

**POLITÉCNICA**

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID**

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

# **Encuesta de satisfacción de usuarios**

## **Informe de resultados**

**SERVICIO DE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**Octubre/Noviembre 2008**



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



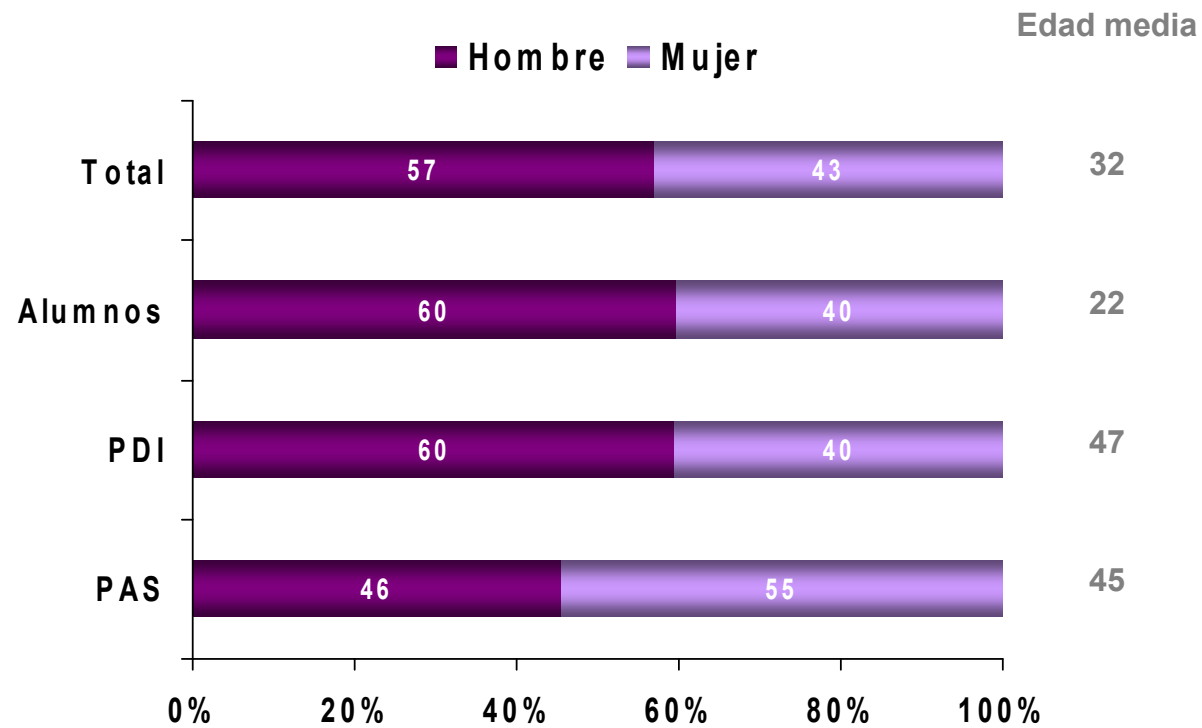
- **Muestra:**

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

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



# Datos descriptivos de los entrevistados

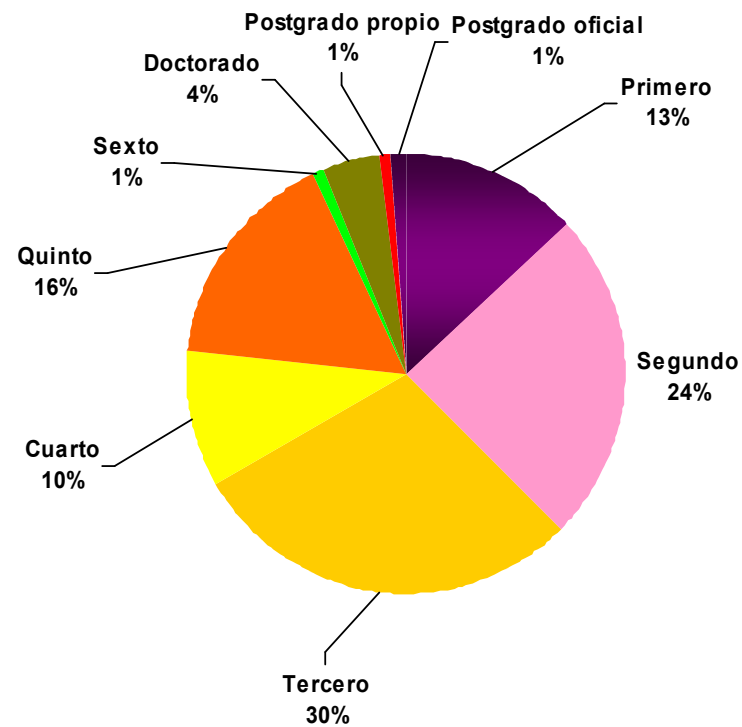


Base: Total muestra



## Datos descriptivos de los entrevistados

CURSO QUE ESTÁN ESTUDIANDO



Base: Total alumnos

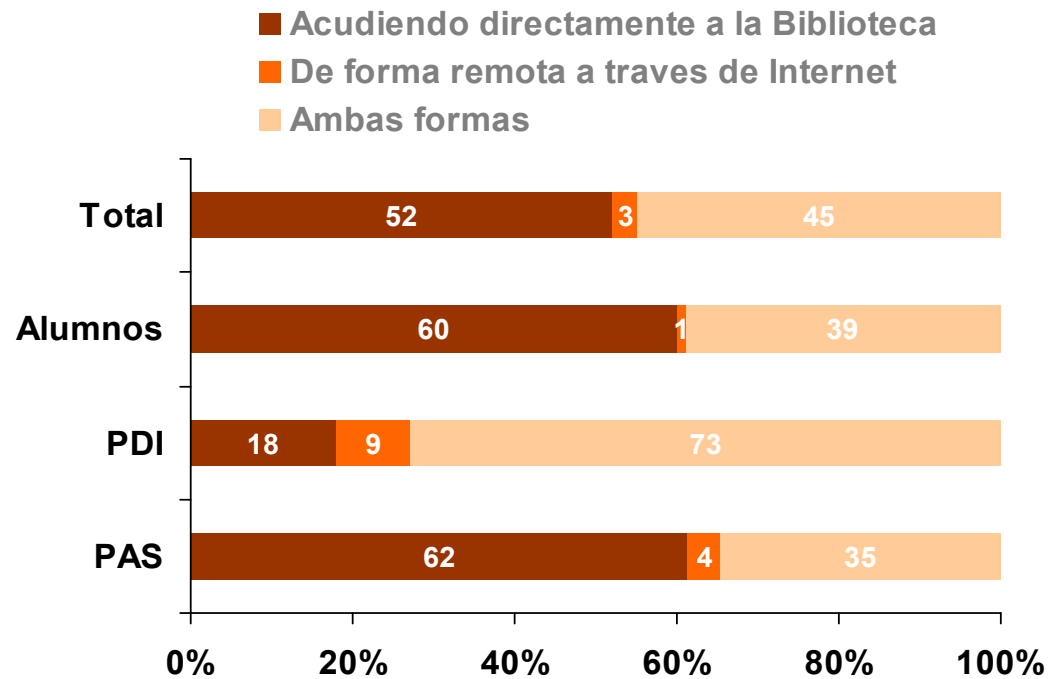


UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

# Análisis de los usuarios de la biblioteca



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

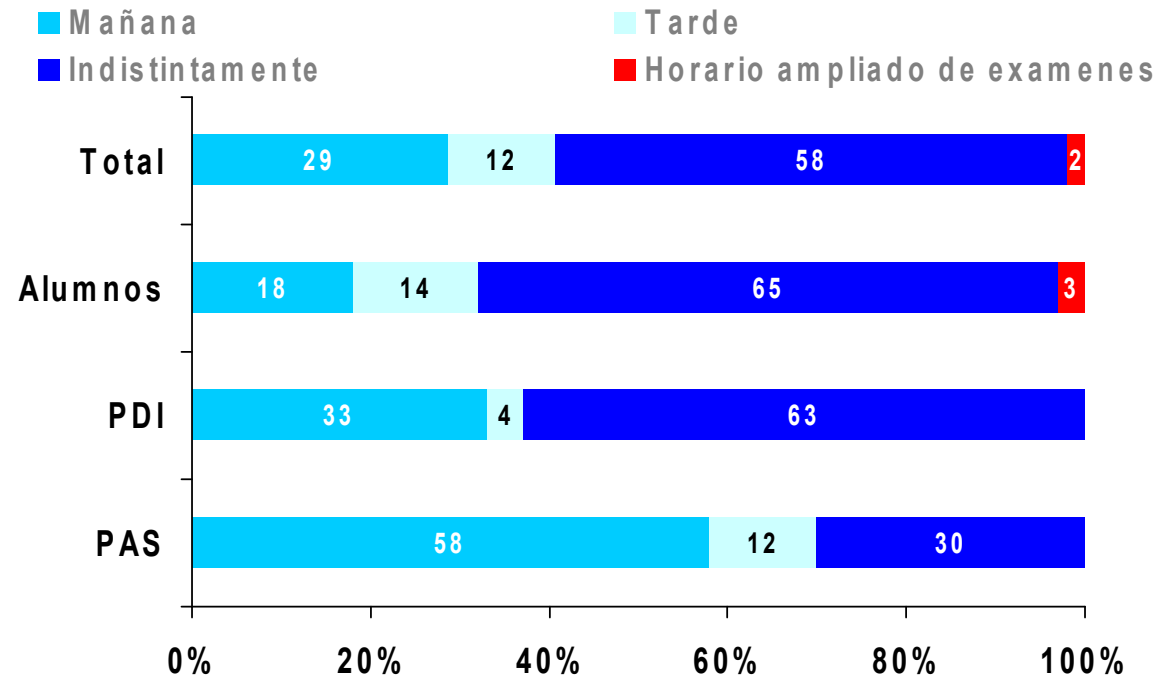


Base: Total muestra

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



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



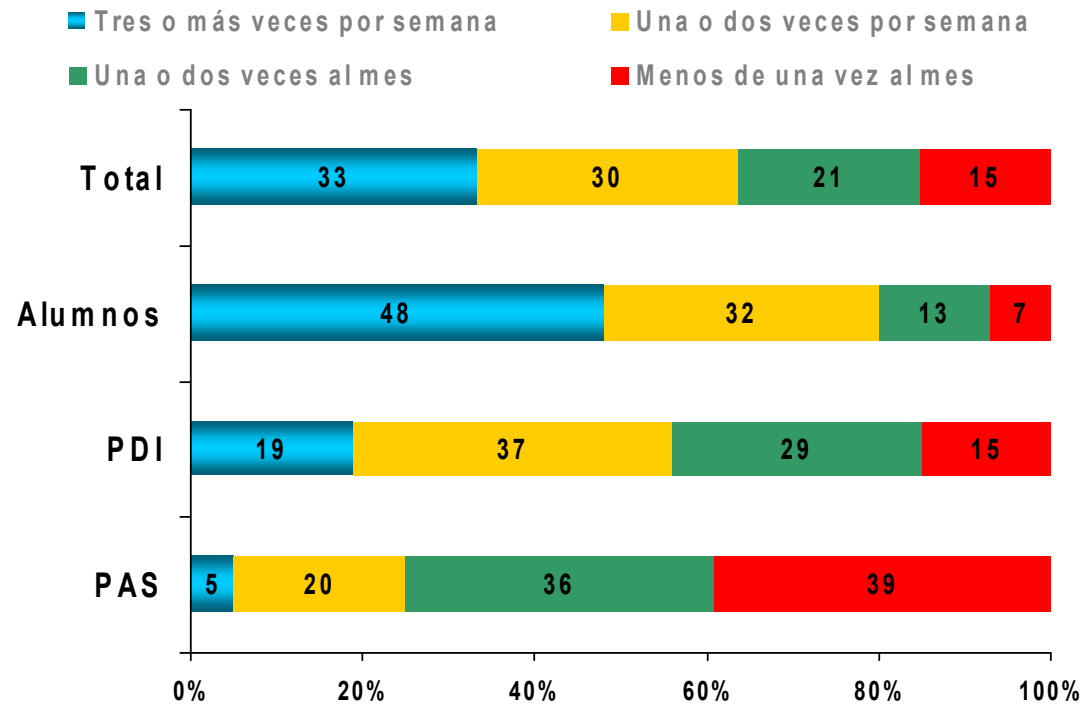
Base: Total muestra

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





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

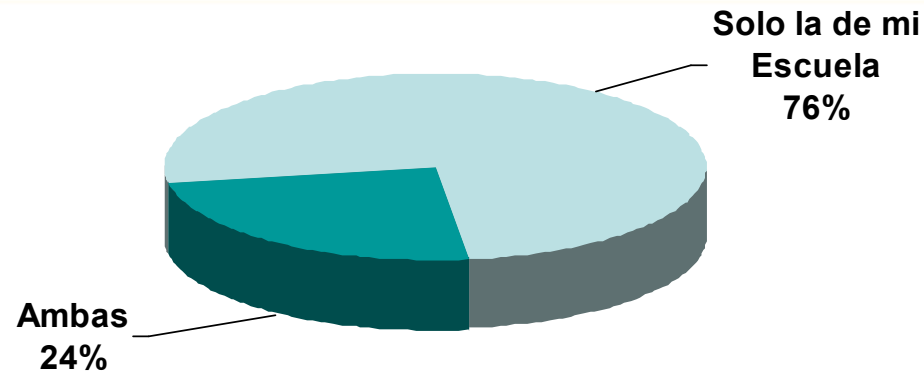


Base: Total muestra

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



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



Base: Total alumnos

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



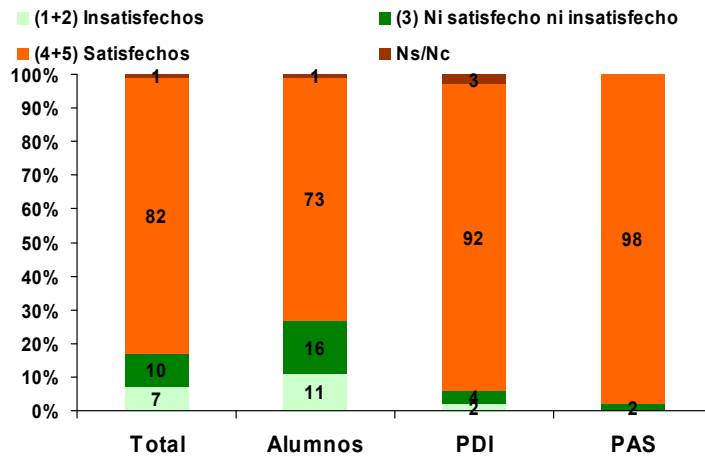
QUÉ OTRAS ESCUELAS	
E.T.S.I. Agrónomos	39
E.T.S.I. Telecomunicación	19
E.T.S.I. Minas	15
E.T.S. Arquitectura	13
E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartografía	13
E.T.S.I. Aeronáuticos	10
E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos	4
E.T.S.I. Industriales	4
E.T.S.I. Montes	4
E.U. Arquitectura Técnica	4
E.U.I.T.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



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

## VALORACIÓN DE INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

### HORARIO

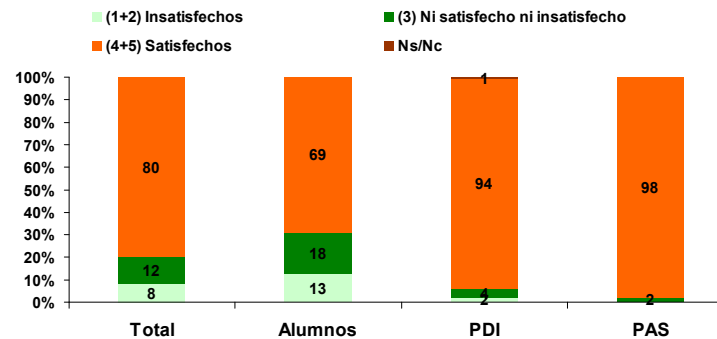


Aprox. 80% de satisfechos

Base: Total muestra

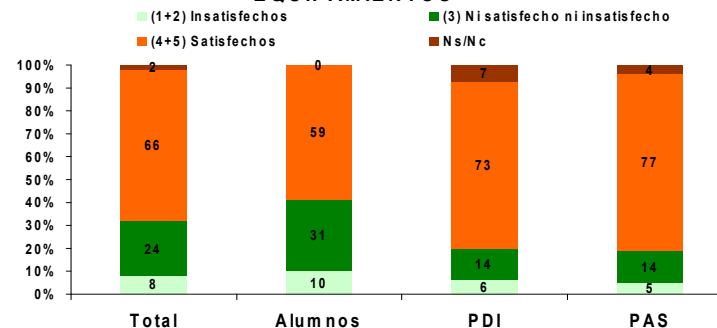
Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho

### DIAS DE APERTURA



Aprox. 80% de satisfechos

### SEÑALIZACIÓN DE LOS DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS

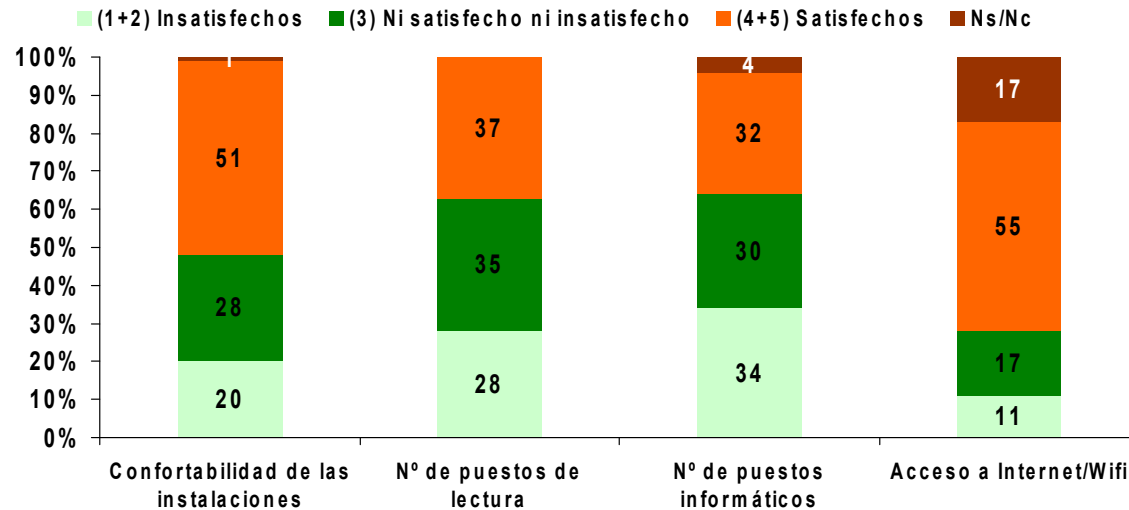


Aprox. 65% de satisfechos



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

## VALORACIÓN DE INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS



Base: Total alumnos

Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho

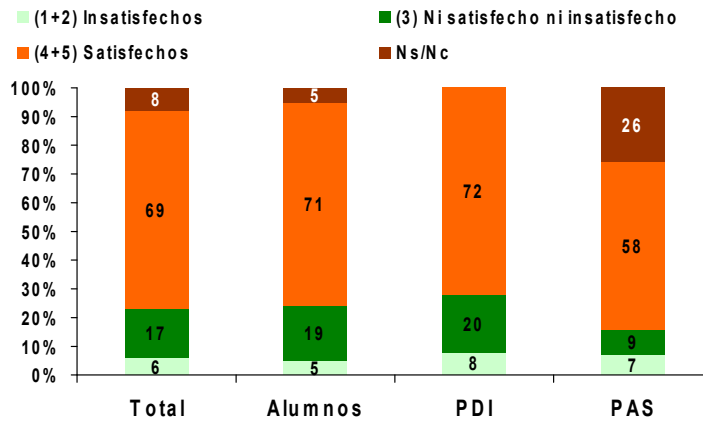
**50% de satisfechos. Las instalaciones son mejorables**



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

## VALORACIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN

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

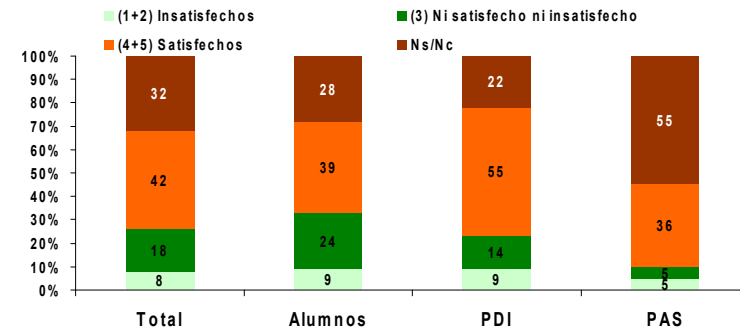


*Fondos adecuados cualitativamente*

Base: Total muestra

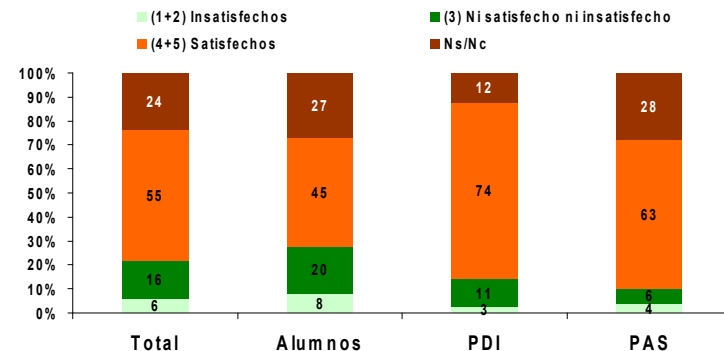
Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho

### RECURSOS/REVISTAS ELECTRÓNICA DE LA QUE DISPONE



*Cierto desconocimiento. Falta de difusión*

### USO DEL CATÁLOGO



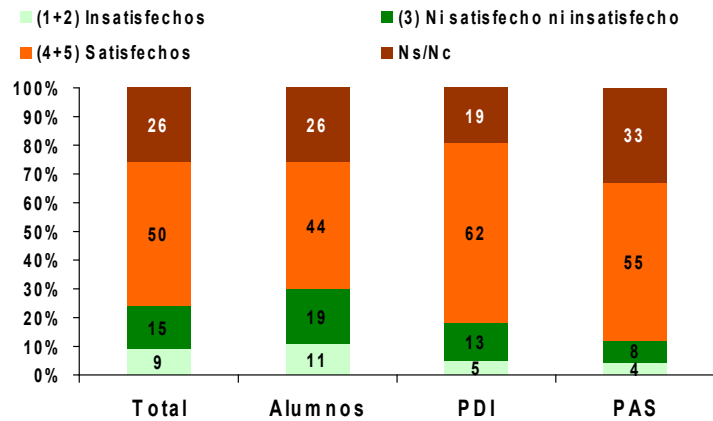
*Cierto desconocimiento. Falta de difusión*



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

## VALORACIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN

### USO DE LA WEB

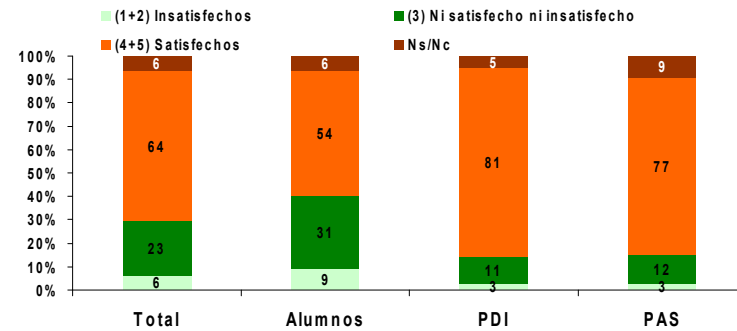


*Web bien valorada. Cierta desconocimiento (25%). Falta de difusión*

*Base: Total muestra*

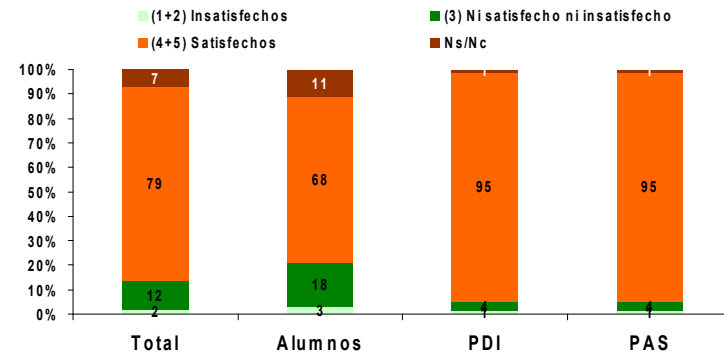
*Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho*

### FACILIDAD EN LA LOCALIZACIÓN DE FONDOS



*Mucha facilidad, solo 6% de descontentos*

### RESPUESTA OBTENIDA AL SOLICITAR INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA



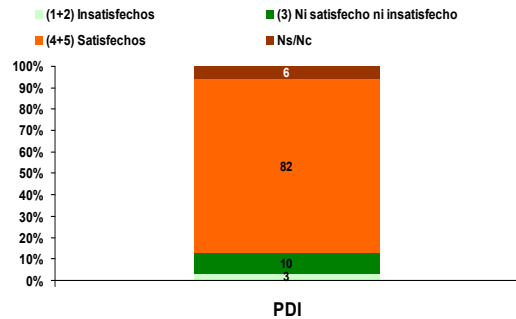
*Servicio muy bien valorado, solo 2% de descontentos*



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

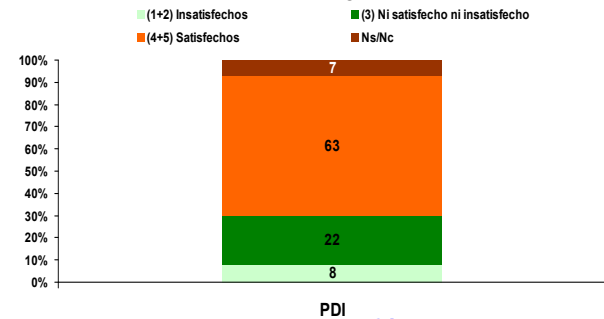
## VALORACIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN

BASE DE DATOS DE LA QUE DISPONE



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

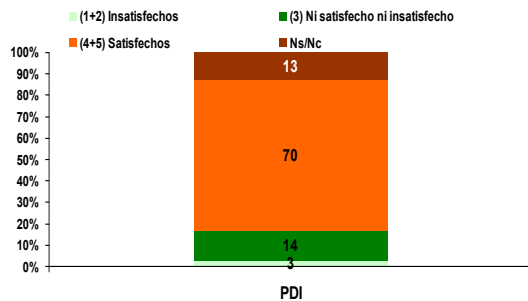
ADECUACIÓN DE LAS REVISTAS A MIS NECESIDADES ACADÉMICAS



*Revistas adecuadas, solo 8% de descontentos*

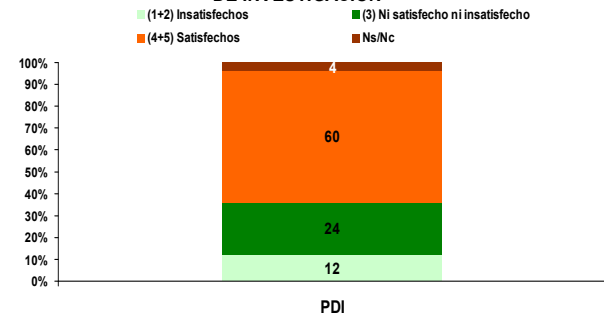
*Base: Total PDI  
Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho*

ACTUALIZACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA INFORMACIÓN



*Buena actualización, solo 3% de descontentos*

ADECUACIÓN DE LAS REVISTAS A MIS NECESIDADES DE INVESTIGACIÓN



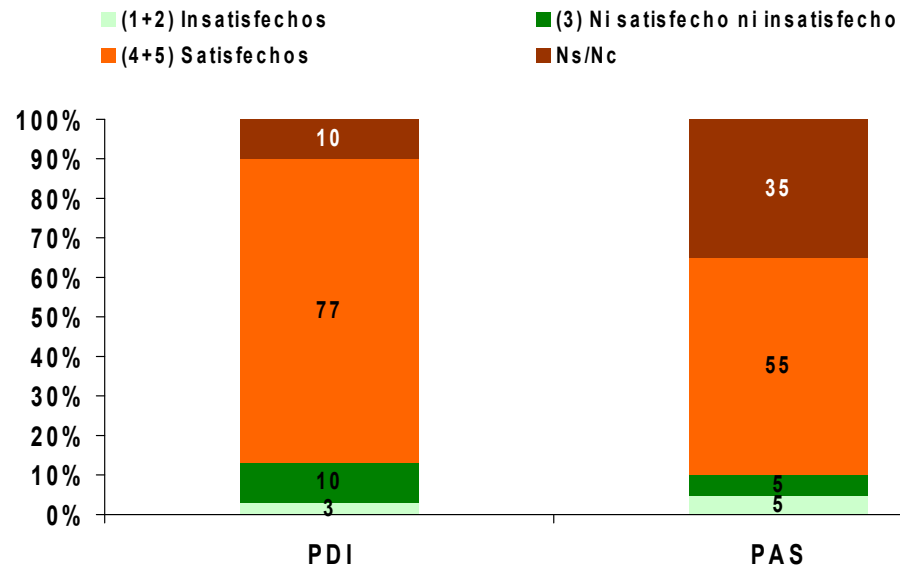
*Revistas adecuadas, solo 12% de descontentos*



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

## VALORACIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN

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



Base: Total PDI/PAS

Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho

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

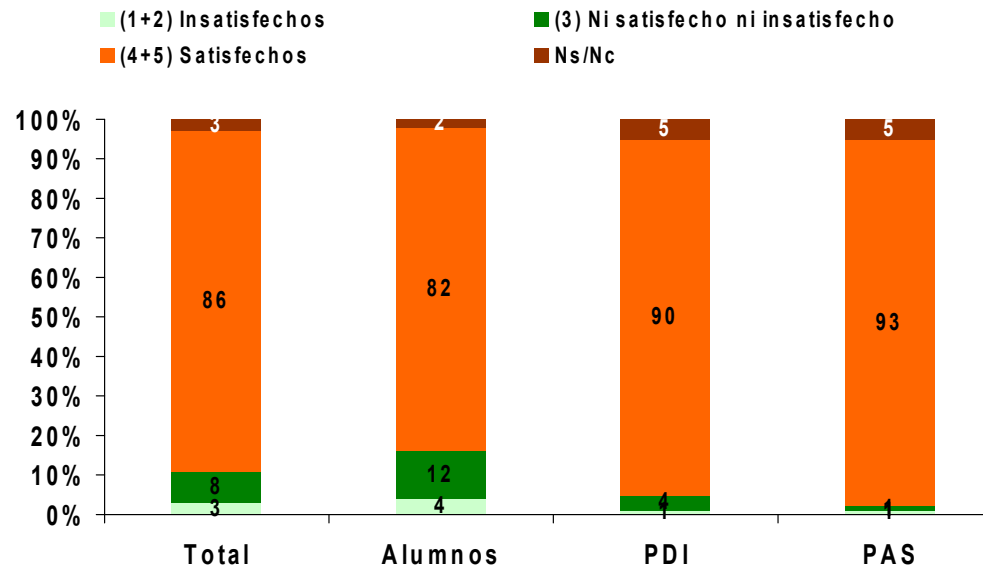




# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

## VALORACIÓN DE SERVICIOS

### AGILIDAD EN EL PROCESO DE PRÉSTAMO



Base: Total muestra

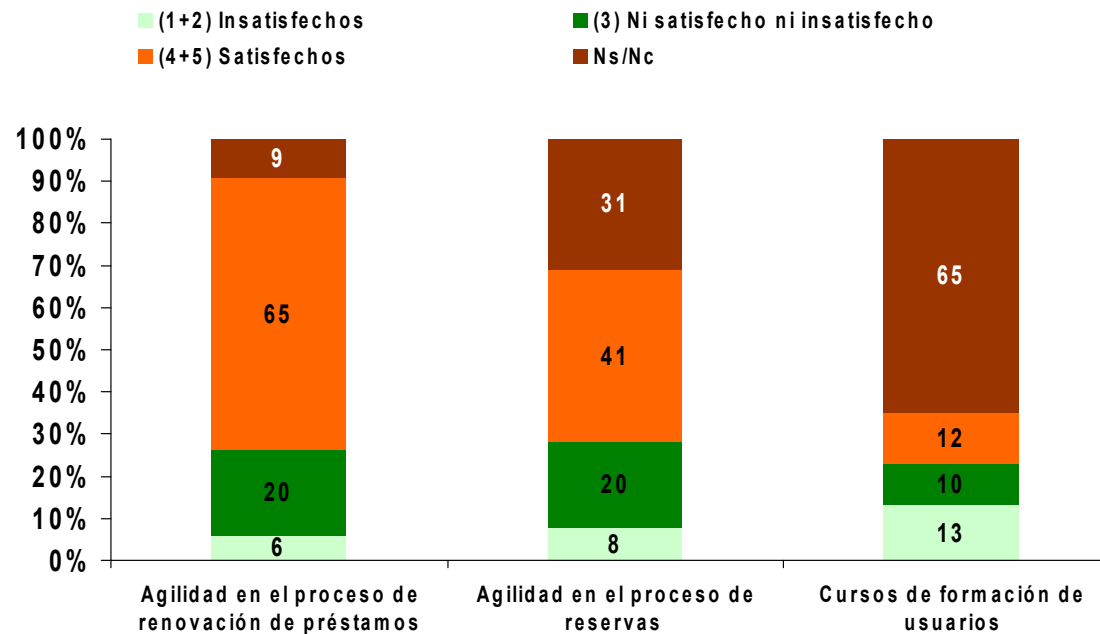
**Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho**

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



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

## VALORACIÓN DE SERVICIOS



Base: Total alumnos

Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho

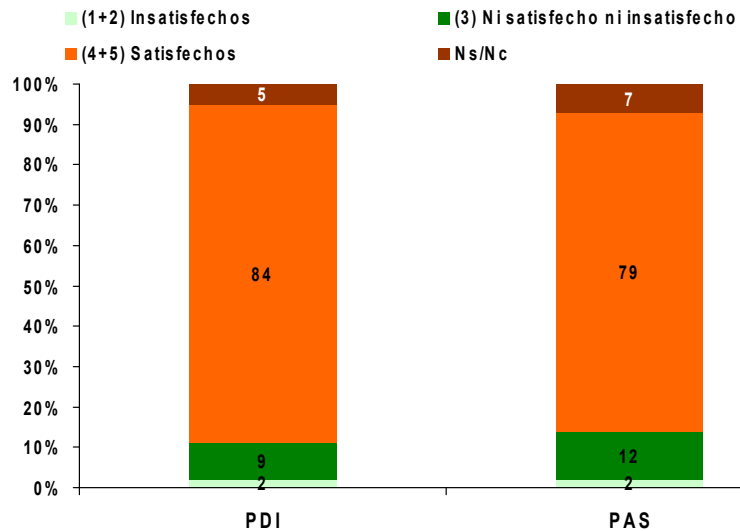
Renovación ágil, solo 6% de descontentos



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

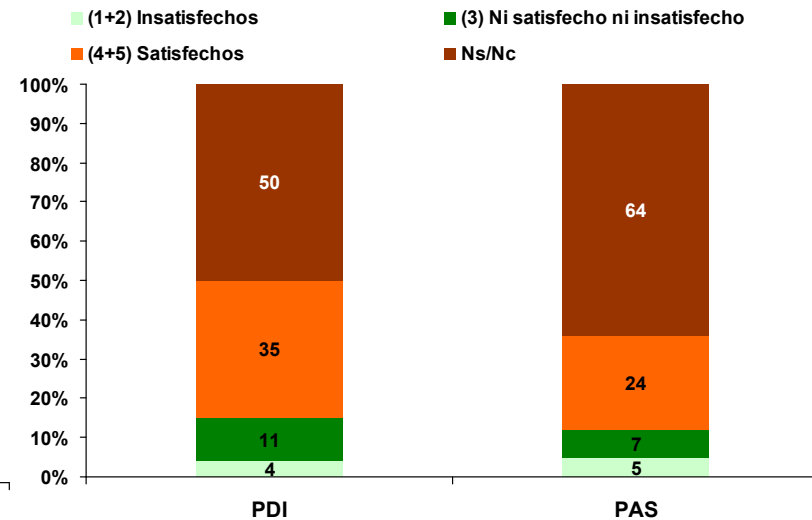
## VALORACIÓN DE SERVICIOS

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



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

CURSOS DE FORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN



*Gran desconocimiento. Son necesarias acciones de mejora*

Base: Total PDI/PAS

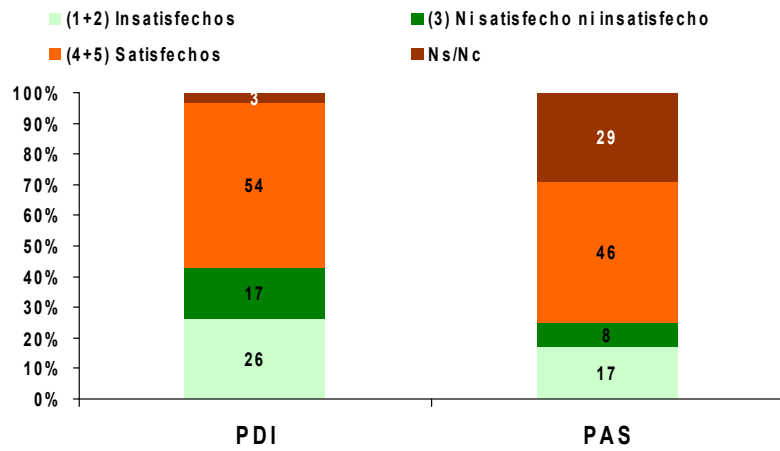
Esca1a 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



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

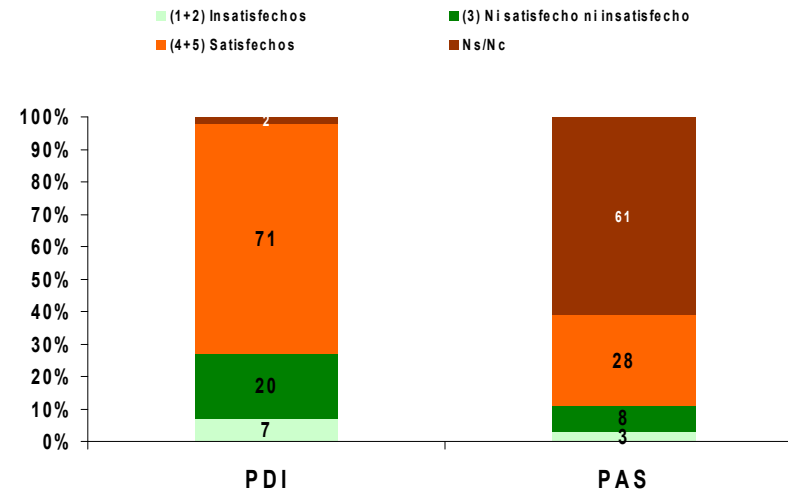
## VALORACIÓN DE ADQUISICIONES

### INFORMACIÓN SOBRE LAS NOVEDADES BIBLIOGRÁFICAS



*Información muy mejorable*

### COBERTURA BIBLIOGRÁFICA DE SU ASIGNATURA



*Buena cobertura*

Base: Total PDI/PAS

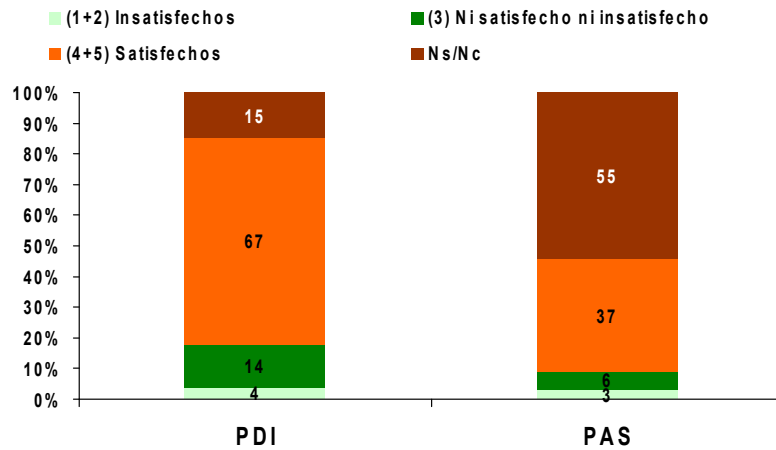
Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



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

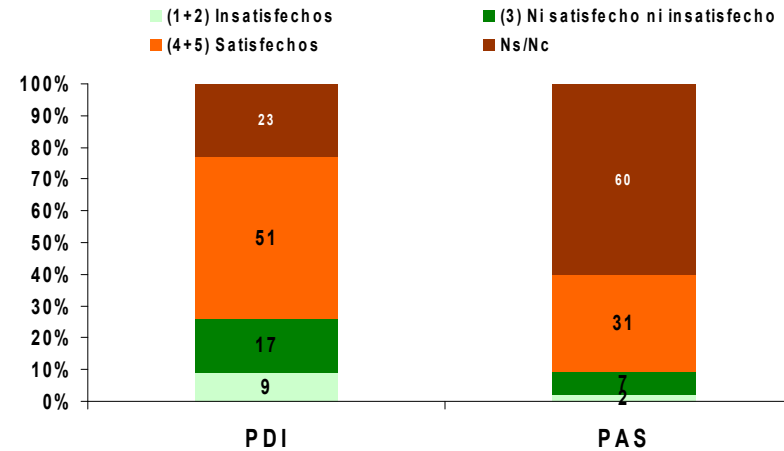
## VALORACIÓN DE ADQUISICIONES

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



*Adquisiciones buenas, solo 4% de descontentos*

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



*Compras buenas, solo 9% de descontentos*

Base: Total PDI/PAS

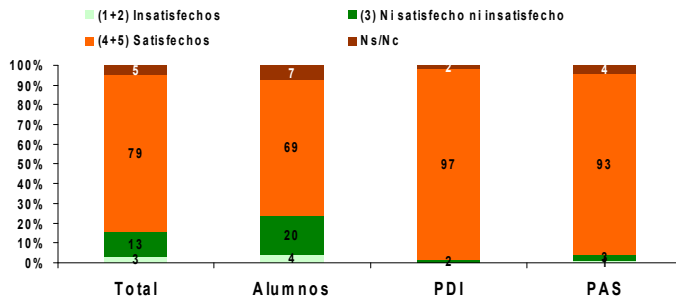
**Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho**



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

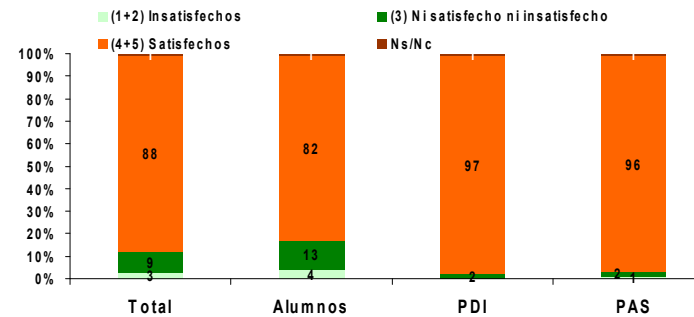
## VALORACIÓN DE LA COMUNICACIÓN/ATENCIÓN AL USUARIO

AGILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE PROBLEMAS POR PARTE DEL PERSONAL

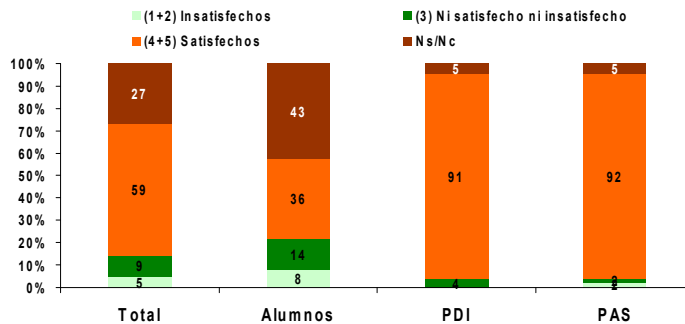


*El personal da un trato muy satisfactorio, solo 3% de descontentos*

CORDIALIDAD Y AMABILIDAD EN EL TRATO PERSONAL



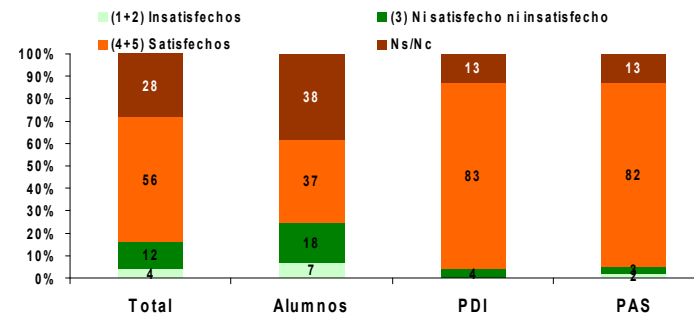
COMUNICACIÓN ENTRE BIBLIOTECA-USUARIO



Base: Total muestra

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

FACILIDAD PARA PLANTEAR SUGERENCIAS Y QUEJAS

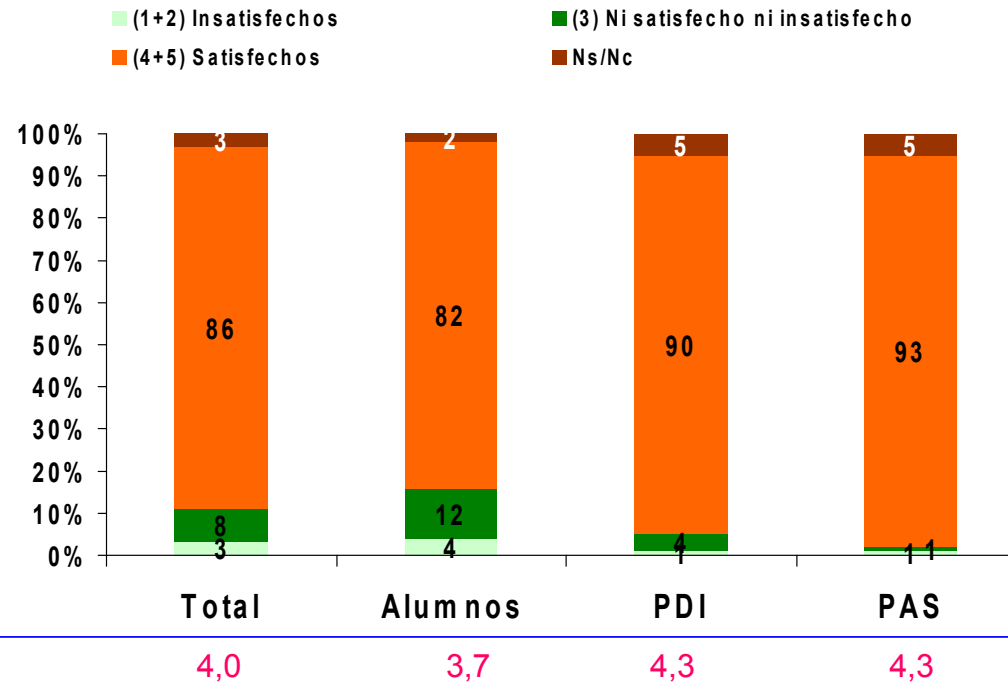


*No son evidentes los procedimientos de sugerencias y quejas*



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

## VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA



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

Base: Total muestra

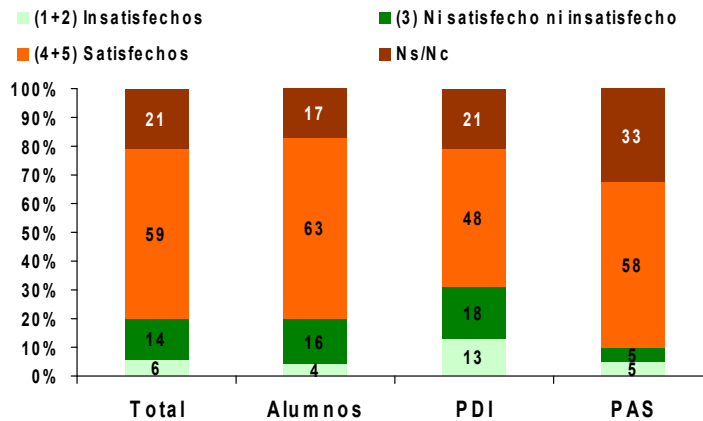
**Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho**



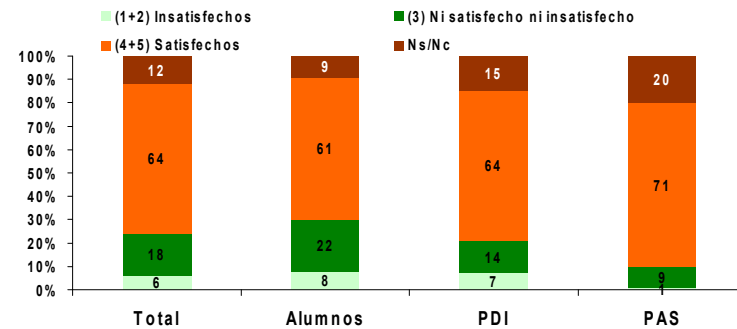
# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

## VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS Y DE TELEEDUCACIÓN

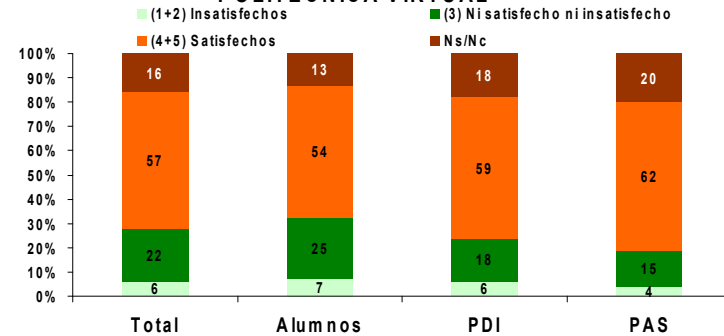
UTILIDAD DE LA RED INALÁMBRICA DE LA UPM



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



Base: Total muestra

Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho

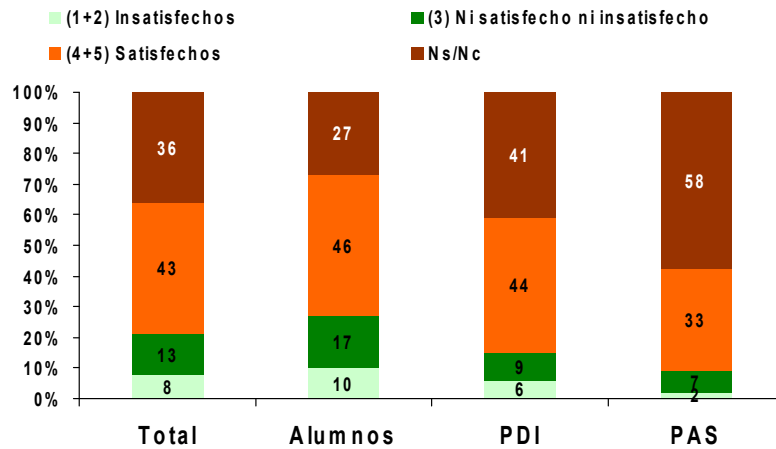




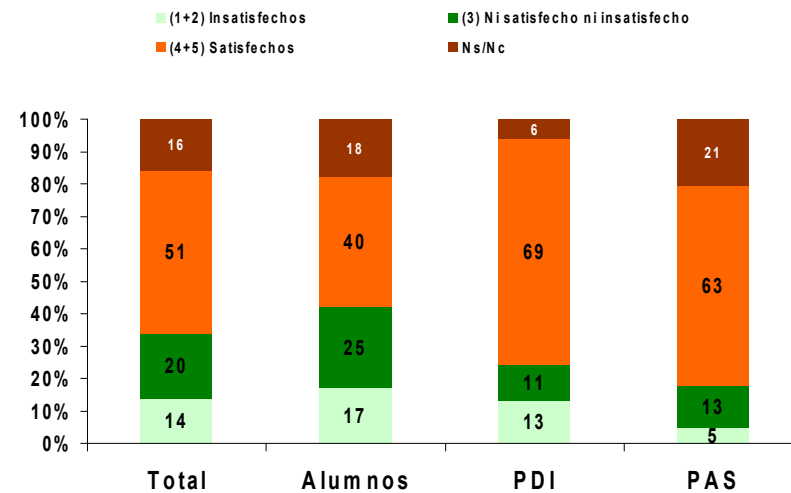
# Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

## VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS Y DE TELEEDUCACIÓN

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



### UTILIDAD DE LA CUENTA DE CORREO INSTITUCIONAL



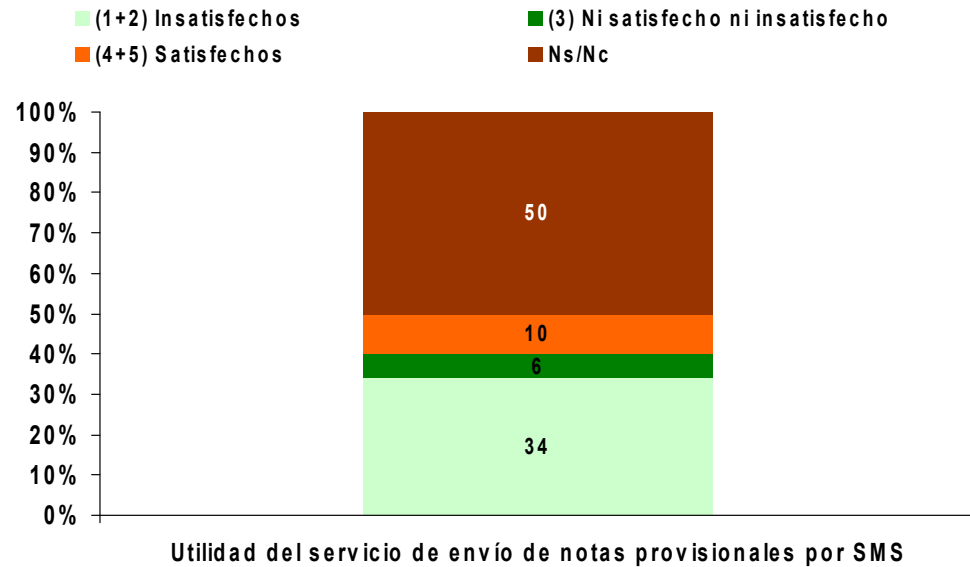
Base: Total muestra

Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



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

## VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS Y DE TELEEDUCACIÓN



Base: Total alumnos  
**Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho**

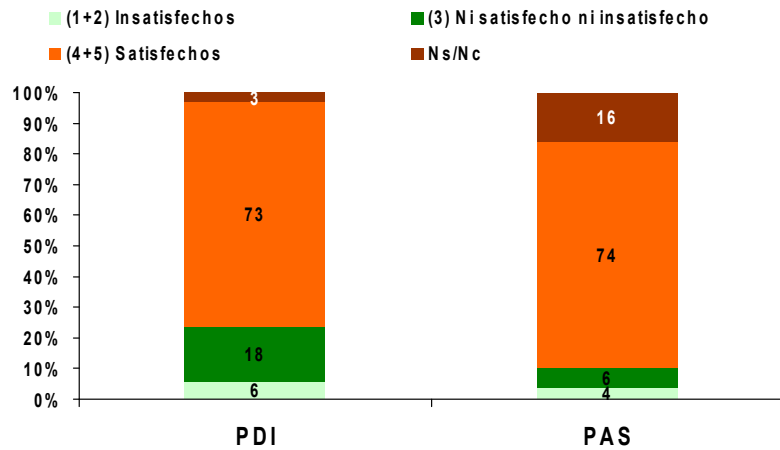
**Gran desconocimiento e insatisfacción por el servicio.  
El profesorado y los Centros no envían los mensajes**



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

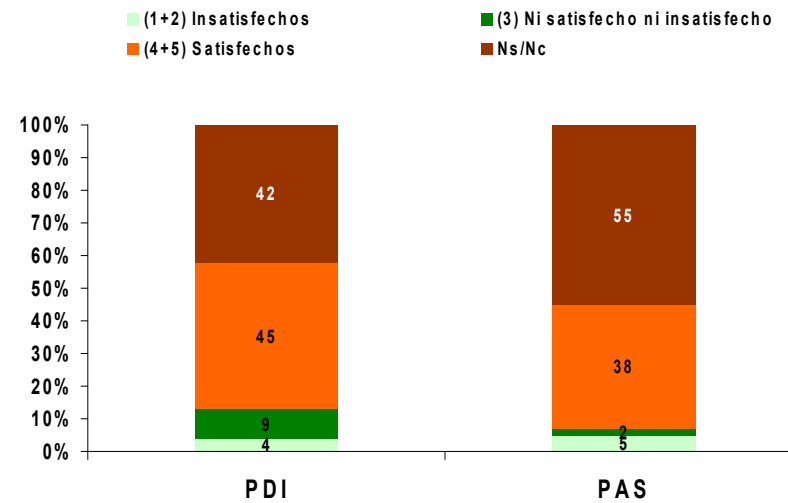
## VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS INFOMÁTICOS Y DE TELEEDUCACIÓN

### VALORACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE ACCESO A INTERNET



*Acceso a Internet bueno, solo 6% de descontentos*

### VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE CONSIGNA



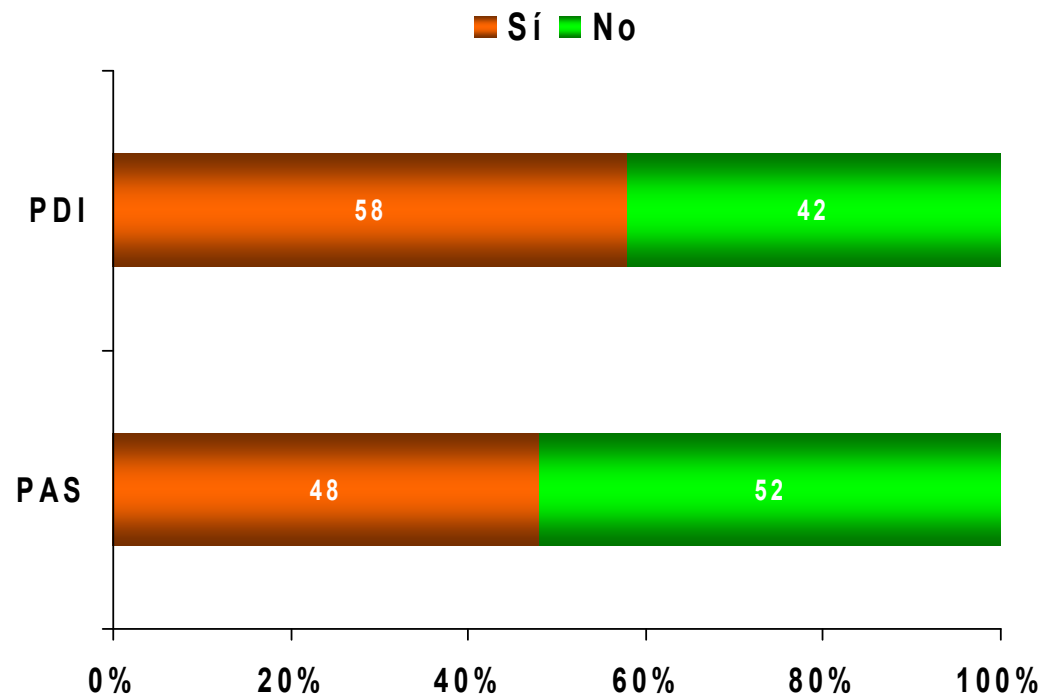
*Servicio de consigna desconocido (necesita promoción), pero bien valorado por quienes lo usan*

Base: Total PDI/PAS

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



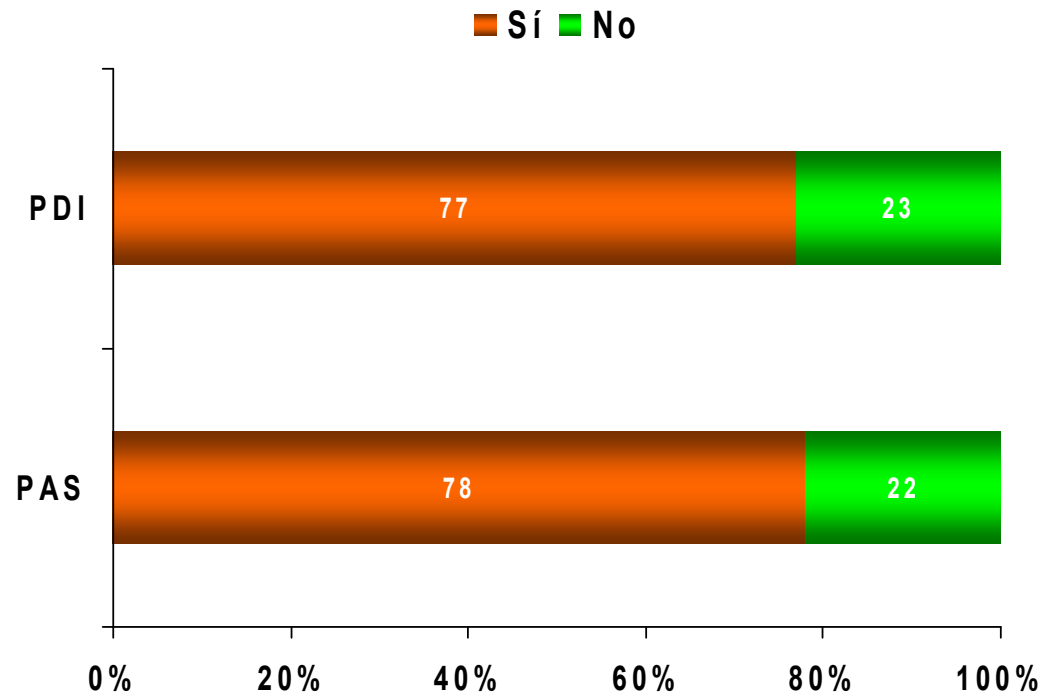
# Conocimiento del servicio de acceso remoto UPM-VPN



Base: Total PDI/PAS



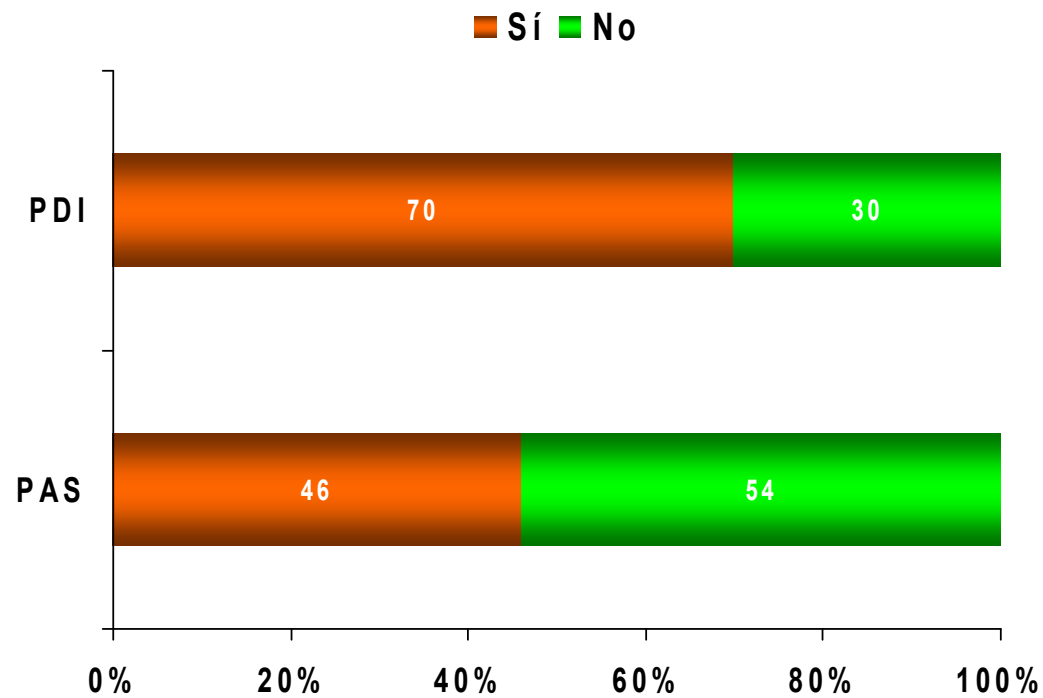
## Le resulta útil el servicio de acceso remoto UPM-VPN



Base: Total PDI/PAS



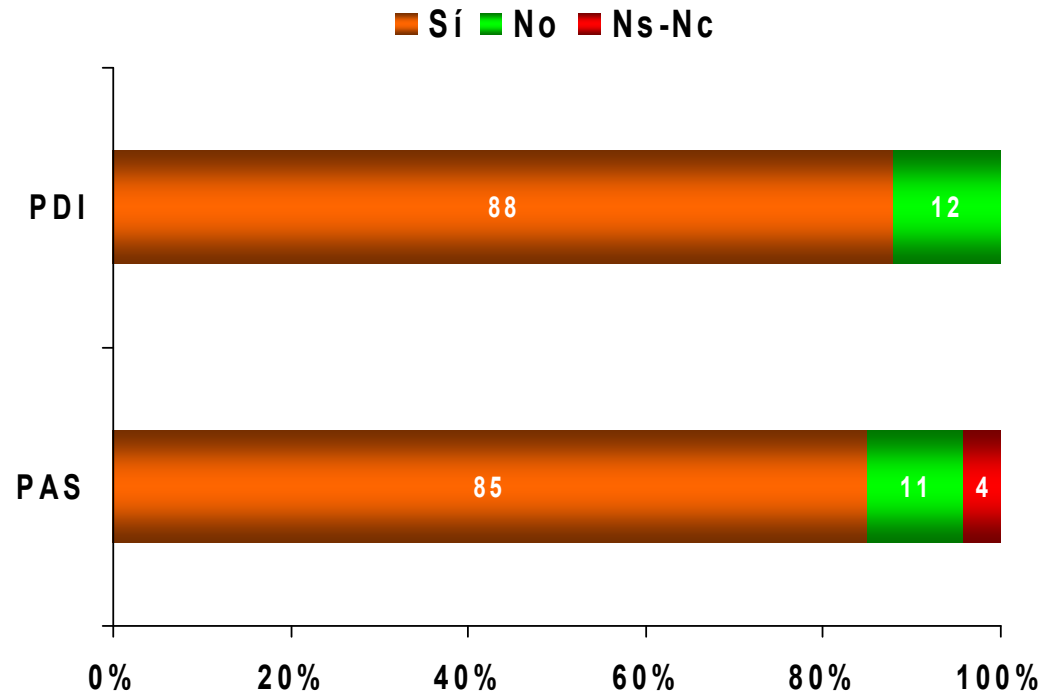
# Conocimiento del servicio “Licencias de Software Institucional”



Base: Total PDI/PAS

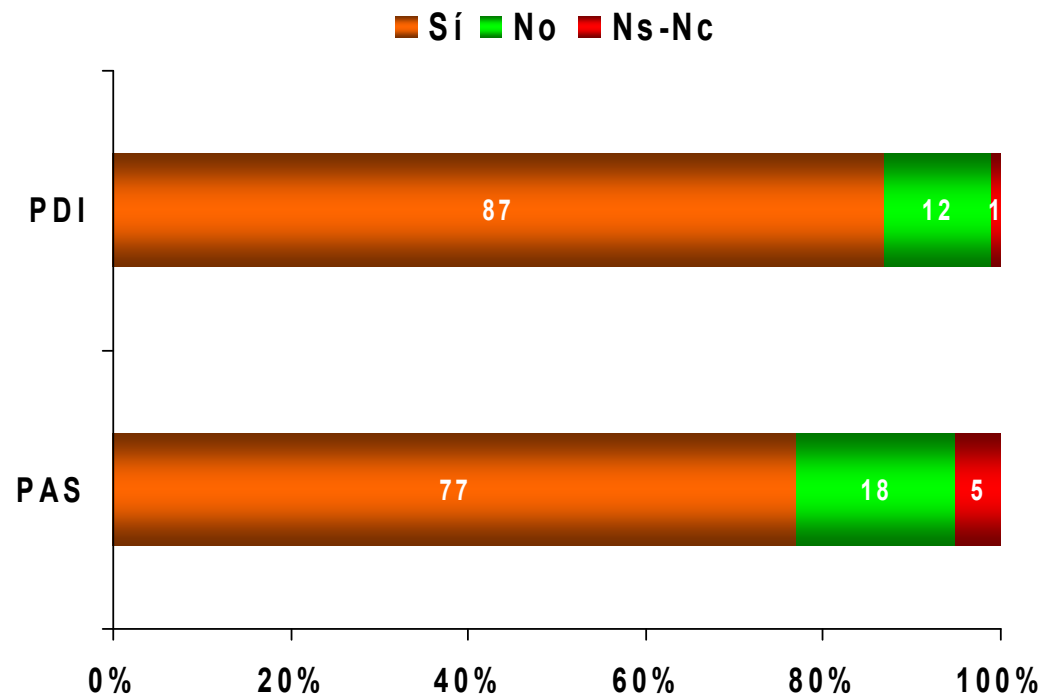


# Le resulta útil el servicio “Licencias de Software Institucional”





# Obtienen con facilidad el “Software Institucional”



Base: Total PDI/PAS





# Medias

Por perfiles

Por perfiles y Centros de pertenencia



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

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

Base: Total muestra/contestan

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



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

	TOTAL	Aero-náuticos	Agro-nomos	Arqui-tectura	Caminos C y P	Indus-triales	Minas	Montes	Navales	ETSI Telecomunicación	Topo-grafía G y C	Informática	INEF	EUIT Aero-náutica	EUIT Agrícola	EU Arquitectura Tecn.	EUIT Forestal	EUIT Industrial	EUIT OP	EUIT Teleco.	EU Informática
Cordialidad y amabilidad en el trato personal por parte del personal de la biblioteca	4,2	4,1	4,1	4,2	4,3	3,7	4,4	4,5	4,6	4,6	4,7	4,3	4,0	4,4	4,5	4,4	4,2	4,1	3,7	4,5	3,9
Utilidad de la red inalámbrica de la UPM	4,1	4,4	4,4	4,3	3,8	4,0	4,5	4,6	4,5	4,2	4,2	4,5	3,5	4,3	4,0	3,9	3,5	3,7	3,6	4,5	4,1
Agilidad en el proceso de préstamo (libros, portátiles...)	4,1	4,0	4,2	4,1	3,9	3,9	4,5	4,0	4,0	4,4	4,8	4,3	4,1	4,3	4,0	4,0	4,3	4,4	4,0	4,2	3,8
Adecuación de los fondos de la colección (libros, revistas...) A mis necesidades académicas	4,0	4,0	4,4	4,2	3,8	3,8	4,1	3,8	4,0	4,0	3,8	4,4	4,0	4,1	4,3	3,9	3,7	3,9	2,9	4,3	3,7
Respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica	4,0	3,5	4,1	3,9	4,1	3,8	4,0	4,2	4,6	4,1	4,7	3,9	4,2	3,9	3,5	4,1	4,3	4,2	4,0	4,1	3,6
Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas por parte del personal de la biblioteca	4,0	3,7	3,8	4,0	4,0	3,8	4,3	4,3	4,0	4,1	4,7	4,2	3,8	4,1	4,3	4,1	3,7	3,9	3,6	4,1	3,5
Agilidad en el proceso de renovación de préstamos	3,9	3,9	3,6	4,0	3,3	3,6	4,4	4,2	4,7	4,0	4,5	4,0	4,0	4,2	3,7	3,7	3,0	4,3	4,0	4,1	3,9
Horario de la biblioteca	3,9	4,0	4,3	3,8	3,8	3,8	3,9	3,7	4,9	4,5	4,4	4,0	4,1	4,0	2,7	3,7	3,7	3,3	3,3	3,9	3,7
Días de apertura	3,8	3,8	4,2	3,7	3,8	3,8	4,2	3,3	4,0	4,2	4,6	3,9	4,0	4,1	3,3	3,6	4,0	3,5	3,6	3,5	3,4
Facilidad de acceso, localización y uso de la información en "politécnica virtual"	3,8	4,1	4,2	3,7	4,0	3,0	4,3	4,5	4,0	3,6	4,0	4,4	3,2	4,0	3,5	3,9	4,2	3,9	3,2	4,7	4,0
Comunicación biblioteca/usuario (teléfono, correo electrónico...)	3,7	3,0	4,3	3,8	3,6	3,3	4,0	3,7	4,8	3,4	4,0	3,8	4,2	3,5	4,3	3,9	4,0	3,6	3,1	2,5	3,5
Facilidad para plantear sugerencias y quejas	3,7	3,5	4,2	3,6	3,1	3,1	4,0	4,0	4,4	3,6	4,4	4,1	4,2	3,9	3,3	4,0	4,3	3,7	3,4	3,2	3,3
Acceso a Internet / Wifi	3,7	3,8	3,8	4,0	3,3	3,7	4,2	3,3	4,0	3,4	4,0	4,1	3,5	4,3	2,3	3,4	3,3	3,9	3,7	3,9	3,9
Utilidad y calidad de los espacios virtuales "MOODLE" de la plataforma institucional de apoyo a la docencia	3,7	4,0	4,0	3,6	3,6	3,3	3,9	3,8	4,2	3,9	2,7	3,8	3,3	4,1	4,8	3,6	4,2	3,5	2,9	4,5	3,7

Base: Total alumnos

Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



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

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

Base: Total alumnos

Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



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

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

Base: Total PDI

Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



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

	TOTAL	Aero-náuticos	Agrónomos	Arquitectura	Caminos C y P	Industriales	Minas	Montes	Navales	ETSI Telecomunicación	Topografía G y C	Informática	INEF	EUIT Aero-náutica	EUIT Agrícola	EU Arquitectura Tecn.	EUIT Forestal	EUIT Industrial	EUIT OP	EUIT Teleco.	EU Informática
Cursos de formación sobre recursos de información	4,0	3,8	3,0	4,7	4,0	2,5	4,6	-	5,0	3,9	4,5	2,3	3,0	4,0	4,5	5,0	-	4,3	3,5	3,0	4,0
Adecuación de los fondos de la colección (libros, revistas...) A mis necesidades académicas	4,0	4,4	2,7	4,3	4,1	4,1	4,3	3,5	4,5	3,9	5,0	3,3	4,5	5,0	4,0	3,8	3,0	4,0	4,0	4,2	4,3
Uso de la Web de la biblioteca	4,0	4,5	3,1	4,6	3,8	3,5	3,8	3,8	4,0	3,9	5,0	4,0	4,5	5,0	4,3	4,7	5,0	4,4	4,0	3,5	4,0
Cobertura bibliográfica de su asignatura	4,0	4,7	2,6	4,1	4,2	4,1	4,0	3,3	4,0	3,9	5,0	4,0	4,0	5,0	3,7	3,5	2,5	4,1	4,3	4,8	4,5
Valoración general del sistema de acceso a Internet en la UPM	4,0	4,4	3,9	4,2	3,8	3,9	4,0	4,3	4,0	3,8	5,0	3,0	4,0	5,0	3,7	4,8	4,0	3,9	4,7	4,0	4,0
Facilidad de acceso, localización y uso de la información en "politécnica virtual"	4,0	4,0	4,0	4,4	3,6	3,8	4,0	4,5	3,5	3,6	5,0	3,3	4,0	5,0	5,0	4,5	4,5	4,3	4,3	4,5	3,3
Utilidad de los servicios de información y gestión ofrecidos en politécnica virtual	4,0	4,2	3,8	4,4	4,0	3,4	3,8	3,8	3,5	3,7	5,0	3,1	4,0	4,0	5,0	4,5	4,0	4,1	4,3	4,0	3,8
Utilidad de la cuenta de correo institucional	4,0	4,5	3,7	4,3	3,9	3,8	4,7	4,5	5,0	3,5	5,0	2,7	4,0	5,0	5,0	4,0	3,5	4,6	4,3	3,8	2,8
Adecuación de las revistas a mis necesidades académicas	3,9	4,3	2,7	4,5	3,8	4,5	4,2	3,8	3,5	3,8	5,0	3,8	4,5	5,0	3,7	3,0	3,5	3,5	3,7	3,5	4,3
Utilidad y calidad de los espacios virtuales "MOODLE" de la plataforma institucional de apoyo a la docencia	3,9	4,3	4,0	4,4	3,3	3,3	4,5	4,5	4,0	3,6	-	2,7	4,5	4,0	5,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0
Proceso de compra de revistas (peticiones, plazos...)	3,8	4,0	2,8	4,8	3,3	3,7	4,4	3,0	4,0	3,8	5,0	3,5	5,0	5,0	3,3	3,3	3,0	3,2	4,0	2,7	4,3
Revistas electrónicas de las que dispone	3,8	3,9	2,2	4,0	4,0	3,9	4,0	4,0	3,5	4,0	4,5	4,2	4,0	5,0	3,7	3,8	4,0	4,3	3,7	3,3	4,0
Adecuación de las revistas a mis necesidades de investigación	3,7	4,3	2,3	4,3	3,8	3,9	4,1	3,8	3,0	4,0	5,0	3,7	4,5	5,0	3,3	3,0	3,5	3,7	3,7	3,0	3,3
Utilidad de la red inalámbrica de la UPM	3,7	4,5	3,0	3,7	4,0	3,4	3,9	4,3	4,0	3,2	4,5	2,8	4,0	4,0	4,3	3,7	4,5	3,9	4,0	3,0	3,7
Información sobre las novedades bibliográfica	3,5	3,6	2,0	3,7	3,2	2,6	3,8	2,5	5,0	4,4	5,0	2,1	3,0	5,0	4,3	3,0	3,5	3,7	4,0	4,2	4,8
<b>VALORACION GLOBAL</b>	<b>4,3</b>	<b>4,6</b>	<b>3,2</b>	<b>4,7</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,6</b>	<b>4,3</b>	<b>5,0</b>	<b>4,6</b>	<b>5,0</b>	<b>3,6</b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>4,3</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,2</b>	<b>4,3</b>

Base: Total PDI

Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



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

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

Base: Total PAS

Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



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

	TOTAL	Aero-náuticos	Agrónomos	Arquitectura	Caminos C y P	Industriales	Minas	Montes	Navales	ETSI Telecomunicación	Topografía G y C	Informática	INEF	EUIT Aero-náutica	EUIT Agrícola	EU Arquitectura Tecn.	EUIT Forestal	EUIT Industrial	EUIT OP	EUIT Teleco.	EU Informática
Señalización de los distintos servicios y equipamiento	4,2	4,6	4,2	3,8	4,0	3,6	4,6	4,0	4,8	4,4	5,0	3,4	4,3	-	4,3	5,0	4,3	4,2	3,5	3,8	3,5
Uso del catalogo de la biblioteca	4,2	4,7	4,0	4,1	4,0	3,7	4,8	3,5	5,0	4,7	5,0	3,0	4,7	-	4,3	4,0	4,5	4,0	4,0	4,0	4,0
Uso de la Web de la biblioteca	4,2	4,6	4,0	4,2	4,0	4,1	5,0	3,0	5,0	4,5	5,0	3,3	5,0	-	3,5	4,0	4,0	3,8	4,0	3,8	5,0
Valoración general del servicio de consigna (envío de grandes ficheros por correo electrónico)	4,2	4,0	3,5	4,0	4,5	4,0	5,0	4,5	4,5	4,3	-	4,0	5,0	-	4,0	5,0	4,5	4,6	-	4,5	4,0
Bases de datos de las que dispone la biblioteca	4,1	4,8	4,0	3,7	4,3	4,0	4,4	3,0	4,7	4,7	5,0	3,7	5,0	-	4,3	3,5	4,0	3,8	4,0	3,8	-
Utilidad de los servicios de información y gestión ofrecidos en politécnica virtual	4,1	4,2	3,9	4,3	3,9	4,0	4,5	4,3	3,7	4,2	-	3,7	4,0	-	3,0	4,3	4,5	4,5	3,0	4,3	4,7
Utilidad y calidad de los espacios virtuales "MOODLE" de la plataforma institucional de apoyo a la docencia	4,1	4,2	3,0	4,0	4,0	4,2	4,3	4,2	4,0	5,0	-	4,0	5,0	-	-	-	4,0	4,0	-	4,3	-
Utilidad de la cuenta de correo institucional	4,1	4,4	3,8	3,8	3,9	4,4	5,0	4,3	4,8	4,3	-	3,3	4,0	-	3,0	5,0	4,7	4,8	3,0	4,3	3,3
Adecuación de los fondos de la colección (libros, revistas...) A mis necesidades académicas	4,0	4,8	4,2	3,6	3,9	4,5	4,6	2,4	4,5	3,3	5,0	3,8	3,5	-	4,0	3,0	4,7	4,3	3,5	3,8	4,0
Revistas electrónicas de las que dispone la biblioteca	4,0	4,7	4,0	3,5	3,5	3,7	4,3	2,5	4,3	3,5	5,0	4,7	-	-	4,3	2,0	3,5	3,8	5,0	3,7	-
Actualización de los recursos de la información	4,0	4,7	4,0	3,2	3,8	4,4	5,0	3,5	5,0	3,7	5,0	3,4	4,5	-	4,3	4,0	3,5	4,2	4,0	3,8	-
Adecuación de las revistas a mis necesidades académicas	3,9	4,7	4,0	3,6	3,8	4,0	5,0	1,0	4,8	3,0	5,0	3,3	4,0	-	4,5	2,0	3,5	3,7	-	3,7	-
Adecuación de las revistas a mis necesidades de investigación	3,9	4,8	3,9	3,8	4,0	3,3	5,0	1,0	4,8	-	5,0	3,0	-	-	4,5	2,0	4,0	1,0	-	3,5	-
Cobertura bibliográfica de su asignatura	3,9	-	4,0	3,5	4,0	4,2	5,0	1,0	5,0	-	5,0	3,8	-	-	4,5	4,0	-	2,5	-	3,7	-
Cursos de formación sobre recursos de información de la biblioteca	3,8	3,4	3,5	3,2	-	4,2	5,0	4,0	-	4,0	5,0	4,0	4,0	-	5,0	4,0	3,0	1,0	-	4,0	4,0
Cursos de formación sobre recursos de información de la biblioteca	3,8	3,4	3,5	3,2	-	4,2	5,0	4,0	-	4,0	5,0	4,0	4,0	-	5,0	4,0	3,0	1,0	-	4,0	4,0
Información sobre las novedades bibliográficas	3,7	3,8	3,0	3,5	3,0	4,0	4,3	1,0	4,8	3,8	5,0	3,3	4,0	-	5,0	3,0	4,7	3,6	4,0	2,0	5,0
<b>VALORACION GLOBAL</b>	<b>4,3</b>	<b>4,5</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>	<b>4,6</b>	<b>5,0</b>	<b>4,0</b>	<b>5,0</b>	<b>4,6</b>	<b>5,0</b>	<b>3,5</b>	<b>4,7</b>	<b>-</b>	<b>3,5</b>	<b>4,0</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>

Base: Total PAS

Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho





UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

# Análisis de los no usuarios de la biblioteca

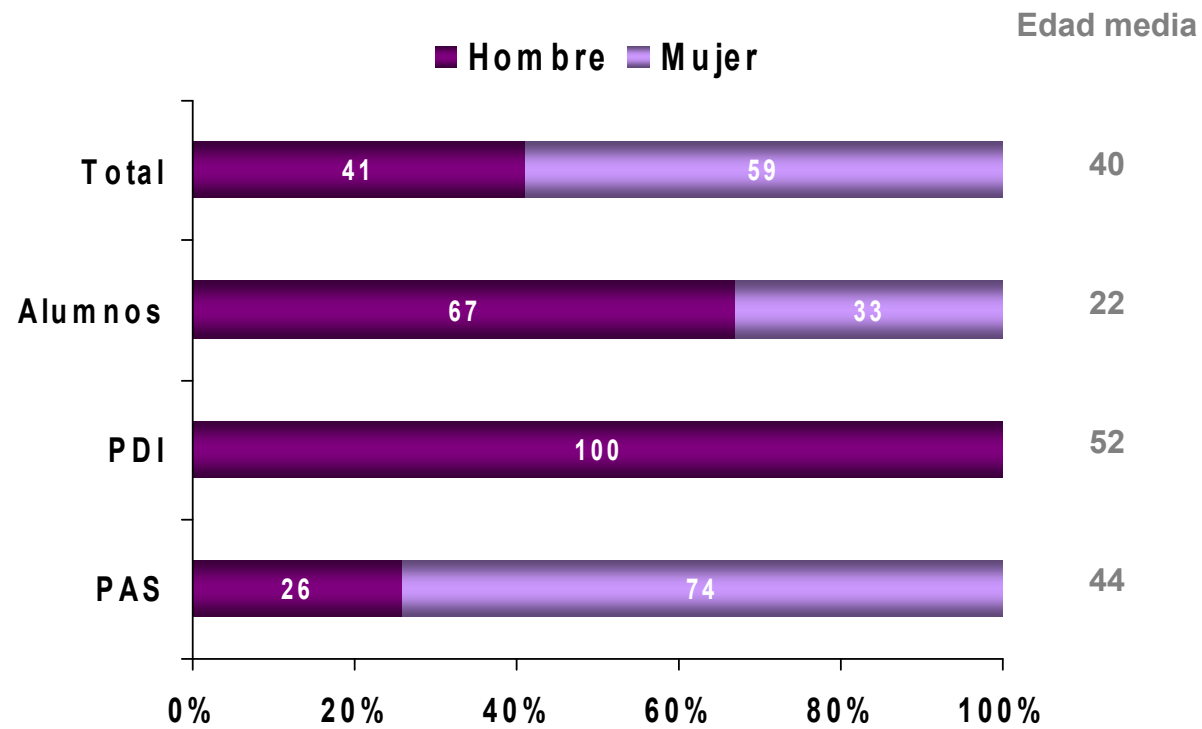


- **Muestra:**
  - 32 entrevistas

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



# Datos descriptivos de los no usuarios de la biblioteca



Base: Total no usuarios



# Motivos por los que no usan la biblioteca

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



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

# SÍNTESIS Y CONCLUSIONES



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



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



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





- ... en un escalón inferior, *“Facilidad para plantear sugerencias y quejas (4,2)”*, *“horario de la biblioteca” (4,2)*, *“Días de apertura” (4,2)*, *“Adecuación de los fondos de la colección (4,0)”*, *“Utilidad de la red inalámbrica de la UPM” (4,0)* y *“facilidad de acceso, localización y uso de la información en politécnica virtual” (4,0)*.
- Por el contrario, los **atributos algo peor valorados** son...
  - ...***“Utilidad de la cuenta de correo institucional” (3,7)*** y ***“recursos electrónicos de los que dispone” (3,7)***,
  - quedando el resto de atributos en un término medio.
- A pesar de ser los alumnos los que más usan los servicios de la biblioteca, todos los servicios analizados son mejor valorados por el PAS y el PDI, salvo la utilidad de la red inalámbrica que es mejor valorado por los alumnos y el PAS.



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



- Entre el **PDI**, en los servicios de proceso de compras de revistas y valoración general del servicio de consigna.
- En cuanto a la valoración de la utilidad de la red inalámbrica de la UPM, la utilidad y calidad de los servicios de información y gestión, y la utilidad y calidad de los espacios virtuales MOODLE de la plataforma institucional de apoyo a la docencia, se registra un porcentaje alto de no opinión entre todos los entrevistados.
- Posiblemente esta no opinión sea por la falta de conocimiento de la existencia de esos servicios o por ser servicios no necesarios para cada colectivo.



## ALUMNOS

- ❖ **Los servicios con los que los alumnos se encuentran más satisfechos** son: cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal (4,2), utilidad de la red inalámbrica de la UPM (4,1), agilidad en el proceso de préstamos (4,1), agilidad y capacidad de respuesta del personal ante problemas (4,0, más puntuada por los de Topografía), adecuación de los fondos de la colección (4,0, menos por los de Obras Públicas) y respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica (4,0, más por las escuelas de Topografía y Navales).
- ❖ Asimismo, también se encuentran satisfechos con el horario (más los de Navales y menos los de Agrícolas), los días de apertura (más los de Topografía), la agilidad en el proceso de la renovación de préstamos (más los de Navales), la facilidad de acceso, localización y uso de la información en “politécnica virtual” (más la Escuela Técnica de Telecomunicaciones), el acceso a Internet/Wifi (menos los de Agrícolas), la comunicación biblioteca-usuario (en especial los de Navales), la facilidad para plantear sugerencias y quejas y la utilidad y calidad de los espacios virtuales MOODLE de la plataforma institucional de apoyo a la docencia (más puntuado por los de Agrícolas).



## ALUMNOS

- ❖ Por el contrario, **los servicios con los que se manifiestan insatisfechos son:** utilidad del servicio de envío de notas provisionales por SMS (2,2 sobre todo las Escuelas de Navales, Superior de Telecomunicaciones y Forestales)
- ❖ Con el resto de servicios analizados, muestran un nivel medio de satisfacción (ni insatisfecho ni satisfecho)



## **PDI Y PAS**

- ❖ Como se ha comentado anteriormente, son los entrevistados que más satisfechos se encuentran con todos los servicios analizados (todos con puntuaciones por encima de 3), especialmente con: cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal de la biblioteca, comunicación biblioteca-usuario, facilidad para plantear sugerencias y quejas, horario de la biblioteca y días de apertura (de 4,7 a 4,8 puntos).
- ❖ Teniendo en cuenta la escuela entre el PDI, solo los de Agrónomos e Informática están menos satisfechos que el resto de escuelas. El primero en los servicios: información sobre las novedades bibliográficas (2,0), revistas electrónicas (2,2) y adecuación de las revistas a mis necesidades académicas (2,3). Y los segundos en los servicios: información sobre las novedades bibliográficas (2,1) y valoración general del servicio de consigna (1,5).
- ❖ Teniendo en cuenta las escuelas, entre el PAS, solo los de Montes están muy insatisfechos con los servicios de información sobre las novedades bibliográficas (1,0), con la cobertura bibliográfica de su asignatura (1,0), y con el proceso de compras de fondos bibliográficos (2,0).



- 6 de cada 10 PDI afirma conocer el servicio de acceso remoto UPM-VPN. De hecho, a 8 de cada 10 le resulta útil este servicio.
- En cambio, algo menos de la mitad (48%) del PAS afirma conocer este servicio. Y también a 8 de cada 10 le resulta útil este servicio.
- 7 de cada 10 PDI manifiesta conocer el servicio “Licencias de Software Institucional” y a la gran mayoría (88%) les resulta útil y además afirman obtenerlo con facilidad (87%).
- Sólo el 46% del PAS conoce el servicio “Licencias de Software Institucional” y a la gran mayoría de ellos le parece útil (85%) y al 77% dice que lo obtiene con facilidad.
- Los pocos no usuarios de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca, argumentan como principal razón de no uso de esta, la no necesidad de consultar nada (31%), el ser su primer año de carrera (25%) y el poco interés por el catálogo (22%).  
Asimismo, se mencionan aspectos tales como: falta de tiempo, lo haré más adelante y tengo mucha literatura en casa.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

# SUGERENCIAS





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



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

Estudio elaborado por:  
**Servicio de Biblioteca Universitaria**

**Diciembre de 2008**