

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS**

Informe de resultados

SERVICIO DE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Mayo /Junio 2012



- **Objetivos:**

- Análisis del conocimiento y grado de satisfacción de los servicios que ofrece la biblioteca.

- **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
- 3ª ola: del 07/05/12 al 07/06/12



- **Muestra:**

- 1ª ola: 554 entrevistas con un nivel de confianza del 97% y un error muestral de +- 10%. Las entrevistas se realizaron, de forma presencial y online, 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 +- 10%. Las entrevistas se realizaron online por cada uno de los tres segmentos y por cada escuela.
- 3ª ola: 400 entrevistas con un nivel de confianza del 97% y un error muestral del +- 10%. Las entrevistas se realizaron online por cada uno de los tres segmentos y por cada escuela.

- Número de encuestas realizadas por segmento y escuela:

	TOTAL			Alumnos			PDI			PAS		
	1ª ola	2ª ola	3ª ola	1ª ola	2ª ola	3ª ola	1ª ola	2ª ola	3ª ola	1ª ola	2ª ola	3ª ola
TOTAL	554	857	400	328	726	275	114	69	74	112	60	51
E.T.S.I. Telecomunicación	42	229	50	24	220	39	9	7	7	9	2	4
E.T.S.I. Aeronáuticos	39	63	40	21	54	35	8	5	4	10	4	1
E.T.S. Arquitectura	67	37	29	45	26	22	15	8	4	7	3	3
E.T.S.I. Industriales	49	72	27	29	67	22	10	5	3	10	-	2
Facultad de Informática	30	53	26	16	49	20	7	2	3	7	2	3
E.T.S.I. Agrónomos	35	35	23	16	25	12	9	4	8	10	6	
E.U.I.T. Industrial	29	31	23	16	26	11	7	4	9	6	1	3
E.U.I.T. Aeronáutica	12	34	21	11	30	16	1	3	2	-	1	3
E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos	36	43	18	19	38	14	9	4	4	8	1	-
E.U.I.T. Telecomunicación	23	41	18	13	36	15	6	4	2	4	1	1
E.T.S.I. Minas	27	39	16	13	31	7	7	3	5	7	5	4
E.T.S.I. Montes	16	13	15	6	8	10	4	1	4	6	3	1
E.U. Informática	24	20	15	16	18	12	4	2	3	4	-	-
E.U. Arquitectura Técnica	35	29	14	27	26	10	4	2	2	4	1	2
Rectorado	-	16	13	-	-	-	-	-	-	-	16	13
E.T.S.I. Navales	13	23	12	7	17	9	2	3	3	4	3	-
Instituto Nacional Educación Física	18	11	12	13	9	5	2	2	5	3	-	2
E.U.I.T. Obras Publicas	22	21	10	16	16	6	3	2	2	3	3	2
E.U.I.T. Agrícola	13	11	8	6	4	4	3	4	2	4	3	2
E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartografía	12	12	7	7	8	5	2	2	2	3	2	-
E.U.I.T. Forestal	12	5	2	7	4	1	2	1	-	3	-	1

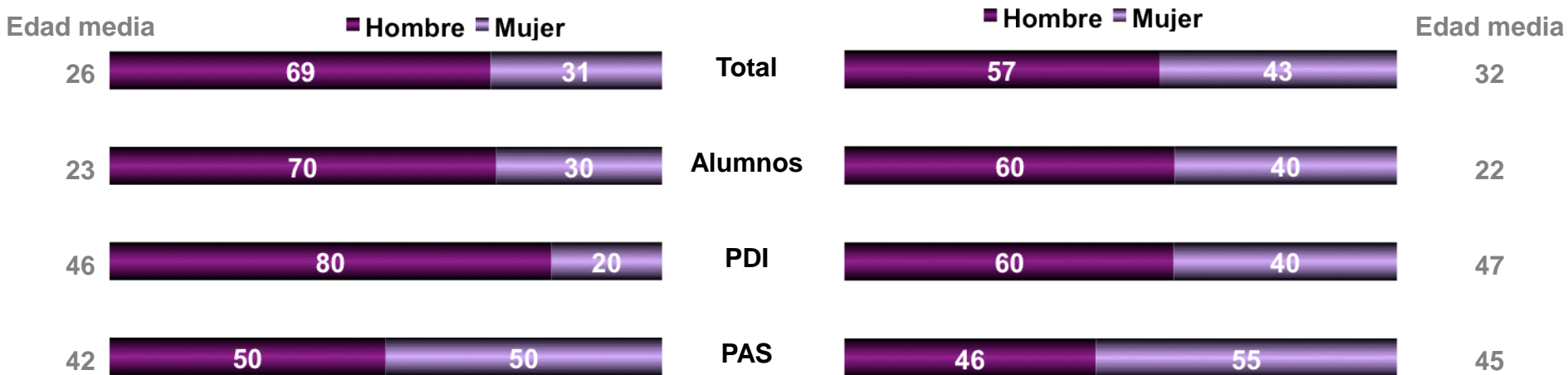


Datos generales de los encuestados

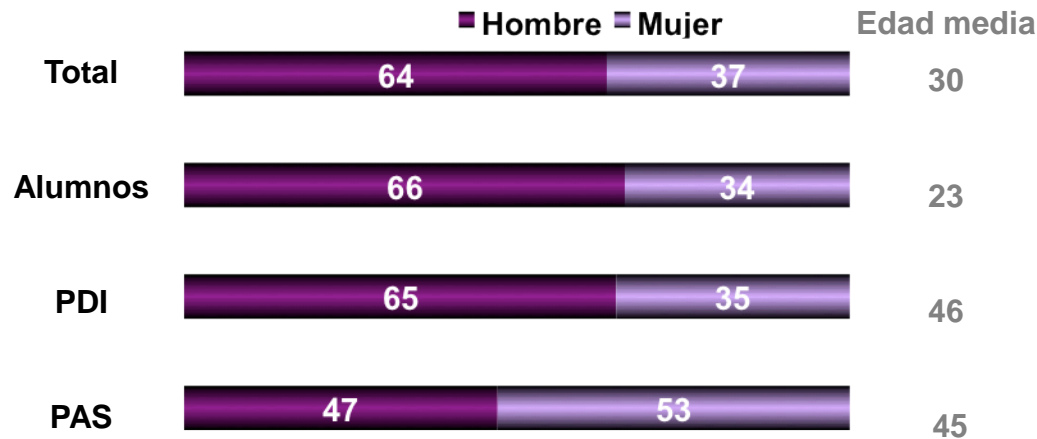
Datos descriptivos de los entrevistados (%)

Base: Total muestra

SEXO Y EDAD



2ª ola

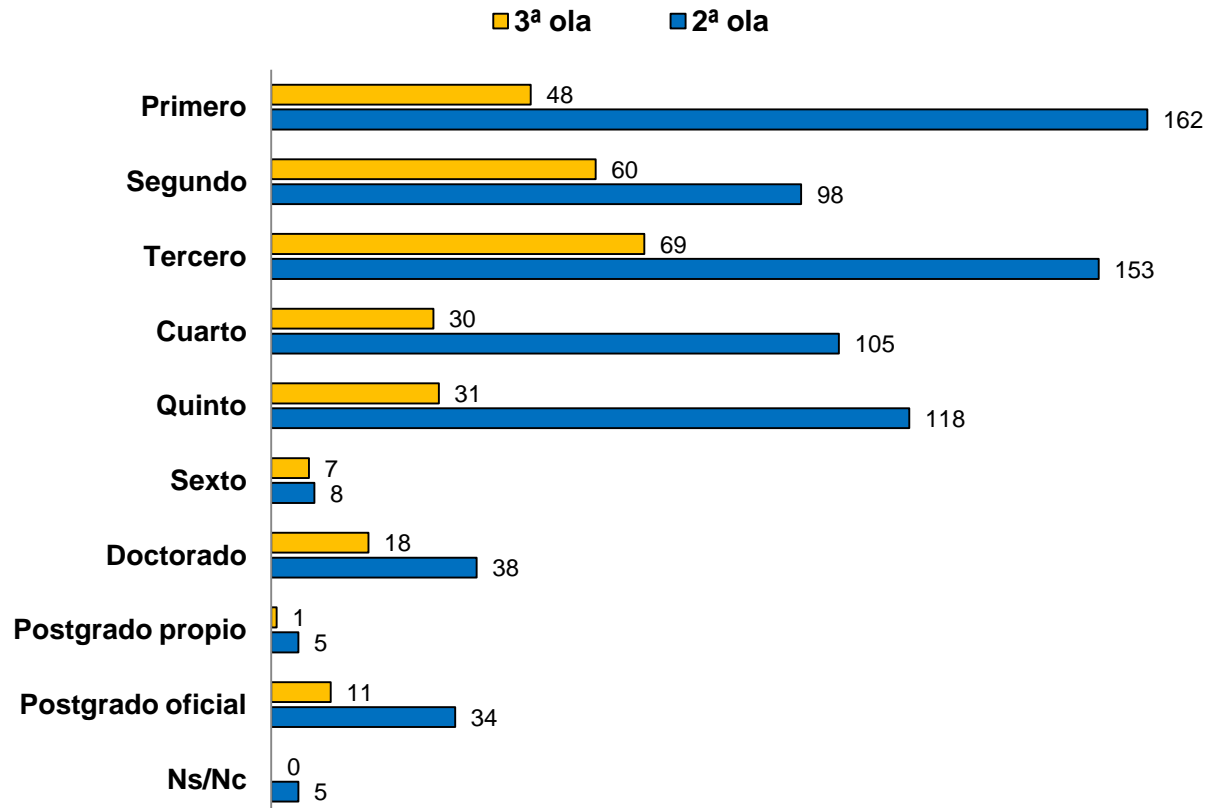


1ª ola

3ª ola

Base: Total alumnos

CURSO QUE ESTÁ ESTUDIANDO

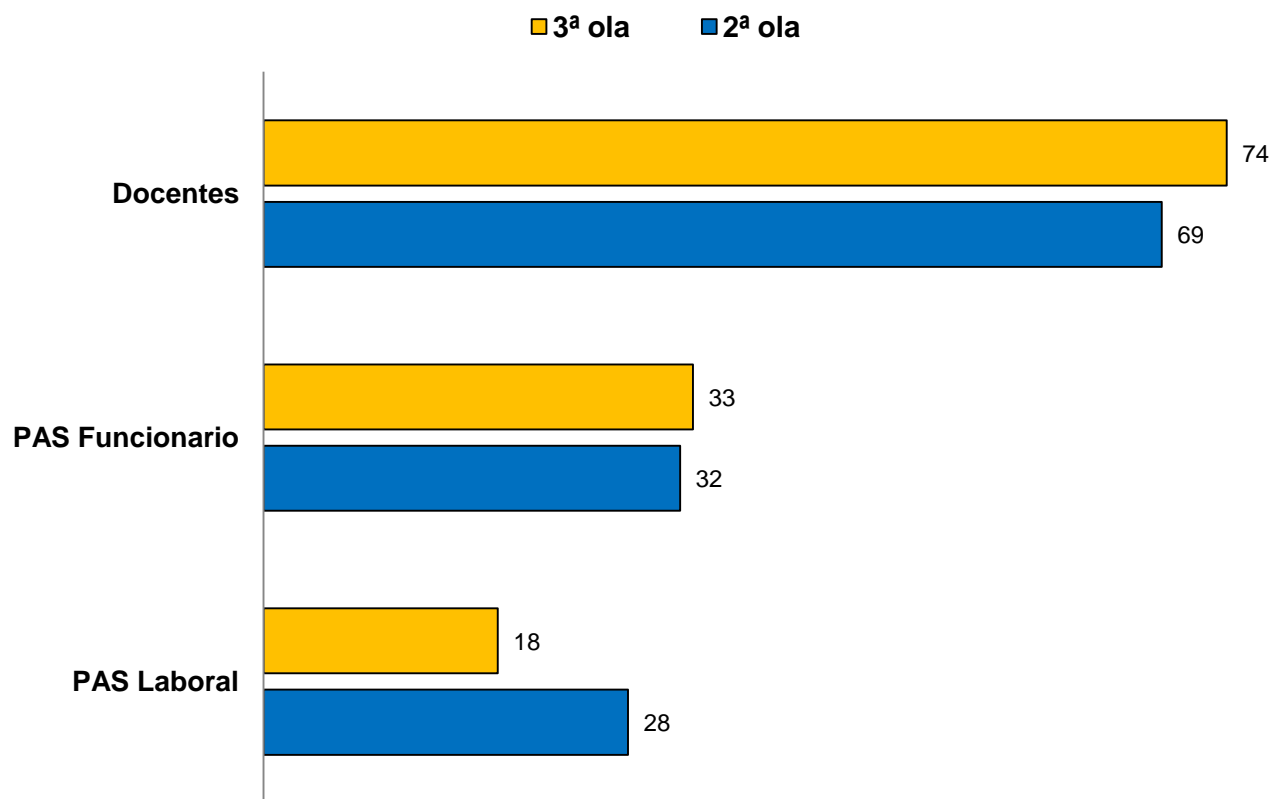




Datos descriptivos de los entrevistados (Datos absolutos)

Base: Total PDI/PAS

GRUPO AL QUE PERTENECE

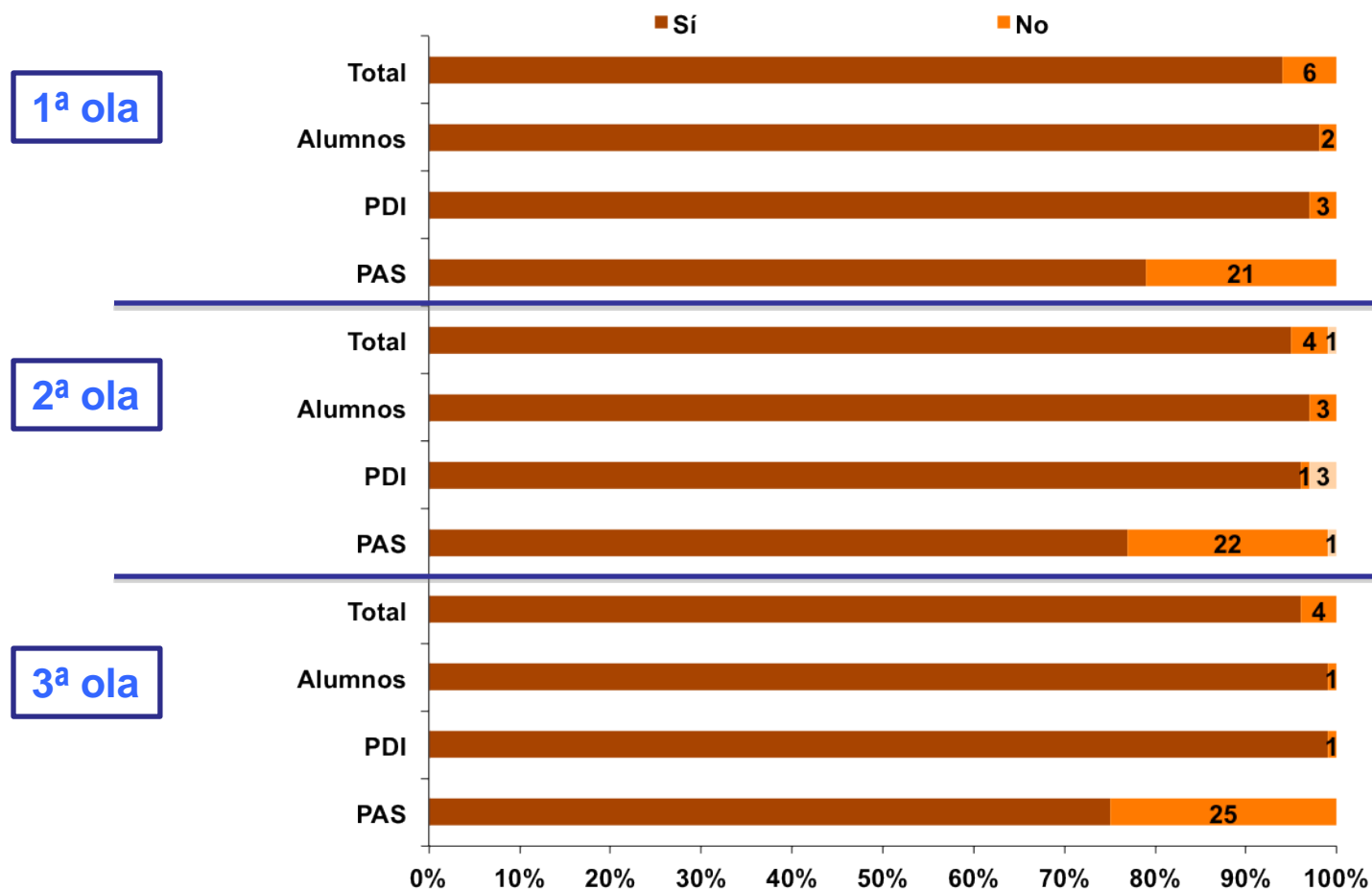




Uso de la Biblioteca Universitaria

Base: Total muestra

UTILIZA LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

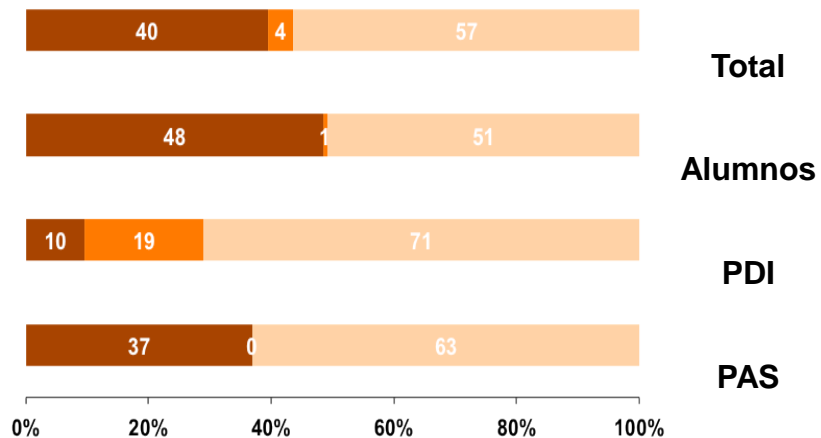


Uso de la Biblioteca Universitaria (%)

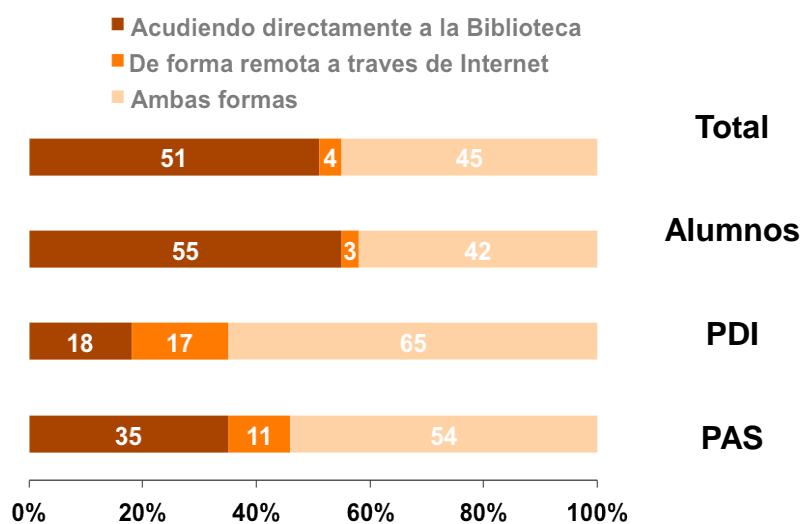
Base: Total muestra

CÓMO USA LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

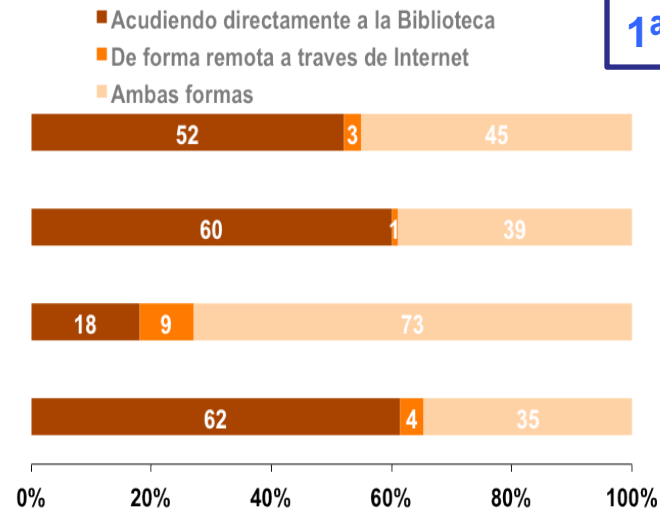
3ª ola



2ª ola



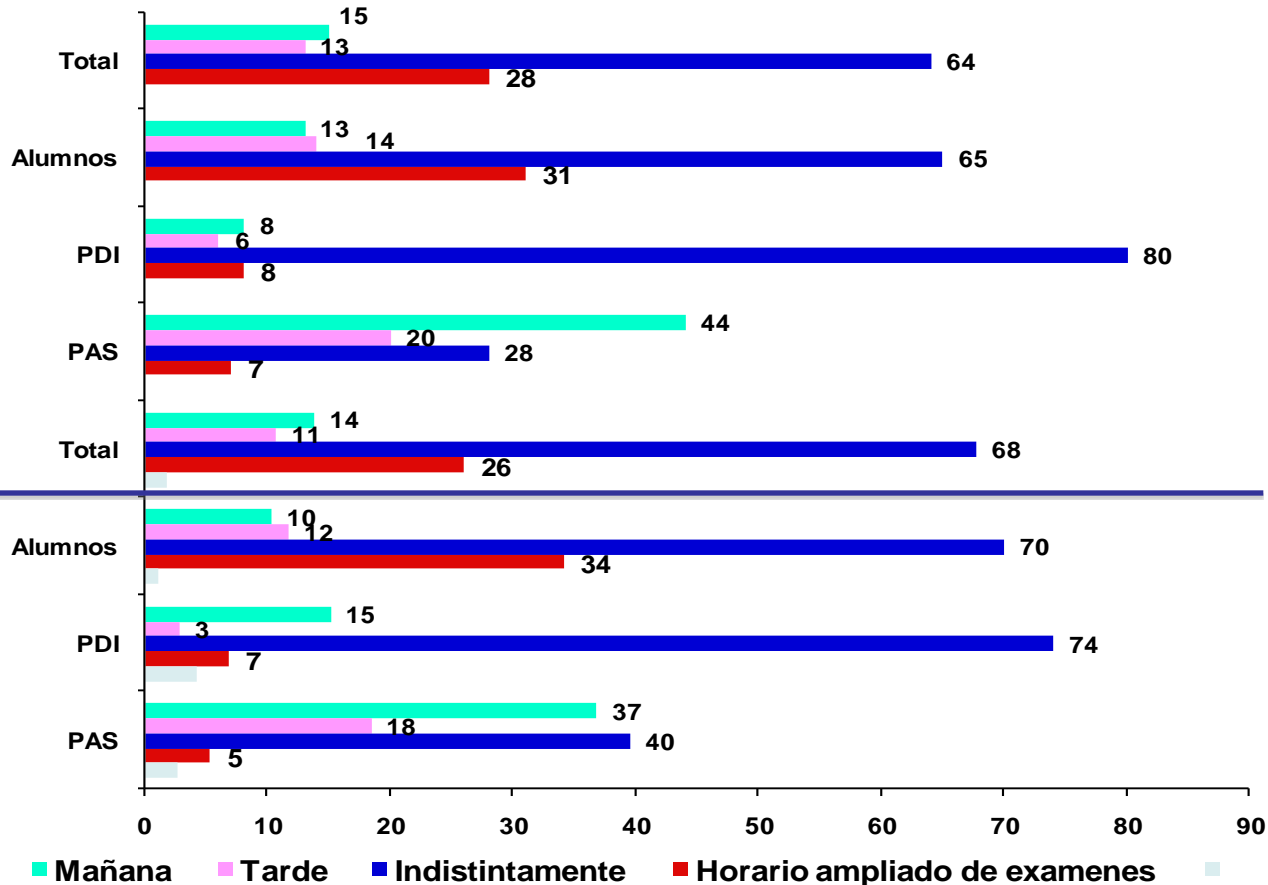
1ª ola



Base: Total muestra

EN QUÉ HORARIO USA LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

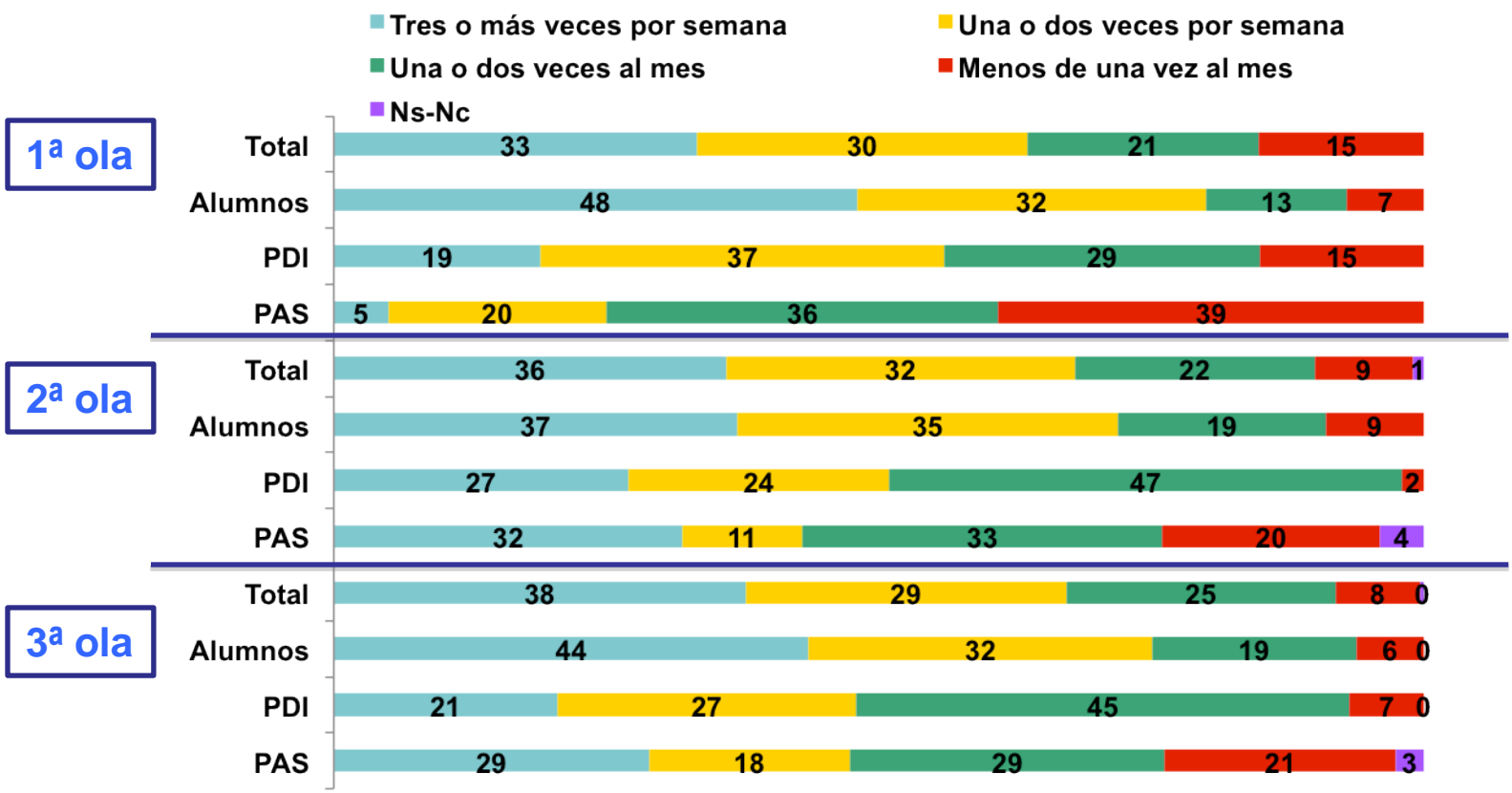
2ª ola



3ª ola

Base: Total muestra

CON QUÉ FRECUENCIA USA LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

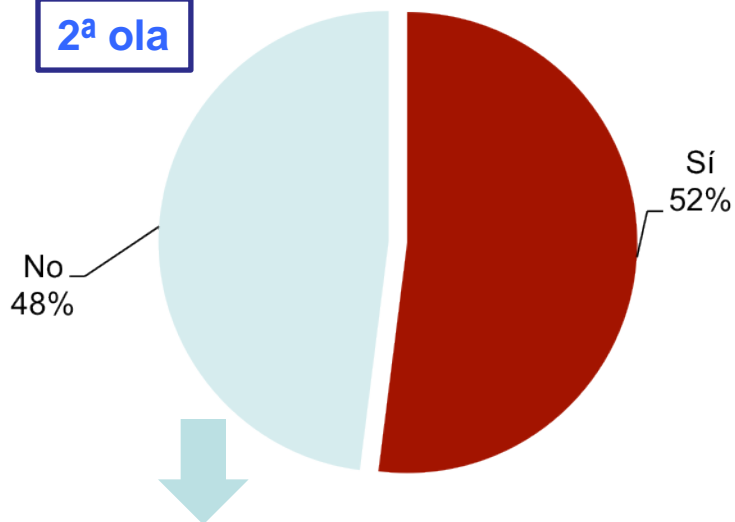


Uso de la Biblioteca Universitaria (%)

Base: Total alumnos

UTILIZA SOLO LA BIBLIOTECA DE SU ESCUELA

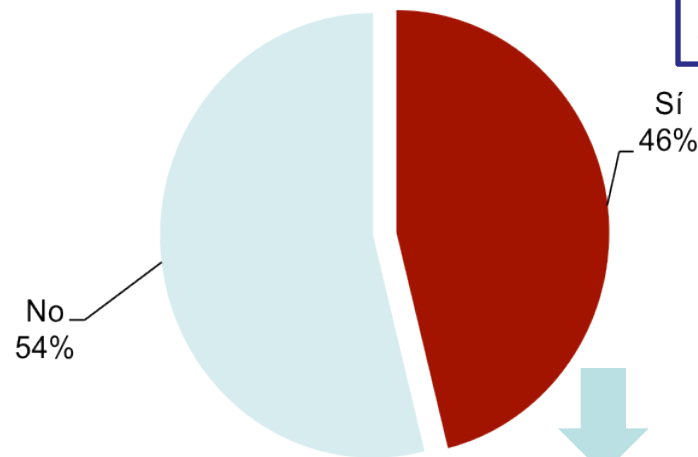
2ª ola



Telecomunicación	29%
Agrónomo	26%
Aeronáutica	21%
Arquitectura	20%
Minas	13%
Campus Sur	13%
Industriales superior	11%

¿Qué otra Biblioteca utiliza?

3ª ola



Telecomunicación Sup.	32%
Agrónomos	32%
Arquitectura	27%
Aeronáutica	23%
Campus Sur	15%
Agrícola	10%
Navales	10%
Industriales Superior	8%
Camino	6%
Minas	6%
Montes	6%
Arquitectura Técnica	6%
Forestal	6%
Facultad de Informática	4%



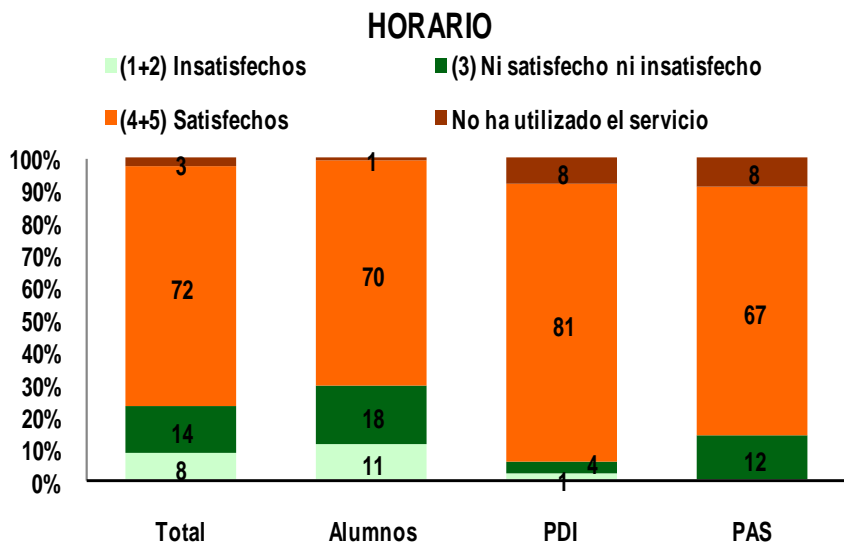
Valoración de los servicios que ofrece la Biblioteca Universitaria

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

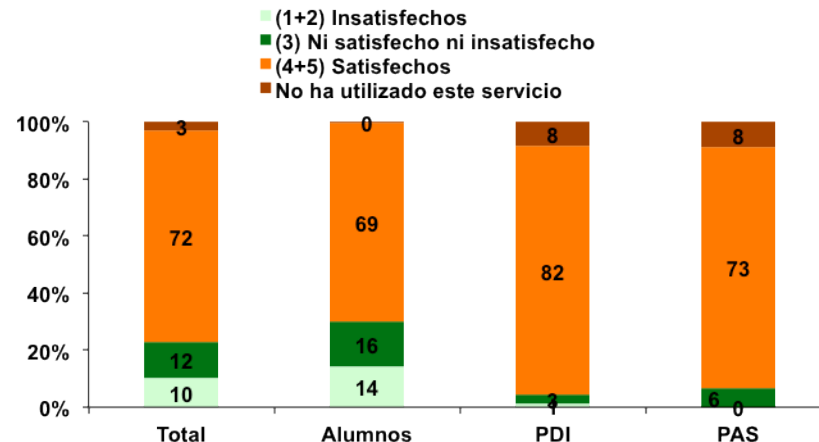
Base: Total muestra

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

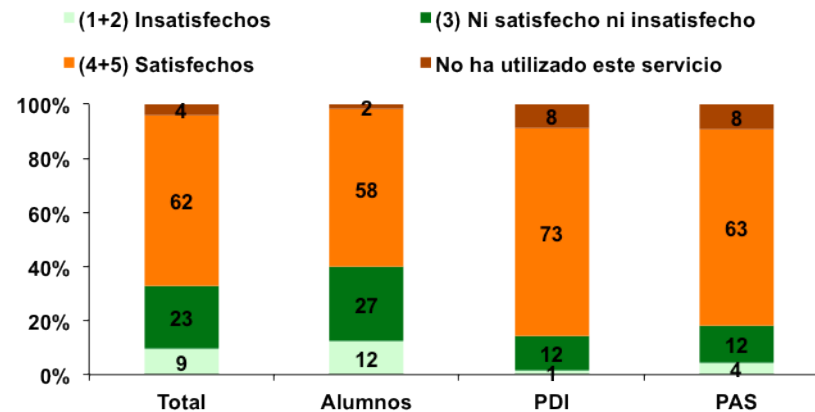
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS



DIAS DE APERTURA



SEÑALIZACIÓN DE LOS DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS

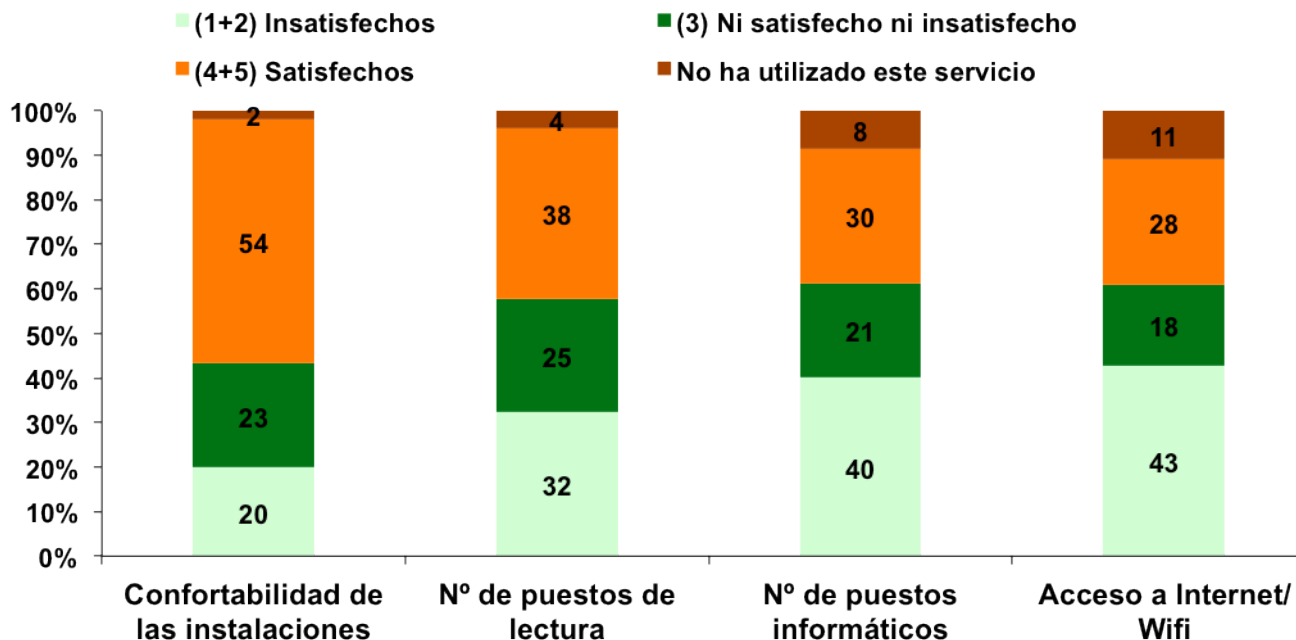


Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (%)

Base: Total alumnos

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

INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS



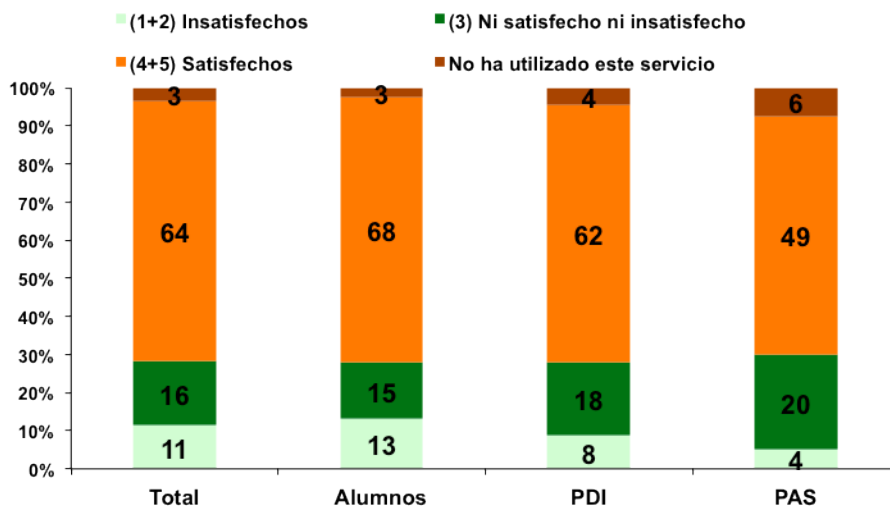
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (%)

Base: Total muestra

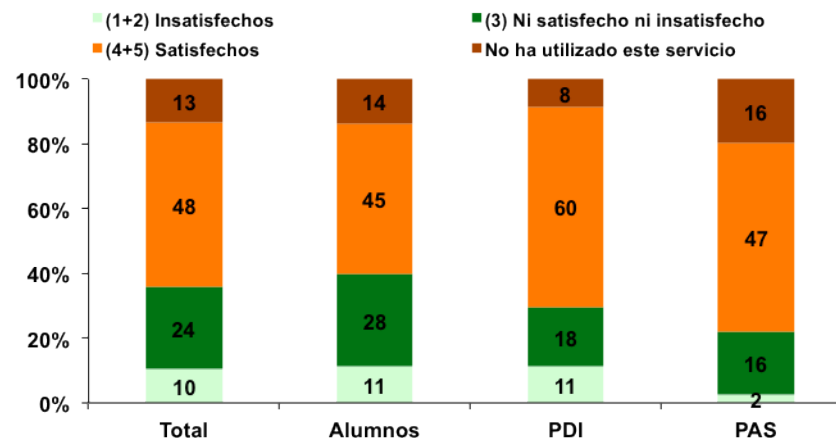
-Escala de 1 = Muy insatisfecho a 5 = Muy satisfecho-

RECURSOS DE INFORMACIÓN

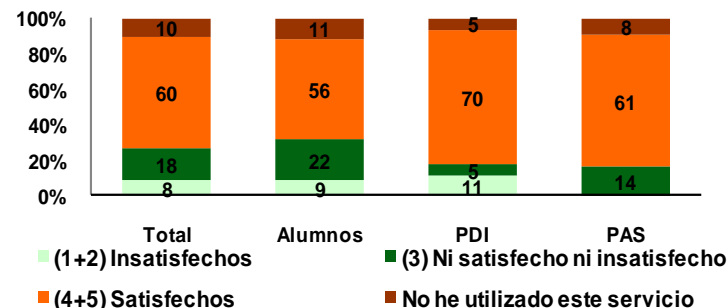
ADECUACIÓN DE LOS FONDOS DE LA COLECCIÓN A MIS NECESIDADES ACADÉMICAS



RECURSOS ELECTRÓNICOS DE LOS QUE DISPONE



USO DEL CATÁLOGO

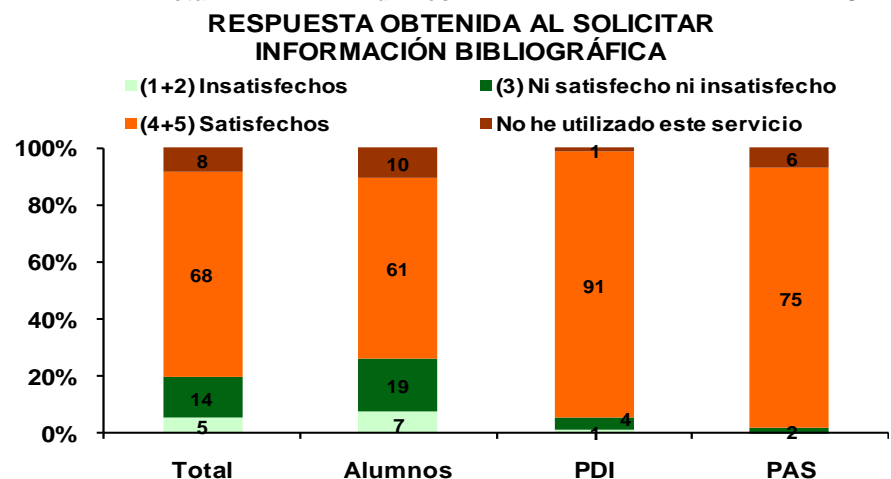
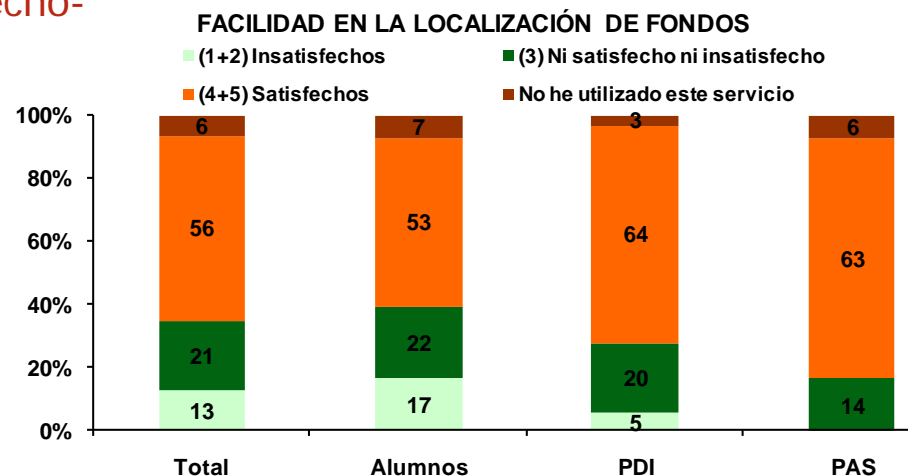
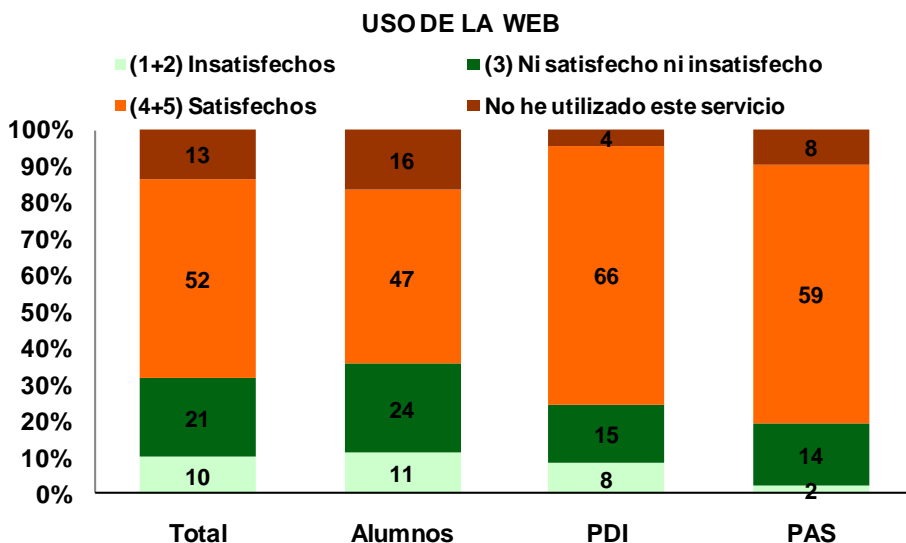


Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (%)

Base: Total muestra

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

RECURSOS DE INFORMACIÓN



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

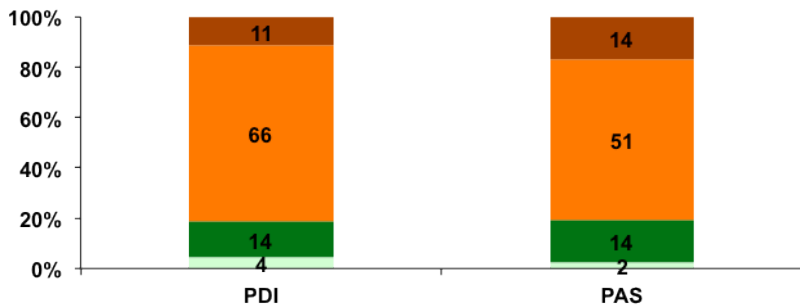
Base: Total PDI/PAS

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

R E C U R S O S D E I N F O R M A C I Ó N

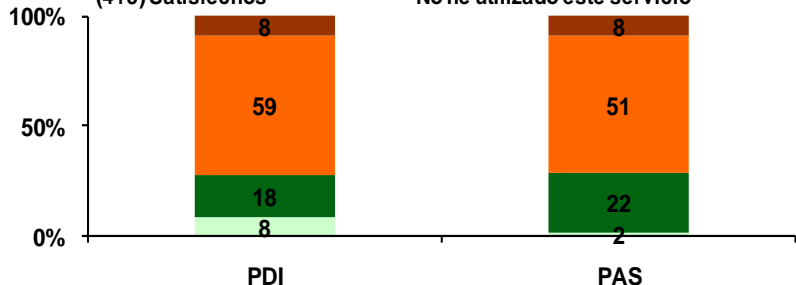
BASE DE DATOS DE LA QUE DISPONE

- (1+2) Insatisfechos
- (3) Ni satisfecho ni insatisfecho
- (4+5) Satisfechos
- No he utilizado este servicio



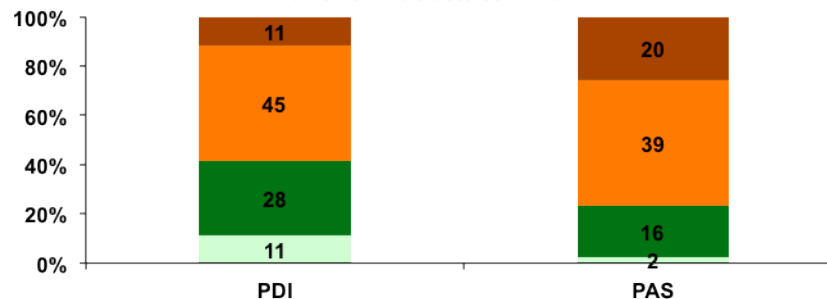
ACTUALIZACIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN

- (1+2) Insatisfechos
- (3) Ni satisfecho ni insatisfecho
- (4+5) Satisfechos
- No he utilizado este servicio



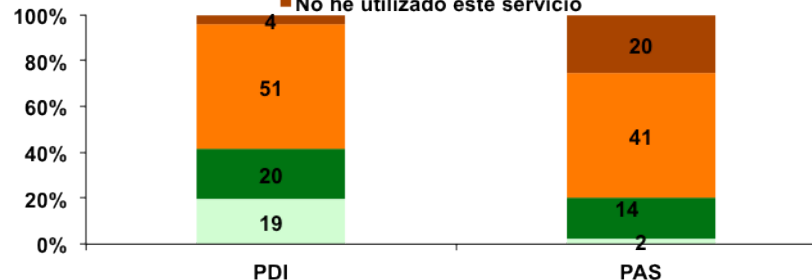
ADECUACIÓN DE LAS REVISTAS A MIS NECESIDADES ACADÉMICAS

- (1+2) Insatisfechos
- (3) Ni satisfecho ni insatisfecho
- (4+5) Satisfechos
- No he utilizado este servicio



ADECUACIÓN DE LAS REVISTAS A MIS NECESIDADES DE INVESTIGACIÓN

- (1+2) Insatisfechos
- (3) Ni satisfecho ni insatisfecho
- (4+5) Satisfechos
- No he utilizado este servicio



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

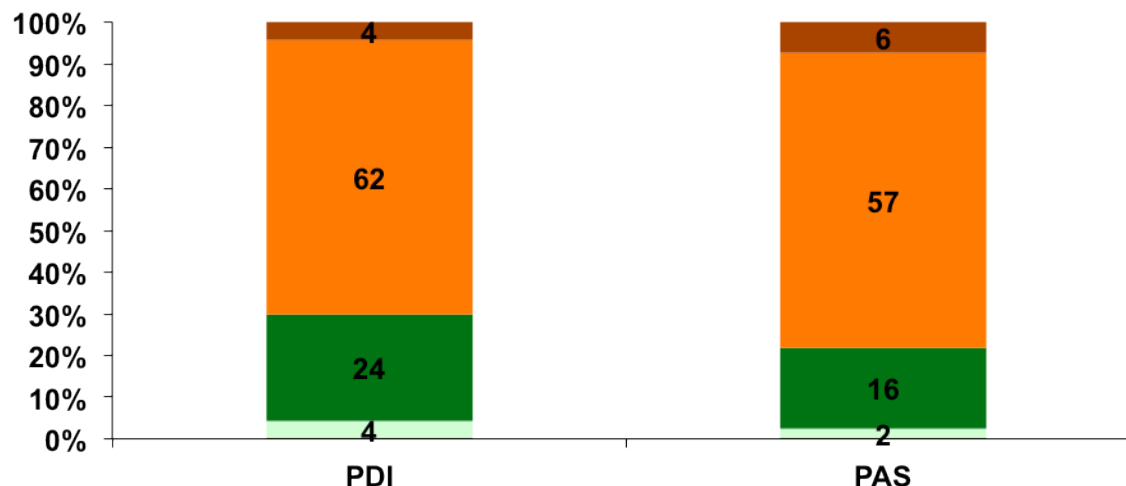
Base: Total PDI/PAS

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

RECURSOS DE INFORMACIÓN

FACILIDAD DE ACCESO A RECURSOS DE OTRAS UNIVERSIDADES Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN

- (1+2) Insatisfechos
- (3) Ni satisfecho ni insatisfecho
- (4+5) Satisfechos
- No he utilizado este servicio



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

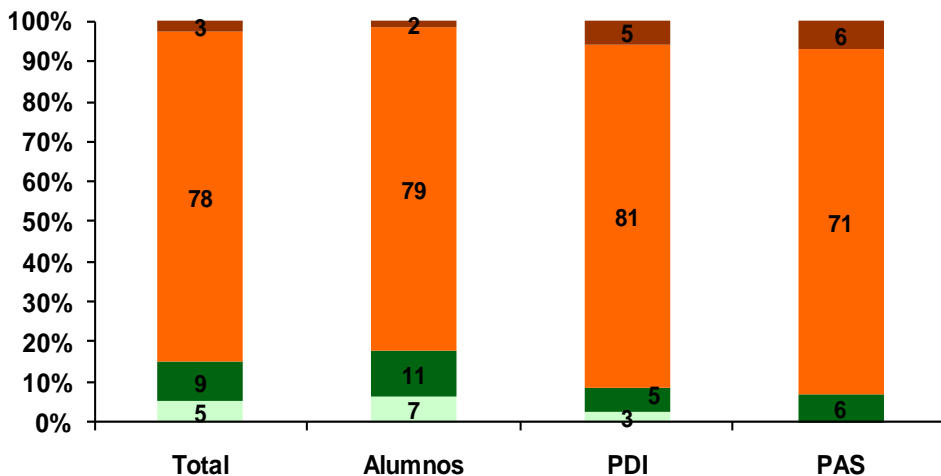
Base: Total muestra

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

SERVICIOS

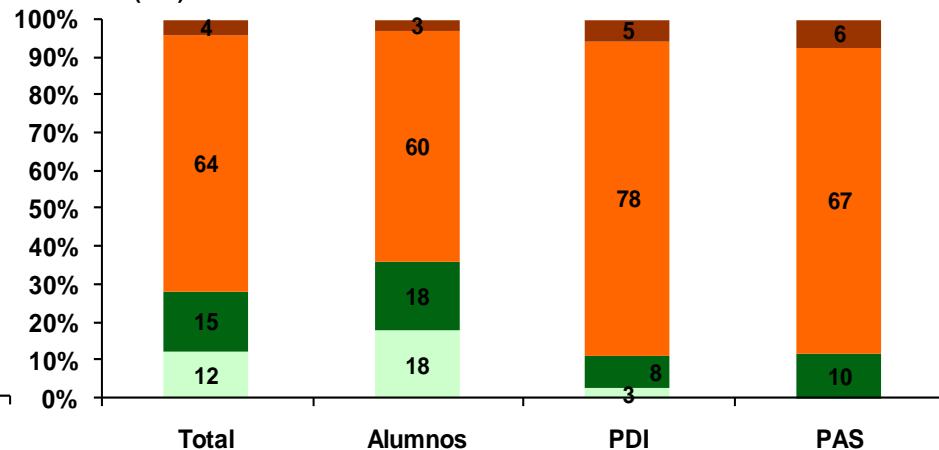
AGILIDAD EN EL PROCESO DE PRÉSTAMO

■ (1+2) Insatisfechos ■ (3) Ni satisfecho ni insatisfecho
■ (4+5) Satisfechos ■ No he utilizado este servicio



CONDICIONES DE PRÉSTAMO DE LOS FONDOS (NÚMERO, PLAZOS)

■ (1+2) Insatisfechos ■ (3) Ni satisfecho ni insatisfecho
■ (4+5) Satisfechos ■ No he utilizado este servicio



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-

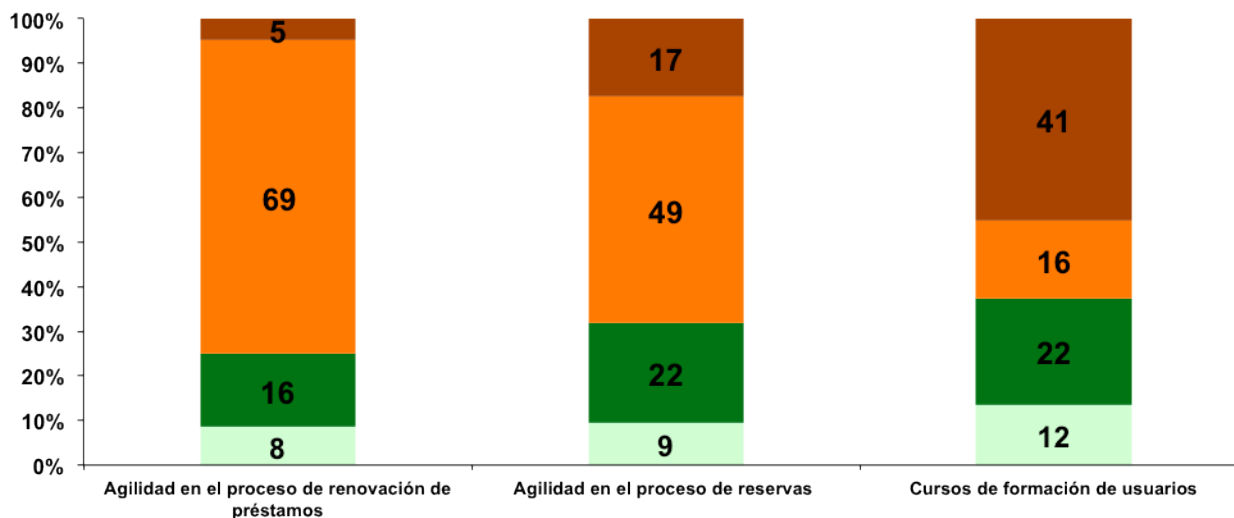
SERVICIOS

■ (1+2) Insatisfechos

■ (4+5) Satisfechos

■ (3) Ni satisfecho ni insatisfecho

■ No he utilizado este servicio



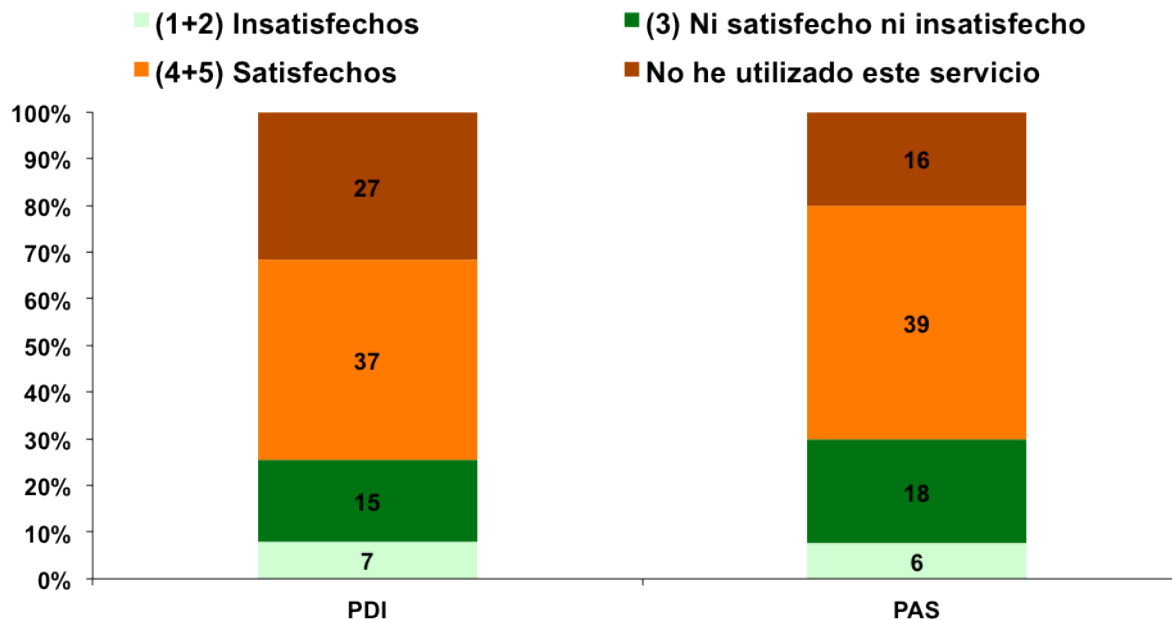
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (%)

Base: Total PDI/PAS

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

SERVICIOS

CURSOS DE FORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN



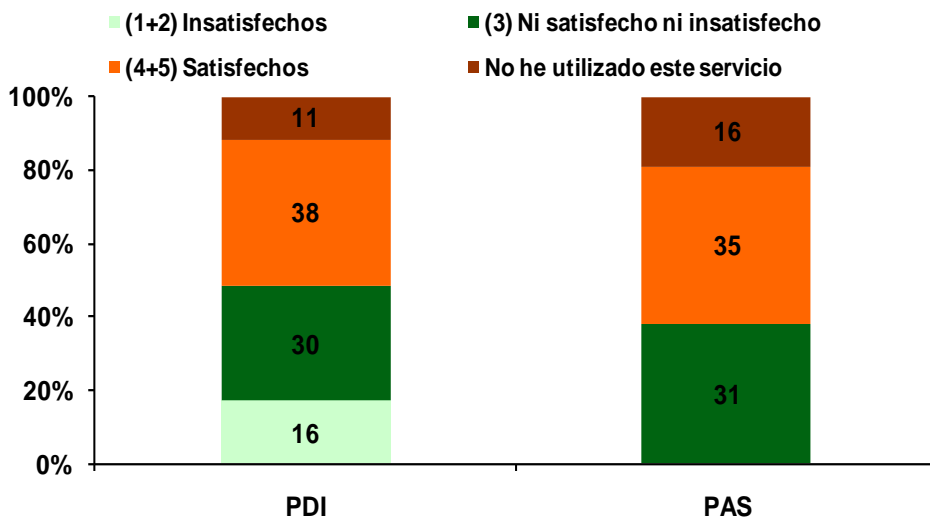
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (%)

Base: Total PDI/PAS

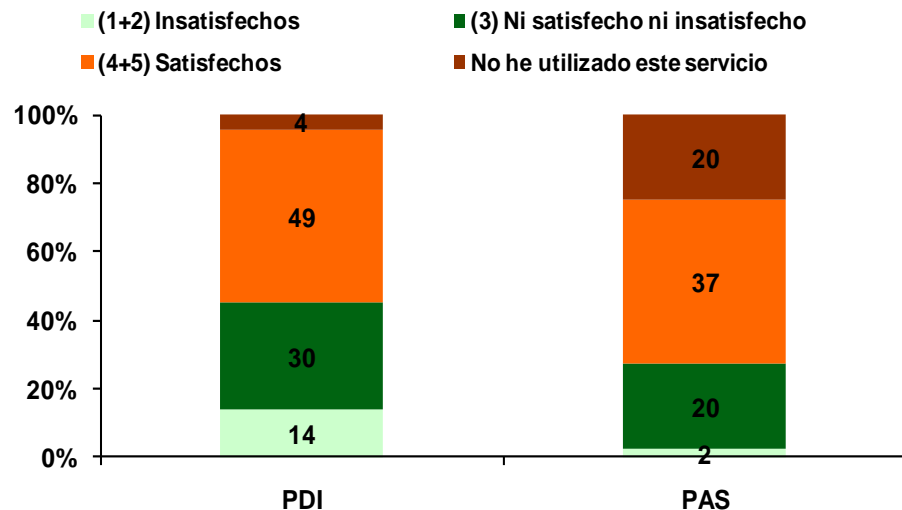
-Escala de 1 = Muy insatisfecho a 5 = Muy satisfecho-

ADQUISICIONES

INFORMACIÓN SOBRE LAS NOVEDADES BIBLIOGRÁFICAS



COBERTURA BIBLIOGRÁFICA DE SU ASIGNATURA



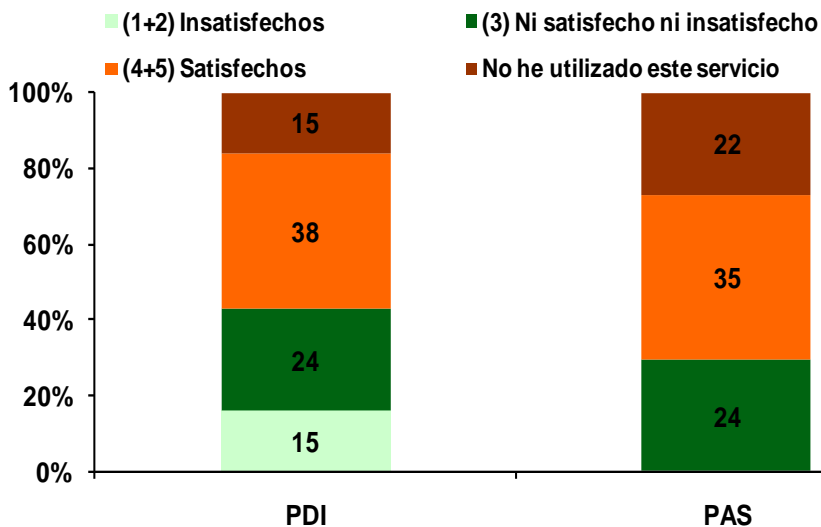
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (%)

Base: Total PDI/PAS

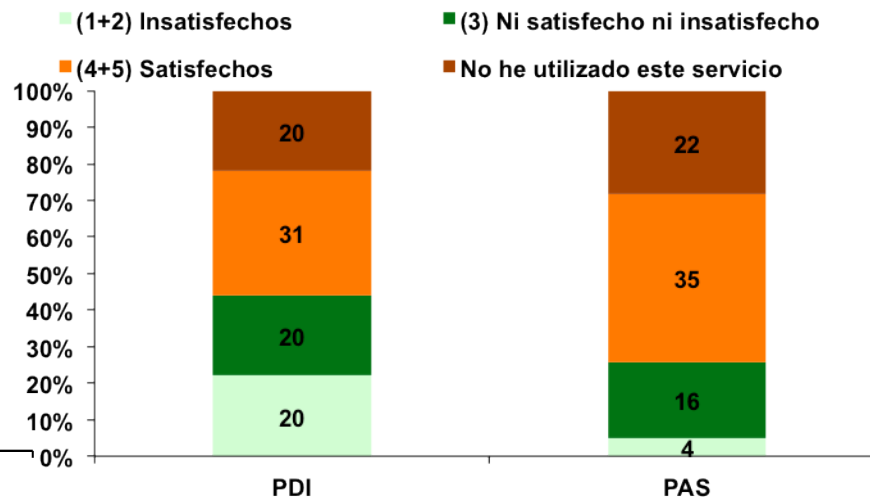
-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

ADQUISICIONES

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



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



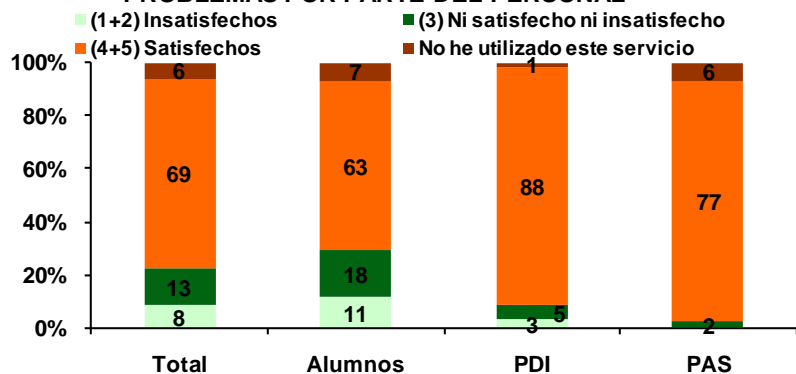
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (%)

Base: Total muestra

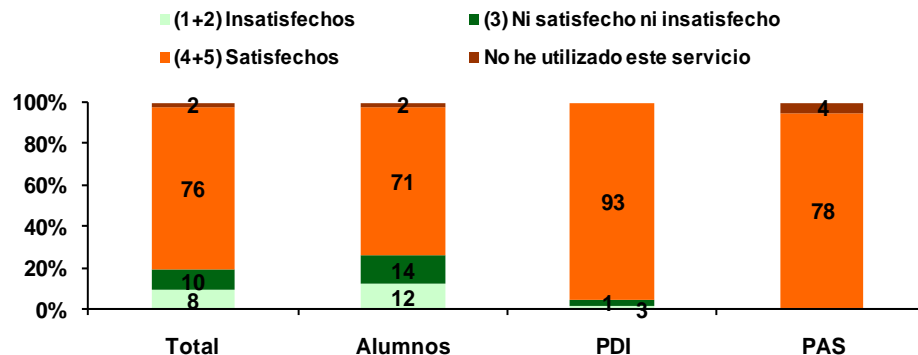
-Escala de 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho-

COMUNICACIÓN / ATENCIÓN AL USUARIO

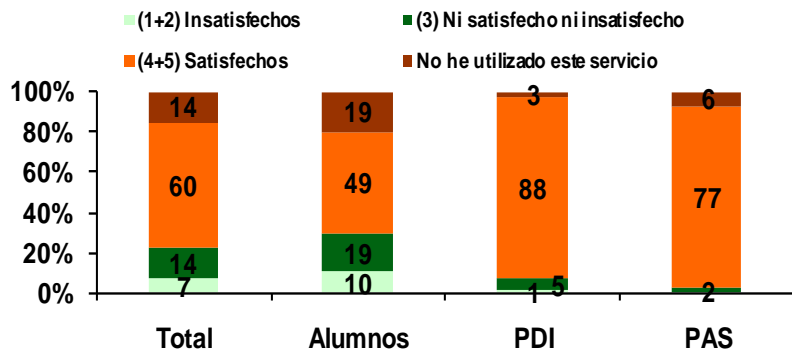
AGILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE PROBLEMAS POR PARTE DEL PERSONAL



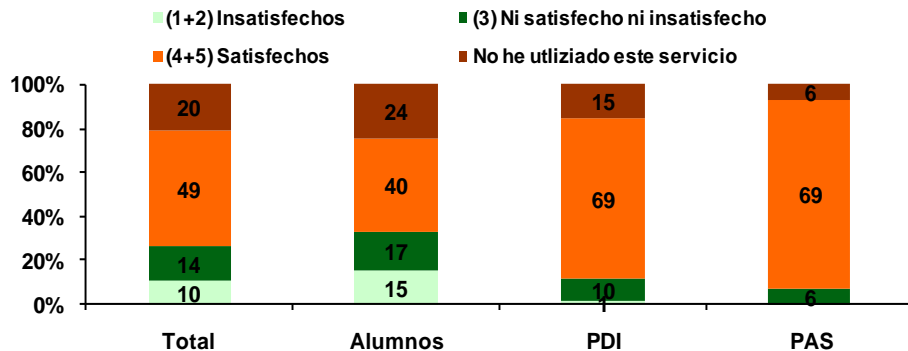
CORDIALIDAD Y AMABILIDAD EN EL TRATO PERSONAL



COMUNICACIÓN ENTRE BIBLIOTECA-USUARIO



FACILIDAD PARA PLANTEAR SUGERENCIAS Y QUEJAS

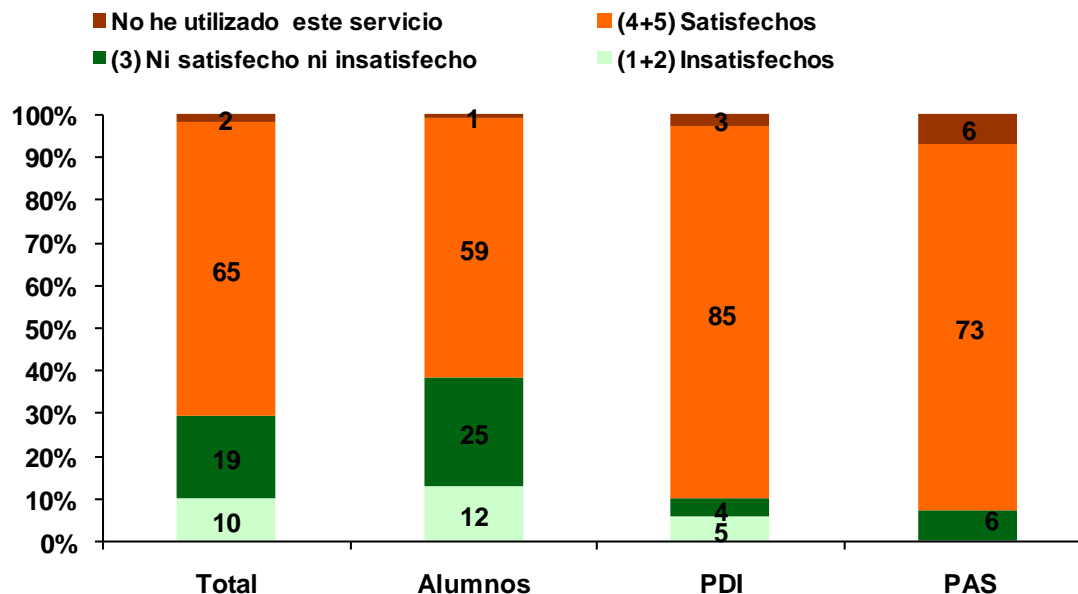


Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca (%)

Base: Total muestra

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

VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA



Media	3,8	3,6	4,2	4,4
-------	-----	-----	-----	-----



Valoración de los servicios que ofrece la Biblioteca Universitaria - Medias -



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

Base: Total muestra

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

	TOTAL	Alumnos	PDI	PAS
TOTAL	400	275	74	51
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS				
HORARIO DE LA BIBLIOTECA	4,0	3,9	4,5	4,4
DIAS DE APERTURA	4,0	3,9	4,5	4,5
SEÑALIZACION DE LOS DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO	3,8	3,6	4,3	4,1
RECURSOS DE INFORMACION				
ADECUACION DE LOS FONDOS DE LA COLECCION (LIBROS, REVISTAS...) A MIS NECESIDADES ACADEMICAS	3,8	3,8	3,8	3,8
RECURSOS/REVISTAS ELECTRONICAS DE LAS QUE DISPONE LA BIBLIOTECA	3,6	3,5	3,7	4,0
USO DEL CATALOGO DE LA BIBLIOTECA	3,8	3,7	3,4	4,2
USO DE LA WEB DE LA BIBLIOTECA	3,7	3,5	3,9	4,2
FACILIDAD EN LA LOCALIZACION DE FONDOS DE LA BIBLIOTECA	3,7	3,5	3,9	4,2
RESPUESTA OBTENIDA AL SOLICITAR INFORMACION BIBLIOGRAFICA	4,1	3,9	4,6	4,7
SERVICIOS				
AGILIDAD EN EL PROCESO DE PRESTAMO	4,3	4,2	4,5	4,7
CONDICIONES DE PRESTAMO DE LOS FONDOS (NUMERO, PLAZOS)	3,9	3,6	4,4	4,5
COMUNICACION / ATENCION AL USUARIO				
AGILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE PROBLEMAS POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA	4,0	3,8	4,5	4,6
CORDIALIDAD Y AMABILIDAD EN EL TRATO PERSONAL POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA	4,2	4,0	4,6	4,7
COMUNICACION BIBLIOTECA/USUARIO (TELEFONO, CORREO ELECTRONICO...)	4,0	3,8	4,5	4,6
FACILIDAD PARA PLANTEAR SUGERENCIAS Y QUEJAS	3,8	3,5	4,4	4,6
VALORACION GLOBAL DE LA BIBLIOTECA	3,8	3,6	4,2	4,4



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 Arquít.	ETSI Aeron.	ETSI Agrón.	ETSI Cam. C y P	ETSI Indus.	ETSI Minas	ETSI Montes	ETSI Nava.	ETSI Teleco.	ETSI Topo. G y C	ETSI INE F	Facul. Infor.	EU Arquít. Tecn.	EU Info. r.	EUIT Aeron.	EUIT Agrí.	EUIT Fores.	EUIT Indus.	EUIT Obras Pub.	EUIT Teleco.
TOTAL	275	22	35	12	14	22	7	10	9	39	5	5	20	10	12	16	4	1	11	6	15
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS																					
HORARIO DE LA BIBLIOTECA	3,89	4,64	3,66	3,83	3,71	3,59	4,00	3,40	3,67	4,44	4,80	3,80	3,68	3,90	4,00	4,00	2,25	5,00	2,73	3,67	4,00
DIAS DE APERTURA	3,85	4,64	3,47	3,58	4,00	3,23	4,17	3,40	2,78	4,56	4,40	3,60	3,60	3,70	4,00	4,19	2,50	4,00	3,00	3,67	4,47
SEÑALIZACION DE LOS DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO	3,62	3,76	3,97	3,25	3,43	3,73	3,20	3,40	3,11	4,08	4,00	4,00	3,53	3,70	3,33	3,63	3,50	4,00	3,36	2,67	3,00
CONFORTABILIDAD DE LAS INSTALACIONES	3,46	3,82	3,51	3,08	3,14	3,41	2,75	4,10	3,63	3,97	4,00	3,40	2,44	3,30	4,08	3,00	3,75	5,00	2,82	2,17	3,80
NUMERO DE PUESTOS DE LECTURA DE LOS QUE DISPONES	3,04	3,05	2,65	3,00	2,64	2,24	3,00	4,00	2,75	3,23	4,20	3,60	3,26	2,70	4,17	2,14	3,50	5,00	2,64	2,33	4,07
NUMERO DE PUESTOS INFORMATICOS DE LOS QUE DISPONES	2,79	3,00	3,16	2,00	2,69	2,20	2,00	2,89	2,38	3,36	3,80	3,00	2,75	2,25	3,27	2,14	3,00	3,00	1,75	2,50	2,85
ACCESO A INTERNET/WIFI	2,71	3,36	3,21	2,00	3,31	2,95	2,50	3,50	2,22	2,35	3,00	2,50	2,39	2,22	2,82	2,13	2,25	1,00	2,33	2,67	2,62
RECURSOS DE INFORMACION																					
ADECUACION DE LOS FONDOS DE LA COLECCION (LIBROS, REVISTAS...) A MIS NECESIDADES ACADEMICAS	3,79	4,18	3,94	3,67	3,85	3,80	3,50	3,20	3,11	4,06	4,20	4,00	3,74	3,50	3,67	3,60	4,50	4,00	3,18	3,83	3,64
RECURSOS ELECTRONICOS (REVISTAS, BD, ETC) DE LOS QUE DISPONE LA BIBLIOTECA	3,52	3,95	3,83	3,20	3,67	3,47	2,83	3,33	3,22	3,66	4,50	3,80	3,38	3,00	3,36	3,31	4,25	3,00	3,40	3,00	3,27
USO DEL CATALOGO DE LA BIBLIOTECA	3,72	3,95	3,78	3,36	3,83	3,63	3,33	3,50	3,57	3,89	4,33	3,80	3,68	3,80	3,64	3,71	4,00	3,00	3,10	3,60	3,64
USO DE LA WEB DE LA BIBLIOTECA	3,53	3,82	3,61	2,89	4,00	3,38	3,00	3,50	3,38	3,68	3,50	3,80	3,71	3,38	3,00	3,73	3,67	4,00	3,11	3,00	3,25
FACILIDAD EN LA LOCALIZACION DE FONDOS DE LA BIBLIOTECA	3,54	3,45	3,59	3,36	3,71	3,42	3,00	3,40	3,63	3,89	4,25	3,80	3,61	3,25	3,09	3,81	4,00	4,00	3,18	2,83	3,17
RESPUESTA OBTENIDA AL SOLICITAR INFORMACION BIBLIOGRAFICA	3,92	3,67	4,19	3,63	3,83	3,81	3,40	4,10	4,86	4,08	4,50	4,20	3,95	3,67	4,00	3,77	4,75	4,00	3,55	3,00	3,56
SERVICIOS																					
AGILIDAD EN EL PROCESO DE PRESTAMO (LIBROS, PORTATILES...)	4,18	4,18	4,40	4,27	4,14	4,45	4,33	3,60	4,00	4,22	4,40	4,40	4,35	4,10	4,00	3,94	4,75	4,00	4,18	3,83	3,71
CONDICIONES DE PRESTAMO DE LOS FONDOS (NUMERO, PLAZOS)	3,65	3,55	3,97	3,33	3,43	3,74	4,17	3,78	3,29	3,81	4,00	3,80	3,50	3,89	3,73	3,63	4,50	4,00	3,36	3,00	2,92
AGILIDAD EN EL PROCESO DE RENOVACION DE PRESTAMOS	4,01	4,00	4,24	4,09	3,93	4,21	3,67	3,70	3,71	3,97	3,75	4,80	4,05	3,80	3,64	3,73	4,75	4,00	4,18	4,33	3,83
AGILIDAD EN EL PROCESO DE RESERVAS	3,77	3,35	3,60	3,57	3,67	4,24	3,67	4,00	3,80	3,91	4,25	4,00	4,35	3,50	3,36	3,10	4,25	4,00	4,14	3,67	3,64

* Los alumnos de la EUIT Teleco, EU Informática y ETSI Topografía son atendidos en la Biblioteca del Campus Sur.



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.	EU Arquit. Tecn.	EU Info.	EUIT Aeron.	EUIT Agrí.	EUIT Fores.	EUIT Indus.	EUIT Obras Pub.	EUIT Teleco.	
COMUNICACION / ATENCION AL USUARIO																					
AGILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE PROBLEMAS POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA	3,79	3,57	3,94	4,25	3,77	3,71	3,60	4,10	3,88	3,94	4,00	3,60	3,71	3,60	3,40	3,86	4,75	4,00	3,20	3,67	3,46
CORDIALIDAD Y AMABILIDAD EN EL TRATO PERSONAL POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA	3,98	3,81	4,15	4,58	4,00	3,77	3,60	4,60	4,11	4,23	3,80	4,20	3,74	4,00	3,58	3,81	5,00	4,00	3,45	4,00	3,64
COMUNICACION BIBLIOTECA/USUARIO (TELEFONO, CORREO ELECTRONICO...)	3,79	3,78	4,03	4,17	3,90	3,35	3,50	3,86	4,00	3,87	3,50	4,00	3,82	4,33	3,45	3,80	4,67	3,00	3,67	4,25	3,00
FACILIDAD PARA PLANTEAR SUGERENCIAS Y QUEJAS	3,52	3,39	3,88	3,29	3,80	3,15	3,25	3,75	3,71	3,66	3,60	4,25	3,73	3,14	3,00	3,18	4,67	3,00	3,20	4,33	2,78
VALORACION GLOBAL DE LA BIBLIOTECA	3,63	3,90	3,79	3,58	3,77	3,55	3,40	3,90	3,50	4,03	4,25	4,00	3,32	3,22	3,64	3,29	3,75	4,00	2,45	3,00	3,60

* Los alumnos de la EUIT Teleco, EU Informática y ETSI Topografía son atendidos en la Biblioteca del Campus Sur.



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 Telecom.	ETSI Topo. G y C	INE F	Facult. Infor.	EU Arquitect.	EU Informática	EUIT Aeron.	EUIT T. Agrí.	EUIT Indust.	EUIT Obras Públ.	EUIT Telecom.
TOTAL	74	4	4	8	4	3	5	4	3	7	2	5	3	2	3	2	2	9	2	2
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS																				
HORARIO DE LA BIBLIOTECA	4,50	4,75	4,50	4,50	4,50	5,00	3,00	4,50	4,50	4,67	5,00	4,40	5,00	5,00	4,33	4,50	4,50	4,33	4,00	5,00
DIAS DE APERTURA	4,53	4,50	4,50	4,50	4,50	5,00	3,00	4,50	4,50	5,00	5,00	4,20	5,00	5,00	4,33	4,50	4,50	4,44	4,50	5,00
SEÑALIZACION DE LOS DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO	4,27	4,33	4,25	4,00	4,50	4,50	3,50	4,75	4,33	4,50	5,00	4,00	5,00	4,50	4,33	4,50	4,00	3,78	4,00	5,00
RECURSOS DE INFORMACION																				
ADECUACION DE LOS FONDOS DE LA COLECCION (LIBROS, REVISTAS...) A SUS NECESIDADES ACADEMICAS	3,80	4,00	4,25	3,50	4,33	4,00	4,00	4,00	4,00	3,83	3,00	4,40	3,00	4,00	3,67	4,50	2,50	3,22	4,00	5,00
REVISTAS ELECTRONICAS DE LAS QUE DISPONE LA BIBLIOTECA	3,69	3,33	4,00	3,29	3,75	3,00	3,00	3,75	4,00	4,00	3,00	3,60	3,50	4,50	4,00	5,00	3,50	3,67	3,50	4,50
BASES DE DATOS DE LAS QUE DISPONE LA BIBLIOTECA	4,05	4,00	4,50	3,38	4,50	4,50	3,67	3,75	4,33	4,33	4,00	3,75	3,00	4,50	4,00	4,50	3,50	4,38	3,50	4,50
ACTUALIZACION DE LOS RECURSOS DE LA INFORMACION	3,79	3,67	4,33	3,00	4,25	4,00	3,00	3,50	4,33	4,50	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,50	2,00	3,67	3,00	4,00
ADECUACION DE LAS REVISTAS A MIS NECESIDADES ACADEMICAS	3,58	3,33	4,00	2,86	3,75	3,50	3,50	3,50	4,33	3,67	4,00	3,80	2,50	4,50	4,00	5,00	3,00	3,43	4,00	3,00
ADECUACION DE LAS REVISTAS A MIS NECESIDADES DE INVESTIGACION	3,42	3,33	3,75	2,75	3,50	3,00	4,00	4,00	4,00	3,67	2,50	3,80	2,50	4,00	3,00	5,00	3,50	3,22	3,50	3,00
USO DEL CATALOGO DE LA BIBLIOTECA	3,98	4,00	4,67	3,71	4,25	3,00	3,67	3,50	5,00	4,00	4,50	3,80	2,50	5,00	4,33	5,00	4,50	3,67	3,50	5,00
USO DE LA WEB DE LA BIBLIOTECA	3,88	3,67	4,25	4,00	4,25	2,00	3,50	3,25	5,00	4,43	4,50	3,60	3,00	4,50	3,50	5,00	4,50	3,33	2,00	4,50
FACILIDAD EN LA LOCALIZACION DE FONDOS DE LA BIBLIOTECA	3,92	4,00	4,50	3,88	4,33	3,50	3,00	4,25	5,00	4,00	4,00	3,80	2,50	4,50	3,33	4,50	4,50	3,56	4,00	4,50
FACILIDADES DE ACCESO A RECURSOS DE OTRAS UNIVERSIDADES Y CENTROS DE INVESTIGACION (PRESENCIAL, PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO)	3,94	4,33	4,25	3,75	4,50	3,00	3,33	4,00	4,67	4,00	4,00	3,80	2,00	5,00	3,33	4,50	3,00	4,13	4,50	4,00
RESPUESTA OBTENIDA AL SOLICITAR INFORMACION BIBLIOGRAFICA	4,63	5,00	5,00	4,75	4,50	4,67	4,67	5,00	5,00	4,71	4,50	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,44	4,50	4,50
SERVICIOS																				
AGILIDAD EN EL PROCESO DE PRESTAMO (PRESTAMOS, RENOVACION, RESERVAS)	4,55	4,75	5,00	4,63	4,50	5,00	4,50	4,50	4,67	4,60	4,50	4,00	3,50	4,00	5,00	5,00	4,00	4,50	4,50	5,00
CONDICIONES DE PRESTAMO DE LOS FONDOS (NUMERO, PLAZOS)	4,39	4,75	4,75	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,67	4,40	4,50	3,80	3,50	4,00	4,67	5,00	4,00	4,25	4,00	4,50

* Los PDI de la EUIT Telecom, EU Informática y ETSI Topografía son atendidos en la Biblioteca del Campus Sur.



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.	ETSI Aeron.	ETSI Agró.	ETSI Cam. C y P	ETSI Indus.	ETSI Minas	ETSI Montes	ETSI Nava.	ETSI Teleco.	ETSI Topo. G y C	INEF	Facult. Infor.	EU Arquít. Tecn.	EU Infor.	EUIT Aeron.	EUIT Agri.	EUIT Indus.	EUIT Obras Públ.	EUIT Teleco.
ADQUISICIONES																				
INFORMACION SOBRE LAS NOVEDADES BIBLIOGRAFICAS	3,29	3,50	2,00	3,17	4,50	3,50	1,67	2,75	4,33	3,50	4,00	3,60	2,50	4,00	2,00	4,50	3,50	3,25	3,50	2,50
COBERTURA BIBLIOGRAFICA DE SU ASIGNATURA	3,51	3,75	4,33	3,13	4,00	3,50	2,25	3,00	4,67	3,50	4,00	3,40	3,00	4,00	3,67	4,50	3,00	3,50	3,50	3,50
PROCESO DE COMPRA DE FONDOS BIBLIOGRAFICOS (PETICIONES, PLAZOS...)	3,44	4,00	4,00	3,00	4,50	3,50	2,00	3,00	4,50	3,33	4,00	3,60	2,50	5,00	3,50	5,00	2,50	2,67	3,50	3,00
PROCESO DE COMPRA DE REVISTAS (PETICIONES, PLAZOS...)	3,23	4,00	2,67	2,71	4,25	4,00	2,50	3,33	4,50	3,50	3,50	3,20	2,00	4,50	-	5,00	2,50	2,57	3,00	2,00
COMUNICACION / ATENCION AL USUARIO																				
AGILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE PROBLEMAS POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA	4,48	4,50	5,00	4,63	4,67	4,33	3,00	4,50	5,00	4,86	4,50	4,00	3,50	5,00	4,67	5,00	4,50	4,44	4,50	4,50
CORDIALIDAD Y AMABILIDAD EN EL TRATO PERSONAL POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA	4,63	4,50	5,00	4,63	4,75	4,33	3,00	5,00	5,00	4,86	4,50	4,20	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	4,78	4,50	4,50
COMUNICACION BIBLIOTECA/USUARIO (TELEFONO, CORREO ELECTRONICO...)	4,50	4,25	5,00	4,50	4,75	4,67	3,00	4,75	5,00	4,57	4,50	4,20	4,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,44	4,00	4,00
FACILIDAD PARA PLANTEAR SUGERENCIAS Y QUEJAS	4,42	4,50	4,67	5,00	4,67	4,50	2,75	5,00	5,00	4,50	4,50	4,20	4,00	5,00	5,00	4,50	4,50	4,33	4,00	-
VALORACION GLOBAL DE LA BIBLIOTECA	4,21	4,25	4,00	4,13	4,75	4,50	3,33	4,50	4,67	4,43	4,50	4,00	3,00	5,00	4,67	4,50	4,00	3,89	4,00	4,50

* Los PDI de la EUIT Teleco, EU Informática y ETSI Topografía son atendidos en la Biblioteca del Campus Sur.



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 Argu.	ETSI Aeron.	ETSI Agro.	ETSI Indu.	ETSI Minas	ETSI Monte s	ETSI Telec o.	INEF	Facul- tad Infor.	EU Ar quit.	EUIT Aeron.	EUIT Agri.	EUIT Fores.	EUIT Indus.	EUIT Obras Publ.	EUIT Telec o.	Otro
TOTAL	51	13	3	1	3	2	4	1	4	2	3	2	3	2	1	3	2	1	1
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS																			
HORARIO DE LA BIBLIOTECA	4,38	4,50	4,67	-	4,00	4,00	4,25	5,00	5,00	4,00	4,33	3,00	4,67	4,00	3,00	4,33	4,00	5,00	5,00
DIAS DE APERTURA	4,50	4,33	4,67	-	4,00	4,00	4,50	5,00	5,00	4,50	4,33	3,00	4,33	4,00	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00
SEÑALIZACION DE LOS DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO	4,10	3,71	3,67	-	4,00	4,00	3,75	-	4,50	5,00	4,00	1,00	4,67	4,00	4,00	4,67	5,00	4,00	5,00
RECURSOS DE INFORMACION																			
ADECUACION DE LOS FONDOS DE LA COLECCION (LIBROS, REVISTAS...) A SUS NECESIDADES ACADEMICAS	3,84	3,67	3,00	-	3,67	4,00	4,00	3,00	4,25	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,33	3,00	4,00	5,00
REVISTAS ELECTRONICAS DE LAS QUE DISPONE LA BIBLIOTECA	3,97	4,17	2,33	-	3,67	4,00	4,00	3,00	4,33	4,50	4,50	3,00	3,67	4,00	5,00	5,00	4,00	-	5,00
BASES DE DATOS DE LAS QUE DISPONE LA BIBLIOTECA	4,15	4,33	3,33	-	3,67	3,00	4,50	3,00	4,67	4,50	4,50	3,00	4,00	4,00	5,00	4,67	4,00	-	5,00
ACTUALIZACION DE LOS RECURSOS DE LA INFORMACION	4,05	4,33	3,33	-	3,67	3,00	4,00	3,00	4,75	4,50	3,67	3,00	3,67	4,00	5,00	4,67	4,00	4,00	5,00
ADECUACION DE LAS REVISTAS A MIS NECESIDADES ACADEMICAS	3,76	3,75	2,67	-	3,50	4,00	3,50	3,00	4,00	5,00	4,50	3,00	3,67	3,00	4,00	4,50	4,00	-	5,00
ADECUACION DE LAS REVISTAS A MIS NECESIDADES DE INVESTIGACION	3,83	4,00	2,00	-	4,00	4,00	3,50	3,00	4,00	5,00	4,50	3,00	3,67	3,00	4,00	4,50	4,00	-	5,00
USO DEL CATALOGO DE LA BIBLIOTECA	4,21	4,20	4,33	-	4,00	3,00	4,25	4,00	4,25	5,00	4,33	3,00	4,00	3,00	4,00	4,33	4,50	5,00	5,00
USO DE LA WEB DE LA BIBLIOTECA	4,16	4,00	4,33	-	3,67	4,00	4,67	2,00	4,75	5,00	4,50	3,00	3,67	3,00	4,00	4,33	4,50	4,00	5,00
FACILIDAD EN LA LOCALIZACION DE FONDOS DE LA BIBLIOTECA	4,21	4,17	4,00	-	4,50	4,00	4,00	3,00	4,25	5,00	4,33	3,00	4,33	4,00	4,00	4,67	4,50	3,00	5,00
FACILIDADES DE ACCESO A RECURSOS DE OTRAS UNIVERSIDADES Y CENTROS DE INVESTIGACION (PRESENCIAL, PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO)	4,21	4,00	4,00	-	3,50	4,00	4,33	3,00	5,00	5,00	4,33	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,50	4,00	5,00
RESPUESTA OBTENIDA AL SOLICITAR INFORMACION BIBLIOGRAFICA	4,67	4,50	4,67	-	4,50	5,00	4,75	5,00	5,00	5,00	4,33	3,00	4,67	5,00	5,00	4,67	4,50	5,00	5,00
SERVICIOS																			
AGILIDAD EN EL PROCESO DE PRESTAMO (PRESTAMOS, RENOVACION, RESERVAS)	4,69	4,80	4,67	-	3,67	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,33	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00
CONDICIONES DE PRESTAMO DE LOS FONDOS (NUMERO, PLAZOS)	4,46	4,40	4,33	-	3,67	4,00	4,50	5,00	4,75	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,67	4,50	5,00	5,00
CURSOS DE FORMACION SOBRE RECURSOS DE INFORMACION DE LA BIBLIOTECA	3,84	4,00	3,67	-	4,00	5,00	3,67	-	3,50	4,50	3,00	3,00	3,67	3,00	5,00	4,50	4,00	-	5,00
ADQUISICIONES																			
INFORMACION SOBRE LAS NOVEDADES BIBLIOGRAFICAS	3,82	3,60	3,33	-	3,50	4,00	3,75	-	4,50	4,50	3,67	3,00	3,33	3,00	4,00	5,00	3,00	-	5,00
COBERTURA BIBLIOGRAFICA DE SU ASIGNATURA	3,83	3,80	3,00	-	3,50	4,00	4,00	-	4,33	5,00	3,67	3,00	4,00	3,00	4,00	4,50	3,00	-	5,00
PROCESO DE COMPRA DE FONDOS BIBLIOGRAFICOS (PETICIONES, PLAZOS...)	3,83	3,60	3,33	-	3,50	4,00	3,33	-	4,33	5,00	4,50	3,00	4,00	3,00	4,00	4,50	3,00	-	5,00

* El PAS de la EUIT Teleco, EU Informática y ETSI Topografía son atendidos en la Biblioteca del Campus Sur.



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-

		Recto- rado	ETS Arqu.	ETSI Aeron.	ETSI Agro.	ETSI Indu.	ETSI Minas	ETSI Mont es	ETSI Telec o.	INEF	Facul- tad Infor.	EU Ar- quit	EUIT Aeron	EUIT Agri.	EUIT Fores	EUIT Indus	EUIT Obras Publ.	EUIT Teleco.	Otro
	TOTAL																		
COMUNICACION / ATENCION AL USUARIO																			
AGILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE PROBLEMAS POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA	4,60	4,67	4,33	-	4,00	5,00	4,75	5,00	4,75	5,00	4,33	4,00	4,67	4,00	5,00	4,67	4,50	5,00	5,00
CORDIALIDAD Y AMABILIDAD EN EL TRATO PERSONAL POR PARTE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA	4,70	4,50	4,67	-	4,33	5,00	4,75	5,00	5,00	5,00	4,33	4,00	4,67	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00
COMUNICACION BIBLIOTECA/USUARIO (TELEFONO, CORREO ELECTRONICO...)	4,60	4,33	4,67	-	4,00	5,00	4,50	5,00	5,00	4,50	4,67	4,00	4,33	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00
FACILIDAD PARA PLANTEAR SUGERENCIAS Y QUEJAS	4,58	4,20	4,67	-	3,67	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	4,33	4,00	5,00	5,00	5,00	4,67	4,50	5,00	5,00
VALORACION GLOBAL DE LA BIBLIOTECA	4,40	4,50	4,67	-	3,67	4,00	4,50	4,00	4,75	5,00	4,33	3,00	4,33	4,00	4,00	4,33	4,50	5,00	5,00

* El PAS de la EUIT Teleco, EU Informática y ETSI Topografía son atendidos en la Biblioteca del Campus Sur.



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

Base: Total muestra

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

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



Análisis de los no usuarios de la biblioteca

POR QUÉ NO UTILIZA LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

	TOTAL	Alumnos	PDI	PAS
BASE: No utiliza	16	2	1	13
No precisa consultar nada	19	-	100	15
Falta de información	13	-	-	15
Dispone de otras fuentes mas adecuadas	6	-	-	8
Personal no conoc.libros Diseño de moda	6	50	-	-
Falta de tiempo	6	-	-	8
Desconocimiento del servicio	6	50	-	-
Falta de costumbre	6	-	-	8
Otros	-	-	-	-
Ns/Nc	38	-	-	46



Síntesis y conclusiones



- El perfil-tipo de los **alumnos** usuarios de la biblioteca sigue siendo en la mayoría de los casos un hombre (en el 66% de las ocasiones) de 23 años.
- El perfil-tipo del **PDI** usuario de la biblioteca sigue siendo, también, el de un hombre (en el 65% de las ocasiones) con una edad media de 46 años.
- Y el perfil-tipo del **PAS** usuario de la biblioteca sigue siendo, tanto de un hombre como de una mujer con una edad media de 45 años.
- La totalidad de los entrevistados afirman utilizar los recursos y servicios de la biblioteca. Este porcentaje sigue siendo significativamente inferior entre los PAS (75%).
- Algo más de la mitad de los usuarios dicen utilizar los recursos y servicios que ofrece la biblioteca tanto acudiendo directamente a ella como de forma remota a través de Internet (sobre todo PDI y PAS). Aunque un 40% dice utilizarlos solo acudiendo directamente, especialmente los alumnos.
- Con respecto a la ola anterior aumenta el porcentaje de individuos que utilizan los recursos y servicios de ambas formas (directamente y a través de Internet), pasando del 45 al 56 %.



- 6 de cada 10 usuarios dicen usar los recursos y servicios de la biblioteca indistintamente por la mañana y por la tarde. En el caso del PAS el porcentaje de individuos que dicen usarlos indistintamente y los que dicen usarlos por la mañana se igualan (40% y 37% respectivamente).
- 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.
- 8 de cada 10 alumnos manifiestan usar estos servicios una o varias veces por semana. Mientras que en el caso del PDI solo el 48% dice utilizarlo con esta frecuencia y en el caso del PAS solo el 37%. Algo más de la mitad del PDI y la mitad del PAS dicen utilizarlo con menor frecuencia, una o dos veces al mes e incluso 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 Teleco Superior, Agrónomos, Aeronáuticos y Arquitectura Superior (abiertas todas en horario extraordinario).
- En general, la gran mayoría de los usuarios (sobre todos el PAS y el 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 3,8 puntos, muy similar a la de la oleada anterior.
- 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), los más destacados son:
“agilidad en el proceso de préstamos” (4,3), “cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal” (4,2), “respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica” (4,1), “agilidad y capacidad de respuesta ante problemas por parte del personal de la biblioteca” (4,0), “días de apertura” (4,0), “horario de la biblioteca” (4,0) y “comunicación biblioteca/usuario (teléfono, correo electrónico..)” (4,0).

- En un escalón inferior se encuentran: *“condiciones de préstamo de los fondos”* (3,9), *“señalización de los distintos servicios y equipamientos”* (3,8), *“uso del catálogo de la biblioteca”* (3,8), *“facilidad para plantear sugerencias y quejas”* (3,8) y *“adecuación de los fondos de la colección”* (3,8).
- El resto de atributos analizados obtienen puntuaciones entre 3,5 y 3,7.
- A pesar de ser los alumnos los que usan los servicios de la biblioteca más frecuentemente, todos los servicios analizados son bastante mejor valorados por el PAS y el PDI.
- Sigue existiendo un elevado porcentaje de entrevistados que no manifiestan ninguna opinión en algunos de los servicios analizados.
- Entre los **alumnos** el servicio de: “cursos de formación”, al igual que en la ola anterior, y “facilidad para plantear sugerencias y quejas”.
- Entre el **PDI**, “cursos de formación sobre los recursos”, al igual que en la ola anterior, y “proceso de compra de revistas”.
- Con respecto a la ola anterior en cuanto a la valoración de los servicios, en general, no se aprecian diferencias significativas.



ALUMNOS

- ❖ **Los servicios con los que los alumnos se encuentran más satisfechos** son: “agilidad en el proceso de préstamos” (4,2), “cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal” (4,0), “respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica” (3,9), “horario” (3,9), “días de apertura” (3,9), “agilidad y capacidad de respuesta ante problemas por parte del personal de la biblioteca” (3,8), “comunicación biblioteca/usuario” (3,8), y “adecuación de los fondos de la colección” (3,8).

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** los servicios mejor valorados, con puntuaciones por encima de 4, son: “cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal de la biblioteca”, “respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica”, “agilidad en el proceso de préstamos”, “agilidad y capacidad de respuesta ante problemas por parte del personal”, “comunicación biblioteca-usuario”, “horario de la biblioteca”, “días de apertura”, “facilidad para plantear sugerencias y quejas”, “condiciones de préstamos de los fondos” y “señalización de los distintos servicios y equipamientos”.
- ❖ **En el caso del PAS** los servicios mejor valorados, con puntuaciones por encima de 4,5, son: “cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal de la biblioteca”, “respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica”, “agilidad en el proceso de préstamos”, “agilidad y capacidad de respuesta ante problemas por parte del personal”, “comunicación biblioteca-usuario”, “días de apertura” y “condiciones de préstamo de los fondos”.



- 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 (34%). Asimismo, se mencionan aspectos tales como: desconocimiento del servicio, disponer de otras fuentes más adecuadas, falta de tiempo y falta de costumbre...