

POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

www.upm.es

**Encuesta de satisfacción de
usuarios - Vía Web
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 on line con cuestionario estructurado.
- **Universo:**
 - Alumnos, personal docente e investigador y personal de administración y servicios usuarios de la biblioteca, invitados por correo electrónico.
- **Fecha de realización:** Del 06/10/08 al 07/11/08 (fechas de disponibilidad on line)

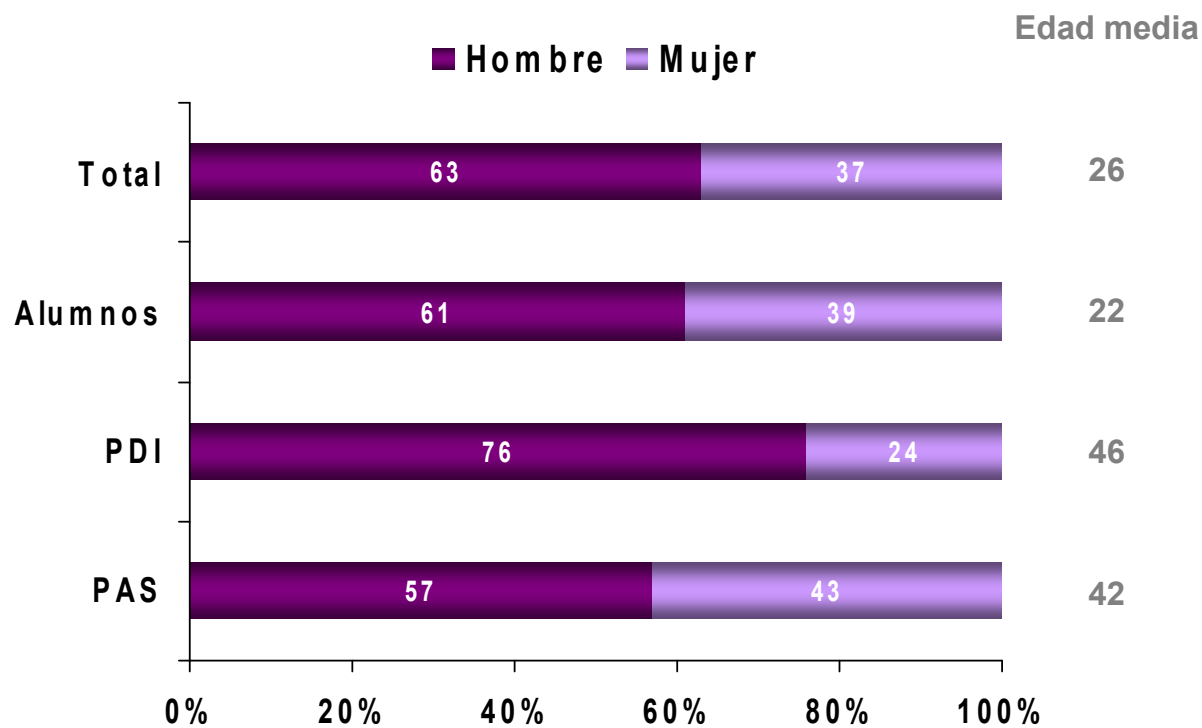


- **Muestra on line:**

	TOTAL	Alumnos	PDI	PAS
TOTAL	1075	869	157	49
E.T.S.I. Aeronáuticos	96	82	12	2
E.T.S.I. Agrónomos	64	47	15	2
E.T.S. Arquitectura	48	35	11	2
E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos	88	61	21	6
E.T.S.I. Industriales	112	101	10	1
E.T.S.I. Minas	43	27	11	5
E.T.S.I. Montes	30	15	9	6
E.T.S.I. Navales	32	24	7	1
E.T.S.I. Telecomunicación	88	75	11	2
E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartografía	12	7	4	1
Facultad de Informática	69	58	8	3
Instituto Nacional Educación Física	29	26	2	1
E.U.I.T. Aeronáutica	82	72	8	2
E.U.I.T. Agrícola	41	29	7	5
E.U. Arquitectura Técnica	59	53	4	2
E.U.I.T. Forestal	8	6	1	1
E.U.I.T. Industrial	55	44	7	4
E.U.I.T. Obras Publicas	33	29	3	1
E.U.I.T. Telecomunicación	43	38	4	1
E.U. Informática	43	40	2	1



Datos descriptivos de los entrevistados

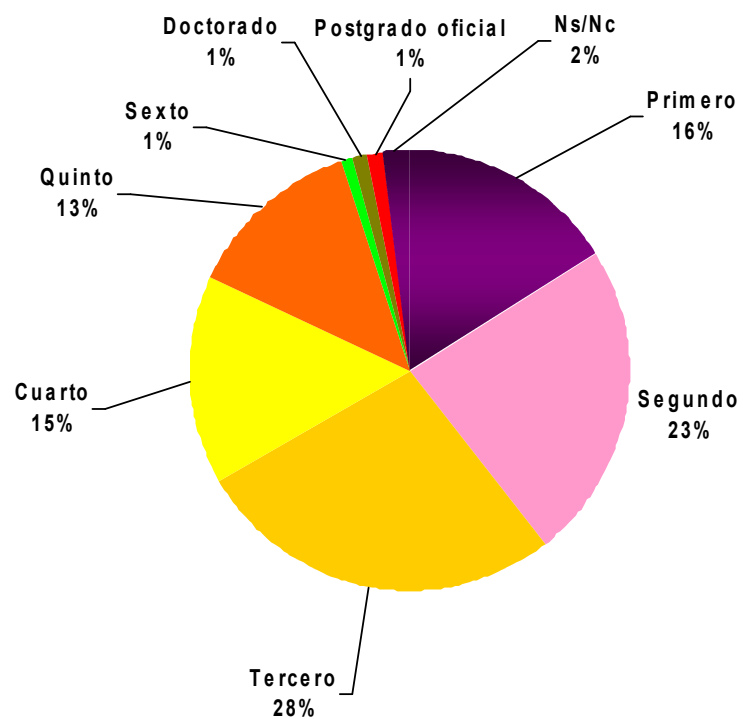


Base: Total muestra



Datos descriptivos de los entrevistados

CURSO QUE ESTÁN ESTUDIANDO



Base: Total alumnos

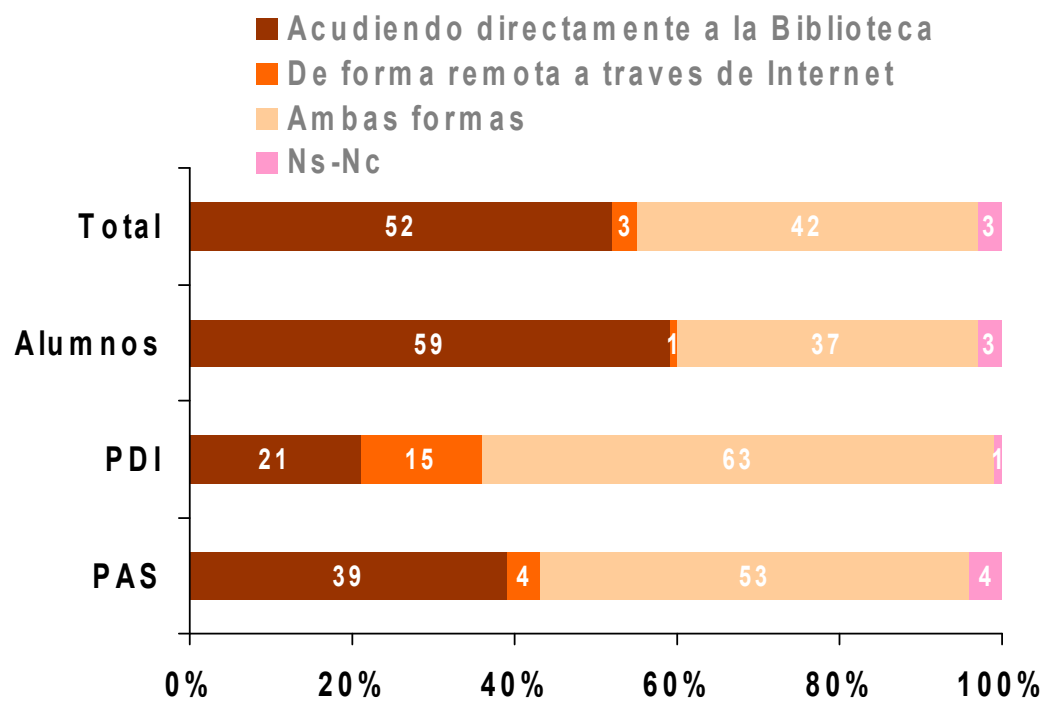


UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

Análisis de los usuarios de la biblioteca



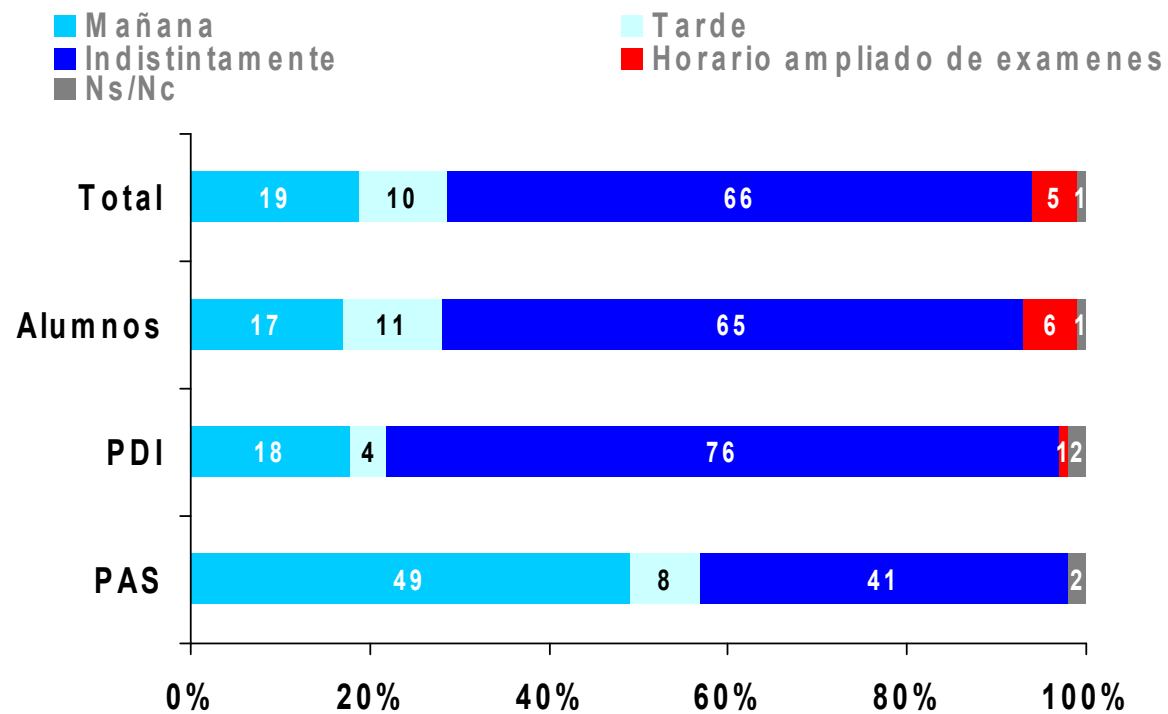
Como usan los recursos y servicios de la biblioteca (sugerido)



Base: Total muestra



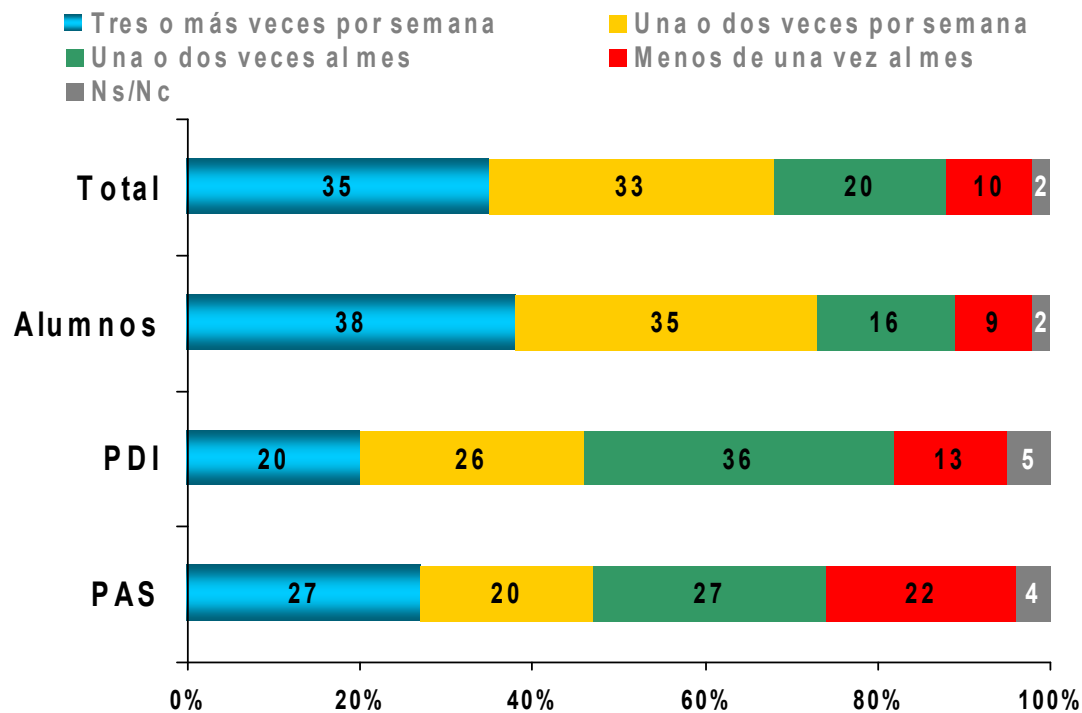
Horarios en los que usan los recursos y servicios de la biblioteca (sugerido)



Base: Total muestra



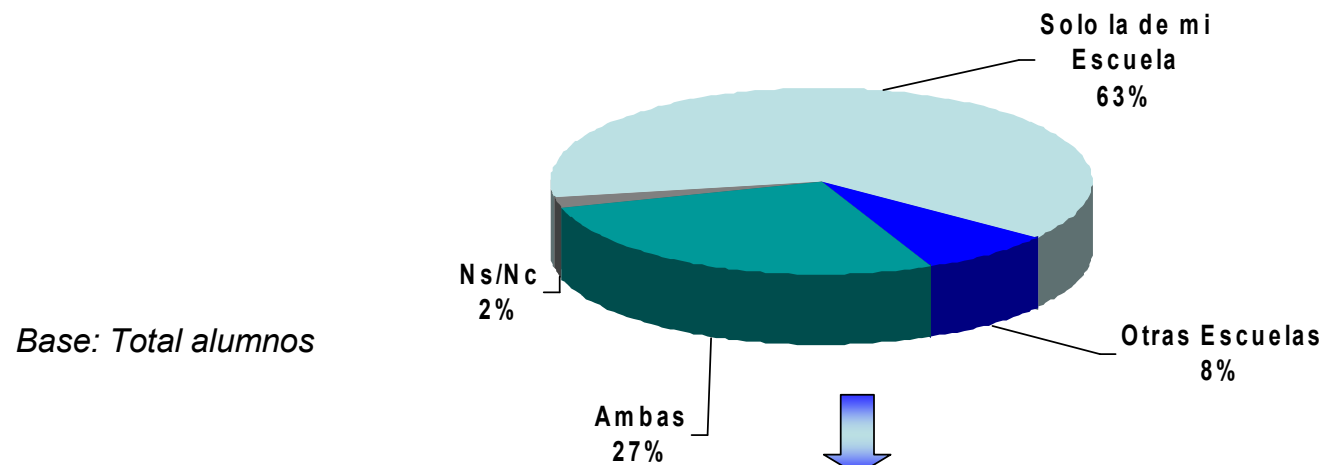
Frecuencia con la que usan los recursos y servicios de la biblioteca (sugerido)



Base: Total muestra



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



QUÉ OTRAS ESCUELAS	
E.T.S.I. Agrónomos	41
E.T.S.I. Telecomunicación	26
E.T.S. Arquitectura	21
E.T.S.I. Aeronáuticos	16
E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartografía	14
E.T.S.I. Minas	11
E.U.I.T. Agrícola	7
E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos	7
E.T.S.I. Industriales	7
E.T.S.I. Navales	7

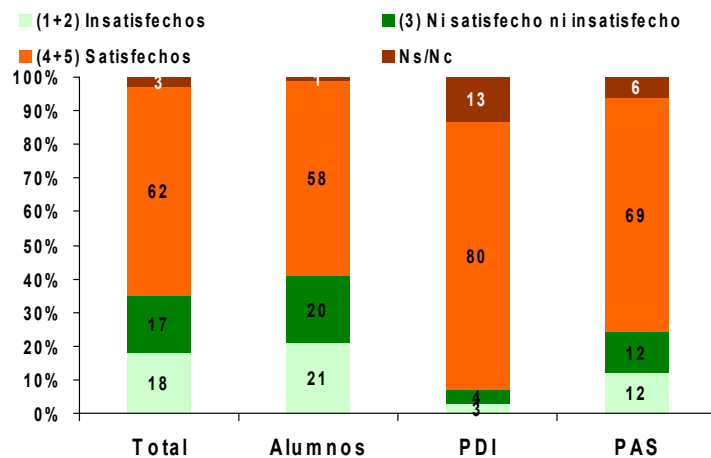
QUÉ OTRAS ESCUELAS	
E.U.I.T. Telecomunicación	5
Instituto Nacional Educación Física	5
E.U.I.T. Industrial	5
E.U. Arquitectura Técnica	4
E.U.I.T. Aeronáutica	3
E.T.S.I. Montes	3
E.U. Informática	3
E.U.I.T. Obras Publicas	2
Facultad de Informática	2
E.U.I.T. Forestal	2



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

VALORACIÓN DE INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

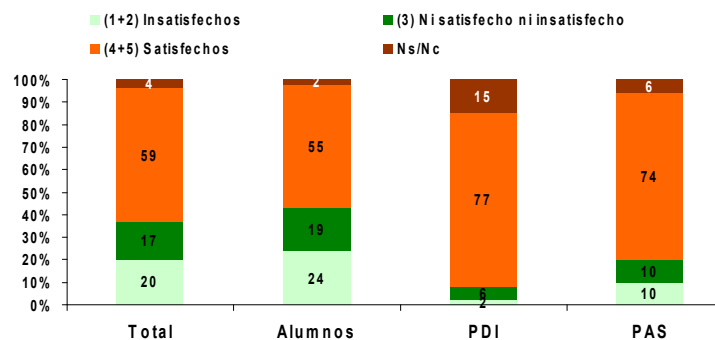
HORARIO DE LA BIBLIOTECA



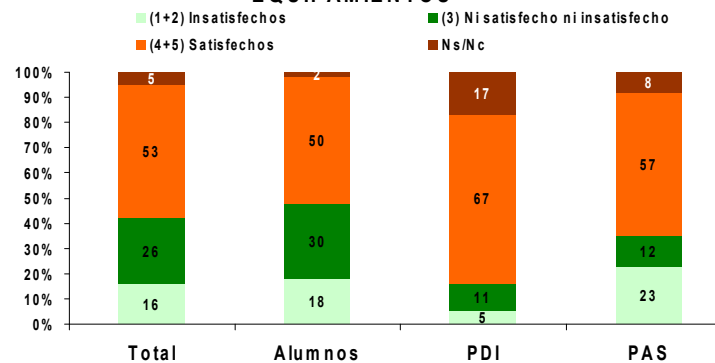
Base: Total muestra

Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho

DIAS DE APERTURA



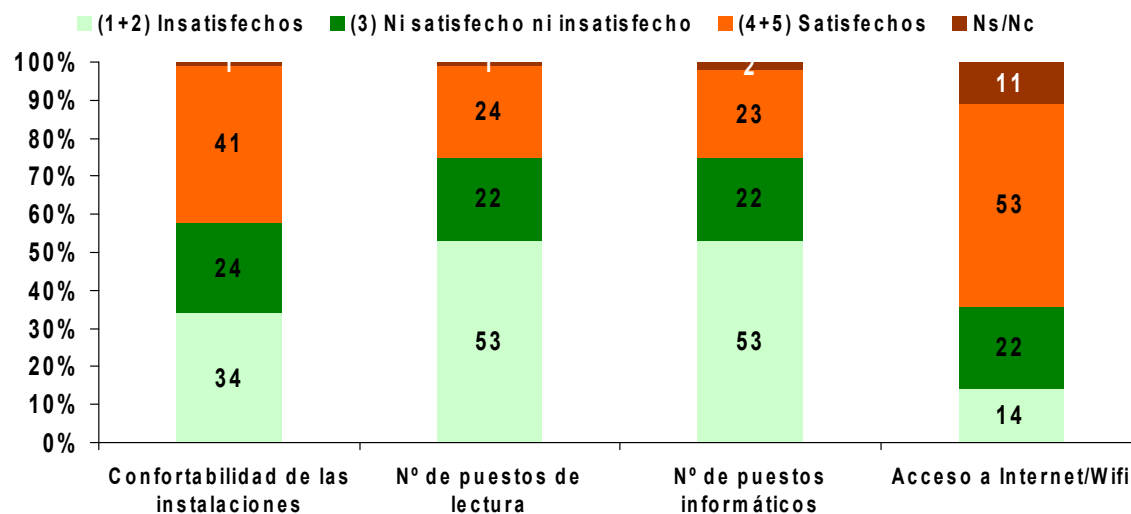
SEÑALIZACIÓN DE LOS DISTINTOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS





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

VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS



Base: Total alumnos

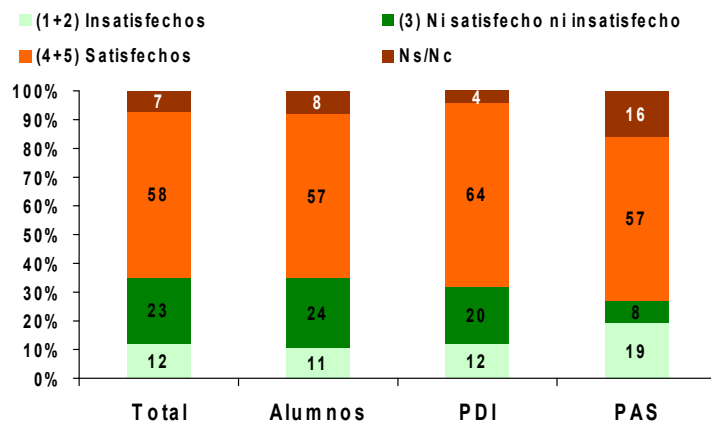
Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



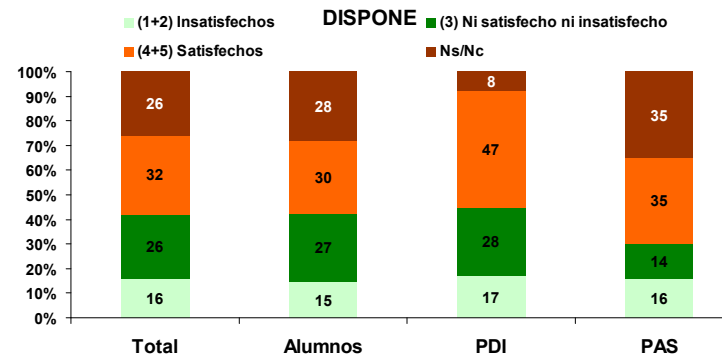
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

VALORACIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN

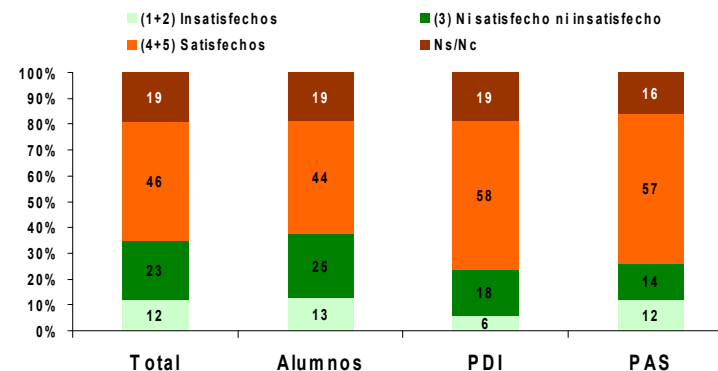
ADECUACIÓN DE LOS FONDOS DE LA COLECCIÓN A MIS NECESIDADES ACADÉMICAS



RECURSOS/REVISTAS ELECTRÓNICAS DE LA QUE DISPONE



USO DEL CATÁLOGO



Base: Total muestra

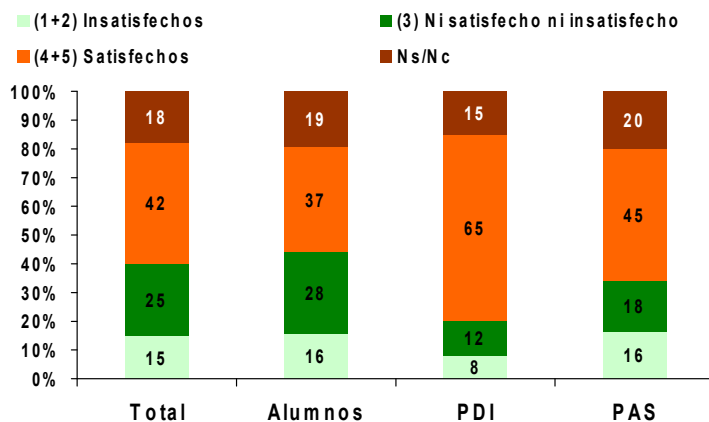
Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



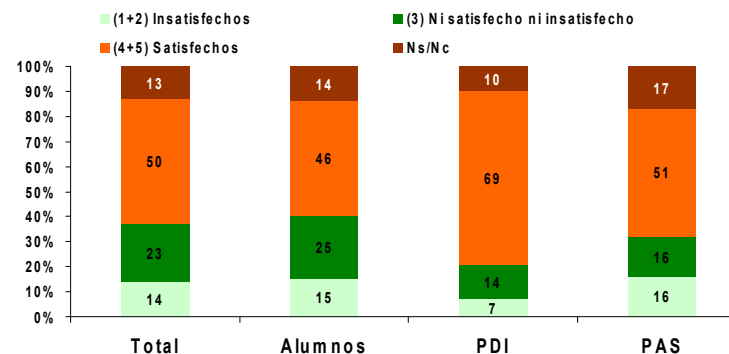
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

VALORACIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN

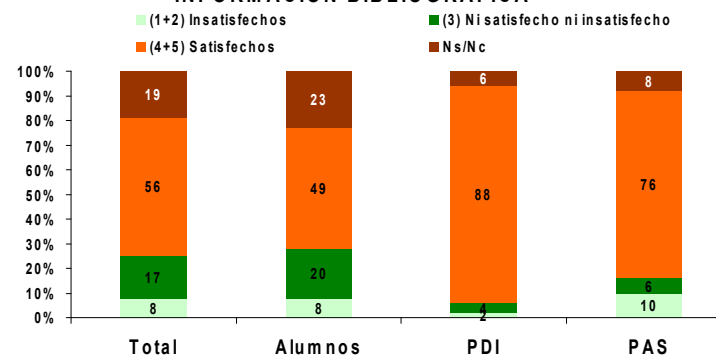
USO DE LA WEB



FACILIDAD EN LA LOCALIZACIÓN DE FONDOS



RESPUESTA OBTENIDA AL SOLICITAR INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA



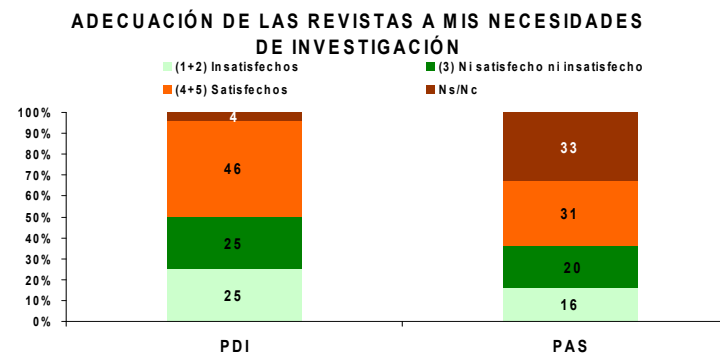
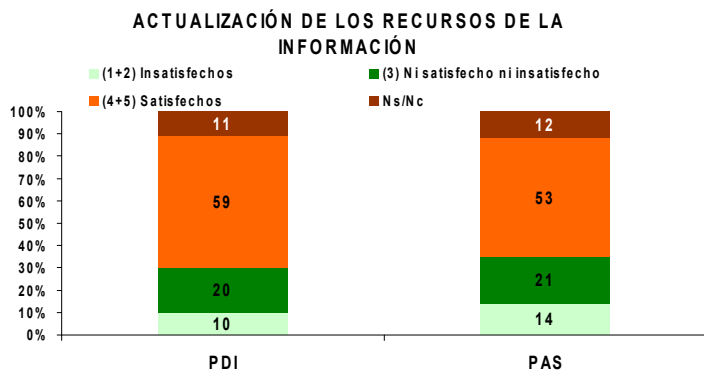
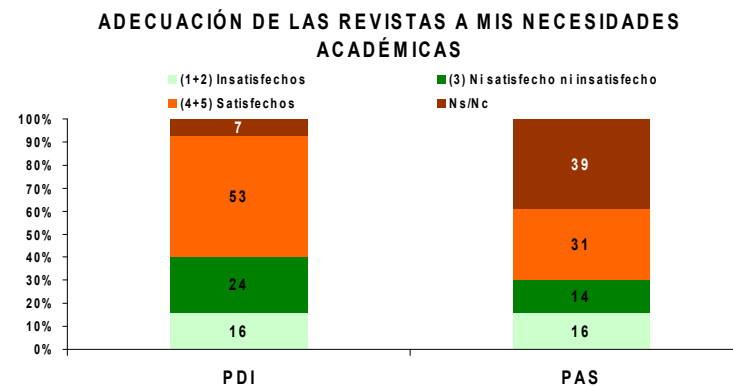
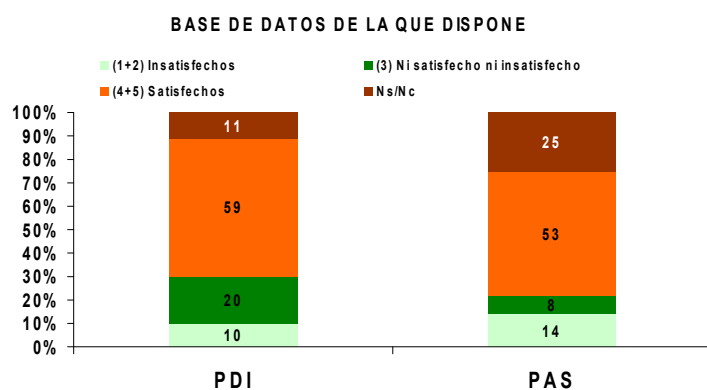
Base: Total muestra

Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



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

VALORACIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN



Base: Total PDI/PAS

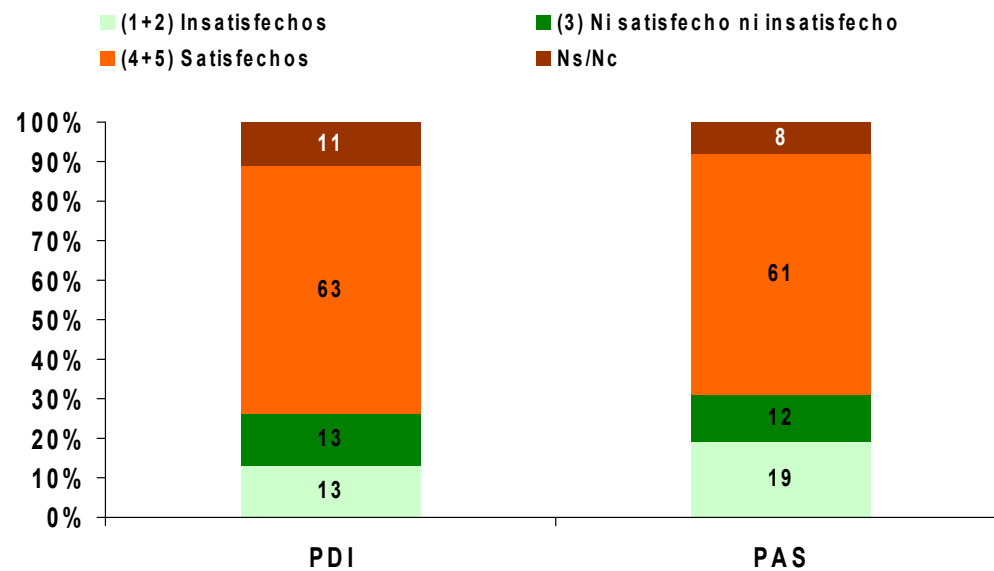
Esca1a 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



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

VALORACIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN

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



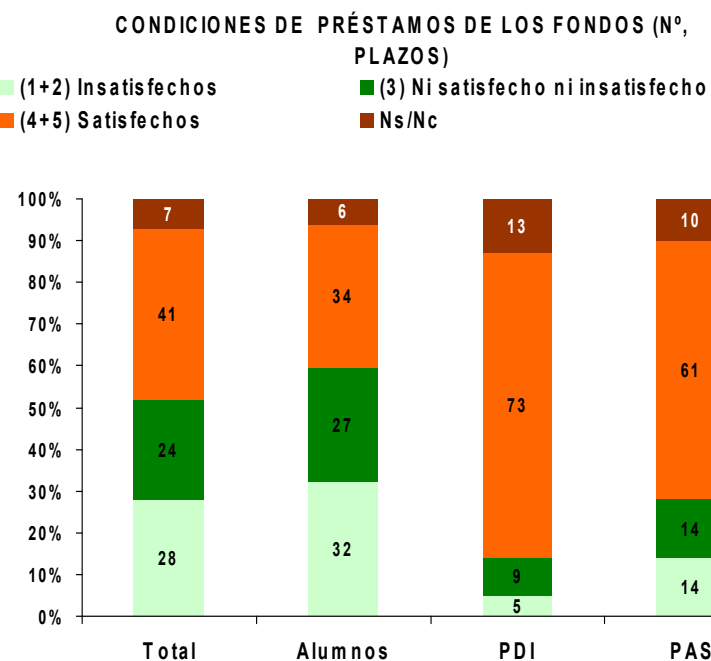
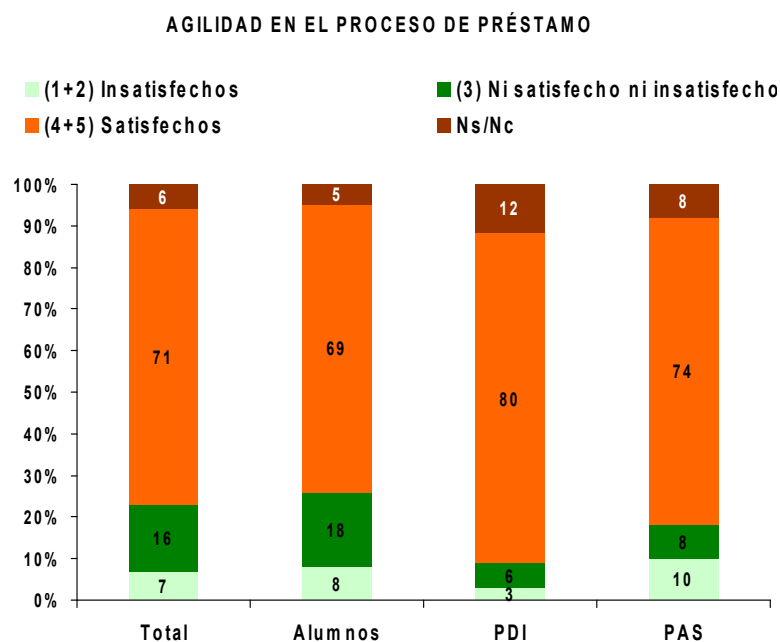
Base: Total PDI/PAS

Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



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

VALORACIÓN DE SERVICIOS



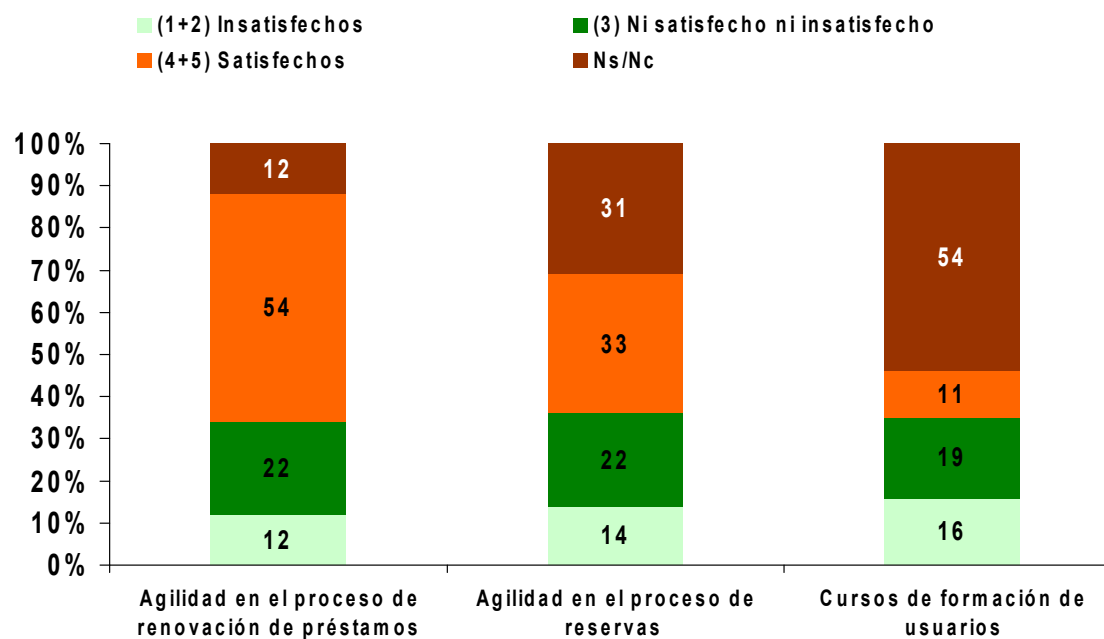
Base: Total muestra

Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



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

VALORACIÓN DE SERVICIOS



Base: Total alumnos

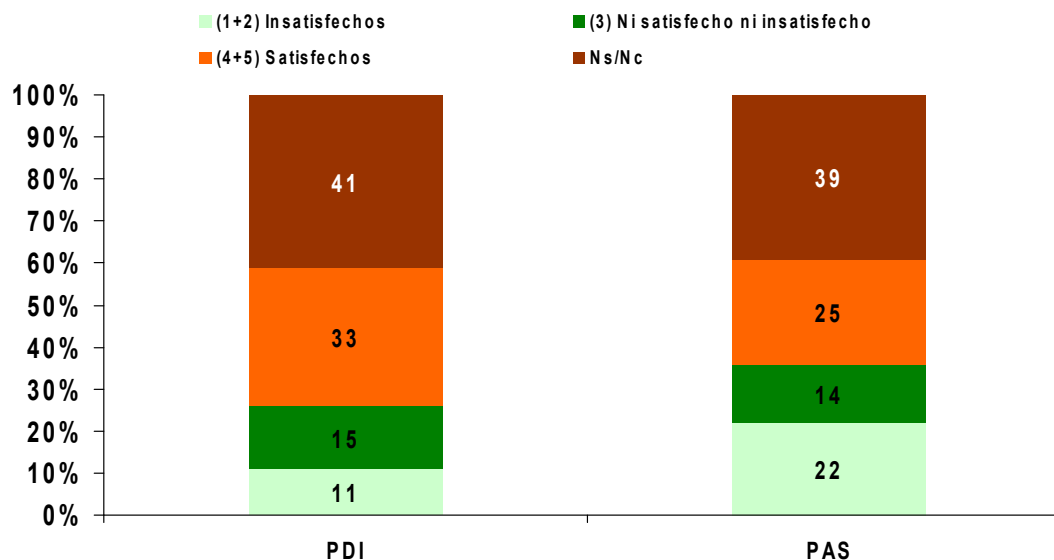
Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



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

VALORACIÓN DE SERVICIOS

CURSOS DE FORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN



Base: Total PDI/PAS

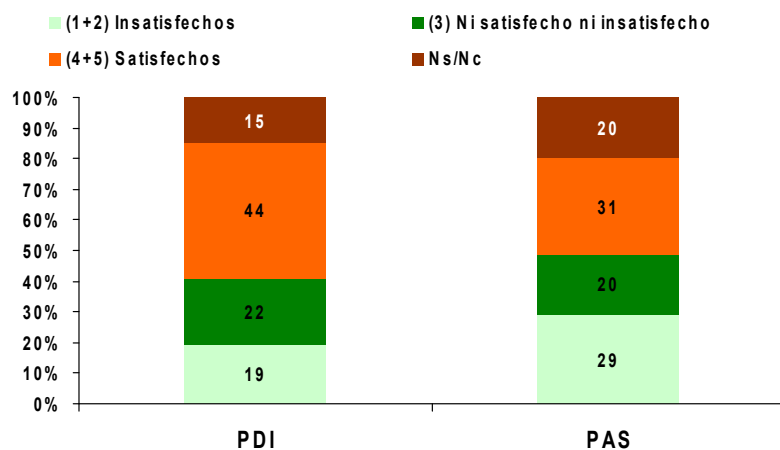
Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



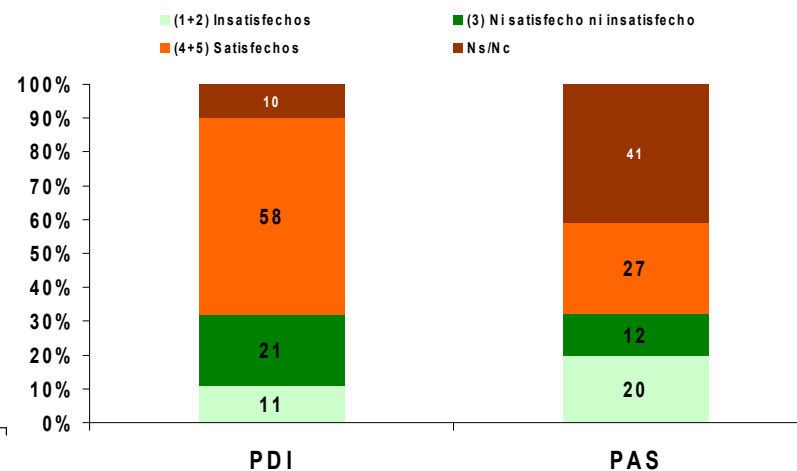
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

VALORACIÓN DE ADQUISICIONES

INFORMACIÓN SOBRE LAS NOVEDADES BIBLIOGRÁFICAS



COBERTURA BIBLIOGRÁFICA DE SU ASIGNATURA



Base: Total PDI/PAS

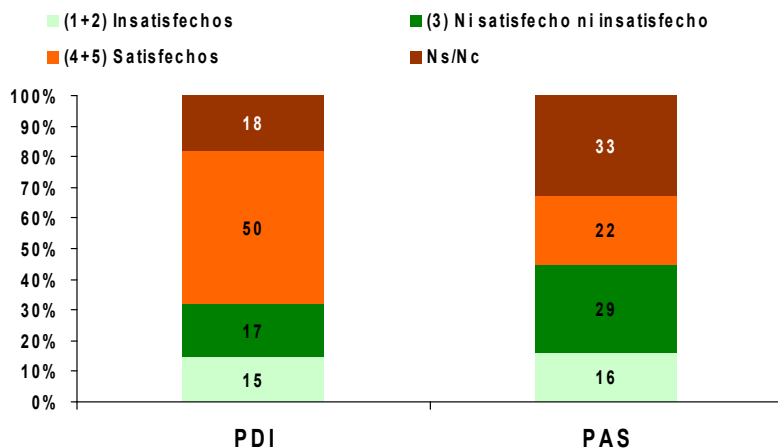
Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



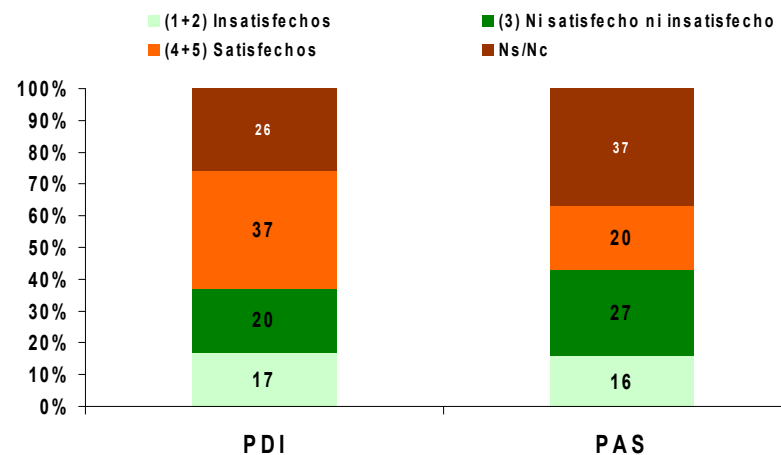
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

VALORACIÓN DE ADQUISICIONES

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



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



Base: Total PDI/PAS

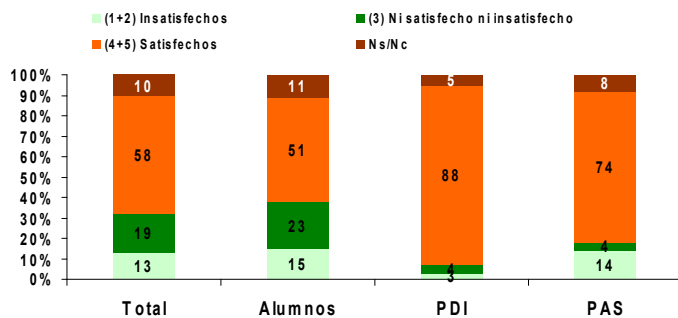
Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



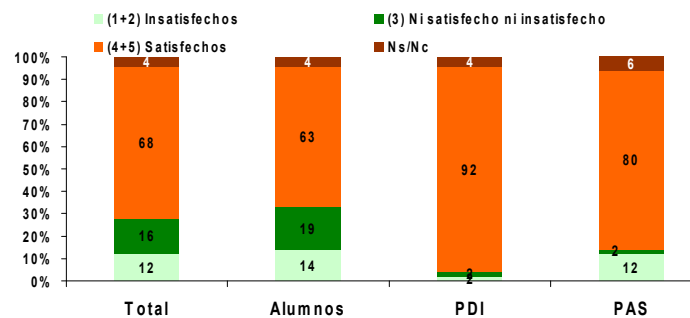
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

VALORACIÓN DE LA COMUNICACIÓN / ATENCIÓN AL USUARIO

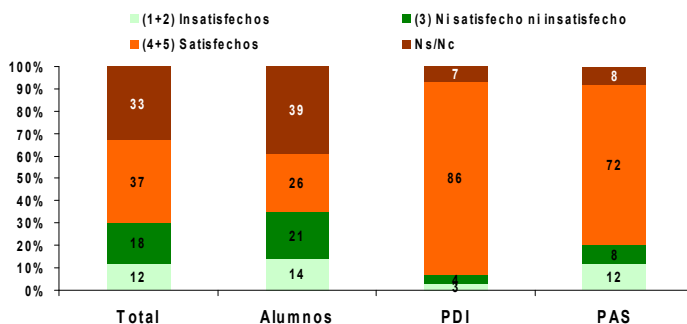
AGILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE PROBLEMAS POR PARTE DEL PERSONAL



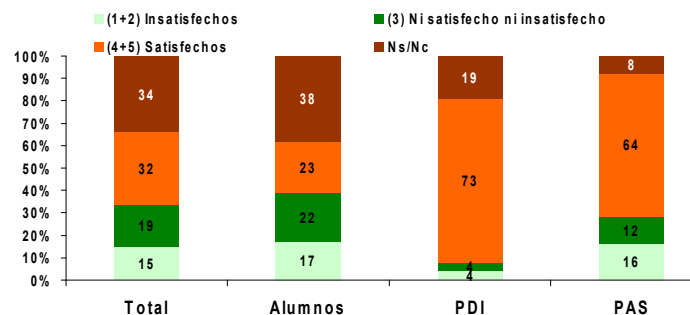
CORDIALIDAD Y AMABILIDAD EN EL TRATO PERSONAL



COMUNICACIÓN ENTRE BIBLIOTECA-USUARIO



FACILIDAD PARA PLANTEAR SUGERENCIAS Y QUEJAS



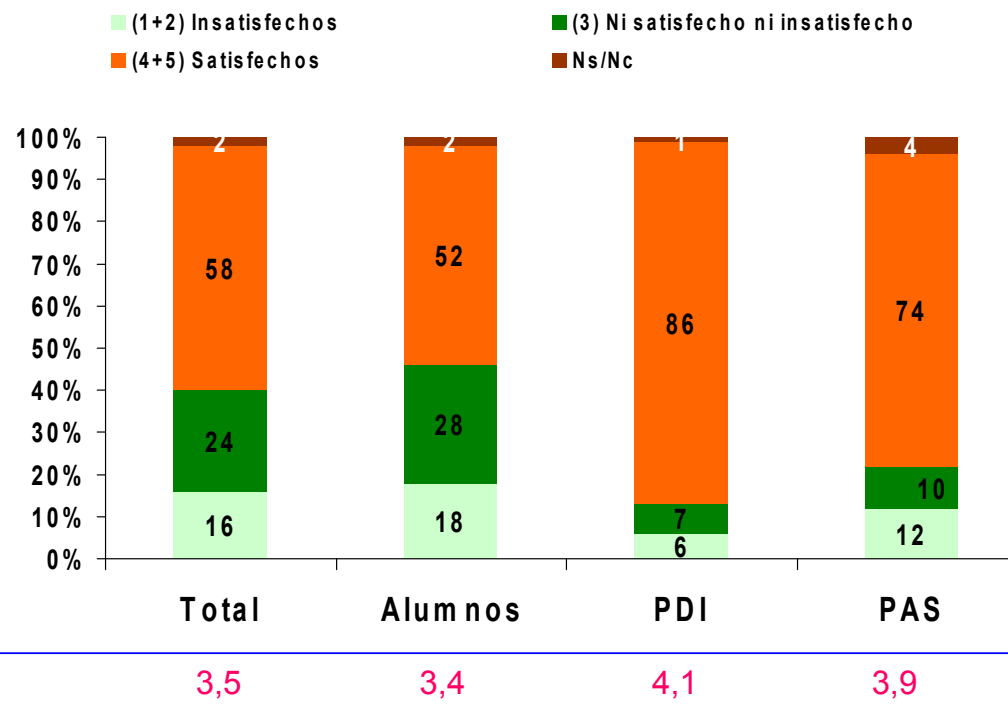
Base: Total muestra

Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



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

VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA



Base: Total muestra

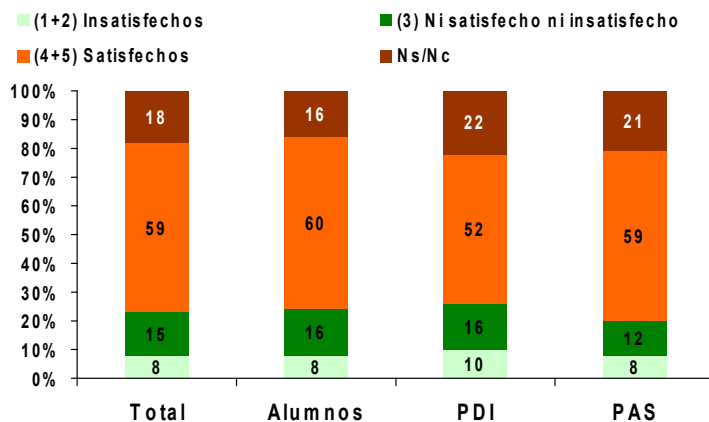
Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



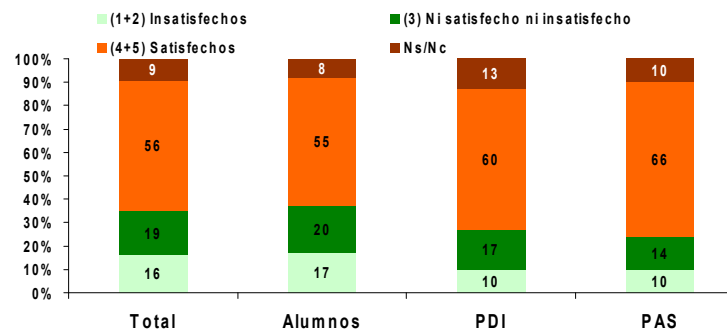
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS Y DE TELEEDUCACIÓN

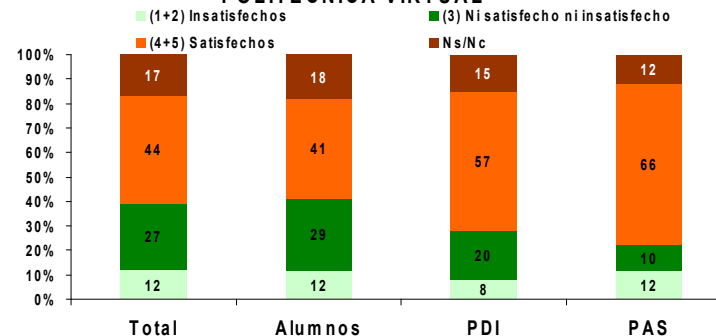
UTILIDAD DE LA RED INALÁMBRICA DE LA UPM



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



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



Base: Total muestra

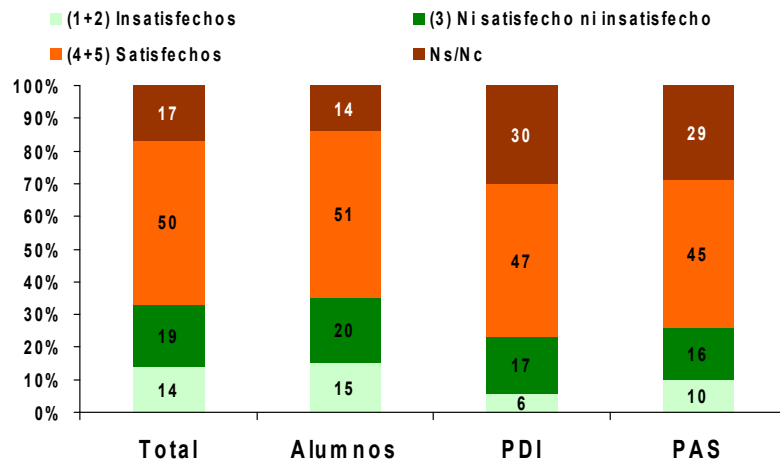
Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



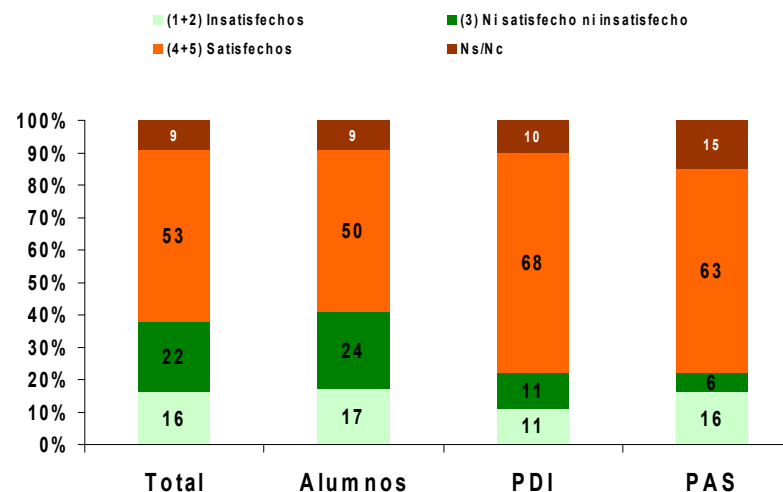
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS Y DE TELEEDUCACIÓN

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



UTILIDAD DE LA CUENTA DE CORREO INSTITUCIONAL



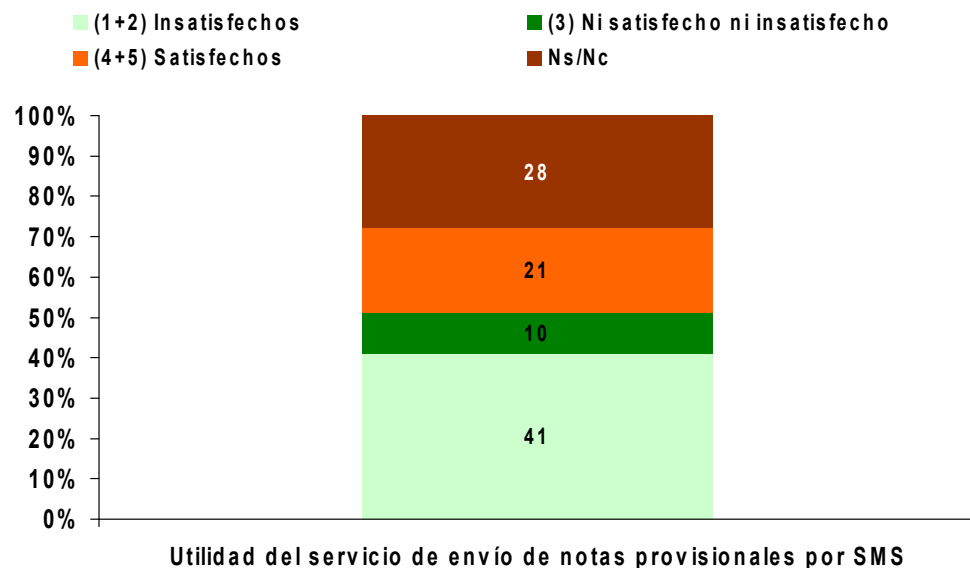
Base: Total muestra

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



Base: Total alumnos

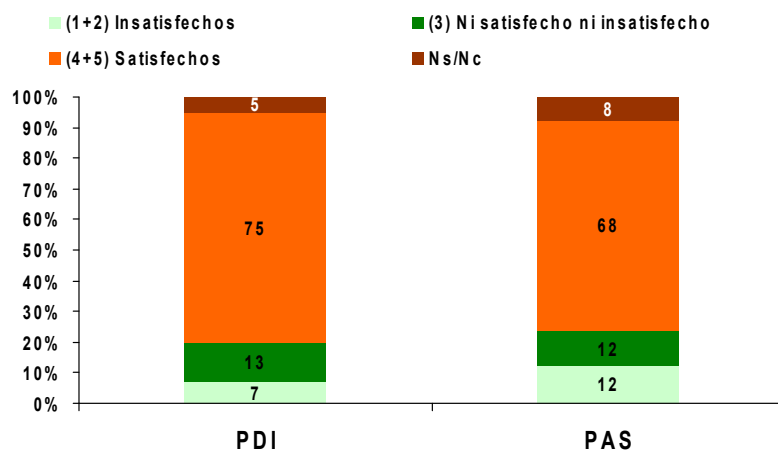
Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



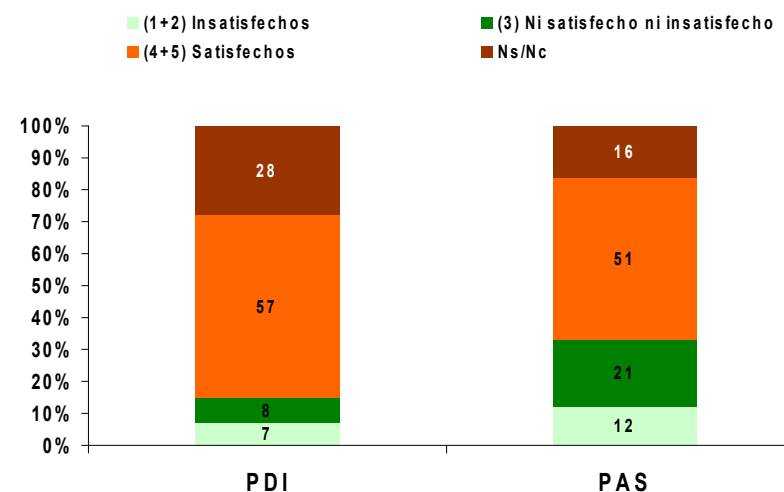
Nivel de satisfacción con cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS Y DE TELEEDUCACIÓN

VALORACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE ACCESO A INTERNET



VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE CONSIGNA

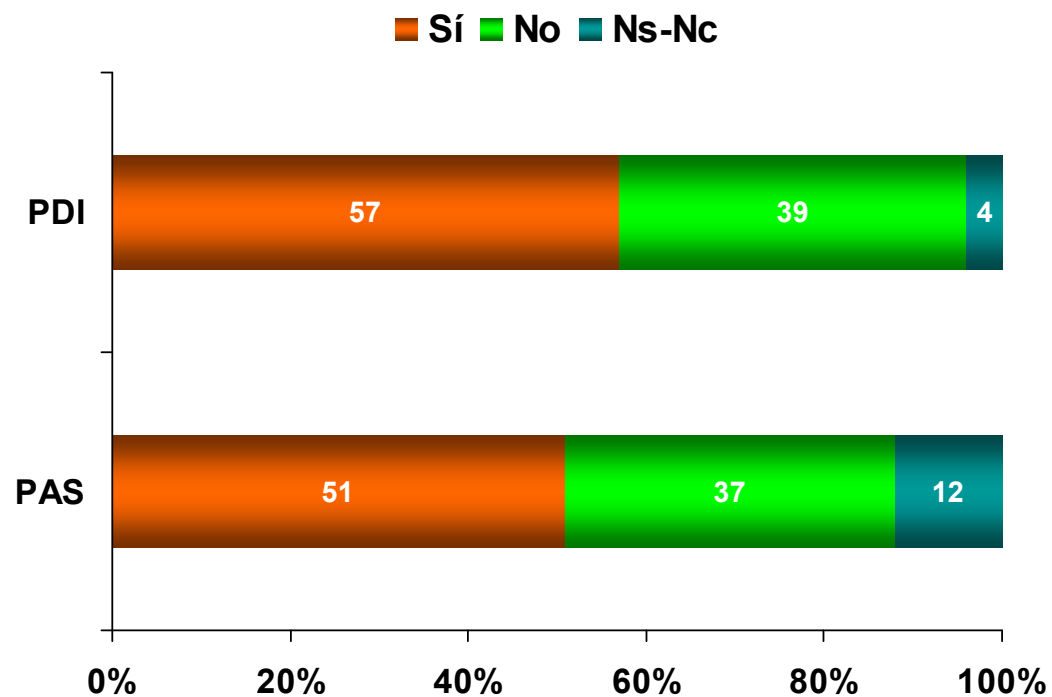


Base: Total PDI/PAS

Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



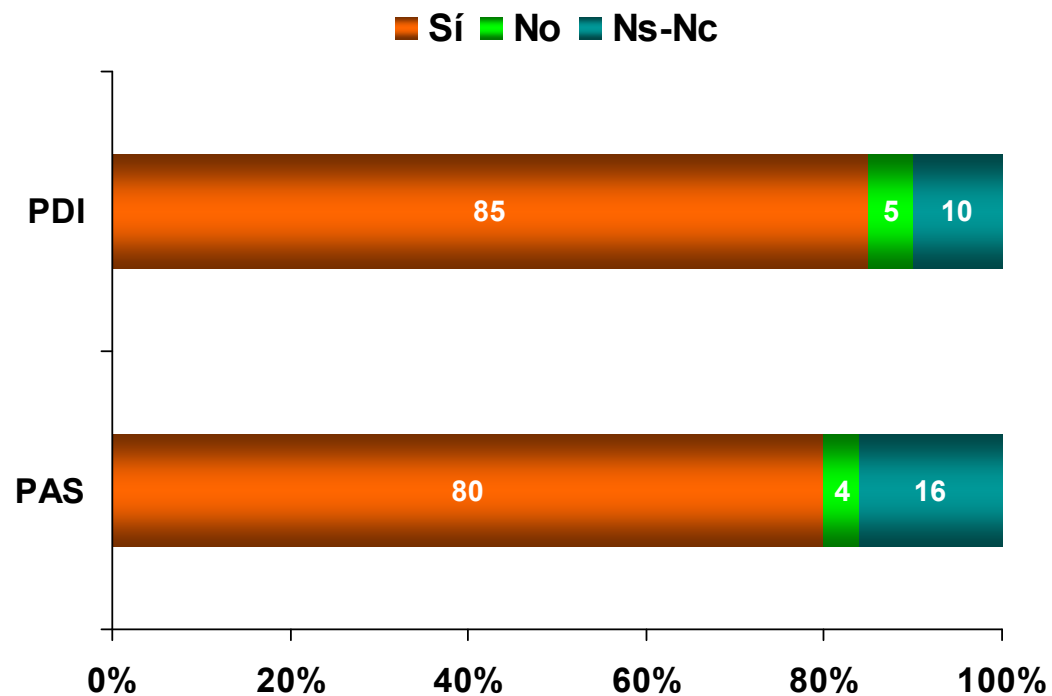
Conocimiento del servicio de acceso remoto UPM-VPN



Base: Total PDI/PAS



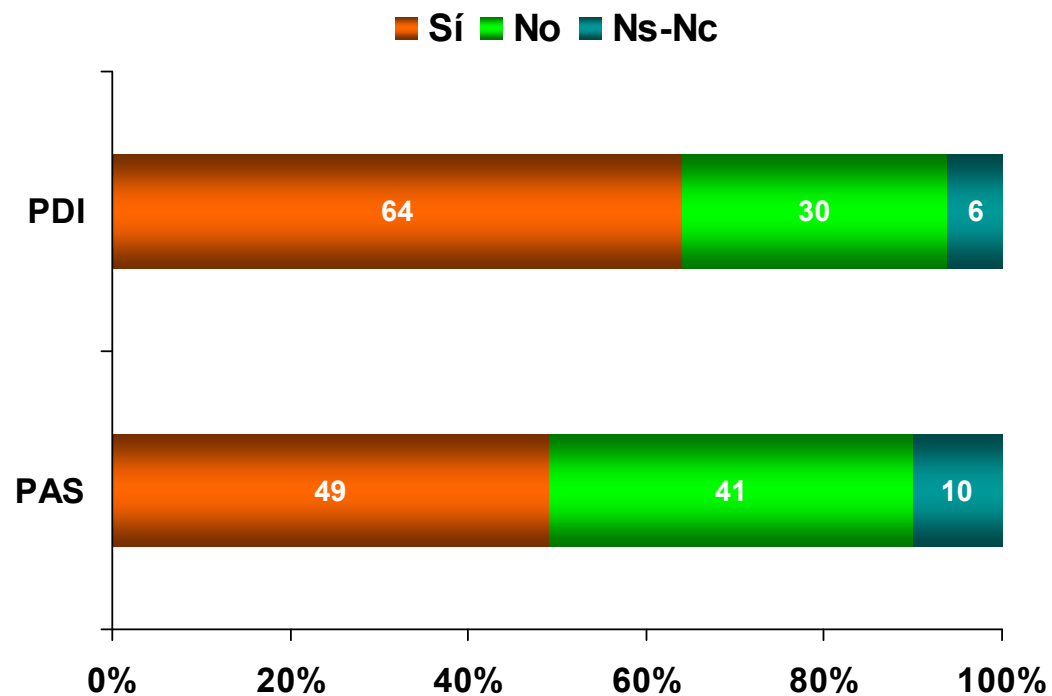
Le resulta útil el servicio de acceso remoto UPM-VPN



Base: Total PDI/PAS Conocen el servicio



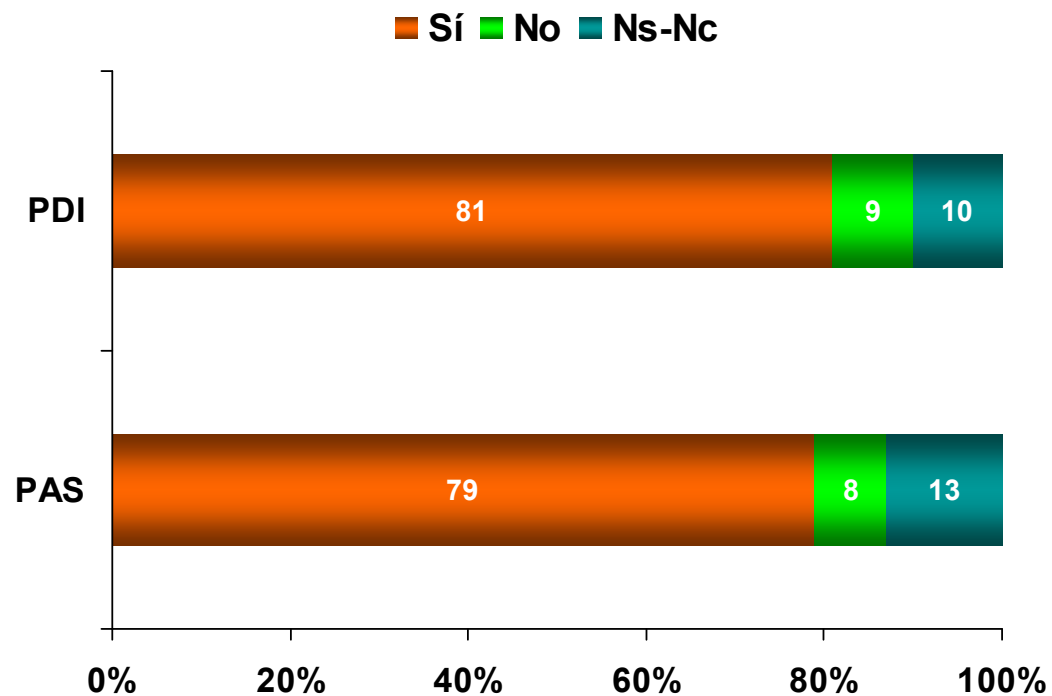
Conocimiento del servicio “Licencias de Software Institucional”



Base: Total PDI/PAS



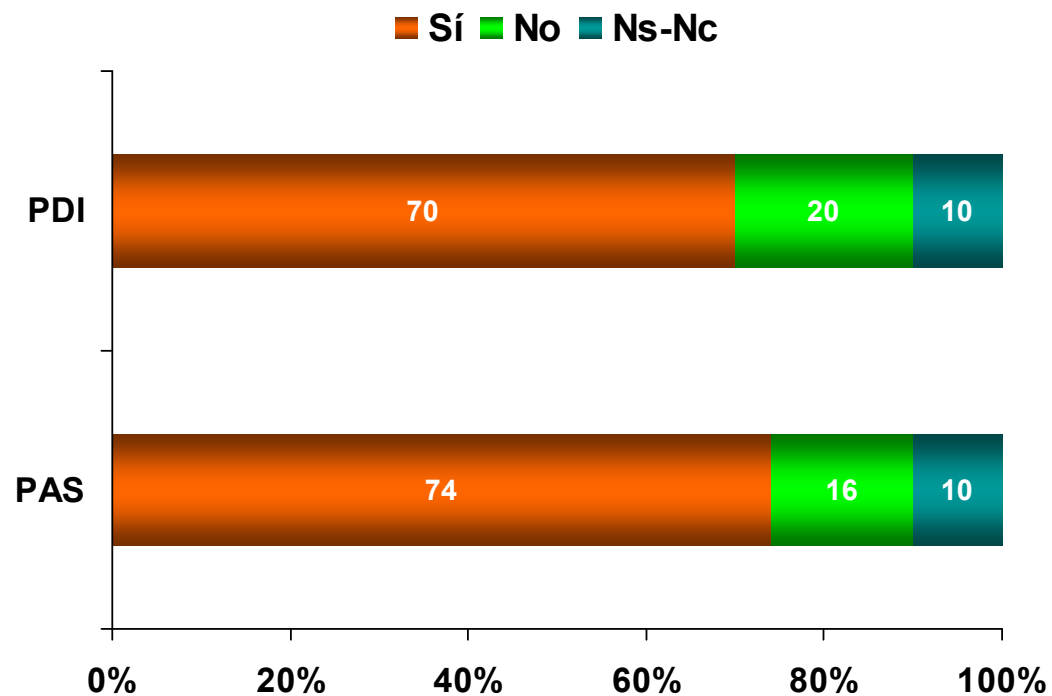
Le resulta útil el servicio “Licencias de Software Institucional”



Base: Total PDI/PAS Conocen el servicio



Obtienen con facilidad el “Software Institucional”



Base: Total PDI/PAS Conocen el servicio



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

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	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
Utilidad de la red inalámbrica de la UPM	4,0	3,8	3,6	4,3	3,9	3,9	4,0	4,2	4,1	4,2	3,2	4,2	4,0	4,3	3,7	3,8	4,0	4,0	3,7	4,4	3,9
Agilidad en el proceso de préstamo	3,9	4,0	4,0	3,9	3,7	3,6	4,1	4,4	4,1	4,1	3,3	3,8	4,3	4,1	4,3	3,5	4,3	4,2	4,0	4,0	3,9
Cordialidad y amabilidad en el trato personal por parte del personal de la biblioteca	3,8	4,0	3,8	3,4	3,8	2,8	2,9	4,1	4,5	4,2	3,9	3,8	4,2	4,0	3,9	3,4	4,0	4,0	3,8	4,1	3,6
Respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica	3,7	3,9	3,6	3,6	3,4	3,5	3,7	4,1	4,1	4,0	4,3	3,4	4,0	3,9	4,1	3,4	4,2	3,7	3,8	3,8	3,5
Adecuación de los fondos de la colección a mis necesidades académicas	3,7	3,9	3,9	4,2	2,9	3,3	3,4	4,3	3,6	3,9	3,3	3,7	4,2	4,1	3,3	3,4	4,0	3,7	3,6	3,9	3,4
Agilidad en el proceso de renovación de préstamos	3,7	3,7	3,9	3,9	3,1	3,2	3,5	4,0	4,1	3,8	3,4	3,8	4,1	3,6	3,8	3,2	4,0	4,3	3,9	3,7	3,8
Acceso a Internet / Wifi	3,6	3,6	3,5	3,4	3,5	3,6	3,6	4,0	3,7	4,0	2,9	3,5	3,8	3,9	3,2	3,5	3,3	3,5	3,7	4,0	3,5
Utilidad y calidad espacios virtuales "MOODLE" plataforma institucional apoyo a la docencia	3,6	3,8	3,5	3,6	3,4	3,3	3,4	3,7	4,4	3,5	2,0	3,6	3,5	4,0	3,9	3,8	4,0	3,6	2,6	3,9	3,6
Facilidad de acceso, localización y uso de la información en "politécnica virtual"	3,6	3,7	3,4	3,7	3,5	2,8	4,1	3,9	3,8	3,2	3,0	3,6	3,8	3,9	3,6	3,9	4,0	3,9	3,4	3,5	3,6
Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas por parte del personal de la biblioteca	3,5	3,7	3,5	3,4	3,1	2,9	3,1	4,2	4,1	3,9	3,4	3,7	3,9	3,9	3,7	3,2	4,4	3,9	3,6	3,6	3,4
Horario de la biblioteca	3,5	3,8	3,8	3,5	2,7	3,3	3,3	3,7	3,7	4,2	3,1	3,5	4,1	4,1	3,0	3,1	4,0	3,4	3,0	3,1	3,4
Uso del catalogo de la biblioteca	3,5	3,7	3,7	3,6	2,7	3,3	2,9	3,7	3,9	3,8	3,3	3,6	3,8	3,6	3,4	3,4	3,3	3,4	3,5	3,7	3,5
Facilidad en la localización de fondos de la biblioteca	3,5	3,7	3,3	3,2	3,0	3,4	3,3	3,5	4,0	3,7	3,8	3,5	3,9	4,0	3,2	3,1	3,8	3,5	3,5	3,4	3,2
Utilidad de la cuenta de correo institucional	3,5	3,4	3,6	3,6	3,3	3,2	3,1	3,3	3,8	3,2	2,9	3,4	3,4	3,5	3,9	3,7	4,0	3,9	3,5	3,6	3,4

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
Utilidad de los servicios de información y gestión ofrecidos vía Web	3,5	3,7	3,3	3,4	3,3	3,0	3,6	3,7	3,7	3,3	2,3	3,7	3,7	3,8	3,8	3,6	4,3	3,4	3,2	3,4	3,3
Señalización de los distintos servicios y equipamiento	3,4	3,8	3,4	3,2	2,9	3,2	3,1	4,1	3,6	3,9	3,1	3,6	4,2	3,7	3,6	3,0	3,8	3,6	3,3	3,4	2,6
Días de apertura	3,4	3,7	3,8	3,5	2,6	3,1	3,6	3,7	3,2	4,1	3,1	3,4	4,2	4,1	2,9	3,0	4,2	3,2	3,0	3,3	3,4
Agilidad en el proceso de reservas	3,4	3,3	3,7	3,2	2,7	3,2	3,7	3,2	4,0	3,6	3,5	3,6	3,8	3,4	3,6	2,9	3,3	3,6	3,2	3,6	3,4
Uso de la Web de la biblioteca	3,3	3,6	3,4	3,4	2,5	3,1	2,6	3,4	3,8	3,7	2,4	3,4	3,9	3,5	3,3	3,2	3,0	3,5	3,3	3,4	3,1
Comunicación biblioteca/usuario	3,3	3,5	3,5	3,0	2,6	2,7	2,8	4,0	3,8	3,6	3,8	3,3	3,7	3,4	3,8	2,8	3,7	3,4	3,2	3,3	3,1
Recursos electrónicos de los que dispone la biblioteca	3,2	3,5	3,3	3,3	2,4	3,1	2,9	3,5	3,9	3,7	3,2	3,3	3,7	3,6	3,2	2,9	3,5	3,0	3,1	3,3	3,2
Facilidad para plantear sugerencias y quejas	3,1	3,2	3,2	3,1	2,4	2,7	2,5	3,8	4,0	3,5	3,5	3,2	3,8	3,4	3,5	2,9	3,2	3,1	3,3	3,2	2,9
Confortabilidad de las instalaciones	3,1	3,4	3,8	3,5	2,3	2,6	2,2	4,3	3,7	4,0	3,1	2,5	3,7	3,3	3,1	2,7	3,8	3,1	3,3	2,5	1,8
Condiciones de préstamo de los fondos	3,0	3,1	3,1	3,2	2,4	2,8	2,8	3,0	3,5	3,2	3,0	2,8	3,6	2,9	3,3	3,0	3,7	3,3	3,2	2,6	3,2
Cursos de formación de usuarios	2,8	3,1	2,6	3,0	2,1	2,8	3,0	3,2	3,8	2,8	3,0	2,4	2,9	3,2	2,9	2,5	1,5	3,1	2,7	3,1	2,5
Numero de puestos informáticos de los que dispone	2,5	2,6	2,6	2,7	1,9	2,2	2,2	3,2	3,0	3,6	2,6	2,5	3,2	2,5	2,5	2,1	2,8	2,1	2,3	2,7	2,0
Numero de puestos de lectura de los que dispone	2,5	1,9	3,0	3,2	1,7	1,9	1,8	4,2	2,8	3,3	3,0	2,7	3,4	2,2	3,2	2,0	3,5	2,8	2,3	3,1	2,3
Utilidad del servicio de envío de notas provisionales por SMS	2,4	3,2	2,2	2,2	1,8	2,1	2,2	2,0	2,7	2,6	1,8	2,4	2,4	3,2	4,0	2,6	1,7	2,3	1,7	1,6	1,5
VALORACION GLOBAL	3,4	3,6	3,8	3,7	2,4	2,9	3,1	4,2	3,8	3,9	3,3	3,1	4,1	3,7	3,5	3,2	4,2	3,6	3,3	3,2	2,8

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	4,7	4,6	4,7	4,3	4,9	4,4	4,3	4,7	5,0	4,7	4,8	4,4	5,0	4,7	4,9	4,8	5,0	5,0	4,0	4,8	4,5
Respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica	4,5	4,4	4,7	4,1	4,6	4,4	4,3	4,3	5,0	4,6	4,5	4,3	5,0	4,6	4,7	4,5	5,0	5,0	4,3	4,5	5,0
Comunicación biblioteca/usuario	4,5	4,4	4,4	4,0	4,6	4,3	4,1	4,3	4,9	4,6	4,5	4,5	5,0	4,7	4,9	4,8	4,0	4,8	4,0	4,7	5,0
Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas por parte del personal de la biblioteca	4,5	4,3	4,6	4,0	4,5	4,1	4,3	4,1	5,0	4,6	4,5	4,7	5,0	4,6	4,9	4,5	5,0	4,8	3,7	4,8	5,0
Horario de la biblioteca	4,5	4,4	4,6	4,4	4,6	4,0	4,1	4,6	4,8	4,6	4,8	3,9	5,0	4,6	4,3	4,8	4,0	4,8	3,7	4,5	4,5
Días de apertura	4,5	4,3	4,6	4,4	4,5	4,1	4,0	4,7	5,0	4,5	4,5	3,9	5,0	4,8	4,3	4,3	4,0	4,8	4,7	4,8	4,5
Agilidad en el proceso de préstamo	4,4	4,3	4,3	4,5	4,5	3,9	3,9	3,7	4,9	4,3	4,8	4,7	4,5	4,8	4,5	4,8	4,0	4,5	4,7	4,5	4,5
Facilidad para plantear sugerencias y quejas	4,4	4,4	4,1	4,0	4,6	4,3	4,0	4,0	4,9	4,7	4,3	4,8	5,0	4,6	4,9	4,5	5,0	4,8	3,3	4,0	5,0
Valoración general del servicio de consigna	4,2	4,1	4,4	3,6	4,3	4,8	3,8	3,9	3,8	4,4	3,3	4,2	4,0	5,0	4,8	4,7	5,0	4,0	4,5	4,0	5,0
Condiciones de préstamo de los fondos	4,2	4,2	4,2	4,0	4,2	3,3	4,0	3,5	4,7	4,1	4,8	4,3	4,5	4,8	4,3	4,0	4,0	4,7	4,5	4,0	4,0
Señalización de los distintos servicios y equipamiento	4,1	4,1	4,1	3,8	4,2	3,9	3,8	4,3	4,3	4,4	4,8	3,3	4,5	4,7	3,3	4,8	4,0	4,5	4,3	4,3	4,0
Utilidad de la cuenta de correo institucional	4,1	4,0	4,3	4,0	4,2	4,6	3,4	4,6	4,0	3,8	4,8	2,6	4,0	4,7	4,9	4,3	4,0	4,5	2,0	3,5	3,5
Facilidad en la localización de fondos de la biblioteca	4,0	4,2	3,8	4,1	3,9	3,5	3,9	3,6	4,5	4,0	4,5	3,4	5,0	4,5	3,7	4,5	4,0	4,4	3,7	3,8	5,0
Valoración general del sistema de acceso a Internet en la UPM	3,9	3,8	4,1	3,9	4,3	3,9	3,6	4,0	4,0	3,7	4,5	3,6	4,0	3,9	4,3	3,5	4,0	4,0	3,3	3,5	4,0
Uso de la Web de la biblioteca	3,9	4,2	3,6	3,8	4,1	4,0	3,5	3,9	3,7	4,2	4,7	3,4	4,5	4,3	3,4	4,0	4,0	3,8	3,5	4,7	4,0
Uso del catálogo de la biblioteca	3,9	4,0	3,6	3,7	4,0	3,9	3,1	3,9	4,0	4,1	4,7	3,8	4,5	3,9	3,8	4,0	3,0	4,8	3,5	4,0	4,0

Base: Total PDI

Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



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

	TOTAL	Aero-náuticos	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
Utilidad y calidad espacios virtuales "MOODLE" plataforma institucional apoyo a la docencia	3,8	4,3	4,2	3,6	3,8	3,6	4,0	4,0	3,8	4,0	3,3	3,8	3,5	4,0	4,6	3,3	3,0	4,3	2,0	3,5	3,5
Facilidades de acceso a recursos de otras universidades y centros de investigación	3,8	3,7	3,8	3,4	4,1	3,1	3,9	3,3	4,0	3,9	4,5	3,4	4,5	4,4	3,7	4,3	4,0	3,8	3,7	4,3	4,5
Actualización de los recursos de la información	3,8	3,8	3,4	3,8	3,9	3,8	3,7	3,4	4,0	3,7	4,7	3,5	5,0	4,6	3,5	4,0	3,0	4,5	3,0	4,0	4,0
Facilidad de acceso, localización y uso de la información en "politécnica virtual"	3,8	3,8	4,0	3,4	3,8	3,8	3,5	3,7	3,7	4,0	4,8	4,0	3,5	4,0	4,3	3,3	4,0	3,7	3,3	3,5	3,5
Bases de datos de las que dispone la biblioteca	3,8	4,0	3,5	3,2	4,2	3,6	3,3	3,9	3,7	3,7	4,3	3,6	4,5	4,3	4,0	3,8	3,0	4,3	3,0	4,0	4,0
Utilidad de la red inalámbrica de la UPM	3,8	3,9	4,0	3,7	3,7	3,8	3,9	3,7	4,0	3,5	3,0	3,9	4,0	4,0	4,0	3,3	3,0	3,7	3,7	3,8	5,0
Utilidad de los servicios de información y gestión ofrecidos en politécnica virtual	3,8	3,5	4,1	3,3	3,7	3,5	3,4	3,7	3,5	4,1	4,8	3,9	3,5	3,7	4,3	3,7	4,0	4,0	3,5	3,8	4,0
Cobertura bibliográfica de su asignatura	3,8	4,0	3,5	3,1	3,9	3,3	3,6	3,3	4,0	4,0	4,5	4,0	4,5	4,5	2,7	3,8	3,0	4,2	3,7	4,3	5,0
Adecuación de los fondos de la colección a mis necesidades académicas	3,7	3,8	3,2	3,8	4,0	3,6	3,6	3,1	4,0	3,8	4,5	3,6	4,5	4,1	3,0	4,5	3,0	4,0	3,7	4,3	4,0
Proceso de compra de fondos bibliográficos	3,6	4,2	3,2	3,4	3,9	2,4	3,4	3,3	3,7	4,0	4,3	3,9	4,0	4,2	3,0	3,8	3,0	3,6	2,7	4,0	4,5
Adecuación de las revistas a mis necesidades académicas	3,6	4,0	3,1	3,6	3,8	2,8	3,4	3,7	3,6	3,4	4,5	3,3	4,0	4,1	3,1	3,7	4,0	3,6	3,3	4,0	3,0
Cursos de formación sobre recursos de información de la biblioteca	3,5	3,7	3,3	2,9	3,9	2,5	3,0	3,2	3,7	3,3	4,0	2,5	3,5	4,2	3,5	3,5	3,0	4,7	2,3	4,0	4,5
Información sobre las novedades bibliográficas	3,4	3,4	2,8	2,8	3,6	2,6	3,3	3,0	4,4	3,7	4,8	2,6	4,5	3,2	4,1	3,3	4,0	3,7	2,7	4,5	5,0
Revistas electrónicas de las que dispone la biblioteca	3,4	3,6	3,1	2,9	3,7	2,8	3,3	3,4	3,6	3,6	4,3	3,1	3,5	3,7	3,0	3,5	2,0	3,5	3,3	3,5	4,0
Proceso de compra de revistas	3,3	3,6	2,9	2,9	3,7	2,3	3,0	2,8	3,4	4,0	4,3	3,3	4,0	4,0	2,8	3,8	3,0	3,3	3,0	4,0	4,0
Adecuación de las revistas a mis necesidades de investigación	3,3	3,7	3,0	3,4	3,7	2,6	3,0	3,6	2,9	3,4	4,0	3,1	3,5	3,8	2,7	3,5	2,0	3,6	3,0	3,3	4,0
VALORACION GLOBAL	4,1	4,2	4,0	4,1	4,4	3,7	3,8	3,7	4,4	4,3	4,5	3,5	5,0	4,3	3,6	4,3	4,0	4,5	3,7	4,3	4,5

Base: Total PDI

Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



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

	TOTAL	Aero-náuticos	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	4,3	5,0	3,0	4,5	4,0	5,0	4,2	4,2	5,0	5,0	-	3,7	5,0	5,0	4,8	4,5	5,0	3,8	5,0	4,0	5,0
Respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica	4,2	5,0	3,5	4,5	3,8	5,0	4,2	3,4	5,0	5,0	-	3,3	5,0	5,0	5,0	4,5	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0
Comunicación biblioteca/usuario	4,2	4,0	3,5	4,5	3,8	5,0	4,2	3,8	5,0	5,0	-	3,0	5,0	5,0	5,0	4,5	5,0	3,5	5,0	2,0	5,0
Días de apertura	4,2	5,0	4,0	4,5	4,2	5,0	4,8	3,7	4,0	5,0	-	3,0	5,0	5,0	3,5	4,0	5,0	3,3	5,0	4,0	5,0
Agilidad en el proceso de préstamo	4,1	5,0	3,5	4,5	3,8	4,0	4,2	3,3	5,0	5,0	-	3,3	4,0	5,0	4,5	4,0	5,0	3,7	5,0	5,0	5,0
Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas por parte del personal de la biblioteca	4,1	4,0	3,0	4,5	4,0	5,0	4,0	3,3	5,0	5,0	-	3,7	5,0	5,0	4,5	4,5	5,0	3,5	5,0	3,0	5,0
Horario de la biblioteca	4,0	5,0	4,0	4,5	4,2	5,0	4,2	3,3	4,0	5,0	-	3,0	5,0	5,0	3,3	4,0	5,0	3,3	5,0	5,0	4,0
Facilidad para plantear sugerencias y quejas	4,0	5,0	3,0	2,5	3,7	5,0	4,2	3,7	5,0	5,0	-	3,0	5,0	4,5	4,5	4,5	5,0	2,8	5,0	4,0	5,0
Condiciones de préstamo de los fondos	3,9	4,0	4,0	4,5	3,7	4,0	4,0	3,3	5,0	3,5	-	2,7	4,0	5,0	4,5	4,5	4,0	3,3	5,0	3,0	5,0
Facilidad de acceso, localización y uso de la información en "politécnica virtual"	3,9	2,0	3,0	3,5	3,8	3,0	4,3	4,5	4,0	4,5	1,0	3,3	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	3,8	5,0	5,0	4,0
Utilidad de la red inalámbrica de la UPM	3,9	2,0	3,5	3,5	3,8	2,0	4,0	4,2	4,0	4,0	3,0	3,3	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,3	4,0	5,0	4,0
Uso del catálogo de la biblioteca	3,8	5,0	4,0	3,5	3,6	3,0	3,8	3,6	5,0	4,5	-	3,0	3,0	5,0	4,0	4,5	4,0	3,0	4,0	5,0	4,0
Utilidad de los servicios de información y gestión ofrecidos en politécnica virtual	3,8	2,0	3,5	3,0	3,8	4,0	4,3	4,0	4,0	4,5	1,0	2,7	4,0	4,0	3,8	4,0	5,0	3,8	5,0	4,0	4,0
Utilidad de la cuenta de correo institucional	3,7	5,0	3,5	1,0	4,0	3,0	4,3	4,2	4,0	4,0	2,0	2,7	2,0	3,5	4,5	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0
Valoración general del sistema de acceso a Internet en la UPM	3,7	4,0	4,0	3,0	3,7	3,0	4,0	3,2	3,0	4,0	3,0	3,3	4,0	4,0	4,3	3,5	5,0	3,5	4,0	5,0	4,0

Base: Total PAS

Esca la 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



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

	TOTAL	Aero-náuticos	Agrónomos	Arquitectura	Caminos C y P	Industriales	Minas	Montes	Navales	ETSI Telecomunicación	Topografía G y C	Informática	INEF	EUIT Aero-náutica	EUIT Agrícola	EU Arquitectura Tecn.	EUIT Forestal	EUIT Industrial	EUIT OP	EUIT Teleco.	EU Informática
Facilidades de acceso a recursos de otras universidades y centros de investigación	3,7	5,0	3,0	2,5	4,0	4,0	4,0	2,7	5,0	4,5	-	3,0	4,0	4,5	3,8	4,0	5,0	3,3	5,0	3,0	4,0
Valoración general del servicio de consigna	3,7	5,0	3,5	1,0	3,6	3,0	4,0	3,8	4,0	4,0	4,0	3,0	5,0	4,5	3,3	3,5	5,0	4,3	4,0	3,0	4,0
Señalización de los distintos servicios y equipamiento	3,7	2,0	4,0	4,5	3,2	4,0	3,4	3,4	-	4,5	-	3,3	4,0	5,0	4,0	4,0	5,0	3,3	5,0	2,0	5,0
Facilidad en la localización de fondos de la biblioteca	3,7	4,0	4,0	3,5	3,4	2,0	4,0	3,3	-	4,0	-	3,0	5,0	4,5	4,0	4,0	5,0	3,0	-	3,0	4,0
Utilidad y calidad espacios virtuales "moodle" plataforma institucional apoyo a la docencia	3,7	-	3,0	3,0	3,2	4,0	4,3	4,0	4,0	4,0	1,0	4,0	4,0	4,0	3,5	-	-	4,0	4,0	3,0	4,0
Bases de datos de las que dispone la biblioteca	3,7	4,0	4,0	4,5	3,6	3,0	2,5	3,0	5,0	4,0	-	3,0	5,0	4,0	3,3	5,0	4,0	3,0	5,0	4,0	4,0
Actualización de los recursos de la información	3,6	1,0	3,5	4,0	3,7	3,0	3,6	3,4	4,0	4,0	-	3,0	5,0	4,0	3,3	4,5	4,0	3,8	4,0	3,0	4,0
Adecuación de los fondos de la colección a mis necesidades académicas	3,5	4,0	3,5	4,0	3,5	4,0	3,8	3,3	-	4,0	-	3,0	4,0	4,5	3,0	4,0	4,0	2,8	4,0	4,0	4,0
Uso de la Web de la biblioteca	3,4	2,0	4,0	3,5	3,3	2,0	3,8	3,3	-	4,5	-	3,0	3,0	5,0	3,8	3,0	4,0	2,3	4,0	4,0	4,0
Adecuación de las revistas a mis necesidades académicas	3,4	-	4,0	3,0	3,8	-	2,5	3,0	-	-	-	3,0	-	5,0	2,8	4,0	-	3,3	5,0	4,0	4,0
Adecuación de las revistas a mis necesidades de investigación	3,2	-	4,0	3,0	3,4	3,0	3,3	2,8	-	-	-	3,0	3,0	-	2,8	4,0	4,0	2,8	5,0	4,0	4,0
Revistas electrónicas de las que dispone la biblioteca	3,2	4,0	3,5	-	3,8	-	2,5	2,6	-	-	-	3,0	1,0	4,0	3,0	3,5	4,0	2,7	5,0	4,0	4,0
Cobertura bibliográfica de su asignatura	3,2	-	3,0	2,0	3,3	-	2,5	3,0	-	-	-	3,0	-	5,0	3,3	5,0	-	2,3	4,0	4,0	4,0
Proceso de compra de fondos bibliográficos	3,2	4,0	3,0	1,0	3,5	2,0	2,5	2,8	-	5,0	-	3,0	5,0	5,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Proceso de compra de revistas	3,1	4,0	3,0	1,0	3,5	3,0	2,5	2,5	-	-	-	3,0	2,0	5,0	3,0	3,0	4,0	3,5	3,0	3,0	3,0
Información sobre las novedades bibliográficas	3,0	2,0	3,0	1,0	3,0	2,0	3,3	2,8	4,0	4,0	-	3,0	3,0	4,0	3,3	3,0	4,0	1,7	4,0	2,0	4,0
Cursos de formación sobre recursos de información de la biblioteca	2,8	4,0	3,0	-	1,8	2,0	3,0	2,6	-	-	-	3,0	4,0	4,0	3,3	4,5	-	2,0	-	1,0	4,0
VALORACIÓN GLOBAL	3,9	5,0	3,5	4,0	3,7	4,0	4,2	3,8	5,0	5,0	-	3,3	4,0	4,5	4,2	4,0	4,0	3,0	5,0	3,0	4,0

Base: Total PAS

Escala 1= Muy insatisfecho a 5= Muy satisfecho



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

Análisis de los no usuarios de la biblioteca

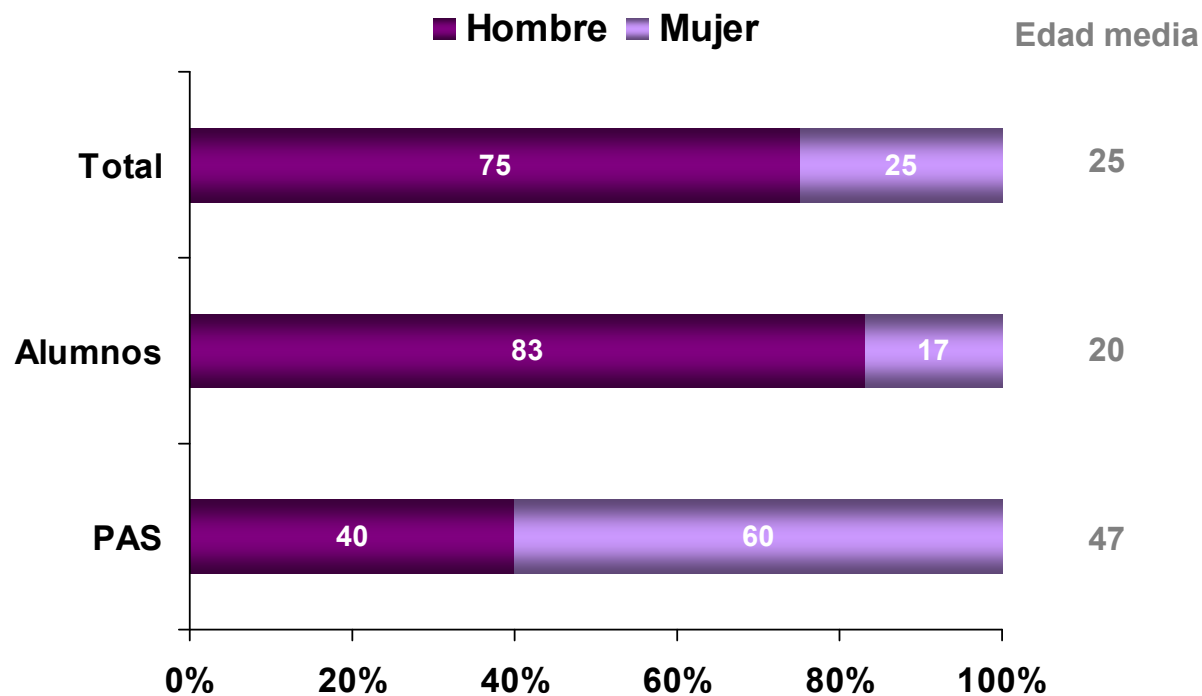


- **Muestra on line:**
 - 28 entrevistas

	TOTAL	Alumnos	PDI	PAS
TOTAL	28	23	-	5
E.U. Arquitectura Técnica	7	6	-	1
E.T.S.I. Agrónomos	2	1	-	1
E.T.S.I. Industriales	2	2	-	-
E.T.S.I. Minas	2	1	-	1
Facultad de Informática	2	1	-	1
Instituto Nacional Educación Física	2	1	-	1
E.U.I.T. Aeronáutica	2	2	-	-
E.U.I.T. Obras Publicas	2	2	-	-
E.U. Informática	2	2	-	-
E.T.S.I. Aeronáuticos	1	1	-	-
E.T.S. Arquitectura	1	1	-	-
E.T.S.I. Navales	1	1	-	-
E.T.S.I. 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	PAS
BASE: No utiliza	28	23	5
No precisa consultar nada/No lo necesita	25	17	60
Lo haré mas adelante	14	13	20
Primer año de carrera	11	9	20
Biblioteca pequeña/Incomoda/Llena	7	9	-
No se usarlos	7	9	-
El catálogo no me interesa/No los veo útiles	7	9	-
Falta de tiempo	7	4	20
Mal ubicada/No la encuentro	7	9	-
No se puede trabajar/Da asco	4	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 26 años.
- El perfil-tipo del **PDI** usuario 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** usuario es, mayoritariamente, un hombre (en el 57% de las veces) con una edad media de 42 años.
- 6 de cada 10 **alumnos** dicen utilizar los recursos y servicios que ofrece la biblioteca de una sola forma: acudiendo directamente a ella. Aunque un 37% dice utilizarla tanto acudiendo directamente como de forma remota a través de Internet. Por el contrario, **el PDI y el PAS**, en la mayoría de las ocasiones (63% y 53% respectivamente), utilizan la biblioteca tanto acudiendo directamente como de forma remota a través de Internet. Aunque un 39% del PAS dicen que la utiliza acudiendo directamente.
- 7 de cada 10 usuarios (en especial el PDI y los alumnos) 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 o bien solo por la mañana (49%) o indistintamente (41%) mañana y tarde.



- En general, los recursos y servicios que ofrece la biblioteca son utilizados muy frecuentemente, 7 de cada 10 usuario manifiestan utilizar estos servicios varias veces a la semana.
- Esta frecuencia varía en función del colectivo entrevistado.
- La mayoría de los **alumnos** manifiestan usar estos servicios varias veces a la semana, concretamente un 38% dice entre tres o más veces por semana y el 35% entre una o dos veces por semana.
- En el caso del **PDI** y el **PAS** disminuye significativamente la frecuencia de uso semanal. El **PDI**: un 46% manifiesta utilizarla varias veces a la semana, un 36% una o dos veces al mes y un 13% menos de una vez al mes. El **PAS**: un 47% dice utilizarla varias veces en semana, un 27% una o dos veces al mes y un 22% 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.
- 6 de cada 10 alumnos afirman utilizar solo los servicios que ofrece la biblioteca de su escuela. Aunque un 27% utiliza tanto la de su escuela como la de otras escuelas, en especial la biblioteca de la Escuela de Agrónomos.



- En general, la mayoría de los usuarios (58%, sobretodo PDI y PAS) 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 3,5 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...
 - ...**“Agilidad en el proceso de préstamos (4,0) ”**, seguido de...
 - ...**“Utilidad de la red inalámbrica de la UPM (3,9)”**, **“Cordialidad y amabilidad en el trato personal por parte del personal de la biblioteca (3,9)”** y **“Respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica (3,9)”** ...



- ... en un escalón inferior, con una media de 3,7 y 3,6 puntos, *tenemos los siguientes servicios: “Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas por parte del personal de la biblioteca”, “adecuación de los fondos de la colección a mis necesidades académicas”, “horario de la biblioteca”, “utilidad y calidad de los espacios virtuales MOODLE de la plataforma institucional de apoyo a la docencia”, “facilidad de acceso, localización y uso de la información en politécnica virtual”, “días de apertura”, “uso del catálogo”, “comunicación biblioteca-usuario”, “facilidad en la localización de fondos” y “utilidad de la cuenta de correo institucional”.*
- Por el contrario, los **atributos algo peor valorados** son...
 - ...**“Condiciones de préstamos de los fondos” (3,2), “recursos electrónicos de los que dispone” (3,3), “facilidad para plantear sugerencias y quejas (3,4)” y “uso de la Web de la biblioteca (3,4)”.**
- quedando el resto de atributos en un término medio.



- A pesar de ser los alumnos los que más usan los servicios de la biblioteca, son los que peor valoran casi todos los servicios analizados, obteniendo una media global de 3,4 sobre una escala de 5 puntos. A excepción de los servicios de *utilidad de la red inalámbrica y adecuación de los fondos de la colección a mis necesidades académicas* que son mejor valorados.
- Cabe señalar que un alto porcentaje de entrevistados no manifiesta ninguna opinión en algunos servicios analizados.
- Concretamente entre el **PAS** en los siguientes servicios: *adecuación de los fondos de la colección a mis necesidades académicas, recursos electrónicos (revistas...), bases de datos, cursos de formación sobre los recursos de información, adecuación de las revistas a mis necesidades académicas, adecuación de las revistas a mis necesidades de investigación, valoración general del servicio de consigna, información sobre novedades bibliográficas, cobertura bibliográfica de su asignatura, proceso de compras de fondos bibliográficos y proceso de compras de revistas.*



- En los **alumnos**, en los servicios de recursos electrónicos (revistas..), respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica, cursos de formación, agilidad en el proceso de reservas, comunicación entre biblioteca-usuario, facilidad para plantear sugerencias, y quejas y utilidad del servicio de envío de notas provisionales por SMS.
- Entre el **PDI**, en los servicios de cursos de formación sobre los recursos de información, facilidad para plantear sugerencias y quejas, proceso de compras de fondos bibliográficos, proceso de compras de revistas y valoración general del servicio de consigna.
- Uso del catálogo, uso de la Web, utilidad de la red inalámbrica de la UPM, utilidad y calidad de los servicios de información y gestión ofrecidos en politécnica virtual, y utilidad y calidad de los espacios virtuales MOODLE de la plataforma institucional de apoyo a la docencia, son los servicios que registran 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 uno de los colectivos entrevistados.



ALUMNOS

- ❖ **Los servicios con los que los alumnos se encuentran más satisfechos** son: utilidad de la red inalámbrica de la UPM (4,0), agilidad en el proceso de préstamos (3,9), y cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal (3,8 algo menos puntuado por los alumnos de la Escuelas de Industriales y de Minas).
- ❖ Asimismo, también se encuentran satisfechos con la respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica (3,7), adecuación de los fondos de la colección a mis necesidades académicas (3,7 algo menos valorado por los alumnos de la Escuela de Caminos), la agilidad en el proceso de la renovación de préstamos (3,7), el acceso a Internet/Wifi (3,6), la utilidad y calidad de los espacios virtuales MOODLE de la plataforma institucional de apoyo a la docencia (3,6 menos valorado por los alumnos de la Escuela de Topografía) y la facilidad de acceso, localización y uso de la informática en Politécnica Virtual (3,7 más la Escuela Técnica de Telecomunicaciones).



ALUMNOS

- ❖ Por el contrario, **los servicios con los que se manifiestan insatisfechos son:** número de puestos informáticos (2,5 en especial las Escuelas de Caminos, Minas, Industriales, Arquitectura Técnica, Industrial Técnica, Obras Públicas e Informática), número de puestos de lectura (2,5 en especial las Escuelas de Caminos, Minas, Industriales, Aeronáuticos, Arquitectura Técnica, Aeronáutica Técnica, Obras Públicas e Informática) y utilidad del servicio de envío de notas provisionales por SMS (2,2 sobretodo las Escuelas de Caminos, Topografía, Forestales, Obras Públicas, Telecomunicaciones Técnica e Informática).
- ❖ 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).
 - ❖ Tanto el **PDI como el PAS** (algo más el PDI) se muestran más satisfechos con los siguientes servicios: cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal de la biblioteca, respuesta obtenida al solicitar información bibliográfica, comunicación biblioteca-usuario, agilidad y capacidad de respuesta ante problemas por parte del personal de la biblioteca, horario de la biblioteca, días de apertura, agilidad en el proceso de préstamos y facilidad para plantear sugerencias y quejas.
-
- ❖ Por el contrario, el **PDI** muestra una satisfacción media en los servicios de información sobre las novedades bibliográficas, revistas electrónicas de las que dispone la biblioteca, proceso de compra de revistas y adecuación de las revistas a mis necesidades de investigación.



- ❖ El **PAS**, manifiesta una satisfacción media con los siguientes servicios: adecuación de las revistas a mis necesidades de investigación, revistas electrónicas de las que dispone la biblioteca, cobertura bibliográfica de su asignatura, proceso de compra de fondos bibliográficos, proceso de compra de revistas, información sobre las novedades bibliográficas y cursos de formación sobre recursos de información de la biblioteca.



- El servicio de acceso remoto UPM-VPM es más conocido por el PDI (57%) que por el PAS (51%). Si bien un 39% del PDI y un 37% del PAS declaran no conocer este servicio.
- A la mayoría del PDI (85%) y del PAS (80%) concededores de este servicio les resulta útil dicho servicio.
- El 64% del PDI manifiestan conocer el servicio “Licencias de Software Institucional” y a la gran mayoría (81%) les resulta útil y además afirman obtenerlo con facilidad (70%). Si bien, 3 de cada 10 PDI no conocen el servicio de Licencias de Software Institucional
- Sólo el 49% del PAS conocen el servicio “Licencias de Software Institucional” y a la gran mayoría de ellos le parece útil (79%) y al 74% dice que lo obtiene con facilidad. El 41% del PAS manifiestan no conocer este servicio.



- 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 (25%).

Asimismo, se mencionan aspectos tales como: lo haré más adelante y primer año de carrera.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

Estudio elaborado por:

Servicio de Biblioteca Universitaria

Diciembre de 2008