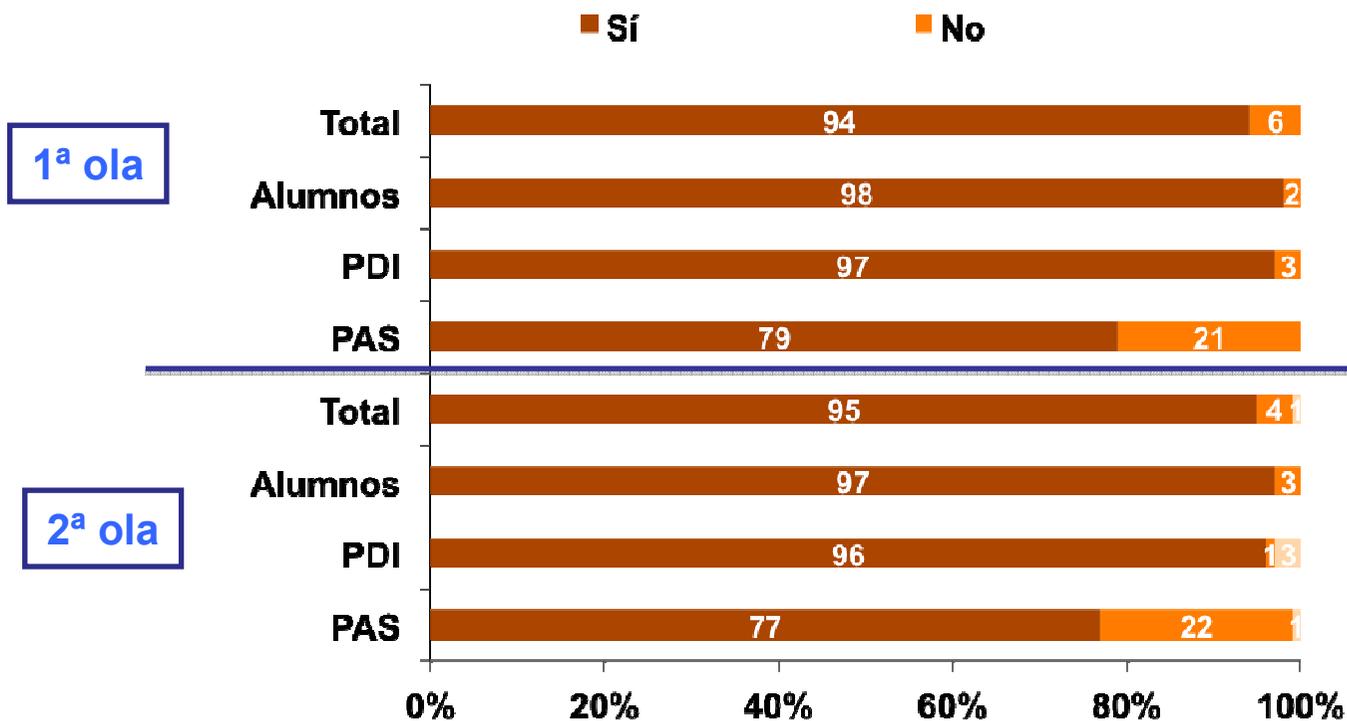


Uso de la Biblioteca Universitaria



Base: Total muestra

UTILIZA LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA





Base: Total muestra

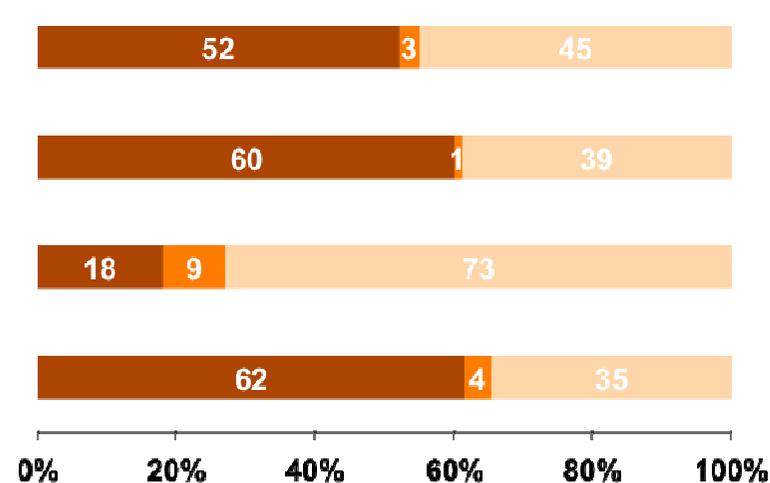
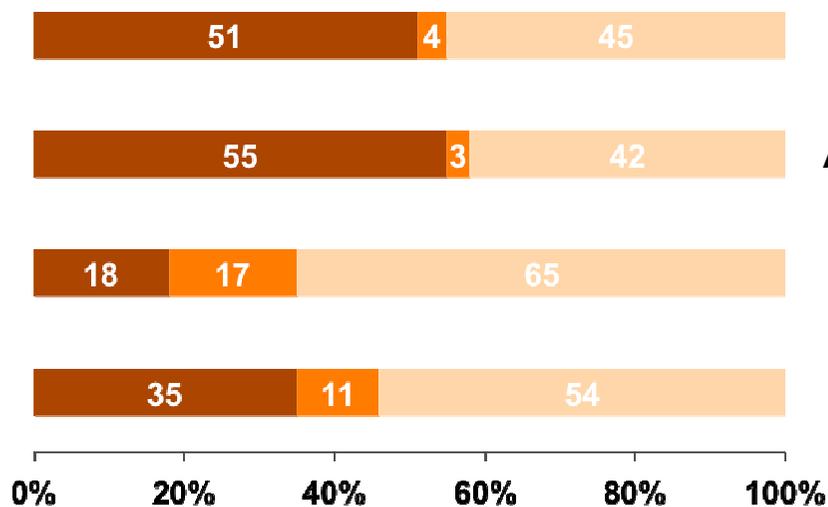
COMO USA LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

2ª ola

1ª ola

- Acudiendo directamente a la Biblioteca
- De forma remota a través de Internet
- Ambas formas

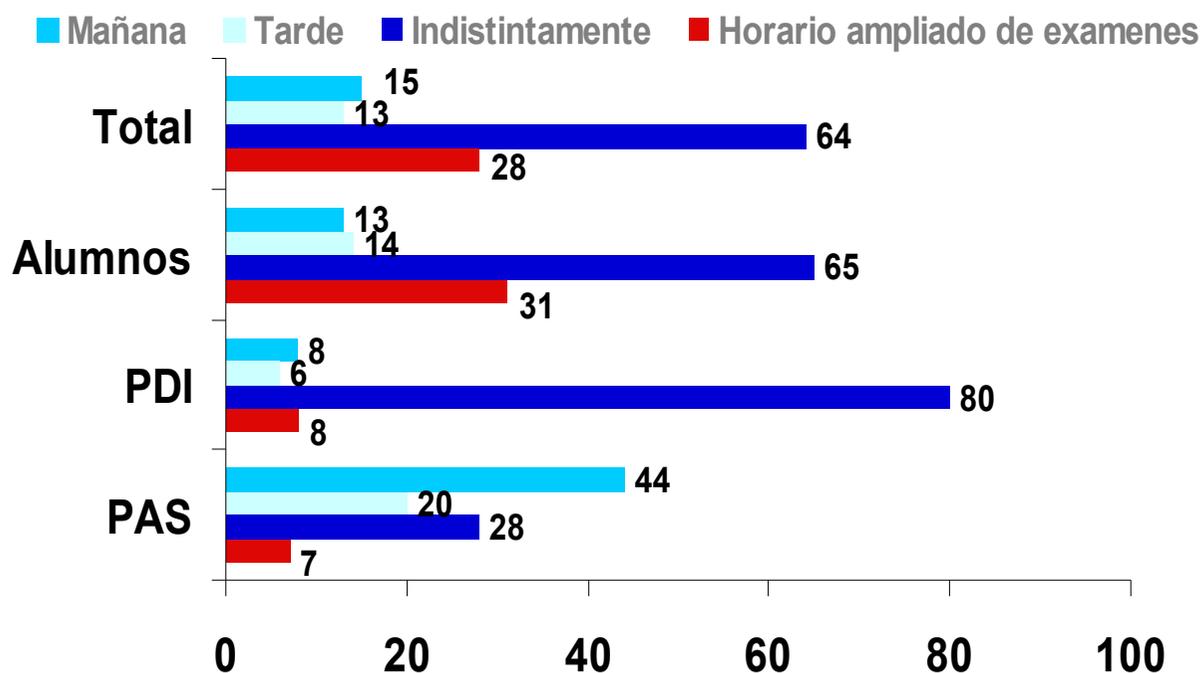
- Acudiendo directamente a la Biblioteca
- De forma remota a través de Internet
- Ambas formas





Base: Total muestra

EN QUE HORARIO USA LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA



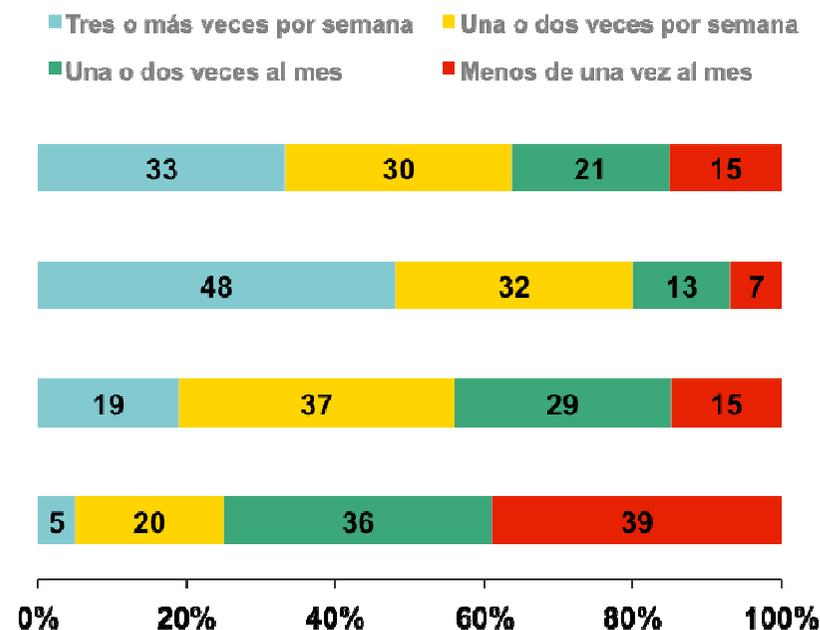
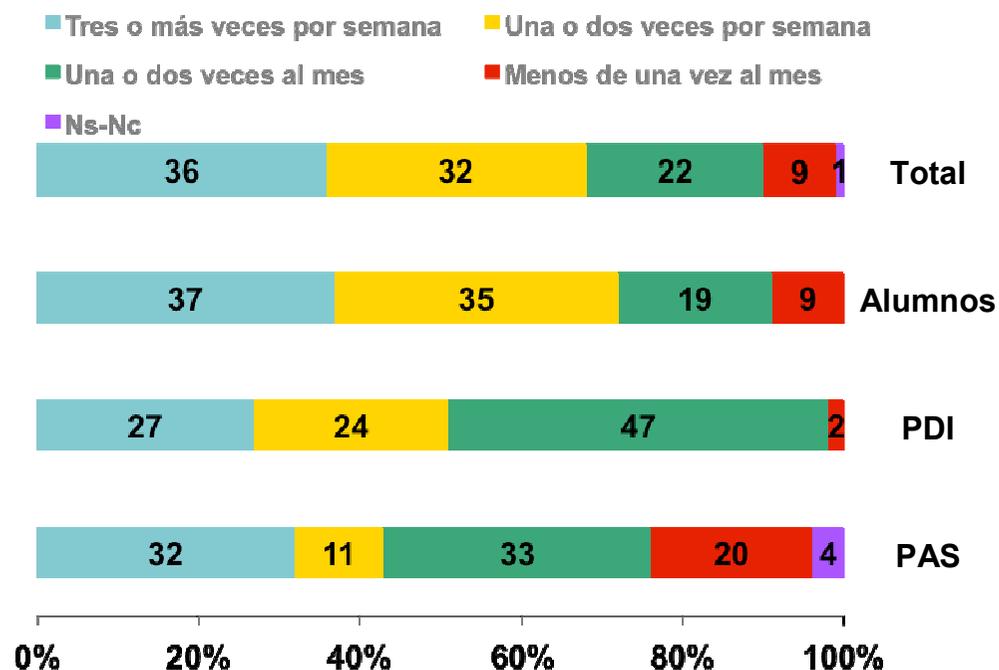


Base: Total muestra

CON QUE FRECUENCIA USA LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

2ª ola

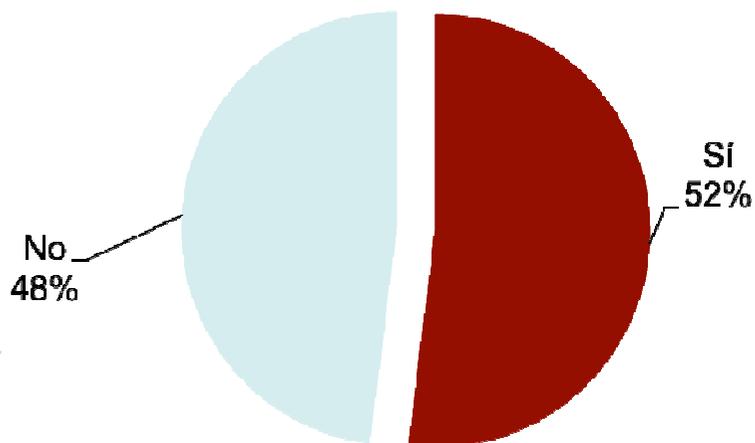
1ª ola





Base: Total alumnos

UTILIZA SOLO LA BIBLIOTECA DE SU ESCUELA



¿Qué otra Biblioteca utiliza?

| | |
|-----------------------|-----|
| Telecomunicación | 29% |
| Agrónomos | 26% |
| Aeronáutica | 21% |
| Arquitectura | 20% |
| Minas | 13% |
| Campus Sur | 13% |
| Industriales Superior | 11% |



Valoración de los servicios que ofrece la Biblioteca Universitaria



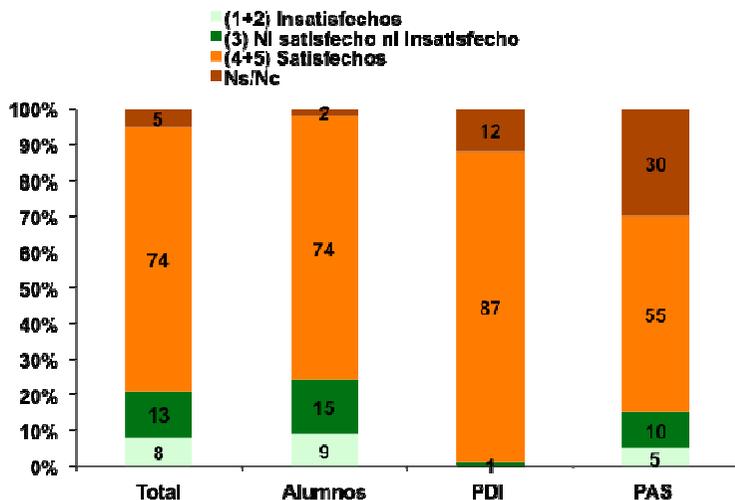
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (%)

Base: Total muestra

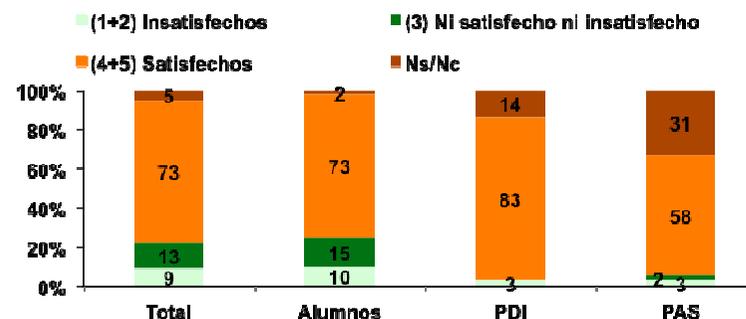
-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

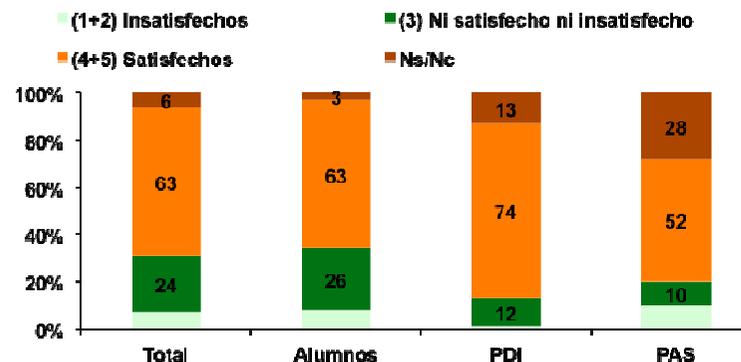
HORARIO



DIAS DE APERTURA



SEÑALIZACIÓN DE LOS DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS



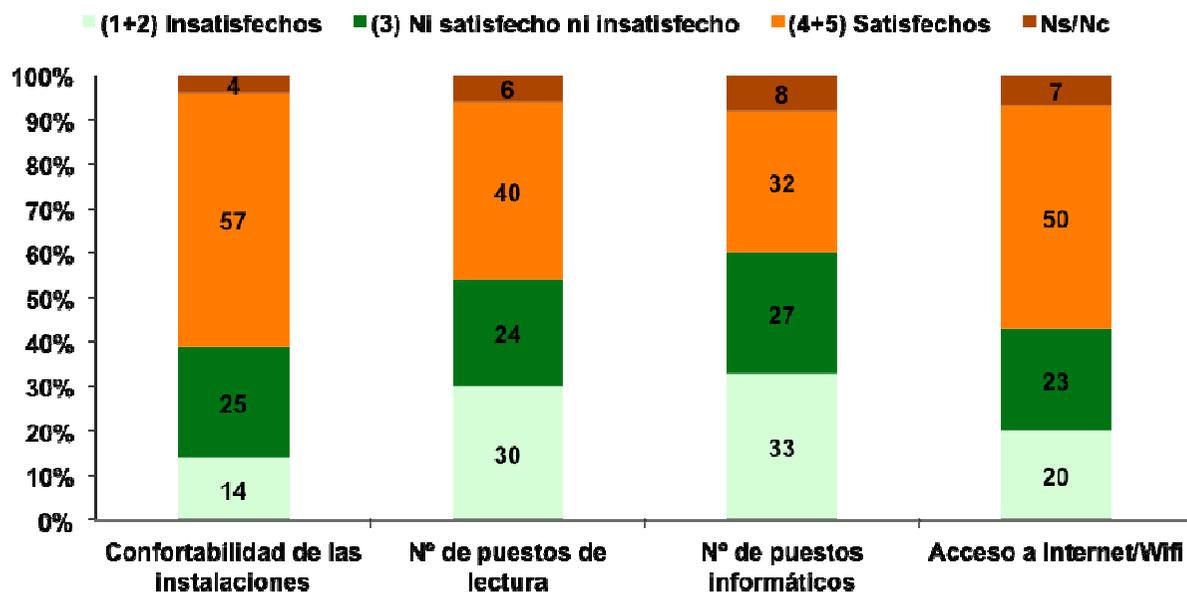


Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (%)

Base: Total alumnos

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS





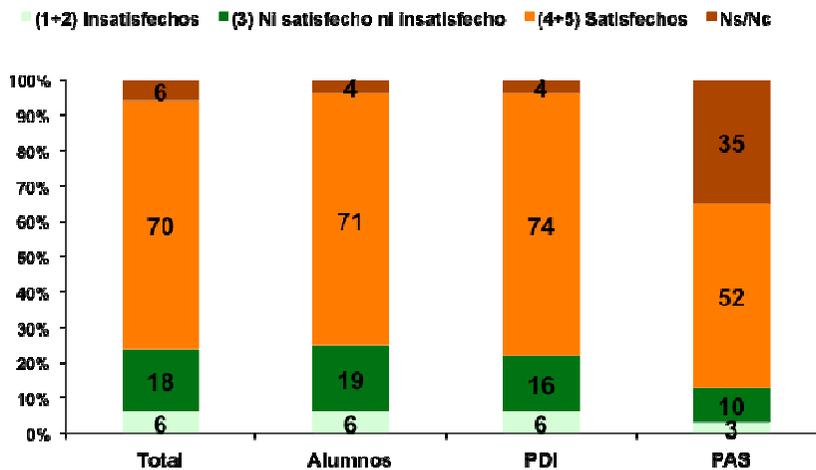
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca(%)

Base: Total muestra

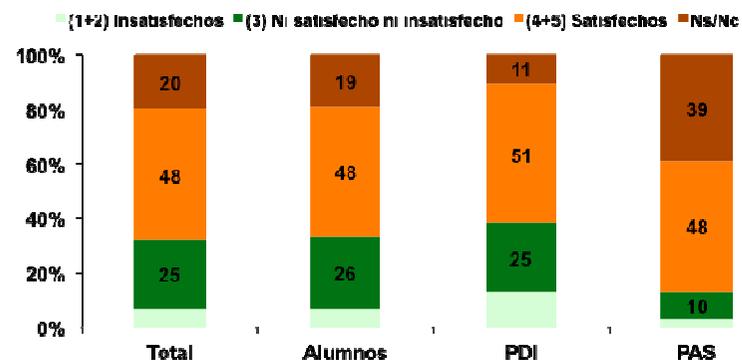
-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

RECURSOS DE INFORMACIÓN

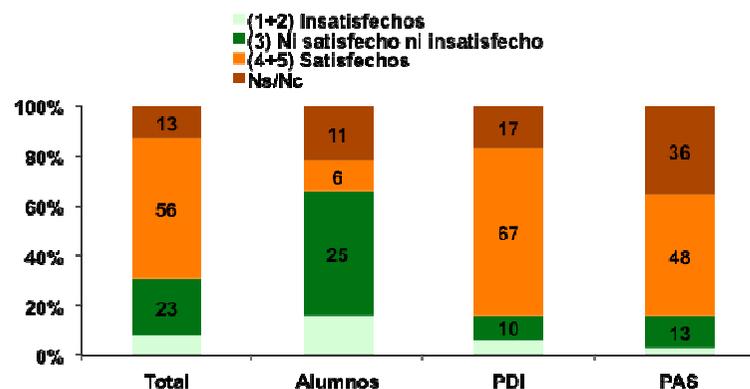
ADECUACIÓN DE LOS FONDOS DE LA COLECCIÓN A MIS NECESIDADES ACADÉMICAS



RECURSOS/REVISTAS ELECTRÓNICA DE LA QUE DISPONE



USO DEL CATÁLOGO





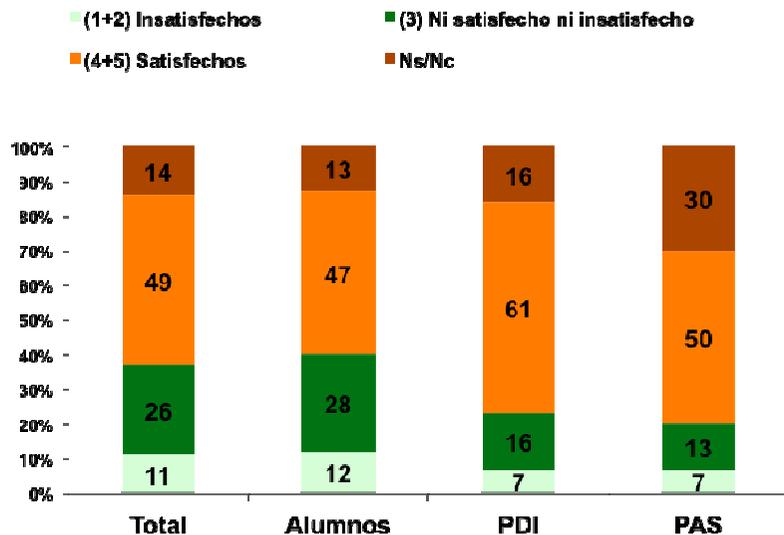
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (%)

Base: Total muestra

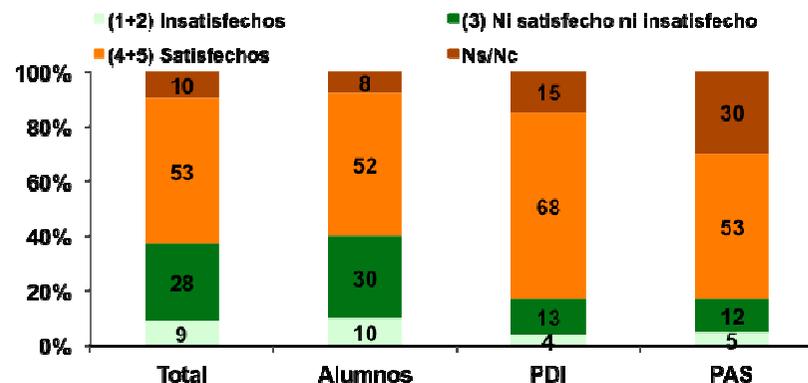
-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

RECURSOS DE INFORMACIÓN

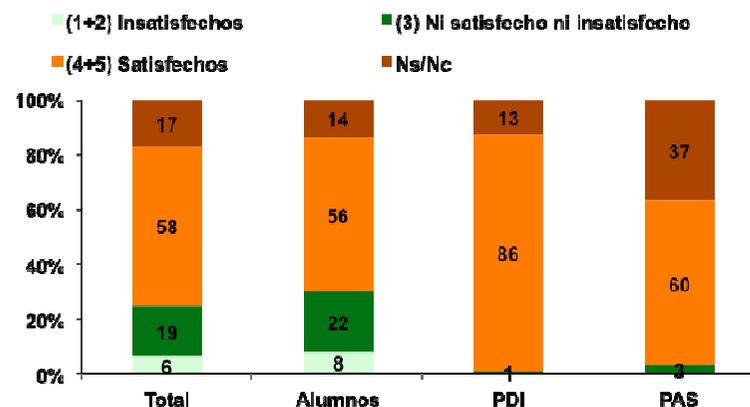
USO DE LA WEB



FACILIDAD EN LA LOCALIZACIÓN DE FONDOS



RESPUESTA OBTENIDA AL SOLICITAR INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA





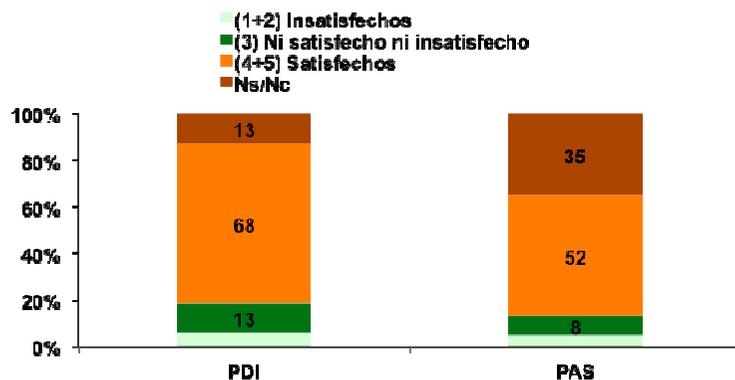
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (%)

Base: Total PDI/PAS

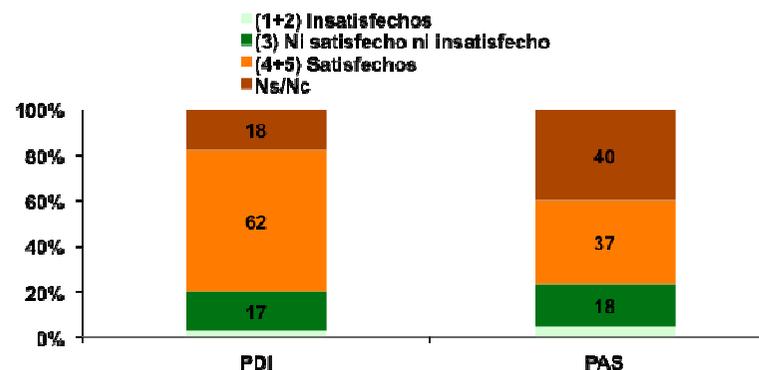
-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

RECURSOS DE INFORMACIÓN

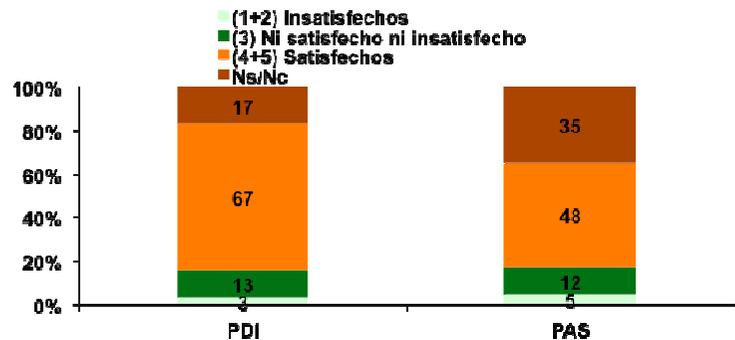
BASE DE DATOS DE LA QUE DISPONE



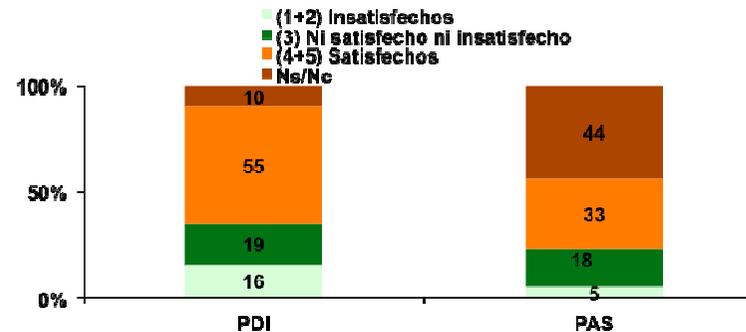
ADECUACIÓN DE LAS REVISTAS A MIS NECESIDADES ACADÉMICAS



ACTUALIZACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA INFORMACIÓN



ADECUACIÓN DE LAS REVISTAS A MIS NECESIDADES DE INVESTIGACIÓN





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

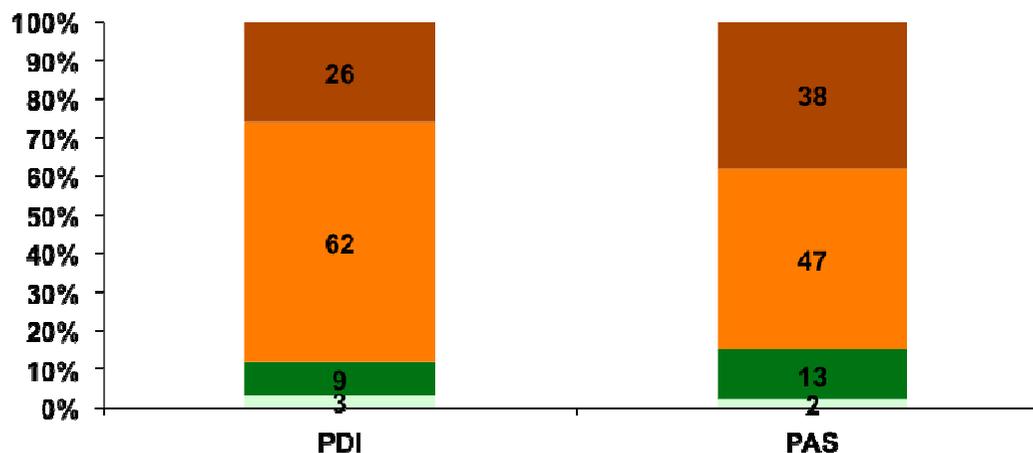
Base: Total PDI/PAS

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

RECURSOS DE INFORMACIÓN

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

- (1+2) Insatisfechos
- (3) Ni satisfecho ni insatisfecho
- (4+5) Satisfechos
- Ns/Nc





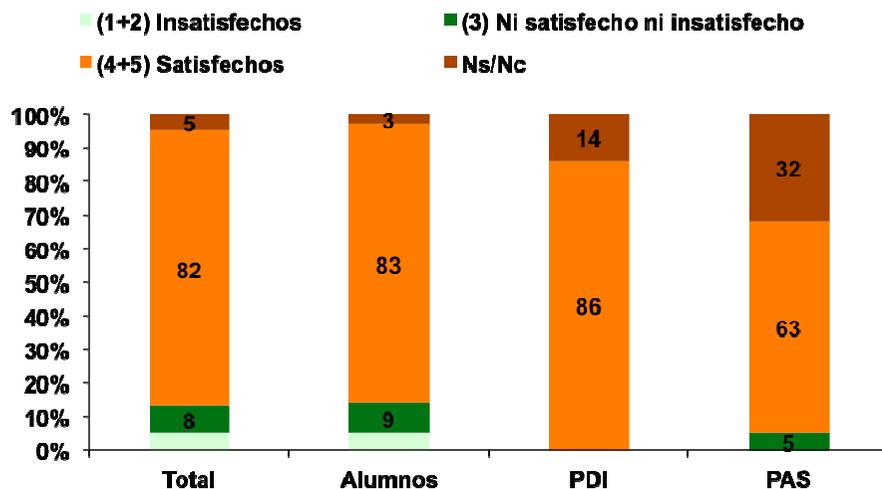
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (%)

Base: Total muestra

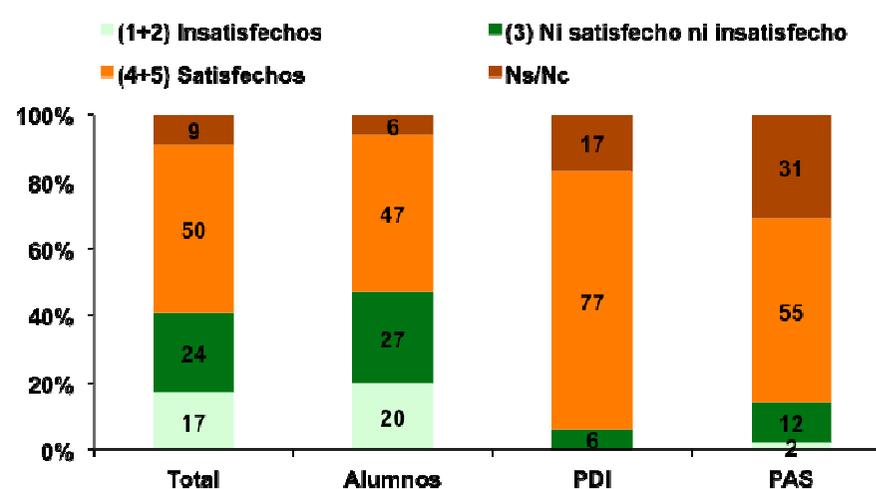
-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

SERVICIOS

AGILIDAD EN EL PROCESO DE PRÉSTAMO



CONDICIONES DE PRÉSTAMO DE LOS FONDOS (NÚMERO, PLAZOS)



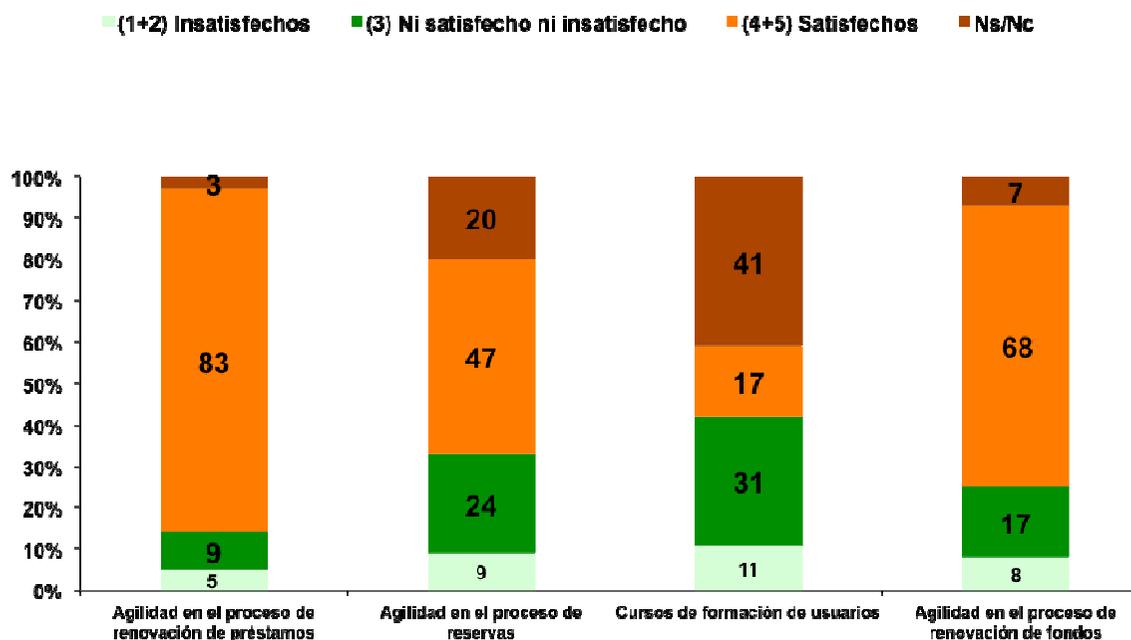


Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (%)

Base: Total alumnos

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

SERVICIOS





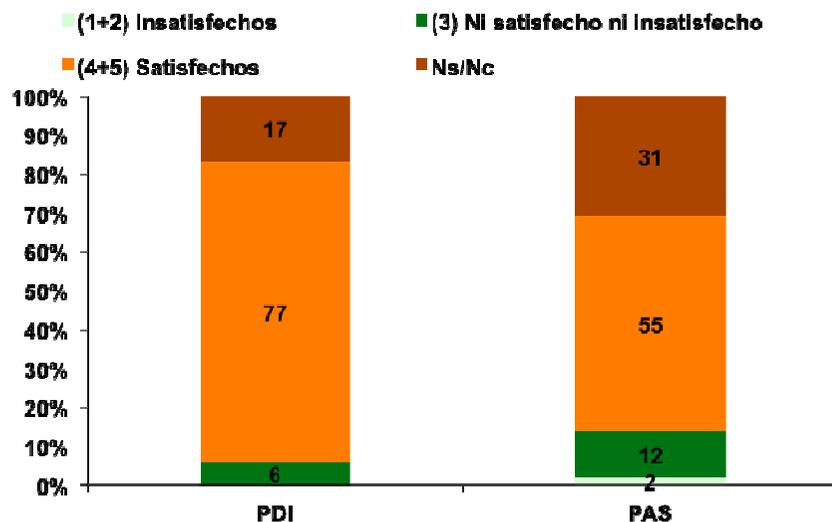
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (%)

Base: Total PDI/PAS

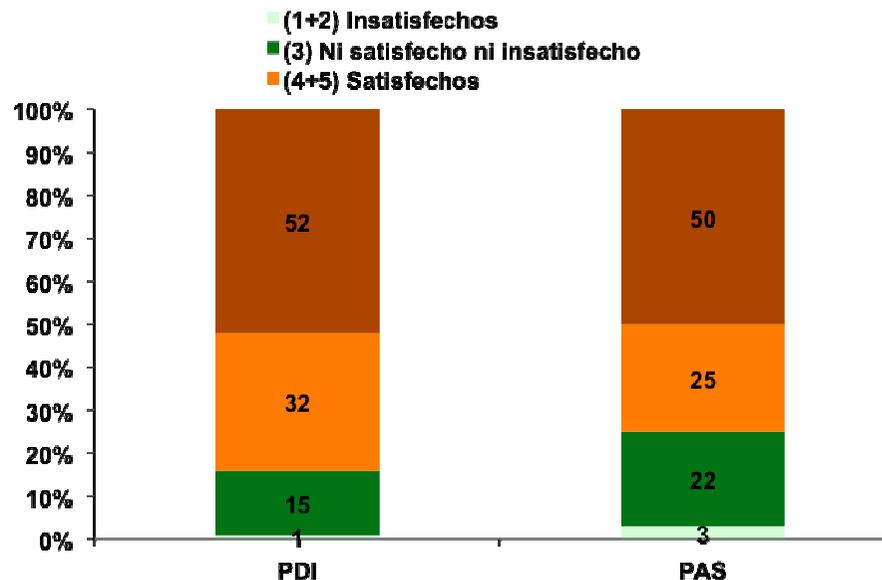
-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

SERVICIOS

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



CURSOS DE FORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN





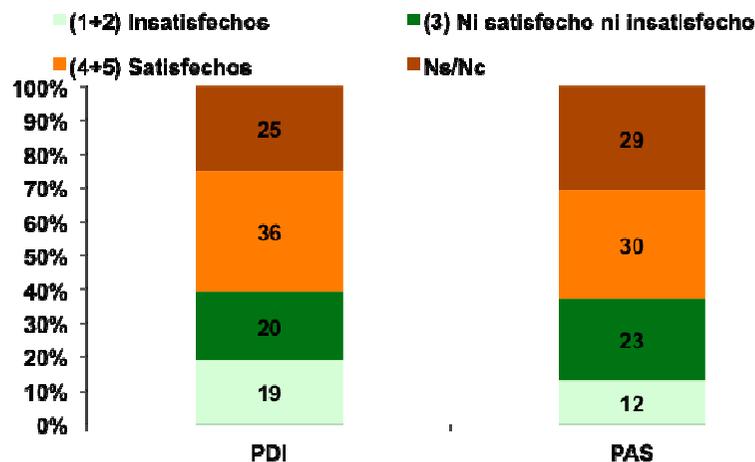
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (%)

Base: Total PDI/PAS

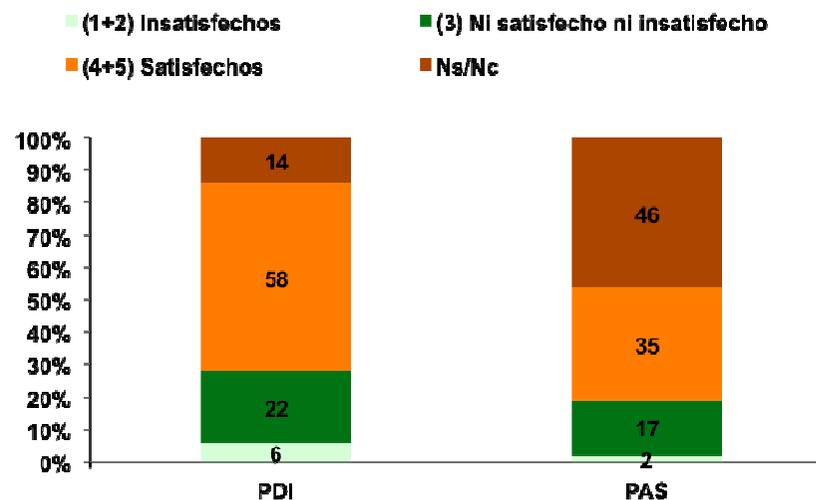
-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

ADQUISICIONES

INFORMACIÓN SOBRE LAS NOVEDADES BIBLIOGRÁFICAS



COBERTURA BIBLIOGRÁFICA DE SU ASIGNATURA





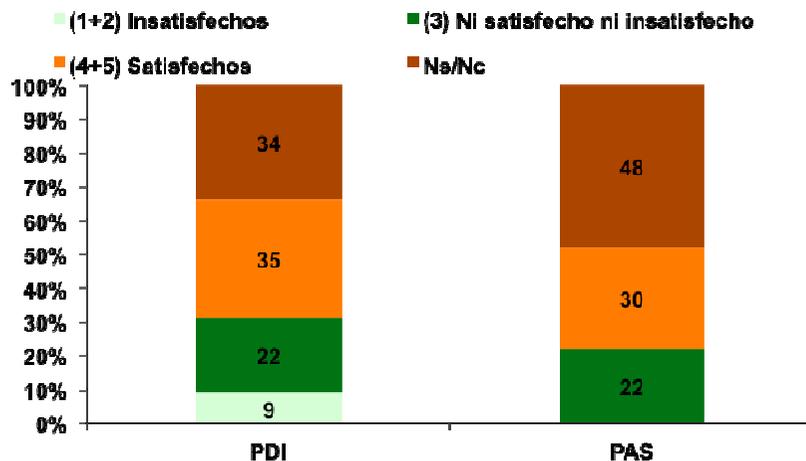
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (%)

Base: Total PDI/PAS

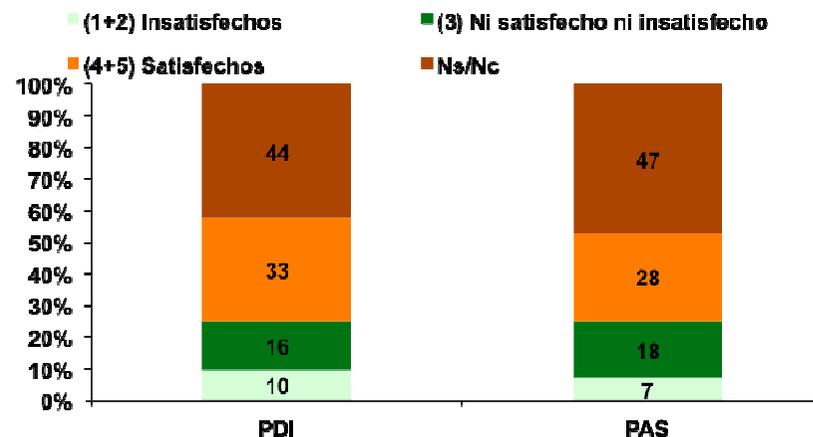
-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

ADQUISICIONES

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



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





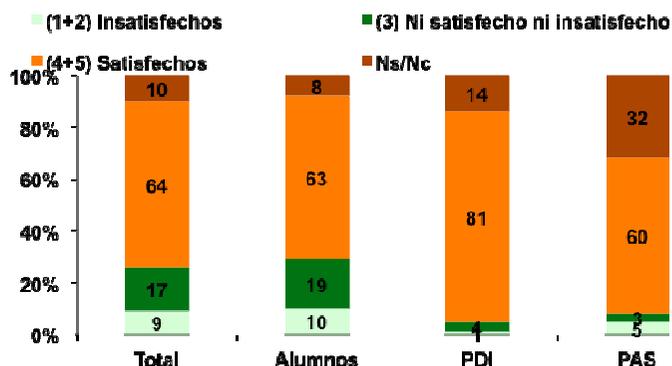
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (%)

Base: Total muestra

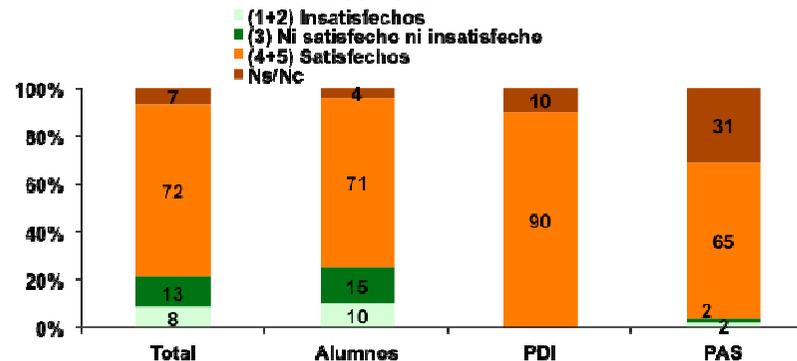
-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

COMUNICACIÓN / ATENCIÓN AL USUARIO

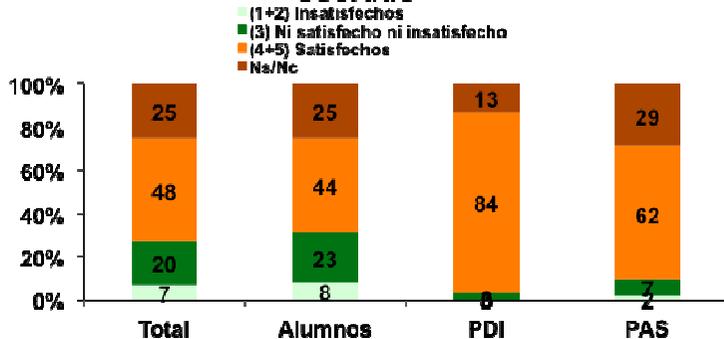
AGILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE PROBLEMAS POR PARTE DEL PERSONAL



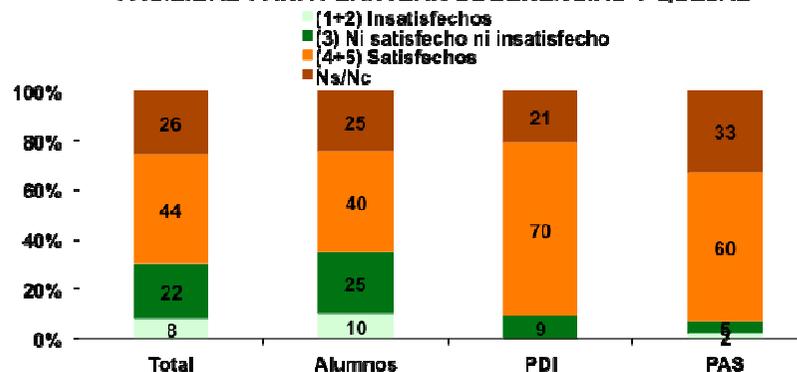
CORDIALIDAD Y AMABILIDAD EN EL TRATO PERSONAL



COMUNICACIÓN ENTRE BIBLIOTECA-USUARIO



FACILIDAD PARA PLANTEAR SUGERENCIAS Y QUEJAS



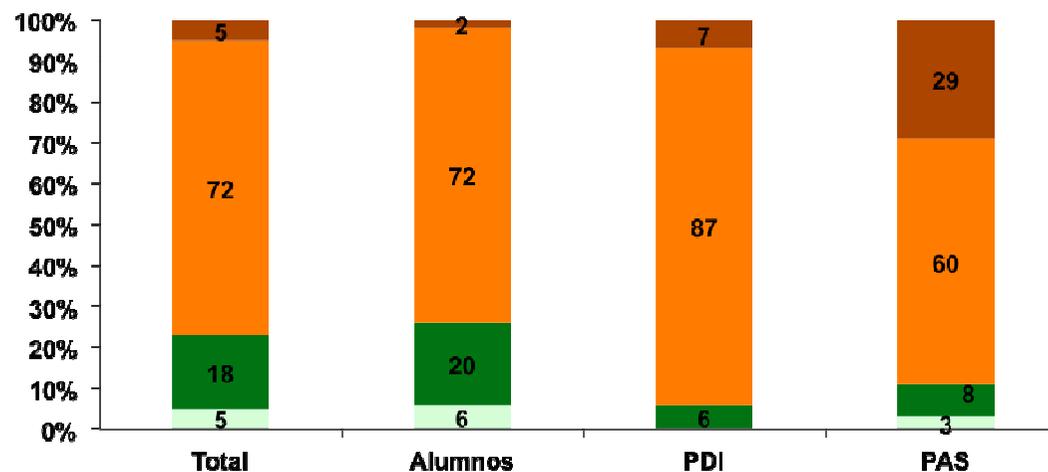


Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

Base: Total muestra

VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA

■ (1+2) Insatisfechos ■ (3) Ni satisfecho ni insatisfecho ■ (4+5) Satisfechos ■ Ns/Nc



| | | | | |
|-------|-----|-----|-----|-----|
| Media | 3,9 | 3,8 | 4,3 | 4,1 |
|-------|-----|-----|-----|-----|



Valoración de los servicios en red de la Universidad

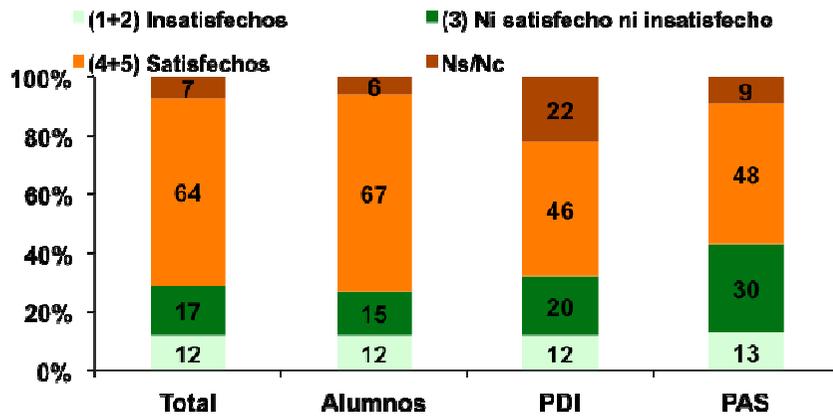


Valoración de los servicios en red de la UPM (%)

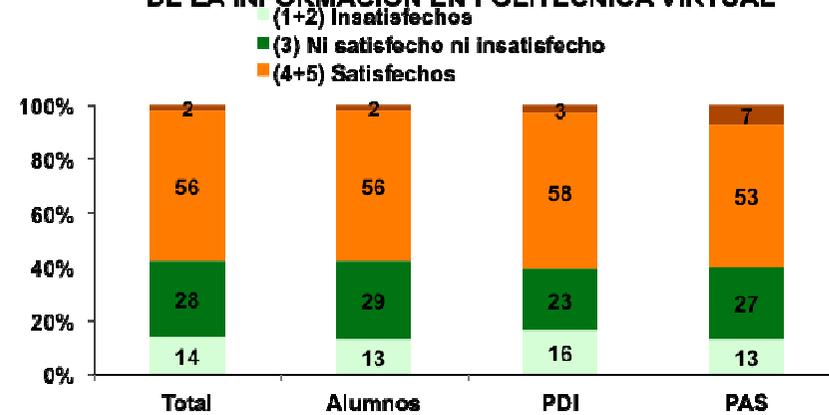
Base: Total muestra

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

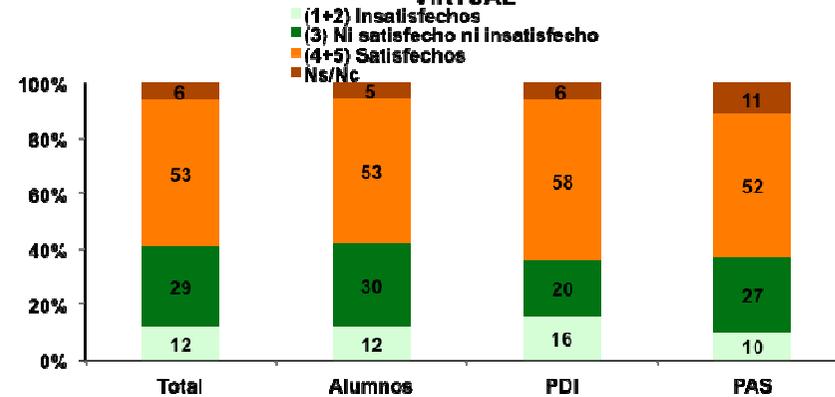
UTILIDAD DE LA RED INALÁMBRICA DE LA UPM



FACILIDAD DE ACCESO, LOCALIZACIÓN Y USO DE LA INFORMACIÓN EN POLITÉCNICA VIRTUAL



UTILIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN OFRECIDOS EN POLITÉCNICA VIRTUAL



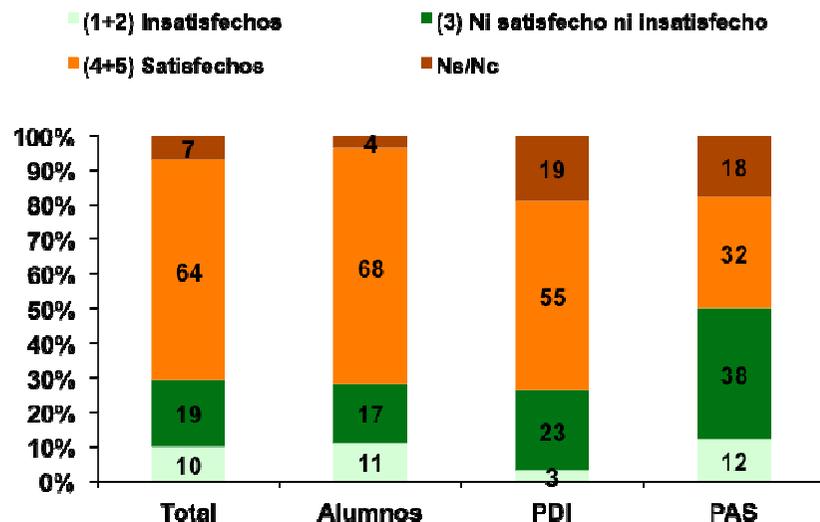


Valoración de los servicios en red de la UPM (%)

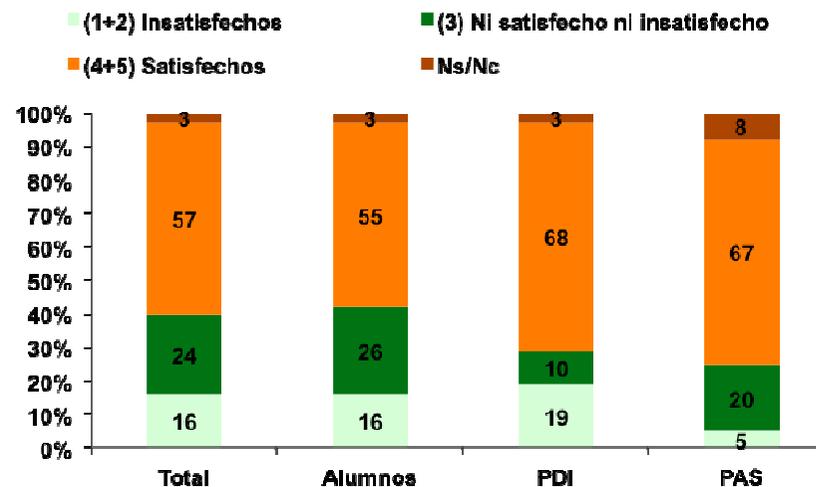
Base: Total muestra

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

UTILIDAD Y CALIDAD DE LOS ESPACIOS VIRTUALES MOODLE DE LA PLATAFORMA INSTITUCIONAL DE APOYO A LA DOCENCIA



UTILIDAD DE LA CUENTA DE CORREO INSTITUCIONAL

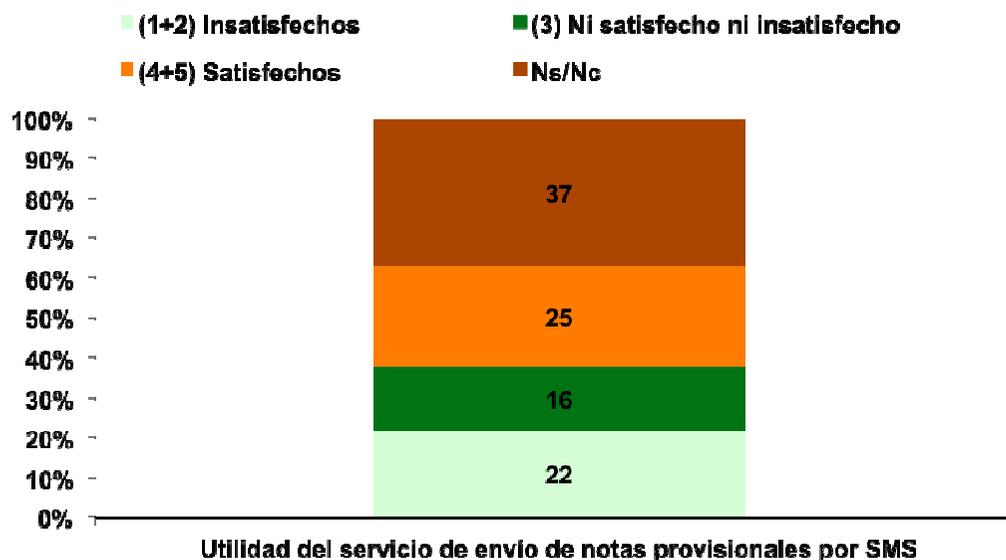




Valoración de los servicios en red de la UPM (%)

Base: Total alumnos

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-



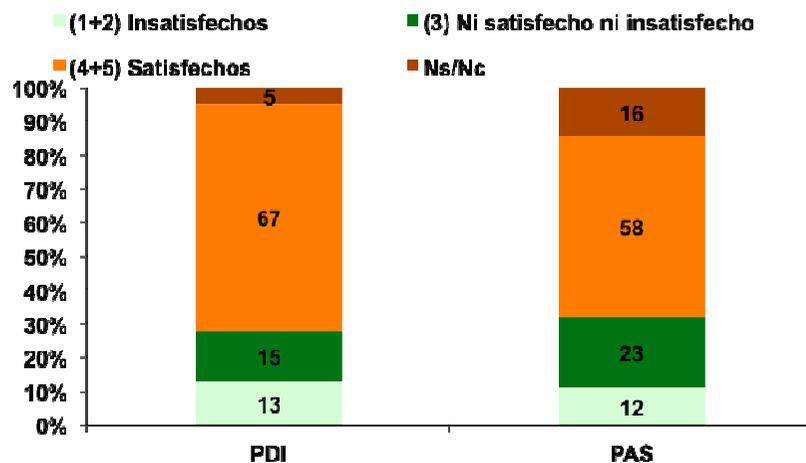


Valoración de los servicios en red de la UPM (%)

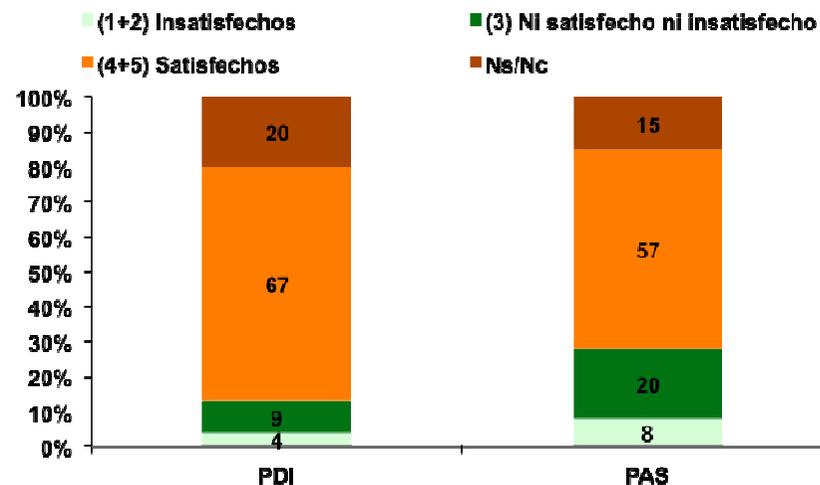
Base: Total PDI/PAS

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

VALORACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE ACCESO A INTERNET



VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE CONSIGNA

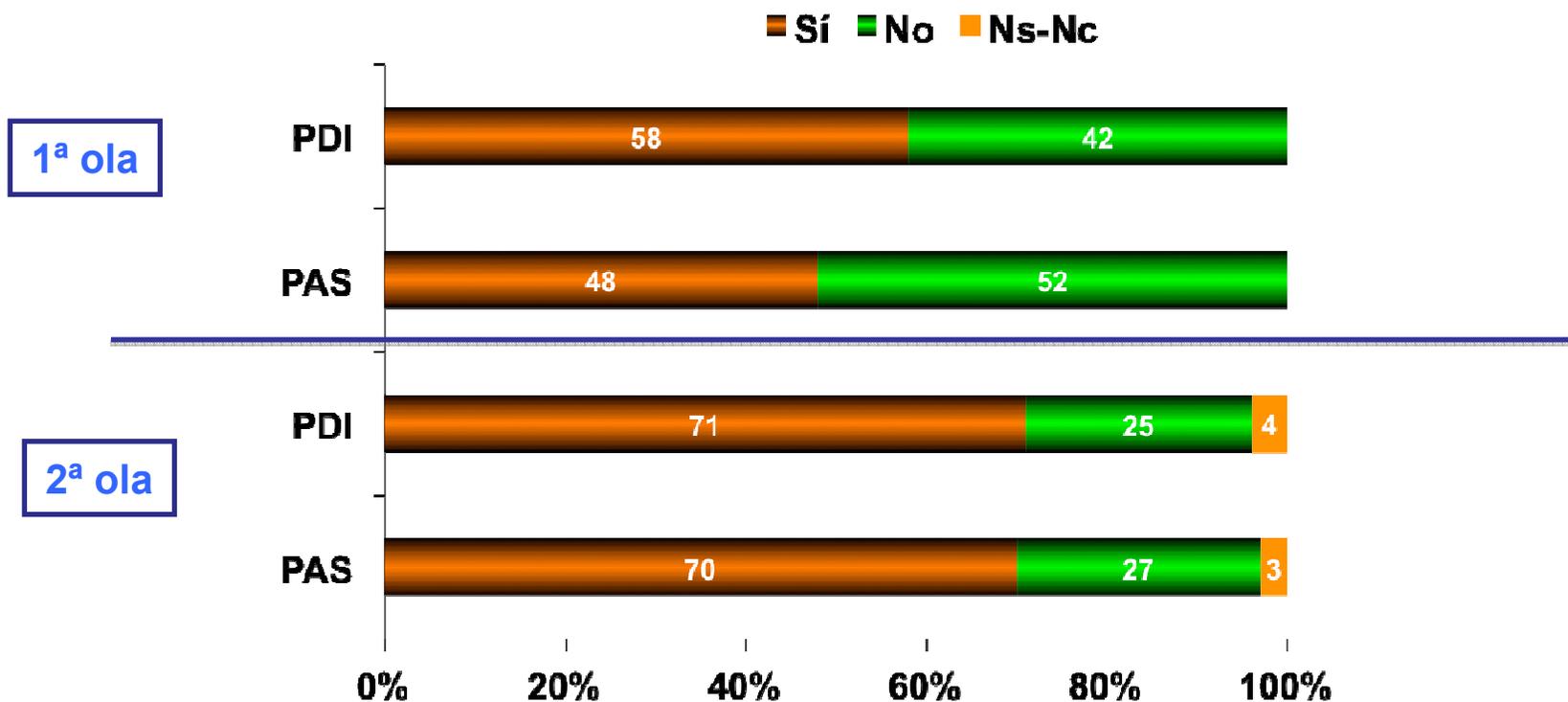




Valoración de los servicios en red de la UPM

Base: Total PDI/PAS

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE ACCESO REMOTO UPM-VPN





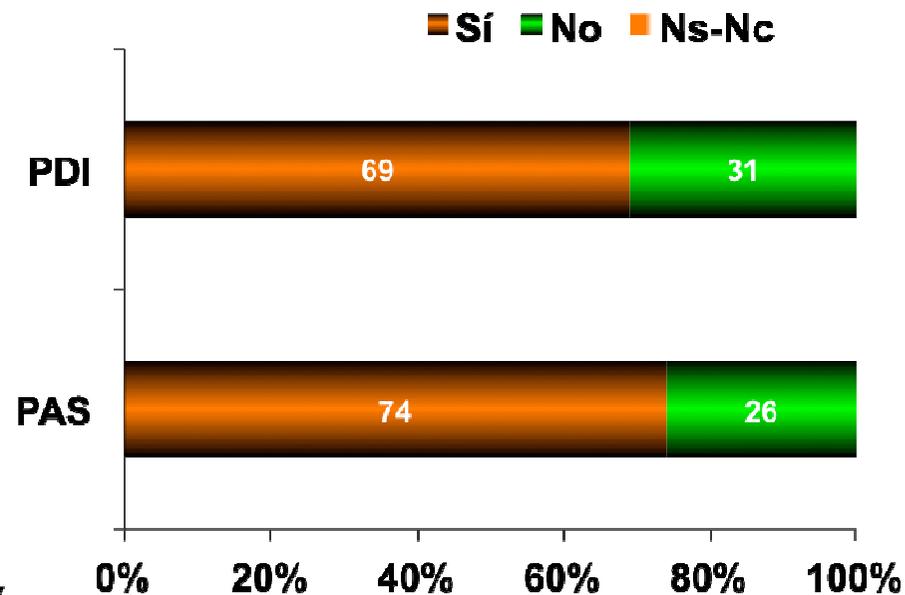
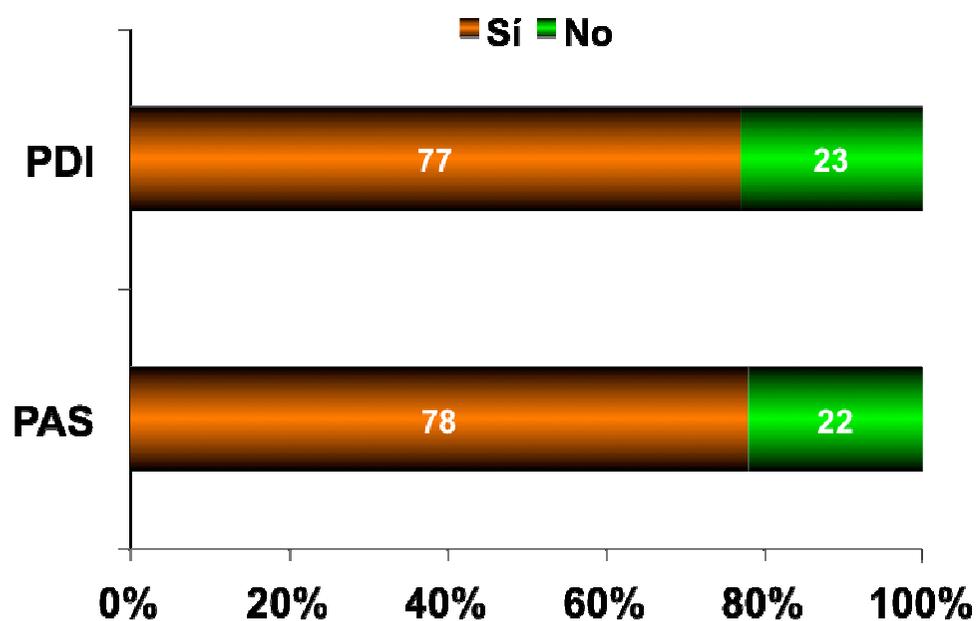
Valoración de los servicios en red de la UPM

Base: Total PDI/PAS

LE RESULTA ÚTIL EL SERVICIO DE ACCESO REMOTO UPM-VPN

1ª ola

2ª ola

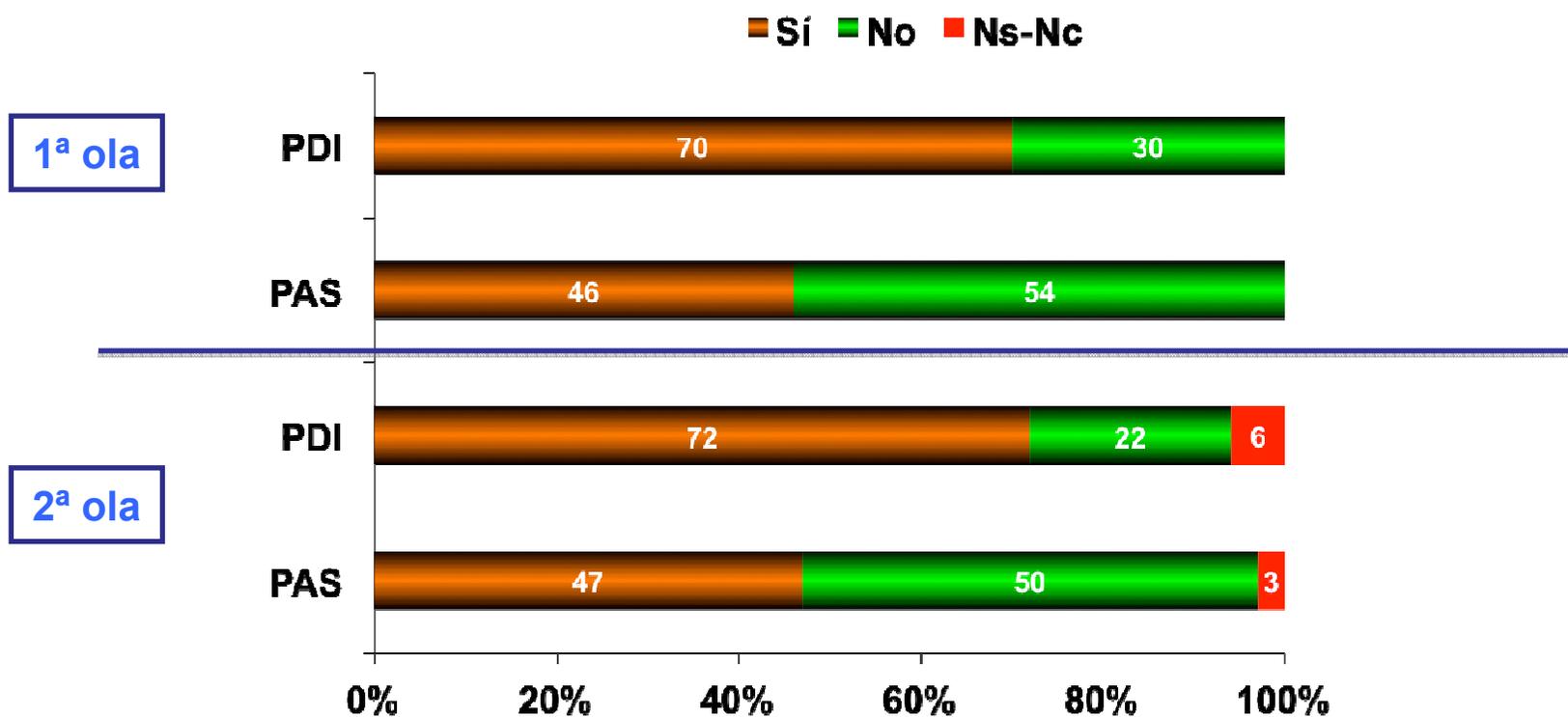




Valoración de los servicios en red de la UPM

Base: Total PDI/PAS

CONOCE EL SERVICIO “LICENCIAS DE SOFTWARE INSTITUCIONAL”





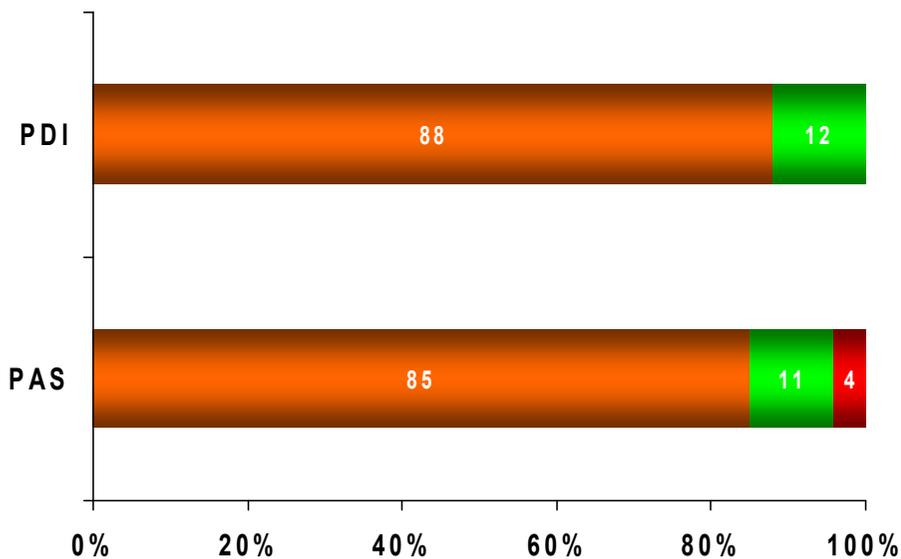
Valoración de los servicios en red de la UPM

Base: Total PDI/PAS

LE RESULTA ÚTIL EL SERVICIO “LICENCIAS DE SOFTWARE INSTITUCIONAL”

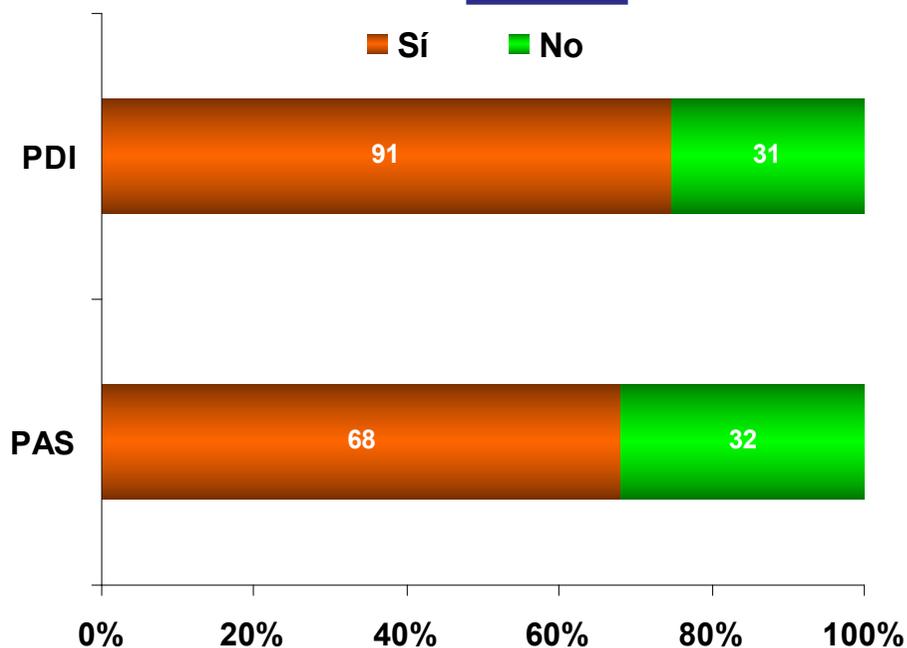
1ª ola

■ Sí ■ No ■ Ns-Nc



2ª ola

■ Sí ■ No



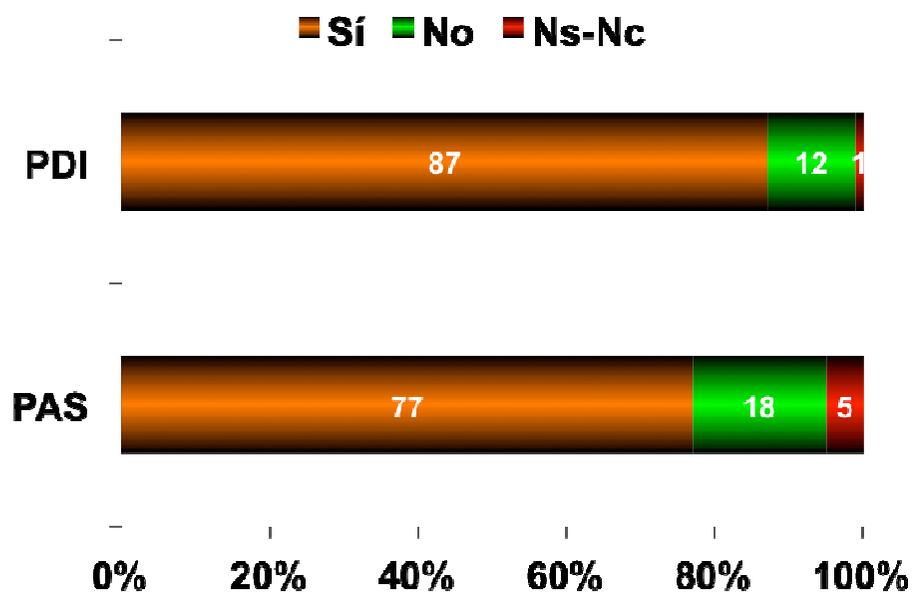


Valoración de los servicios en red de la UPM

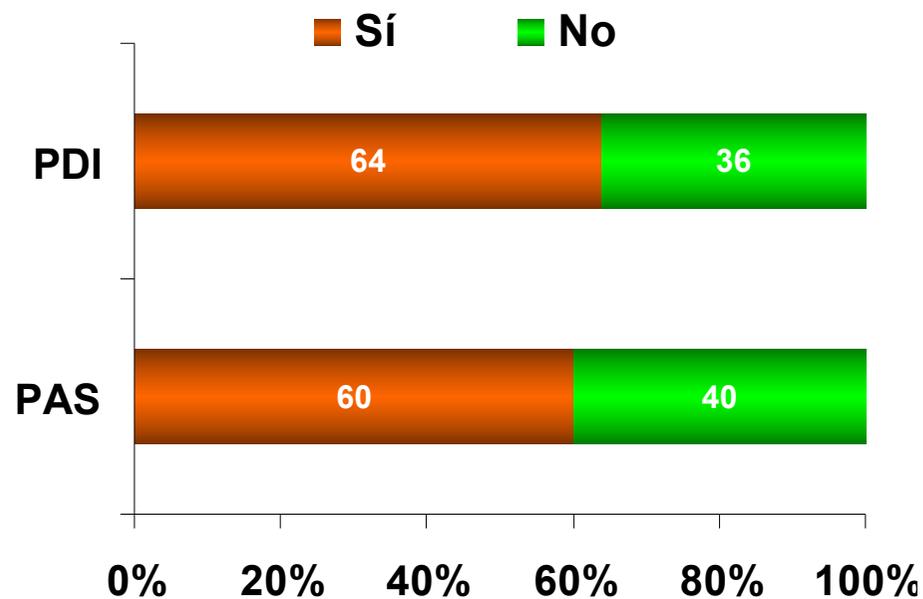
Base: Total PDI/PAS

OBTIENE CON FACILIDAD EL “SOFTWARE INSTITUCIONAL”

1ª ola



2ª ola





Valoración de los servicios que ofrece la Biblioteca Universitaria y de los servicios en red - Medias por Escuelas -



Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios valorados (medias por Escuelas)

Base: Total muestra

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

| | TOTAL | Alumnos | PDI | PAS |
|---|-------|---------|------|------|
| INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS | | | | |
| DIAS DE APERTURA | 4,05 | 3,99 | 4,66 | 4,19 |
| HORARIO DE LA BIBLIOTECA | 4,03 | 3,97 | 4,66 | 4,17 |
| SEÑALIZACION DE LOS DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO | 3,82 | 3,78 | 4,27 | 3,88 |
| RECURSOS DE INFORMACION | | | | |
| ADECUACION DE LOS FONDOS DE LA COLECCION (LIBROS, REVISTAS...) A MIS NECESIDADES ACADEMICAS | 3,96 | 3,95 | 3,98 | 4,05 |
| RECURSOS/REVISTAS ELECTRONICAS DE LAS QUE DISPONE LA BIBLIOTECA | 3,68 | 3,66 | 3,57 | 4,14 |
| USO DEL CATALOGO DE LA BIBLIOTECA | 3,76 | 3,72 | 3,98 | 4,08 |
| USO DE LA WEB DE LA BIBLIOTECA | 3,56 | 3,51 | 3,90 | 3,90 |
| FACILIDAD EN LA LOCALIZACION DE FONDOS DE LA BIBLIOTECA | 3,66 | 3,61 | 4,02 | 4,02 |
| RESPUESTA OBTENIDA AL SOLICITAR INFORMACION BIBLIOGRAFICA | 3,92 | 3,80 | 4,75 | 4,58 |
| SERVICIOS | | | | |
| AGILIDAD EN EL PROCESO DE PRESTAMO | 4,29 | 4,24 | 4,75 | 4,37 |
| CONDICIONES DE PRESTAMO DE LOS FONDOS (NUMERO, PLAZOS) | 3,52 | 3,39 | 4,54 | 4,20 |
| COMUNICACION / ATENCION AL USUARIO | | | | |
| AGILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE PROBLEMAS POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA | 3,90 | 3,81 | 4,55 | 4,37 |
| CORDIALIDAD Y AMABILIDAD EN EL TRATO PERSONAL POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA | 4,09 | 4,00 | 4,85 | 4,54 |
| COMUNICACION BIBLIOTECA/USUARIO (TELEFONO, CORREO ELECTRONICO...) | 3,85 | 3,70 | 4,75 | 4,48 |
| FACILIDAD PARA PLANTEAR SUGERENCIAS Y QUEJAS | 3,74 | 3,60 | 4,57 | 4,47 |
| VALORACION GLOBAL DE LA BIBLIOTECA | | | | |
| | 3,88 | 3,82 | 4,31 | 4,09 |
| VALORACION DE LOS SERVICIOS EN RED DE LA UNIVERSIDAD POLITECNICA DE MADRID | | | | |
| UTILIDAD DE LA RED INALAMBRICA DE LA UPM | 3,85 | 3,9 | 3,59 | 3,55 |
| FACILIDAD DE ACCESO, LOCALIZACION Y USO DE LA INFORMACION EN "POLITECNICA VIRTUAL" | 3,58 | 3,58 | 3,66 | 3,63 |
| UTILIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION Y GESTION OFRECIDOS VIA WEB/POLITECNICA VIRTUAL | 3,56 | 3,55 | 3,66 | 3,66 |
| UTILIDAD Y CALIDAD DE LOS ESPACIOS VIRTUALES "MOODLE" DE LA PLATAFORMA INSTITUCIONAL DE APOYO A LA DOCENCIA | 3,80 | 3,84 | 3,88 | 3,35 |
| UTILIDAD DE LA CUENTA DE CORREO INSTITUCIONAL | 3,61 | 3,56 | 3,78 | 4,13 |



Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios valorados (medias por Escuelas)

Base: Total alumnos

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

| | TOTAL | ETS Arquit | ETSI Aeron. | ETSI Agrón. | ETSI Cam. C y P | ETSI Indus. | ETSI Minas | ETSI Montes | ETSI Nava. | ETSI Teleco | ETSI Topo. G y C | Facul. Infor. INEF | EU Arquit. Tec. | EU Infor. | EUIT Aeron. | EUIT Agrón. | EUIT Fores. | EUIT Indus. | EUIT Obras Pub. | EUIT Teleco | |
|---|------------|------------|-------------|-------------|-----------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------------|--------------------|-----------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|-------------|-----------|
| TOTAL | 726 | 26 | 54 | 25 | 38 | 67 | 31 | 8 | 17 | 220 | 8 | 9 | 49 | 26 | 18 | 30 | 4 | 4 | 26 | 16 | 36 |
| INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DIAS DE APERTURA | 3,99 | 4,38 | 3,96 | 3,72 | 3,53 | 3,35 | 3,65 | 3,43 | 4 | 4,56 | 4,57 | 3,22 | 3,64 | 3,4 | 3,89 | 4 | 4 | 3 | 3,32 | 3,07 | 4,47 |
| HORARIO DE LA BIBLIOTECA | 3,97 | 4,08 | 3,91 | 3,8 | 3,68 | 3,67 | 3,35 | 3,38 | 4,12 | 4,43 | 3 | 3,44 | 3,77 | 3,46 | 4 | 4,21 | 4 | 4 | 3,36 | 3 | 4,15 |
| SEÑALIZACION DE LOS DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO | 3,78 | 3,27 | 3,92 | 3,96 | 3,49 | 3,55 | 3,7 | 3,75 | 3,94 | 4,1 | 3,71 | 3,78 | 3,5 | 3,42 | 3,65 | 3,68 | 4 | 3,67 | 3,56 | 2,69 | 3,88 |
| CONFORTABILIDAD DE LAS INSTALACIONES | 3,6 | 3,73 | 3,36 | 4,12 | 3,27 | 3,55 | 2,81 | 4 | 3,35 | 3,97 | 2,57 | 3,44 | 3,1 | 3 | 3,89 | 3,26 | 3,25 | 3 | 3,42 | 3,19 | 4,12 |
| ACCESO A INTERNET/WIFI | 3,46 | 2,65 | 3,37 | 2,96 | 3,97 | 3,22 | 2,48 | 4 | 3,31 | 3,9 | 3,57 | 2,33 | 3,31 | 3,5 | 3,72 | 2,85 | 2 | 2,5 | 3,09 | 3,67 | 3,67 |
| NUMERO DE PUESTOS DE LECTURA DE LOS QUE DISPONES | 3,1 | 3,31 | 2,55 | 3,68 | 2,74 | 2,37 | 2,2 | 3,88 | 2,18 | 3,43 | 3,86 | 3,44 | 3,5 | 2,96 | 3,89 | 1,92 | 3,75 | 4 | 3,42 | 2 | 3,91 |
| NUMERO DE PUESTOS INFORMATICOS DE LOS QUE DISPONES | 2,91 | 2,92 | 2,83 | 3 | 2,85 | 2,66 | 2,23 | 2,43 | 2,38 | 3,38 | 3 | 2,44 | 2,55 | 2,36 | 3,61 | 2,41 | 3 | 2 | 2,42 | 2,13 | 3,06 |
| RECURSOS DE INFORMACION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ADECUACION DE LOS FONDOS DE LA COLECCION (LIBROS, REVISTAS...) A MIS NECESIDADES ACADEMICAS | 3,95 | 3,68 | 4,21 | 4,04 | 3,78 | 3,77 | 3,58 | 3,63 | 3,88 | 4,22 | 3,86 | 3,78 | 3,71 | 3,6 | 3,89 | 3,9 | 4,5 | 3,5 | 3,63 | 3,44 | 4,09 |
| RESPUESTA OBTENIDA AL SOLICITAR INFORMACION BIBLIOGRAFICA | 3,8 | 3,33 | 4,02 | 3,7 | 3,69 | 3,13 | 3,73 | 3,67 | 4,4 | 4,12 | 3,71 | 4 | 3,58 | 3,45 | 3,82 | 3,69 | 3,33 | 3,75 | 4 | 2,93 | 3,94 |
| USO DEL CATALOGO DE LA BIBLIOTECA | 3,72 | 3,84 | 3,69 | 3,88 | 3,33 | 3,4 | 3,15 | 3,57 | 4 | 4,02 | 3,4 | 4,13 | 3,53 | 3,41 | 3,59 | 3,61 | 3,67 | 3,67 | 3,75 | 3 | 3,97 |
| RECURSOS ELECTRONICOS (REVISTAS, BD, ETC) DE LOS QUE DISPONE LA BIBLIOTECA | 3,66 | 3,52 | 3,81 | 3,83 | 3,52 | 3,34 | 2,93 | 3,13 | 4 | 3,9 | 3,67 | 4,14 | 3,15 | 3,58 | 4,06 | 3,58 | 4 | 3,33 | 3,35 | 3,15 | 4 |
| FACILIDAD EN LA LOCALIZACION DE FONDOS DE LA BIBLIOTECA | 3,61 | 3,16 | 3,73 | 3,7 | 3,44 | 3,37 | 3,31 | 3,43 | 4,07 | 3,9 | 3,71 | 3,67 | 3,52 | 3,29 | 3,18 | 3,55 | 3,25 | 3,33 | 3,54 | 2,93 | 3,63 |
| USO DE LA WEB DE LA BIBLIOTECA | 3,51 | 3,64 | 3,6 | 3,48 | 3,38 | 3,35 | 2,92 | 3,14 | 3,71 | 3,76 | 3 | 4,13 | 3,28 | 3 | 3,5 | 3,15 | 3,25 | 3,67 | 3,61 | 3,5 | 3,42 |
| SERVICIOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AGILIDAD EN EL PROCESO DE PRESTAMO (LIBROS, PORTATILES...) | 4,24 | 3,77 | 4,54 | 4,6 | 3,95 | 4,08 | 4,29 | 3,86 | 4,47 | 4,46 | 4 | 4,22 | 3,93 | 3,8 | 3,83 | 4,31 | 4,75 | 3,67 | 4,32 | 3,93 | 4,38 |
| AGILIDAD EN EL PROCESO DE RENOVACION DE PRESTAMOS | 3,99 | 4 | 4,25 | 4,04 | 3,5 | 3,67 | 4,03 | 3,67 | 4,06 | 4,22 | 3,5 | 3,56 | 3,95 | 3,33 | 3,87 | 4,17 | 4,25 | 3,33 | 4,13 | 3,33 | 3,97 |
| AGILIDAD EN EL PROCESO DE RESERVAS | 3,66 | 3,48 | 3,58 | 4 | 3,3 | 3,15 | 3,86 | 3,17 | 3,81 | 3,86 | 3 | 3,63 | 3,75 | 3,29 | 3,88 | 3,61 | 4,33 | 3,5 | 3,61 | 3,5 | 3,7 |
| CONDICIONES DE PRESTAMO DE LOS FONDOS (NUMERO, PLAZOS) | 3,39 | 3,12 | 3,47 | 3,67 | 2,97 | 2,95 | 3,33 | 3,33 | 3,18 | 3,66 | 2,86 | 3,22 | 3,27 | 3,08 | 3,71 | 3,31 | 4 | 3,33 | 3,54 | 2,85 | 3,48 |
| CURSOS DE FORMACION DE USUARIOS | 3,13 | 3,33 | 2,9 | 3,76 | 3,16 | 3,04 | 3,15 | 2,67 | 3,64 | 3,26 | 2,5 | 2,75 | 2,88 | 2,78 | 3,15 | 3,15 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |



Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios valorados (medias por Escuelas)

Base: Total alumnos

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

| | TOTAL | ETS Arquit. | ETSI Aeron. | ETSI Agrón. | ETSI Cam. C y P | ETSI Indus. | ETSI Minas | ETSI Montes | ETSI Nava. | ETSI Teleco. | ETSI Topo. G y C | INEF | Facul. Infor. | EU Arquit. Tecn. | EU Infor. | EUIT Aeron. | EUIT Agri. | EUIT Fores. | EUIT Indus. | EUIT Obras Pub. | EUIT Teleco. |
|---|------------|----------------|----------------|----------------|-----------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|-----------------|------------------------|----------|------------------|------------------------|--------------|----------------|---------------|----------------|----------------|-----------------------|-----------------|
| TOTAL | 726 | 26 | 54 | 25 | 38 | 67 | 31 | 8 | 17 | 220 | 8 | 9 | 49 | 26 | 18 | 30 | 4 | 4 | 26 | 16 | 36 |
| COMUNICACION / ATENCION AL USUARIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CORDIALIDAD Y AMABILIDAD EN EL TRATO PERSONAL POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA | 4,0 | 3,64 | 4,52 | 4,04 | 4 | 3,2 | 3,97 | 4,14 | 4,59 | 4,21 | 2,71 | 3,89 | 3,77 | 3,88 | 4,17 | 4,18 | 4,75 | 4,33 | 4,17 | 3,8 | 3,73 |
| VALORACION GLOBAL DE LA BIBLIOTECA | 3,82 | 3,85 | 4,06 | 3,96 | 3,55 | 3,47 | 3,52 | 3,57 | 4 | 4,21 | 3,14 | 3,67 | 3,44 | 3,5 | 3,76 | 3,48 | 4 | 4 | 3,5 | 3 | 4,03 |
| AGILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE PROBLEMAS POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA | 3,81 | 3,42 | 4,06 | 3,91 | 3,7 | 3,26 | 3,75 | 3,29 | 4,53 | 4,08 | 2,14 | 3,67 | 3,67 | 3,44 | 3,82 | 3,79 | 3,75 | 4 | 4,09 | 3,15 | 3,79 |
| COMUNICACION BIBLIOTECA/USUARIO (TELEFONO, CORREO ELECTRONICO...) | 3,7 | 3,26 | 3,95 | 3,82 | 3,37 | 3,24 | 3,91 | 3,4 | 4,38 | 3,9 | 2,86 | 4,17 | 3,59 | 3,21 | 3,53 | 3,55 | 4,25 | 3 | 3,74 | 3,58 | 3,7 |
| FACILIDAD PARA PLANTEAR SUGERENCIAS Y QUEJAS | 3,6 | 3,06 | 3,9 | 3,71 | 3,25 | 3,11 | 3,65 | 3,5 | 4,43 | 3,86 | 2,29 | 3,83 | 3,31 | 3,24 | 3,6 | 3,52 | 3 | 2,5 | 3,71 | 3,13 | 3,72 |
| VALORACION DE LOS SERVICIOS EN RED DE LA UNIVERSIDAD POLITECNICA DE MADRID | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| UTILIDAD DE LA RED INALAMBRICA | 3,9 | 3,76 | 3,79 | 3,92 | 3,97 | 3,71 | 3,28 | 4 | 4,07 | 4,19 | 3,71 | 3,22 | 3,75 | 3,68 | 3,78 | 3,74 | 2,75 | 3,67 | 3,71 | 3,87 | 4,24 |
| UTILIDAD Y CALIDAD DE LOS ESPACIOS VIRTUALES "MOODLE" DE LA PLATAFORMA INSTITUCIONAL DE APOYO A LA DOCENCIA | 3,84 | 3,83 | 4,02 | 3,79 | 3,87 | 3,73 | 3,62 | 4,14 | 3,63 | 3,89 | 3,29 | 3,78 | 3,77 | 3,77 | 3,61 | 4,04 | 4 | 4 | 4,12 | 3,07 | 4,06 |
| FACILIDAD DE ACCESO, LOCALIZACION Y USO DE LA INFORMACION EN "POLITECNICA VIRTUAL" | 3,58 | 3,27 | 3,66 | 3,68 | 3,59 | 3,25 | 3,53 | 3,38 | 3,63 | 3,69 | 3,43 | 3,56 | 3,54 | 3,38 | 3,89 | 3,61 | 3,5 | 3,5 | 3,84 | 3,38 | 3,71 |
| UTILIDAD DE LA CUENTA DE CORREO INSTITUCIONAL | 3,56 | 3,31 | 3,61 | 4,12 | 3,61 | 3,39 | 3 | 3,13 | 3,69 | 3,63 | 3,57 | 3,38 | 3,51 | 3,69 | 3,39 | 3,43 | 4 | 3 | 3,52 | 3,25 | 4,09 |
| UTILIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION Y GESTION OFRECIDOS VIA WEB | 3,55 | 3,39 | 3,56 | 3,76 | 3,43 | 3,31 | 3,43 | 3,43 | 3,47 | 3,67 | 3,57 | 3,44 | 3,38 | 3,6 | 3,61 | 3,79 | 3 | 3,33 | 3,6 | 3,14 | 3,65 |
| UTILIDAD DEL SERVICIO DE ENVIO DE NOTAS PROVISIONALES POR SMS | 3,01 | 2,73 | 3,74 | 3,13 | 2,4 | 2,44 | 3 | 2,5 | 2,63 | 3,2 | 2 | 2 | 3,07 | 2,88 | 3,23 | 2,82 | 4 | 3 | 2,81 | 2 | 3,23 |



Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios valorados (medias por Escuelas)

Base: Total PDI

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

| | TOTAL | ETS Arquit. | ETSI Aeron. | ETSI Agró. | ETSI Cam. C y P | ETSI Indus. | ETSI Minas | ETSI Montes | ETSI Nava. | ETSI Telec. | ETSI Topo. G y C | INE F | Facult . Infor. | EU Arquit. Tecn. | EU Infor. | EUIT Aeron. | EUIT Agró. | EUIT Fores | EUIT Indus. | EUIT Obras Públ. | EUIT Teleco. |
|--|-----------|----------------|----------------|---------------|-----------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|------------------------|----------|--------------------|------------------------|--------------|----------------|---------------|---------------|----------------|------------------------|-----------------|
| TOTAL | 69 | 8 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 |
| INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| HORARIO DE LA BIBLIOTECA | 4,66 | 4,75 | 5 | 5 | 4,33 | 4,33 | 5 | 4 | 4,67 | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 4,5 | 5 | 4,67 | 4 | 4 | 4,75 | 4 | 4,5 |
| DIAS DE APERTURA | 4,66 | 4,75 | 4,75 | 5 | 4,33 | 4,33 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 4,5 | 5 | 4,67 | 4,33 | 4 | 5 | 5 | 4,25 |
| SEÑALIZACION DE LOS DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO | 4,27 | 4 | 3,75 | 4,33 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4,33 | 4,86 | 4,5 | 4,5 | 3 | 4,5 | 4 | 3,67 | 4,25 | 3 | 4,5 | 5 | 4,5 |
| RECURSOS DE INFORMACION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESPUESTA OBTENIDA AL SOLICITAR INFORMACION BIBLIOGRAFICA | 4,75 | 4,88 | 4 | 4,25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,71 | 4,5 | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 4,75 | 5 | 4,5 |
| FACILIDADES DE ACCESO A RECURSOS DE OTRAS UNIVERSIDADES Y CENTROS DE INVESTIGACION (PRESENCIAL, PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO) | 4,22 | 4 | 4 | 4 | 4,5 | 4,33 | 4 | 4 | 4,67 | 4,4 | 4 | 4,5 | 3 | 4,5 | 5 | - | 4 | 3 | 5 | 4,5 | 4 |
| ADECUACION DE LAS REVISTAS A MIS NECESIDADES ACADEMICAS | 4,05 | 4,25 | 4,5 | 3,25 | 4,5 | 4 | 4,33 | 3 | 3,33 | 4,83 | 4 | 4,5 | 3,5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3,33 | 4,5 | 3 |
| ACTUALIZACION DE LOS RECURSOS DE LA INFORMACION | 4,04 | 4,67 | 3,75 | 3,75 | 4,25 | 4,5 | 4 | 4 | 4 | 4,29 | 4 | 4,5 | 4 | 4 | 2 | 4,33 | 4 | 4 | 3 | 4,5 | 3,5 |
| FACILIDAD EN LA LOCALIZACION DE FONDOS DE LA BIBLIOTECA | 4,02 | 4,13 | 3,5 | 3 | 4,5 | 4,5 | 4 | 3 | 4,67 | 4 | 4,5 | 4,5 | 2,5 | 4 | 3,5 | 3,5 | 4 | 5 | 4,33 | 5 | 4,25 |
| ADECUACION DE LOS FONDOS DE LA COLECCION (LIBROS, REVISTAS...) A SUS NECESIDADES ACADEMICAS | 3,98 | 4,38 | 4 | 3,25 | 5 | 3 | 4,33 | 4 | 4,33 | 4,14 | 4 | 5 | 3,5 | 4 | 4,5 | 4 | 3,67 | 2 | 2,75 | 4,5 | 4,25 |
| USO DEL CATALOGO DE LA BIBLIOTECA | 3,98 | 4,25 | 3,4 | 3,25 | 4,25 | 3,5 | 4 | 4 | 4,5 | 4,29 | 4 | 4,5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4,5 | 4,25 |
| BASES DE DATOS DE LAS QUE DISPONE LA BIBLIOTECA | 3,95 | 4 | 4,25 | 4 | 4,25 | 3 | 4 | 3 | 4,33 | 4,14 | 5 | 4,5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4,33 | 4 | 3 | 4,5 | 3,5 |
| USO DE LA WEB DE LA BIBLIOTECA | 3,9 | 4,13 | 3,4 | 4 | 4,75 | 2,5 | 4 | 4 | 4,5 | 3,71 | 4 | 4,5 | 3,5 | 4 | 3,5 | 5 | 4 | 5 | 3,33 | 4 | 3,75 |
| ADECUACION DE LAS REVISTAS A MIS NECESIDADES DE INVESTIGACION | 3,58 | 3,5 | 4,2 | 3 | 4,25 | 2,75 | 4,33 | 3 | 3 | 3,86 | 4 | 4,5 | 3 | 3 | 4 | 3,67 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2,75 |
| REVISTAS ELECTRONICAS DE LAS QUE DISPONE LA BIBLIOTECA | 3,57 | 3 | 4 | 3,25 | 4,5 | 2,75 | 4,33 | 3 | 3,33 | 3,86 | 4 | 4,5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2,67 | 4,5 | 3,25 |
| SERVICIOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AGILIDAD EN EL PROCESO DE PRESTAMO (PRESTAMOS, RENOVACION, RESERVAS) | 4,75 | 5 | 5 | 4,67 | 5 | 4,5 | 4,5 | 4 | 5 | 4,86 | 4,5 | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 4,5 | 4 | 4 | 4,75 | 4,5 | 4,75 |
| CONDICIONES DE PRESTAMO DE LOS FONDOS (NUMERO, PLAZOS) | 4,54 | 5 | 4,6 | 4,67 | 4,67 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4,57 | 4 | 5 | 5 | 4,5 | 4 | 4,5 | 4 | 3 | 4 | 4,5 | 4,75 |
| CURSOS DE FORMACION SOBRE RECURSOS DE INFORMACION DE LA BIBLIOTECA | 4 | 4,67 | 4 | 3 | 4,5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | - | 4 | - | 4 | 2,5 | 3 | - | 5 | 3,33 |



Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios valorados (medias por Escuelas)

Base: Total PDI

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

| | TOTAL | ETS Arquít. | ETS Aeron. | ETS I Agró. | ETS Cam. C y P | ETS Indus. | ETS Minas | ETS Montes | ETS Nava. | ETS Telecom. | ETS Top o. G y C | ETS I NE F | EU Facu. It. Infor. | EU Arquí. t. Tecn. | EU Info. r. | EUI Aero. n. | EUI T Agrí. | EUI T Fore. s. | EUIT Indu. s. | EUIT Obras Públ. | EUIT Telecom. |
|---|-------------|-------------|------------|-------------|----------------|------------|-----------|------------|-----------|--------------|------------------|------------|---------------------|--------------------|-------------|--------------|-------------|----------------|---------------|------------------|---------------|
| TOTAL | 69 | 8 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 |
| ADQUISICIONES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| COBERTURA BIBLIOGRAFICA DE SU ASIGNATURA | 3,93 | 3,88 | 4,5 | 3,25 | 4 | 3,67 | 4 | 3 | 4,33 | 4,14 | 3,5 | 5 | 4,5 | 3,5 | 4,5 | 4 | 3,33 | 2 | 4,5 | 5 | 3,25 |
| PROCESO DE COMPRA DE FONDOS BIBLIOGRAFICOS (PETICIONES, PLAZOS...) | 3,69 | 3,8 | 3 | 2,5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4,33 | 4 | 4 | 4,5 | 4 | 3,5 | - | 5 | 2,67 | 2 | - | 3,5 | 3,75 |
| PROCESO DE COMPRA DE REVISTAS (PETICIONES, PLAZOS...) | 3,59 | 3,6 | 3,75 | 2,5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4,33 | 4 | 5 | 4,5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2,5 | 2 | 2 | 3,5 | 2 |
| INFORMACION SOBRE LAS NOVEDADES BIBLIOGRAFICAS | 3,35 | 3,5 | 2,25 | 2 | 4,5 | 2 | 4 | 4 | 4,33 | 4 | 3,5 | 4,5 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2,67 | 3 | 4,5 | 4 | 3,25 |
| COMUNICACION / ATENCION AL USUARIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CORDIALIDAD Y AMABILIDAD EN EL TRATO PERSONAL POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA | 4,85 | 4,88 | 5 | 4,5 | 5 | 4,67 | 5 | 5 | 5 | 4,86 | 5 | 4,5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,33 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| COMUNICACION BIBLIOTECA/USUARIO (TELEFONO, CORREO ELECTRONICO...) | 4,75 | 4,5 | 4,6 | 4,75 | 5 | 4,67 | 5 | 5 | 5 | 4,67 | 5 | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 4,67 | 4,33 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| FACILIDAD PARA PLANTEAR SUGERENCIAS Y QUEJAS | 4,57 | 4,75 | 4,2 | 4,5 | 4,5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,83 | 4,5 | 4,5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3,67 | 3 | 5 | 4,5 | 4,25 |
| AGILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE PROBLEMAS POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA | 4,55 | 4,63 | 4,4 | 4,25 | 5 | 4,5 | 5 | 5 | 5 | 4,57 | 4 | 4,5 | 5 | 4,5 | 4,5 | 5 | 4,33 | 3 | 3,67 | 5 | 4,67 |
| VALORACION GLOBAL DE LA BIBLIOTECA | 4,31 | 4,38 | 4,2 | 4 | 4,75 | 3,67 | 4,5 | 4 | 4,67 | 4,71 | 4,5 | 4,5 | 4 | 4,5 | 3,5 | 4,33 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,25 |
| VALORACION DE LOS SERVICIOS EN RED DE LA UNIVERSIDAD POLITECNICA DE MADRID | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| VALORACION GENERAL DEL SERVICIO DE CONSIGNA (ENVIO DE GRANDES FICHEROS POR CORREO ELECTRONICO) | 4,25 | 4,6 | 3,8 | 4,5 | 4,25 | 4,25 | 4,67 | 5 | 5 | 4 | 4,5 | 3,5 | 4 | 4 | 4 | - | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| UTILIDAD Y CALIDAD DE LOS ESPACIOS VIRTUALES "MOODLE" DE LA PLATAFORMA INSTITUCIONAL DE APOYO A LA DOCENCIA | 3,88 | 3,71 | 3,6 | 4,25 | 4,25 | 3 | 4,33 | 3 | 3,33 | 4 | 4 | 4,5 | 4 | 5 | 4 | - | 4,33 | 4 | 3,5 | 5 | 3,25 |
| VALORACION GENERAL DEL SISTEMA DE ACCESO A INTERNET EN LA UPM | 3,82 | 4,38 | 3,8 | 3,75 | 4,25 | 3,6 | 4,33 | 2 | 3,33 | 3,57 | 3,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 3,5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2,25 |
| UTILIDAD DE LA CUENTA DE CORREO INSTITUCIONAL | 3,78 | 2,88 | 3,8 | 4,75 | 4,5 | 3,4 | 4,33 | 4 | 3,33 | 2,86 | 4,5 | 5 | 4,5 | 4 | 3,5 | 4,5 | 4 | 4 | 4 | 4,5 | 3 |
| FACILIDAD DE ACCESO, LOCALIZACION Y USO DE LA INFORMACION EN "POLITECNICA VIRTUAL" | 3,66 | 3,88 | 3,6 | 4 | 4,25 | 3,4 | 3,67 | 2 | 3 | 3,57 | 3 | 4,5 | 4 | 4,5 | 3,5 | 4 | 4 | 3 | 3,5 | 4,5 | 2,5 |
| UTILIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION Y GESTION OFRECIDOS EN POLITECNICA VIRTUAL | 3,66 | 3,63 | 3 | 3,75 | 4,25 | 3,4 | 4,67 | 2 | 3 | 3,71 | 4 | 4,5 | 3 | 4 | 3,5 | 4 | 4 | 3 | 3,5 | 5 | 3 |
| UTILIDAD DE LA RED INALAMBICA DE LA UPM | 3,59 | 3,6 | 3,6 | 3,67 | 4 | 4,5 | 4,67 | 3 | 3,67 | 3,14 | 4 | 2,5 | 4 | 4 | 4 | - | 3,5 | 4 | 4,33 | 4 | 1 |



Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios valorados (medias por Escuelas)

Base: Total PAS

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

| | TOTAL | Recto- rado | ETS Arquit. | ETSI Aeron. | ETSI Agró. | ETSI Cam. C y P | ETSI Minas | ETSI Monte s | ETSI Nava. | ETSI Teleco | ETSI Topo. G y C | Facu I. Infor. | EU Arquit. | EUIT Aeron. | EUIT Agrí. | EUIT Indus. | EUIT Obras Pub. | EUIT Teleco | Otro |
|--|-------------|----------------|----------------|----------------|---------------|-----------------------|---------------|--------------------|---------------|----------------|------------------------|----------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|-----------------------|----------------|----------|
| TOTAL | 60 | 16 | 3 | 4 | 6 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| HORARIO DE LA BIBLIOTECA | 4,19 | 4,33 | 4,5 | 4,67 | 4,33 | - | 4 | 3,33 | 4,33 | 5 | 4,5 | 4 | 4 | 4 | 3,33 | 5 | 3,67 | 5 | 4,5 |
| DIAS DE APERTURA | 4,17 | 4,5 | 4,5 | 4 | 4,33 | - | 3,5 | 4 | 4,33 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,33 | 5 | 3 | 5 | 4,5 |
| SEÑALIZACION DE LOS DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO | 3,88 | 4,33 | 3,5 | 4 | 3,75 | - | 3,5 | 2,67 | 3,67 | 5 | 4,5 | 4 | 4 | 4 | 4,33 | 5 | 3,33 | 2 | 4,5 |
| RECURSOS DE INFORMACION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESPUESTA OBTENIDA AL SOLICITAR INFORMACION BIBLIOGRAFICA | 4,58 | 5 | 4 | 4 | 4,5 | - | 5 | 4,33 | 4,67 | 5 | 5 | 3,5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,33 | 4 | 5 |
| FACILIDADES DE ACCESO A RECURSOS DE OTRAS UNIVERSIDADES Y CENTROS DE INVESTIGACION (PRESENCIAL, PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO) | 4,19 | 4,5 | 3,5 | 3,67 | 4,67 | - | 4,67 | 4,33 | 4,67 | 4 | 4,5 | 2,5 | 4 | - | 4 | 5 | 4 | 4 | 4,5 |
| REVISTAS ELECTRONICAS DE LAS QUE DISPONE LA BIBLIOTECA | 4,14 | 4,2 | 4 | 4 | 5 | - | 5 | 4,33 | 4 | 3,5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | - | 3,67 | 4 | 4,67 |
| BASES DE DATOS DE LAS QUE DISPONE LA BIBLIOTECA | 4,08 | 4,4 | 4 | 3,67 | 4,33 | - | 5 | 4,33 | 3,33 | 4 | 3,5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4,67 |
| USO DEL CATALOGO DE LA BIBLIOTECA | 4,08 | 4,25 | 4,5 | 4 | 4,25 | - | 4,33 | 4,33 | 4,33 | 4 | 3,5 | 3 | 4 | 5 | 3,5 | 5 | 3,33 | 4 | 4,5 |
| ADECUACION DE LOS FONDOS DE LA COLECCION (LIBROS, REVISTAS...) A SUS NECESIDADES ACADEMICAS | 4,05 | 4,4 | 3,5 | 3,33 | 4,67 | - | 4,75 | 3 | 4 | 3 | 4,5 | 4 | 4 | 4 | 3,5 | 5 | 4 | 4 | 4,5 |
| FACILIDAD EN LA LOCALIZACION DE FONDOS DE LA BIBLIOTECA | 4,02 | 4 | 4,5 | 3,33 | 4,25 | - | 4 | 4 | 4,67 | 4,5 | 3,5 | 3 | 4 | 5 | 3,5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| ACTUALIZACION DE LOS RECURSOS DE LA INFORMACION | 4 | 4,25 | 4 | 3 | 4,67 | - | 5 | 3 | 3,67 | 4,5 | 4,5 | 3,5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3,33 | 4 | 4,67 |
| USO DE LA WEB DE LA BIBLIOTECA | 3,9 | 4 | 4,5 | 3,33 | 4,25 | - | 3,5 | 4,33 | 4 | 3,5 | 3,5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3,33 | 4 | 5 |
| ADECUACION DE LAS REVISTAS A MIS NECESIDADES DE INVESTIGACION | 3,79 | 4 | 3,5 | 3,33 | 4,67 | - | 4,33 | 4 | 3,67 | 3,5 | 4 | 4 | 3 | - | 3 | - | 3 | 4 | 4,33 |
| ADECUACION DE LAS REVISTAS A MIS NECESIDADES ACADEMICAS | 3,78 | 4 | 3,5 | 3 | 4,67 | - | 4,33 | 4 | 3,67 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | - | 3,33 | 4 | 4,33 |
| SERVICIOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AGILIDAD EN EL PROCESO DE PRESTAMO (PRESTAMOS, RENOVACION, RESERVAS) | 4,37 | 4,67 | 4 | 4 | 4,5 | - | 4,2 | 4,33 | 4 | 4,5 | 4,5 | 4 | 4 | 4 | 4,5 | 5 | 5 | 3 | 4,5 |
| CONDICIONES DE PRESTAMO DE LOS FONDOS (NUMERO, PLAZOS) | 4,2 | 4,33 | 4,5 | 4 | 4,5 | - | 3,4 | 4 | 4 | 4,5 | 4,5 | 3 | 4 | 4 | 4,5 | 5 | 5 | 3 | 4,5 |
| CURSOS DE FORMACION SOBRE RECURSOS DE INFORMACION DE LA BIBLIOTECA | 3,63 | 4 | 3,5 | 4 | 4 | - | 4,67 | 3 | 2,5 | 3 | 4 | - | 3 | 4 | 3,5 | - | 3 | 3 | 4 |
| ADQUISICIONES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INFORMACION SOBRE LAS NOVEDADES BIBLIOGRAFICAS | 3,44 | 4 | 3,5 | 3,33 | 3,33 | - | 4 | 2,67 | 3 | 2,5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3,67 | 4 | 4 |
| COBERTURA BIBLIOGRAFICA DE SU ASIGNATURA | 3,88 | 4 | 3,5 | 3,33 | 4,33 | - | 4,67 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 5 | 3,5 | 4 | - | 3,5 | - | 4 | 4 | 4 |
| PROCESO DE COMPRA DE FONDOS BIBLIOGRAFICOS (PETICIONES, PLAZOS...) | 3,84 | 4,33 | 3,5 | 3,67 | 4,5 | - | 4,33 | 3 | 3,33 | 4 | 4 | 4 | 3 | - | 3,5 | - | 4 | 4 | 4 |



Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios valorados (medias por Escuelas)

Base: Total PAS

-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

| | TOTAL | Recto- rado | ETS Arquit. | ETSI Aeron. | ETSI Agró. | ETSI Cam. C y P | ETSI Minas | ETSI Monte s | ETSI Nava. | ETSI Teleco . | ETSI Topo. G y C | Facu l. Infor. | EU Arquit. | EUIT Aeron. | EUIT Agrí. | EUIT Indus. | EUIT Obras Pub. | EUIT Teleco . | Otro |
|---|-----------|----------------|----------------|----------------|---------------|-----------------------|---------------|--------------------|---------------|---------------------|------------------------|----------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|-----------------------|---------------------|----------|
| TOTAL | 60 | 16 | 3 | 4 | 6 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| COMUNICACION / ATENCION AL USUARIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CORDIALIDAD Y AMABILIDAD EN EL TRATO PERSONAL POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA | 4,54 | 5 | 4 | 4,33 | 4,25 | - | 4,67 | 4,67 | 4,33 | 5 | 4,5 | 4,5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4,5 |
| COMUNICACION BIBLIOTECA/USUARIO (TELEFONO, CORREO ELECTRONICO...) | 4,48 | 5 | 4 | 4 | 4,25 | - | 3,75 | 4,67 | 4,67 | 5 | 4,5 | 4,5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| FACILIDAD PARA PLANTEAR SUGERENCIAS Y QUEJAS | 4,47 | 4,83 | 4 | 4,5 | 4,25 | - | 3,75 | 4,33 | 4,67 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4,5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| AGILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE PROBLEMAS POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA | 4,37 | 5 | 4 | 4 | 4,25 | - | 3,75 | 4,5 | 4,33 | 5 | 3,5 | 4,5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4,5 |
| VALORACION GLOBAL DE LA BIBLIOTECA | 4,09 | 4,14 | 4 | 4 | 4,33 | - | 3,75 | 4,33 | 4,33 | 4,5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3,67 | 2 | 4,33 |
| VALORACION DE LOS SERVICIOS EN RED DE LA UNIVERSIDAD POLITECNICA DE MADRID | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| UTILIDAD DE LA CUENTA DE CORREO INSTITUCIONAL | 4,13 | 4,07 | 4,33 | 3,75 | 4 | 4 | 4,25 | 5 | 4 | 4,5 | 4,5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,5 | 4 | 4,33 |
| VALORACION GENERAL DEL SERVICIO DE CONSIGNA (ENVIO DE GRANDES FICHEROS POR CORREO ELECTRONICO) | 3,84 | 3,77 | 4 | 3,5 | 4,17 | 3 | 3,33 | 5 | 2,67 | 4 | 5 | 4,5 | - | 4 | 3,33 | 3 | 4,5 | 4 | 4,33 |
| VALORACION GENERAL DEL SISTEMA DE ACCESO A INTERNET EN LA UPM | 3,68 | 3,53 | 4,33 | 3,5 | 3,83 | 4 | 4,25 | 3,5 | 3 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 4 | 4 | 2,67 | 4 | 4 | 3 | 4,67 |
| UTILIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION Y GESTION OFRECIDOS EN POLITECNICA VIRTUAL | 3,66 | 3,5 | 4,33 | 3,5 | 2,8 | 4 | 4,5 | 4,67 | 3,33 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4,33 |
| FACILIDAD DE ACCESO, LOCALIZACION Y USO DE LA INFORMACION EN "POLITECNICA VIRTUAL" | 3,63 | 3,43 | 4,33 | 3,25 | 3 | 2 | 4,75 | 4,67 | 3 | 3,5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4,5 | 3 | 4,33 |
| UTILIDAD DE LA RED INALAMBRICA DE LA UPM | 3,55 | 3,27 | 3,5 | 4 | 3,17 | 3 | 3,75 | 4 | 3,33 | 4,5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2,67 | 3 | 3,5 | 3 | 5 |
| UTILIDAD Y CALIDAD DE LOS ESPACIOS VIRTUALES "MOODLE" DE LA PLATAFORMA INSTITUCIONAL DE APOYO A LA DOCENCIA | 3,35 | 3,27 | 3,33 | 3 | 4,2 | 3 | 3,5 | 3,33 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2,33 | 4 | 3 | 3 | 3,67 |



Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios valorados (medias por Escuelas)

Base: Total muestra

| -Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho- | TOTAL | | Alumnos | | PDI | | PAS | |
|---|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | 1ª ola | 2ª ola | 1ª ola | 2ª ola | 1ª ola | 2ª ola | 1ª ola | 2ª ola |
| INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS | | | | | | | | |
| DIAS DE APERTURA | 4,2 | 4,1 | 3,8 | 4,0 | 4,7 | 4,7 | 4,7 | 4,2 |
| HORARIO DE LA BIBLIOTECA | 4,2 | 4,0 | 3,9 | 4,0 | 4,7 | 4,7 | 4,7 | 4,2 |
| SEÑALIZACIÓN DE LOS DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO | 3,9 | 3,8 | 3,6 | 3,8 | 4,2 | 4,3 | 4,2 | 3,9 |
| RECURSOS DE INFORMACION | | | | | | | | |
| ADECUACIÓN DE LOS FONDOS DE LA COLECCIÓN (LIBROS, REVISTAS...) A MIS NECESIDADES ACADÉMICAS | 4 | 4,0 | 4 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,1 |
| ADECUACIÓN DE LOS FONDOS DE LA COLECCIÓN (LIBROS, REVISTAS...) A MIS NECESIDADES ACADÉMICAS | 4 | 3,7 | 4 | 3,7 | 4,0 | 3,6 | 4,0 | 4,1 |
| USO DEL CATALOGO DE LA BIBLIOTECA | 3,9 | 3,8 | 3,6 | 3,7 | 4,1 | 4,0 | 4,2 | 4,1 |
| USO DE LA WEB DE LA BIBLIOTECA | 3,8 | 3,6 | 3,5 | 3,5 | 4,0 | 3,9 | 4,2 | 3,9 |
| FACILIDAD EN LA LOCALIZACIÓN DE FONDOS DE LA BIBLIOTECA | 3,9 | 3,7 | 3,6 | 3,6 | 4,3 | 4,0 | 4,3 | 4,0 |
| RESPUESTA OBTENIDA AL SOLICITAR INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA | 4,3 | 3,9 | 4 | 3,8 | 4,6 | 4,8 | 4,6 | 4,6 |
| SERVICIOS | | | | | | | | |
| AGILIDAD EN EL PROCESO DE PRÉSTAMO | 4,3 | 4,3 | 4,1 | 4,2 | 4,6 | 4,8 | 4,6 | 4,4 |
| CONDICIONES DE PRÉSTAMO DE LOS FONDOS (NUMERO, PLAZOS) | 3,8 | 3,5 | 3,4 | 3,4 | 4,5 | 4,5 | 4,4 | 4,2 |
| COMUNICACION / ATENCION AL USUARIO | | | | | | | | |
| AGILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE PROBLEMAS POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA | 4,3 | 3,9 | 4 | 3,8 | 4,7 | 4,6 | 4,7 | 4,4 |
| CORDIALIDAD Y AMABILIDAD EN EL TRATO PERSONAL POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA | 4,4 | 4,1 | 4,2 | 4,0 | 4,8 | 4,9 | 4,8 | 4,5 |
| COMUNICACIÓN BIBLIOTECA/USUARIO (TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO...) | 4,3 | 3,9 | 3,7 | 3,7 | 4,8 | 4,8 | 4,7 | 4,5 |
| FACILIDAD PARA PLANTEAR SUGERENCIAS Y QUEJAS | 4,2 | 3,7 | 3,7 | 3,6 | 4,7 | 4,6 | 4,7 | 4,5 |
| VALORACION DE LOS SERVICIOS EN RED DE LA UNIVERSIDAD POLITECNICA DE MADRID | | | | | | | | |
| UTILIDAD DE LA RED INALÁMBRICA DE LA UPM | 4 | 3,9 | 4,1 | 3,9 | 3,7 | 3,6 | 4,2 | 3,6 |
| FACILIDAD DE ACCESO, LOCALIZACIÓN Y USO DE LA INFORMACIÓN EN "POLITÉCNICA VIRTUAL" | 4 | 3,6 | 3,8 | 3,6 | 4,0 | 3,7 | 4,3 | 3,6 |
| UTILIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN OFRECIDOS VÍA WEB/ POLITÉCNICA VIRTUAL | 3,8 | 3,6 | 3,6 | 3,6 | 4,0 | 3,7 | 4,1 | 3,7 |
| UTILIDAD Y CALIDAD DE LOS ESPACIOS VIRTUALES "MOODLE" DE LA PLATAFORMA INSTITUCIONAL DE APOYO A LA DOCENCIA | 3,8 | 3,8 | 3,7 | 3,8 | 3,9 | 3,9 | 4,1 | 3,4 |
| UTILIDAD DE LA CUENTA DE CORREO INSTITUCIONAL | 3,7 | 3,6 | 3,4 | 3,6 | 4,0 | 3,8 | 4,1 | 4,1 |
| VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA | 4,0 | 3,9 | 3,7 | 3,8 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,1 |



Análisis de los no usuarios de la biblioteca



PORQUE NO UTILIZA LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

| | TOTAL | Alumnos | PDI | PAS |
|---|-------|---------|-----|-----|
| BASE: No utiliza | 32 | 17 | 1 | 13 |
| No precisa consultar nada | 34 | 24 | - | 54 |
| Tiene mucha literatura en casa | 13 | 12 | 100 | 8 |
| Biblioteca pequeña e incomoda | 6 | 12 | - | - |
| Desconocimiento del servicio | 6 | 12 | - | - |
| Primer año de carrera | 3 | 6 | - | - |
| Prefiero otras bibliotecas | 3 | 6 | - | - |
| Dificultad de encontrar libros/Material | 3 | 6 | - | - |
| Tiempo préstamo mayor en otra Universidad | 3 | 6 | - | - |
| Otros | 3 | - | - | - |
| Ns/Nc | 25 | 18 | - | 39 |



SÍNTESIS Y CONCLUSIONES



- El perfil-tipo de los **alumnos** usuarios de la biblioteca sigue siendo en la mayoría de los casos un hombre (en 7 de cada 10 ocasiones) de 23 años.
- El perfil-tipo del **PDI** usuarios de la biblioteca es, también, el de un hombre (en 8 de cada 10 ocasiones) con una edad media de 46 años.
- Y el perfil-tipo del **PAS** usuarios de la biblioteca es, tanto de un hombre como de una mujer, con una edad media de 42 años.
- Con respecto a la 1ª ola aumenta el porcentaje de hombres en todos los colectivos, especialmente en el **PDI**.
- Casi la totalidad de los entrevistados afirman utilizar los recursos y servicios de la biblioteca. Este porcentaje es significativamente inferior entre el **PAS** (77%).
- 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). Aunque un 45% dice utilizarla tanto acudiendo directamente como de forma remota a través de Internet, especialmente el **PDI** (en el 65% 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 algo más por la mañana (44%).
- En general, los recursos y servicios de la biblioteca son utilizados muy frecuentemente, entre una, dos o tres o más veces a la semana.
- Esta frecuencia varía en función del colectivo entrevistado.
- 7 de cada 10 alumnos manifiestan usar estos servicios una o varias (dos o tres o más) veces por semana. Mientras que en el caso del **PDI** solo la mitad dice utilizarlo con esta frecuencia. Y en el caso del **PAS** solo el 47%, el 53% restante dice utilizarlo una o dos veces al mes y 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 mitad de los alumnos dicen usar solo los servicios de la biblioteca de su escuela y la otra mitad los de otras escuelas, en especial, la de Telecomunicaciones, Agrónomos, Aeronáuticos y Arquitectura Superior (abiertas en horario extraordinario).



- En general, la gran mayoría de los usuarios (sobre todo **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 3,9 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 mejor valorados** son...
 - ***“Agilidad en el proceso de préstamo” (4,3)***, seguido de...
 - ***“Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas por parte del personal” (4,1)***, ***“Días de apertura” (4,1)*** y ***“Horario” (4,0)***.



- ... en un escalón inferior, *“facilidad para plantear sugerencias y quejas”* (3,9), *“utilidad de la red inalámbrica de la UPM”* (3,9), *“recursos/revistas electrónicas de los que dispone la biblioteca”* (3,9), *“comunicación biblioteca/usuario”* (3,9) y *“facilidad de acceso, localización y uso de la información en Politécnica Virtual”* (3,8).
- Por el contrario, los **atributos algo peor valorados** son...
 - ...***“Utilidad de la cuenta de correo institucional”*** (3,6), ***“utilidad y calidad de los espacios virtuales MOODLE de la plataforma institucional de apoyo a la docencia”*** (3,6) y ***“respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica”*** (3,6).
 - 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 **PAS** y **PDI**, salvo *“utilidad de la red inalámbrica”* que es mejor valorado por los alumnos.



- Cabe señalar que sigue existiendo un alto porcentaje de entrevistados que no manifiestan ninguna opinión en algunos servicios analizados.
- Concretamente entre el **PAS** casi en todos los servicios, salvo en *“utilidad de la red inalámbrica de la UPM”*, *“facilidad de acceso”*, *“localización y uso de la información en Politécnica Virtual”*, *“utilidad y calidad de los servicios de información y gestión ofrecidos en Politécnica Virtual”*, *“utilidad de la cuenta de correo institucional”*, *“utilidad y calidad de los espacios virtuales MOODLE de la plataforma institucional de apoyo a la docencia”*, *“valoración general del sistema de acceso a internet”* y *“valoración general del servicio de consigna”*.
- Entre los **alumnos** en *“cursos de formación de usuarios”*, *“comunicación entre biblioteca-usuario”*, *“utilidad del servicio de envío de notas provisionales por SMS”* y *“condiciones de préstamo de los fondos”*.



- Entre el **PDI** en *“cursos de formación sobre los recursos de información”* e *“información sobre las novedades bibliográficas”*.
- Teniendo en cuenta el total de la muestra, con respecto a la 1ª ola, se observa que aumenta el porcentaje de entrevistados que manifiestan una valoración de los servicios informáticos, aunque en cuanto a la valoración de los servicios, en general, no se aprecian diferencias significativas, salvo en los atributos *“cordialidad y amabilidad en el trato personal por parte del personal de la biblioteca”*, *“respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica”*, *“comunicación biblioteca/usuario (teléfono, correo electrónico...)”*, *“facilidad para plantear sugerencias y quejas”*, y *“condiciones de préstamo de los fondos (numero, plazos)”* que obtienen una valoración inferior.
- Los pocos **no usuarios** de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca, argumentan como principal razón la no necesidad de consultar nada (34%) y tener mucha literatura en casa (13%). Asimismo, se mencionan aspectos tales como: biblioteca pequeña e incómoda, desconocimiento del servicio, primer año de carrera, prefiero otras bibliotecas...

**ALUMNOS**

- ❖ **Los servicios con los que los alumnos se encuentran más satisfechos** son: *“agilidad en el proceso de préstamo”* (4,2) (más puntuado por EUIT Agrícola y ETSI Aeronáuticos), *“cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal”* (4,0) (más puntuado por la EUIT Agrícola, ETSI Navales y ETSI Aeronáuticos), *“días de apertura”* (4,0) (más puntuado por ETSI Telecomunicaciones y EUIT Telecomunicaciones), *“agilidad en el proceso de renovación de préstamos”* (4,0) (más puntuado por ETSI Aeronáuticos y EUIT Agrícola), *“horario de apertura”* (4,0) más puntuado por ETSI Telecomunicaciones), *“adecuación de los fondos de la colección a mis necesidades académicas”* (4,0) (más puntuado por EUIT Agrícola, ETSI Telecomunicaciones y ETSI Aeronáuticos) y *“utilidad de la red inalámbrica de la UPM”* (3,9) (valorado en especial por EUIT Telecomunicaciones).
- ❖ Asimismo, también se encuentran satisfechos con *“respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica”* (más valorado por ETSI Telecomunicaciones), *“utilidad y calidad de los espacios virtuales Moodle*

**ALUMNOS**

de la plataforma institucional de apoyo a la docencia” (más puntuado por ETSI Montes y EUIT Industriales), *“señalización de los servicios y equipamientos”, “comunicación biblioteca/usuario”* (más puntuado por ETSI Navales y EUIT Agrícolas), *“uso del catálogo”* (más puntuado por ETSI Telecomunicaciones), *“recursos electrónicos”* (más puntuado por INEF), *“facilidad en la localización de fondos”* (más puntuado por ETSI Navales), *“confortabilidad de las instalaciones”* (más valorado por ETSI Agrónomos y EUIT Telecomunicaciones) y *“facilidad para plantear sugerencias y quejas”* (más valorado por ETSI Navales).

- ❖ Por el contrario, **el servicio con el que se manifiestan algo insatisfechos es con el “número de puestos informáticos”** (sobre todo EUIT Forestales y EUIT Obras Públicas).
- ❖ 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).
- ❖ En el caso del **PDI** especialmente con: *“cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal de la biblioteca”* (4,9), *“comunicación biblioteca-usuario”* (4,8), *“respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica”* (4,8), *“agilidad en el proceso de préstamo”* (4,8), *“horario de la biblioteca”* (4,7), *“días de apertura”* (4,7), *“facilidad para plantear sugerencias y quejas”* (4,6), *“condiciones de préstamo de los fondos”* (4,5), *“agilidad y capacidad de respuesta ante problemas por parte del personal”* (4,6), *“señalización de los distintos servicios y equipamientos”* (4,3), *“valoración general del servicio de consigna”* (4,3) y *“facilidades de acceso a recursos de otras universidades y centros de investigación”* (4,2).



PDI Y PAS

- ❖ En el caso del **PAS**, los servicios mejor valorados son: *“respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica”* (4,6), *“cordialidad y amabilidad en el trato personal”* (4,5), *“comunicación biblioteca-usuario”* (4,5), *“facilidad para plantear sugerencias y quejas”* (4,5), *“agilidad y capacidad de respuesta ante problemas”* (4,4) y *“agilidad en el proceso de préstamo”* (4,4).
- ❖ 7 de cada 10 **PDI** y **PAS** afirman conocer el servicio de acceso remoto UPM-VPN. De hecho, al 69% del **PDI** y al 74% del **PAS** le resulta útil este servicio.
- ❖ 7 de cada 10 **PDI** manifiestan conocer el servicio *“Licencias de Software Institucional”* y a casi la totalidad (91%) les resulta útil y además afirman obtenerlo con facilidad (64%).
- ❖ Sólo el 47% del **PAS** conocen el servicio *“Licencias de Software Institucional”*, a la gran mayoría de ellos les parece útil (68%) y el 60% dice que lo obtiene con facilidad.