

Informe

Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2014

Biblioteca de la Universidad de Sevilla 2015



Índice

1. Introducción	3
2. Metodología	3
3. Perfil del usuario	4
4. Valoración de la satisfacción de los usuarios	6
5. Valores perdidos	9
6. Evolución de los ítems y valores desagregados	10
7. Preguntas abiertas	32
8. Identificación de áreas de mejora a partir de los resultados de la encuesta	35
9. Conclusiones	36
10. Propuestas de mejora	37
11. Anexos	38
• Cuestionario encuesta de satisfacción de usuarios	38
• Tabla Análisis Servicios y Biblioteca	39
• Tabla Análisis Bibliotecas y Servicios	40
• Tabla Análisis Bibliotecas y Servicios Alumnos Grado	41
• Tabla Análisis Bibliotecas y Servicios Alumnos Posgrado	42
• Tabla Análisis Bibliotecas y Servicios Profesores	43
• Tabla Diferencial Valores Profesor/Alumnos Grado	44
• Tabla Diferencial Valores Profesor/Alumnos Posgrado	45
• Gráficas de correlación	46

1.- INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente informe es analizar los resultados de la encuesta de satisfacción de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla con el fin de conocer las opiniones y expectativas de los alumnos y profesores, evaluar su satisfacción con los servicios prestados y establecer un plan de mejora que redunde en un servicio de mayor calidad.

2.- METODOLOGÍA

La realización de la encuesta tiene una **periodicidad** bianual y en 2014, dentro del objetivo 2.1.02 *Rediseñar la encuesta de satisfacción de usuarios*, se revisó el modelo de encuesta y se consideró la necesidad, por una parte, de categorizar los ítems según la segmentación de los usuarios (alumnos de grado, posgrado y profesores) y, por otra, no perder la trazabilidad de la encuesta. Consecuencia de ello fue la modificación de algunos ítems según el tipo de usuario. Por ejemplo, tras la última revisión, se le pregunta a los estudiantes sobre cuestiones como las condiciones de trabajo en sala y el equipamiento informático y a los alumnos de posgrados y profesores sobre el préstamo Interbibliotecario y servicios de apoyo a la investigación (véase Anexo I. Cuestionario).

La encuesta se **estructuró** en tres bloques. En el primero se solicitaron datos generales sobre el encuestado: sexo, centro donde estudia y hábitos de uso como frecuencia. En un segundo bloque se preguntó sobre el personal, espacios, colección, y servicios que ofrece la Biblioteca en 23 ítems y por último, en un tercer bloque se realizaron tres preguntas abiertas sobre los aspectos más y menos satisfactorios y aquellos que consideran necesarios para mejorar el servicio. (Véase Anexo I. Cuestionario). La escala de medición fue de 1-9.

Para que los datos fueran significativos el **método** empleado para la realización de la encuesta fue el muestreo aleatorio por conglomerados. Para ello se clasificó la población objeto de estudio en subgrupos eligiéndose los individuos de forma aleatoria en un número previamente determinado.

El **tamaño de muestra**, según la categoría de usuario, se calculó aplicando la siguiente fórmula, que tiene un margen de error de +-5 % y un nivel de confianza del 95 %.

$$n = \frac{Nz_{\alpha/2}^2\sigma^2}{E^2(N-1) + z_{\alpha/2}^2\sigma^2}$$

n= tamaño de la muestra
 N= Tamaño de la población..
 σ^2 = desviación estándar de la población (suele utilizarse un valor constante de 0,5)
 Z= Nivel de confianza: probabilidad de que la estimación que se ha obtenido, en ausencia de sesgos, se ajuste a la realidad. Se aplica un nivel de confianza del 95%
 E= Error muestral: el nivel de precisión de las estimaciones. El margen de error utilizado fue el 5%

El tamaño de la muestra resultante fue de 1.101 encuestas, que se distribuyeron de la manera siguiente:

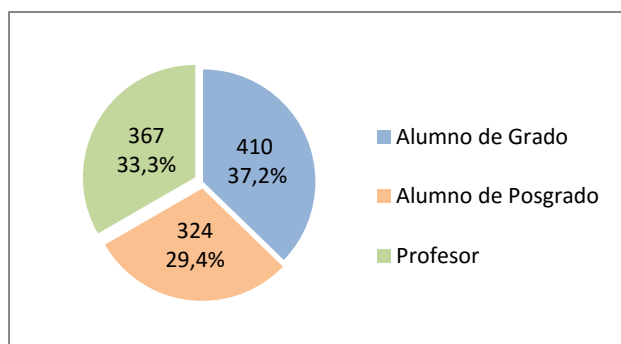


Gráfico 1. Tamaño de la muestra

El procedimiento para la **recogida de datos** varió según la tipología de usuario:

- Profesorado y estudiantes de posgrados. Desde las Bibliotecas de Área se envió la url del cuestionario a los profesores y estudiantes de posgrado seleccionados previamente de forma aleatoria.
- Estudiantes de grado. La encuesta se realizó a la salida de las Bibliotecas en unos portátiles habilitados para ello. De forma aleatoria se invitó a los estudiantes de grado a participar en la encuesta.

La encuesta se inició el 20 de noviembre y finalizó el 15 de enero.

3.- PERFIL DEL USUARIO

Los primeros epígrafes de la encuesta están destinados a conocer el perfil del usuario: sexo, centro en el que está matriculado, Biblioteca que usa habitualmente, y frecuencia en la utilización de la Biblioteca.

3.1 Distribución por Bibliotecas de Área

Para segmentar los resultados por Biblioteca, se utiliza el ítem “*En qué Biblioteca desarrolla su principal actividad*”.

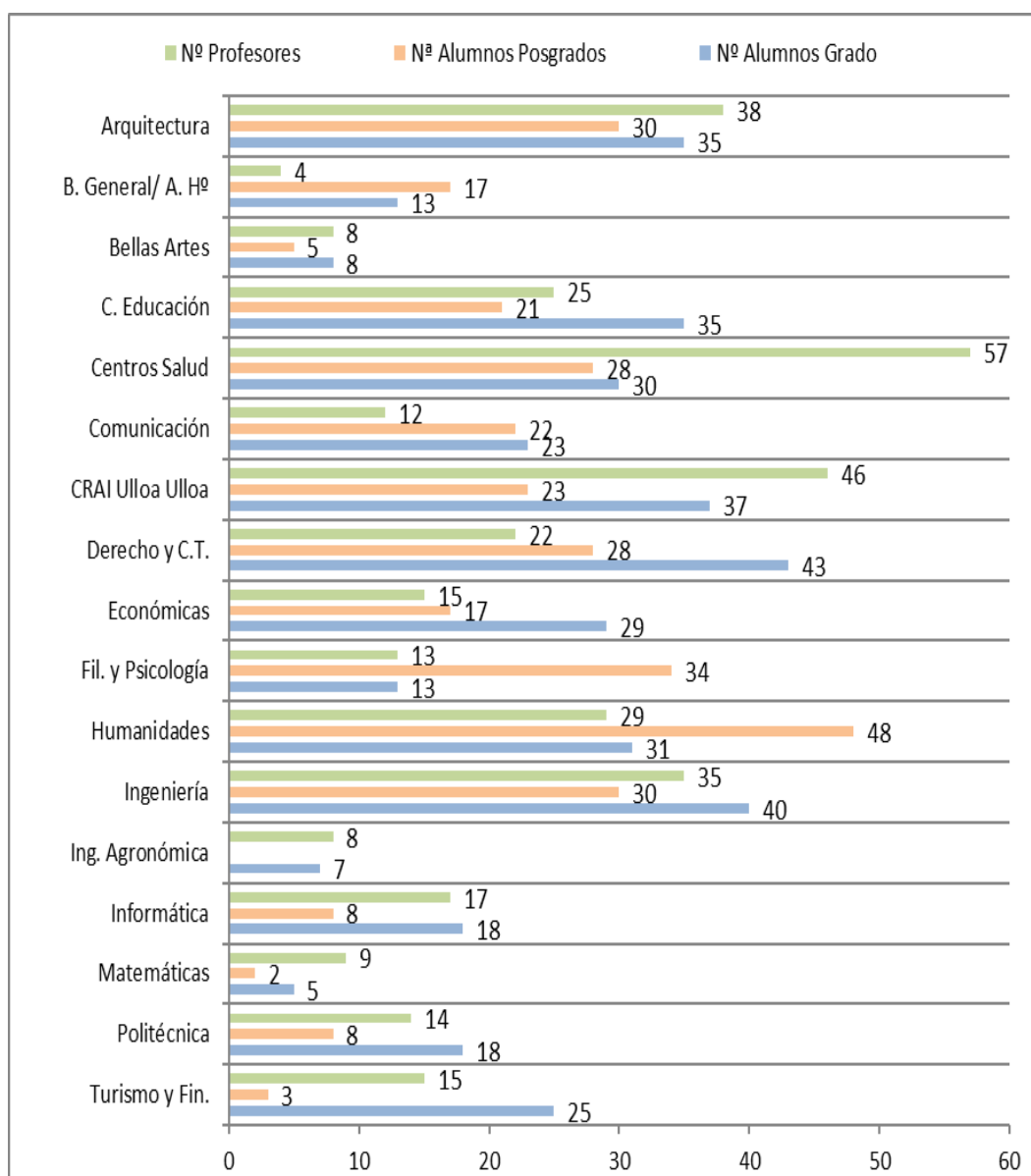


Gráfico 2 Distribución Bibliotecas de Área

3.2 Distribución por género

Destacar que en líneas generales la distribución resultante ha sido similar; sin embargo predominan las mujeres en los estudiantes de grado, situación que se invierte en el profesorado.

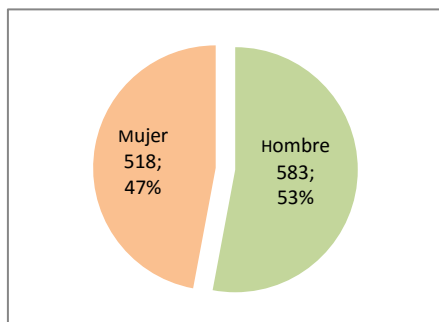


Gráfico 3. Distribución por género

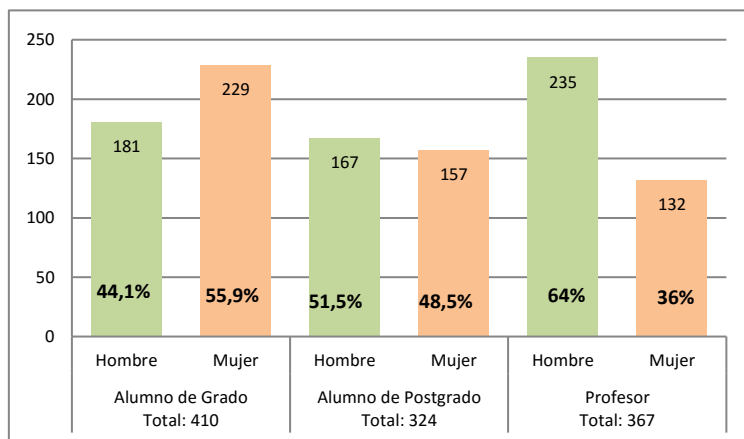


Gráfico 4. Distribución por género/tipología de usuario

3.3.- Utilización de la Biblioteca

El 72 % de los encuestados han usado la Biblioteca con una periodicidad semanal o inferior, periodicidad que varía según la categoría del usuario. Así los alumnos de grado han acudido a la Biblioteca a diario, frente a los profesores y alumnos de postgrado que la han frecuentado semanalmente.

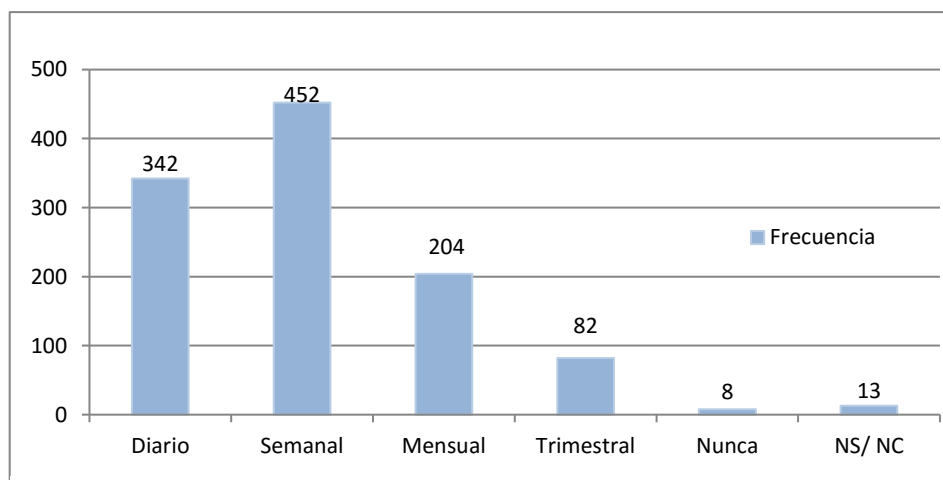


Gráfico 5. Utilización de la Biblioteca

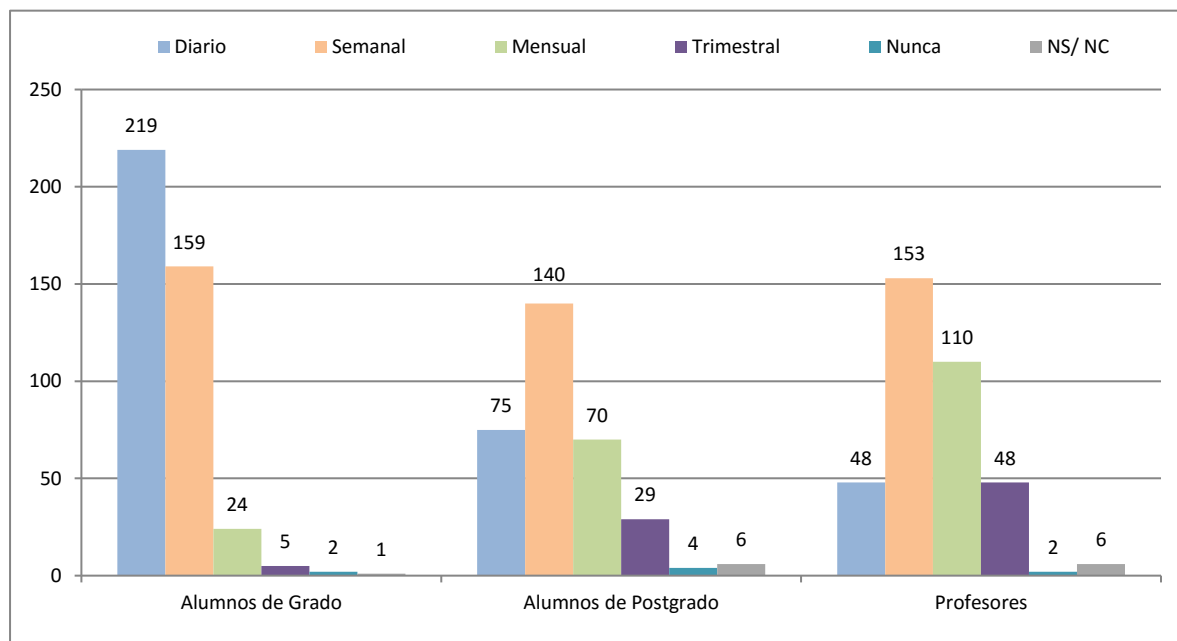


Gráfico 6. Distribución de la utilización de la Biblioteca por categoría de usuarios

4.- VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Los resultados de la encuesta en 2014 han sido muy positivos al obtener un promedio general de **7,67**, lo que supone un incremento del 0,15 puntos respecto a los resultados obtenidos en la encuesta de 2012 (7,52).

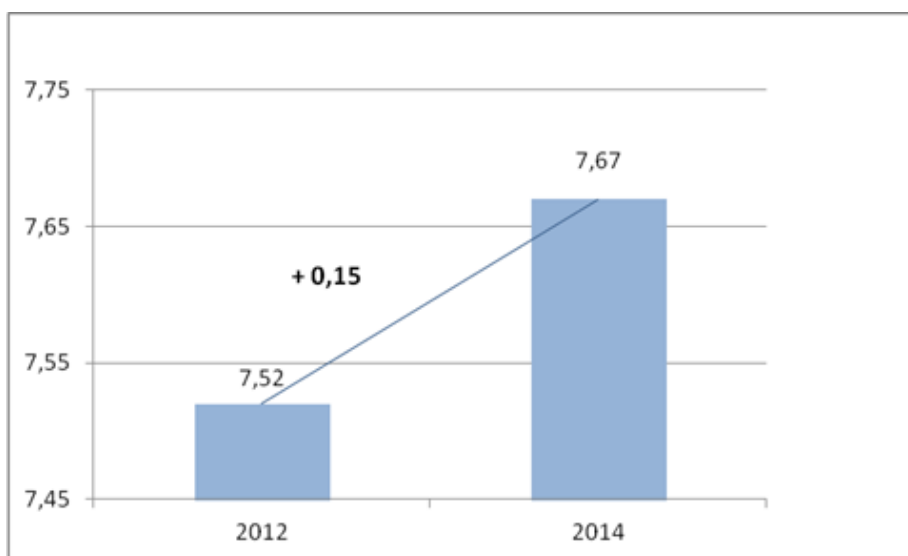


Gráfico 7. Evolución resultados encuesta

Al comparar los resultados con la última encuesta se obtiene que el 86 % de los ítems han mejorado frente al 14 % que descienden. Los ítems que han experimentado un porcentaje mayor de subida han sido “Las condiciones de trabajo en sala (ordenación, silencio...) son las adecuadas” (+ 0,69), “Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable” (+ 0,66) y “Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mí mismo lo que busco” (+ 0,19), mientras en el sentido opuesto los únicos valores que han descendido son “Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo” (- 0,26), “El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades” (- 0,17) y “Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca” (- 0,1). En la tabla siguiente se muestra la evolución de los ítems.

Item	2.012	2.014	Estado	Diferencial
El personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	8,06	8,16	0,1	↑
El personal mantiene un trato adecuado con el usuario	8,14	8,21	0,07	↑
El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades		7,96 Ítem nuevo		
Las instalaciones de las Bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo			0	↑
Las condiciones de trabajo en las salas (ordenación, silencio...) son las adecuadas	6,26	6,95	0,69	↑
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación		7,54 Ítem nuevo		
El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades	7,21	7,04	-0,17	↓
Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo	7,56	7,65	0,09	↑
Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo	7,51	7,25	-0,26	↓
Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	7,59	7,73	0,14	↑
Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco	7,38	7,57	0,19	↑
El sitio web de la Biblioteca me permite localizar información por mi mismo (de manera autónoma)	7,75	7,8	0,05	↑
La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo o estudio	7,59	7,65	0,06	↑
¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO...Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)	7,45	7,54	0,09	↑
El funcionamiento global del servicio de préstamo es el adecuado	7,92	7,95	0,03	↑
El servicio Pregunta al Bibliotecario le resulta útil		7,85 Ítem nuevo		
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca	7,11	7,01	-0,1	↓
La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la Biblioteca le resultan útiles	7,46	7,62	0,16	↑
La Biblioteca contribuye a mi progreso académico	7,86	7,97	0,11	↑
Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	7,91	7,98	0,07	↑
El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio		8 Ítem nuevo		
Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc. ¿Le resultan útiles?	7,76	7,94	0,18	↑
Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable	7,11	7,77	0,66	↑

Tabla 1. Evolución valoración de los ítems

La valoración media obtenida en todos los ítems a nivel global y por categoría de usuarios se muestran en la *tabla 2. Resultados 2014*, dónde aparecen resaltados los 3 ítems mejor y peor valorados (colores verde y salmón respectivamente).

Los tres aspectos **mejor valorados**, con una puntuación superior a 8, han sido los relacionados con el personal “*el personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder...*” (8,16), “*El personal mantiene un trato adecuado...*” (8,21) (aspectos que han sido los mejor valorados por cada categoría de usuarios) y “*El servicio de préstamo Interbibliotecario es satisfactorio*” (8,00). En el caso de los alumnos de grado, a parte del personal, el aspecto mejor valorado ha sido “*La Biblioteca contribuye a mi progreso académico*” (7,97). Para los estudiantes de posgrado, “*El funcionamiento global del servicio de préstamo*” (7,81), y para los profesores “*El horario... de la Biblioteca que se adecua a mis necesidades*” (8,48).

Los tres aspectos **peor valorados** han sido: “*Las condiciones de trabajo en las salas...son las adecuadas*” (6,95), “*El equipamiento informático...cubre mis necesidades*” (7,04) y “*Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios...*” (7,01), por lo que la puntuación más baja es un 6,95 en una escala de 1 a 9. En el caso de los alumnos de grado han sido “*Las condiciones de trabajo en las salas...son las adecuadas*” (6,95), “*¿Conoce las actividades*

formativas..., valore su utilidad?” (6,83) y “Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios...” (6,46). Para los alumnos de posgrado, “Las revistas impresas son las necesarias...” (7,07), “¿Conoce las actividades formativas..., valore su utilidad?” (7,10) y “Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca” (6,46). Para los profesores “Las instalaciones de las Bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo” (7,81), “Los libros impresos son los que necesito...” (7,75) y “Las revistas impresas son las que necesito...” (7,38).

Por último, se reseña la alta puntuación obtenida en los dos ítems de carácter general: “La Biblioteca contribuye a mi progreso académico” (la puntuación media es de 7,97) y en “Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca”, la media es de 7,98, puntuación que asciende a 8,3 y 8,4 en el PDI.

Ítem	Global	Grados	Posgrados	Profesores
El personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	8,16	8,04	7,85	8,56
El personal mantiene un trato adecuado con el usuario	8,21	7,99	7,95	8,68
El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades	7,96	7,74	7,65	8,48
Las instalaciones de las Bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo	7,36	7,00	7,32	7,81
Las condiciones de trabajo en las salas (ordenación, silencio...) son las adecuadas	6,95	6,95		
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación	7,54	7,36	7,27	7,98
El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades	7,04	7,04		
Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo	7,65	7,74	7,42	7,75
Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo	7,25	7,28	7,07	7,38
Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	7,73	7,60	7,52	8,02
Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco	7,57	7,34	7,44	7,90
El sitio web de la Biblioteca me permite localizar información por mi mismo (de manera autónoma)	7,80	7,75	7,58	8,06
La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo o estudio	7,65	7,41	7,27	8,26
¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO...Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)	7,54	6,83	7,10	8,22
El funcionamiento global del servicio de préstamo es el adecuado	7,95	7,67	7,81	8,39
El servicio Pregunta al Bibliotecario le resulta útil	7,85	7,65	7,60	8,32
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca	7,01	6,46	6,50	7,96
La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la Biblioteca le resultan útiles	7,62	7,25	7,34	8,16
La Biblioteca contribuye a mi progreso académico	7,97	7,83	7,76	8,32
Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	7,98	7,79	7,75	8,40
El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio	8,00		7,58	8,28
Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc. ¿Le resultan útiles?	7,94		7,36	8,23
Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable	7,77		7,18	8,01
VALORACIÓN GLOBAL	7,64	7,44	7,44	8,15

Tabla 2. Resultados 2014

Si se analizan los resultados de cada ítem por Bibliotecas de Área (véase Anexo 3: Análisis Bibliotecas y Servicios), donde se destacan los tres ítems con mayor (color verde) y menor promedio (color salmón)), se obtiene que los aspectos mejor valorados son “El personal de la Biblioteca mantiene un trato adecuado con el usuario” que ha obtenido la máxima puntuación en 12 de las 17 Bibliotecas y “el personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios” (máxima puntuación en 9), el “servicio de préstamo Interbibliotecario es satisfactorio” y “el horario habitual...” ambos con la máxima puntuación en 6 Bibliotecas. Entre los ítems peor valorados destacan “Las condiciones

de trabajo en las salas (ordenación, silencio...) son las adecuadas” (mínima puntuación en 12 Bibliotecas), “Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la biblioteca” (mínima puntuación en 11 Bibliotecas) y “El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades” (mínima puntuación en 10).

Al interpretar los resultados en sentido horizontal donde se analiza cada ítem por Bibliotecas (véase Anexo 2: Análisis Servicios y Bibliotecas), se obtiene que las Bibliotecas con un mayor número de ítems con la máxima valoración han sido Centros de la Salud e informática con 14 ítems, seguido de Bellas Artes con 9. Por otra lado, las que reúnen el mayor número de ítems con menor puntuación han sido la Biblioteca de Económicas y Empresariales (19), Humanidades (13) y Biblioteca General (9).

Por último, se reseña la diferente valoración que han dado el PDI y los alumnos de grado y posgrados en algunos ítems (véase Anexo 4. Tabla diferencial valores). Los mayores contrastes en la valoración se han encontrado en “¿Conoce las actividades formativas... valore su utilidad”, especialmente en las Bibliotecas de Derecho y Ciencias del Trabajo, Humanidades y Centros de la Salud; en “Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la biblioteca” en Politécnica, Derecho y Ciencias del Trabajo y Centros de la Salud; y en “La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la biblioteca le resultan útiles” en las Bibliotecas de Politécnica, Turismo y Finanzas y Centros de Salud.

5.- VALORES PERDIDOS

El análisis de los valores perdidos (opción “No sabe/No contesta”) ha sido relevante al indicar estos los servicios de la Biblioteca más desconocidos o menos utilizados por los usuarios, por lo que se debería incidir en ellos mediante campañas de difusión.

En líneas generales el servicio de formación a usuario, “¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca...valore su utilidad”, “Pregunta al Bibliotecario le resulta útil” y “Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable”, han sido las cuestiones con un mayor porcentaje de respuesta en la categoría “NS/NC” .

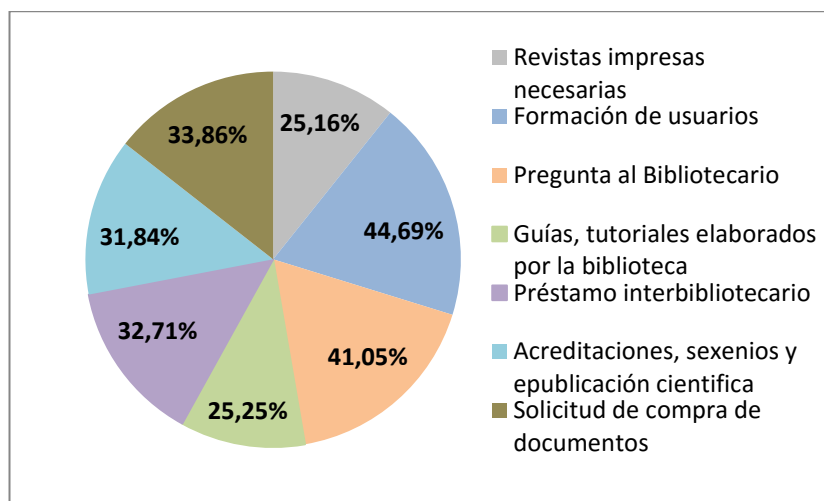


Gráfico 8. Servicios con mayor porcentaje de NS/NC

Sin embargo, este porcentaje ha variado según la tipología del usuario. Para los Estudiantes de grado ha sido “¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?...valore su utilidad”, para los Estudiantes de posgrado, “Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable” y para los profesores “El servicio Pregunta al Bibliotecario le resulta útil”

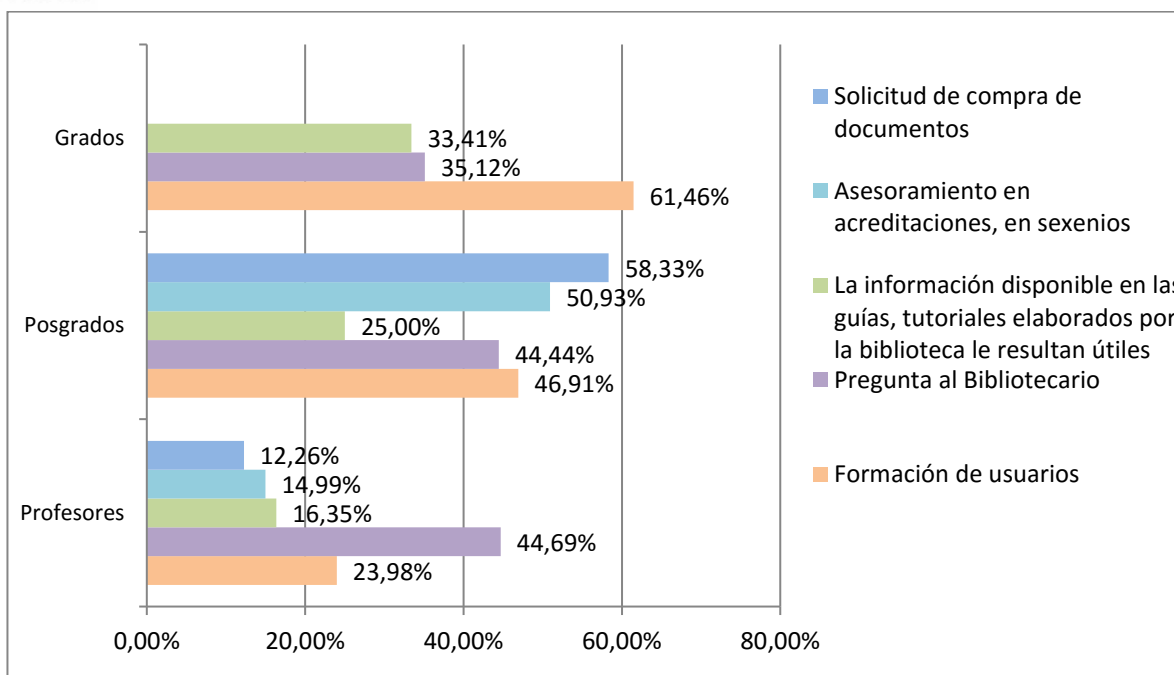
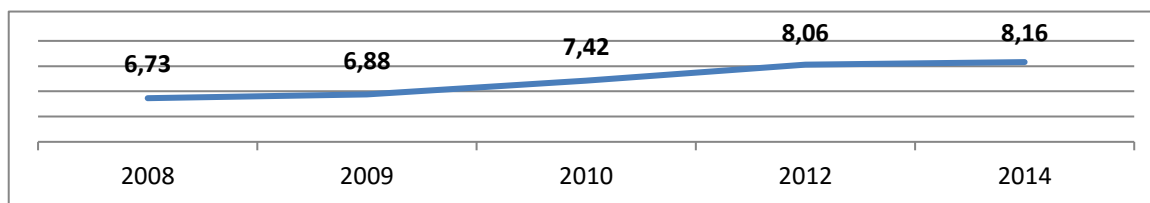


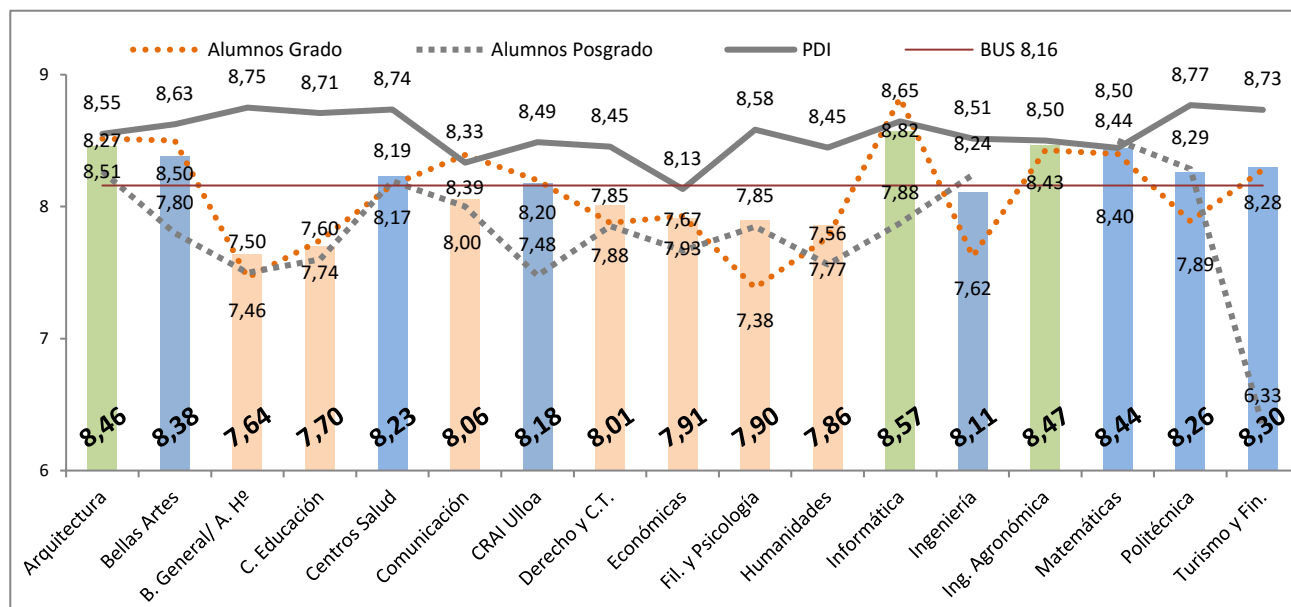
Gráfico 9. Servicios con mayor porcentaje de NS/NC por tipo de usuario

6.- EVOLUCIÓN DE LOS ITEMS Y RESULTADOS DESAGREGADOS¹

1. El personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios



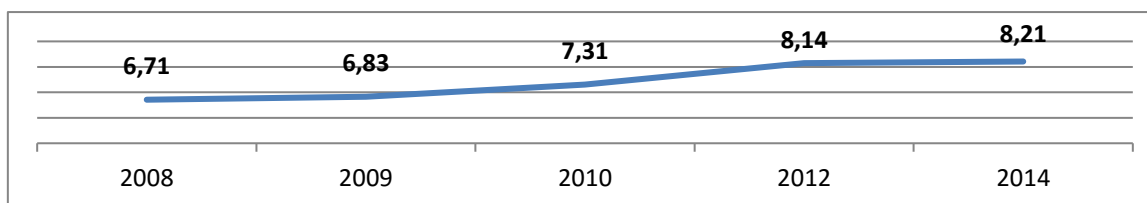
¹ En los gráficos de barra, las columnas en verde se corresponden a las Bibliotecas que mejor puntuación han obtenido. En azul, las Bibliotecas que han superado la media (línea roja) y en salmón las que están por debajo de la media.

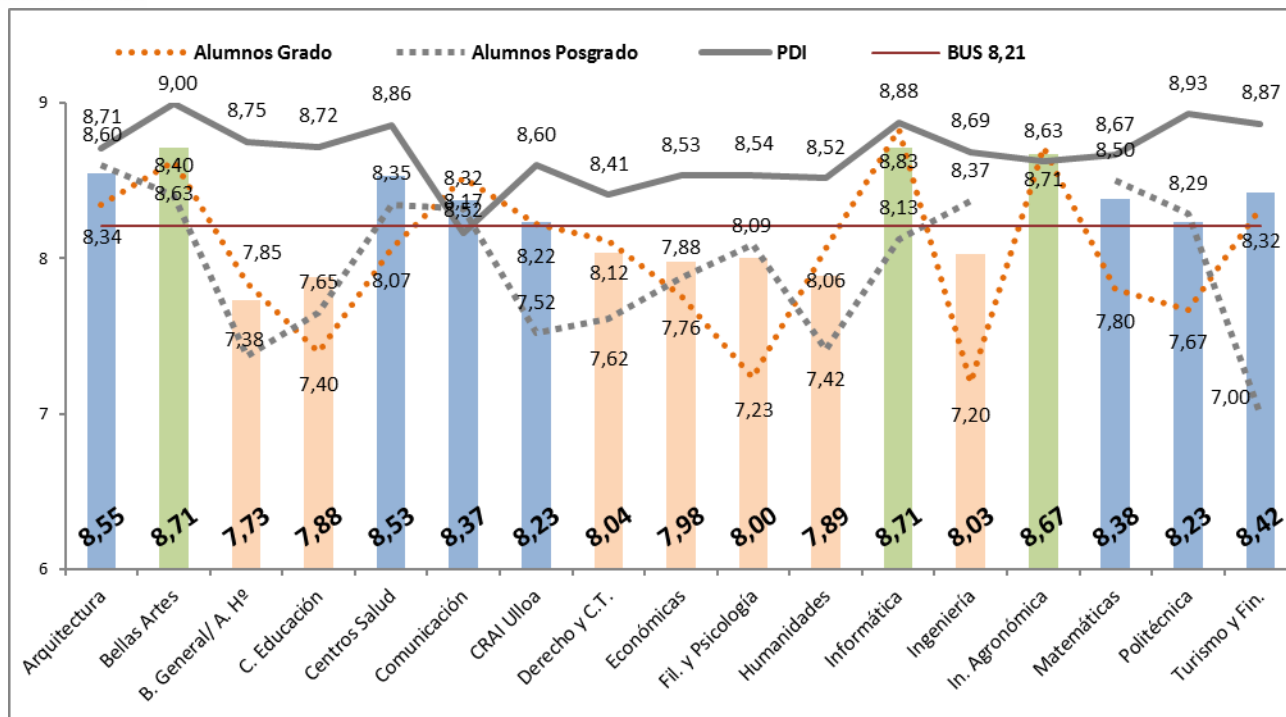


INCREMENTO: + 0,10

Las Bibliotecas de Informática, Agronómica y Arquitectura han obtenido una mayor puntuación en cuanto al conocimiento de sus profesionales a la hora de responder las preguntas de los usuarios. Por el contrario, Biblioteca General, CC. de la Educación y Humanidades se han valorado peor. Teniendo en cuenta los resultados de encuestas anteriores el incremento se mantiene de manera más lenta. El PDI aprueba la gestión de la información por parte del personal en todas las Bibliotecas, y Politécnica, Biblioteca General y Archivo Histórico y Centros de la Salud han sido las más valoradas por profesores y personal de investigación. Para los alumnos, el personal de Informática, Agronómica y Matemáticas sí cumple sus expectativas.

2. El personal mantiene un trato adecuado con el usuario.



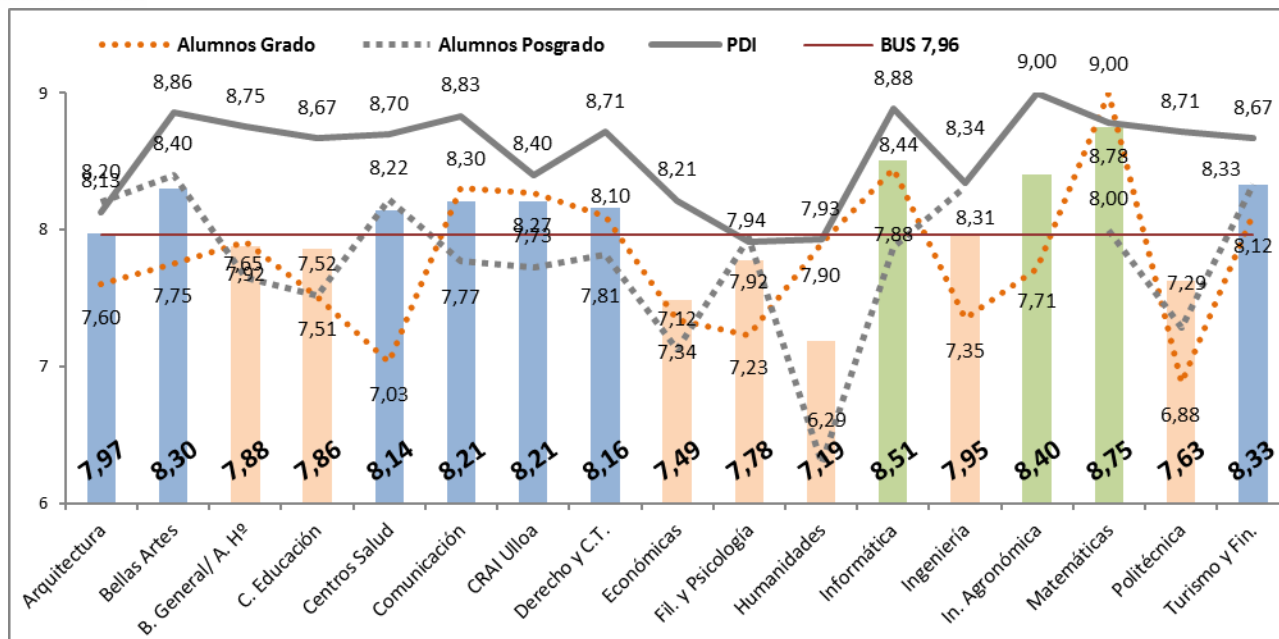


INCREMENTO: + 0,07

Se mantiene el incremento con respecto a otros años y las Bibliotecas de Informática, Bellas Artes y Agronómica han sido las mejor valoradas. Por el contrario, Biblioteca General, CC. de la Educación y Humanidades, las peor valoradas. En líneas generales los recursos humanos de la BUS han representado uno de los puntos más fuertes y mejor valorados por los usuarios.

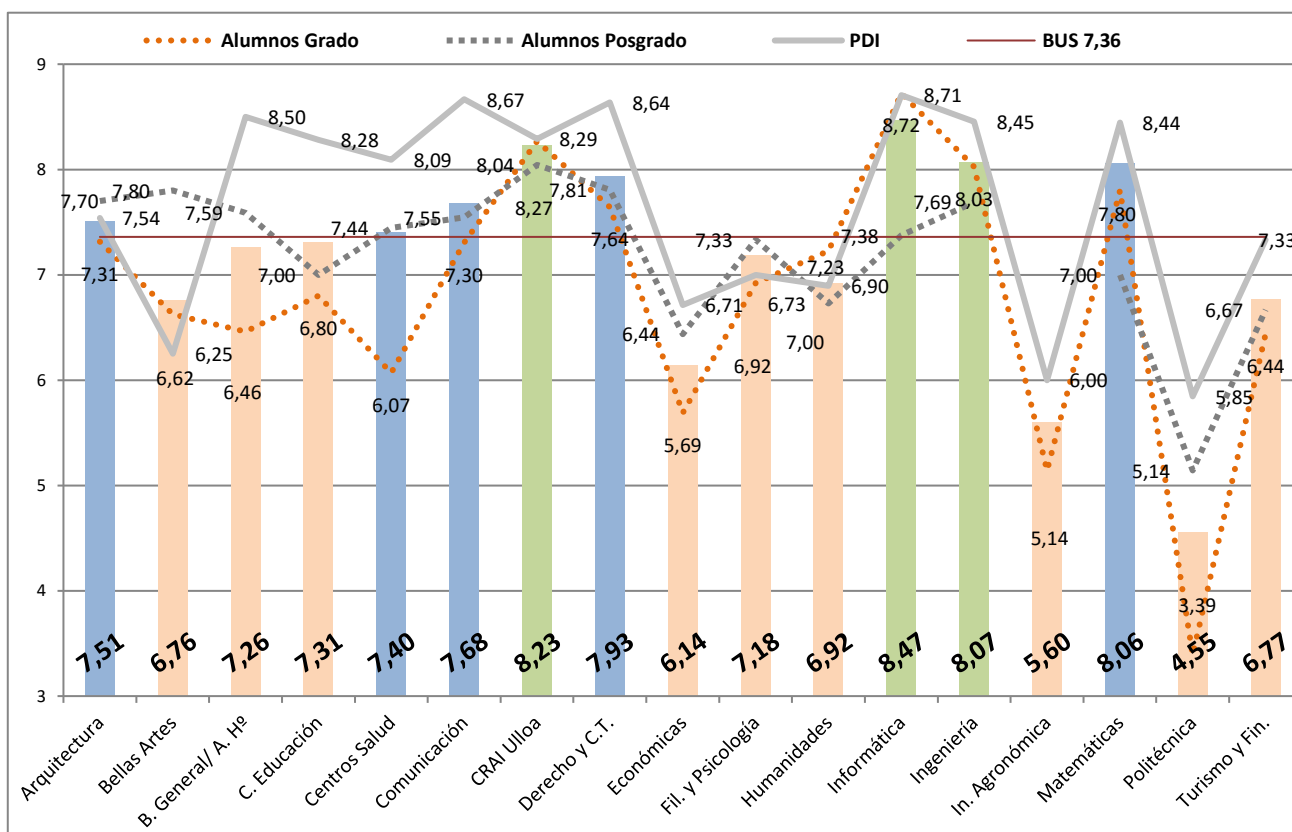
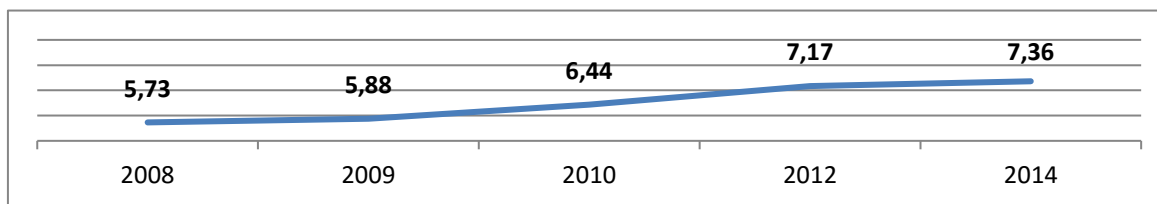
3. El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades

Ítem nuevo en Encuesta 2014



Este ítem es nuevo en esta encuesta, tras trabajar durante este último *Plan Estratégico* en adecuar los horarios de apertura al público a las necesidades de nuestros usuarios. En general se obtiene una alta puntuación, y las Bibliotecas mejor consideradas han sido Matemáticas, Informática y Agronómica; las que menos, Humanidades, Económicas y Politécnica. Es notoria la diferencia en cuanto a la apreciación entre el colectivo de PDI (valoraciones muy altas) y los alumnos de grado. Mencionar también el descontento de los posgrados de Humanidades puntuando incluso por debajo de los de grado; esto quizás se deba a que el horario de apertura de las Bibliotecas de departamento no se adapta a los horarios de impartición de las clases de máster o doctorado.

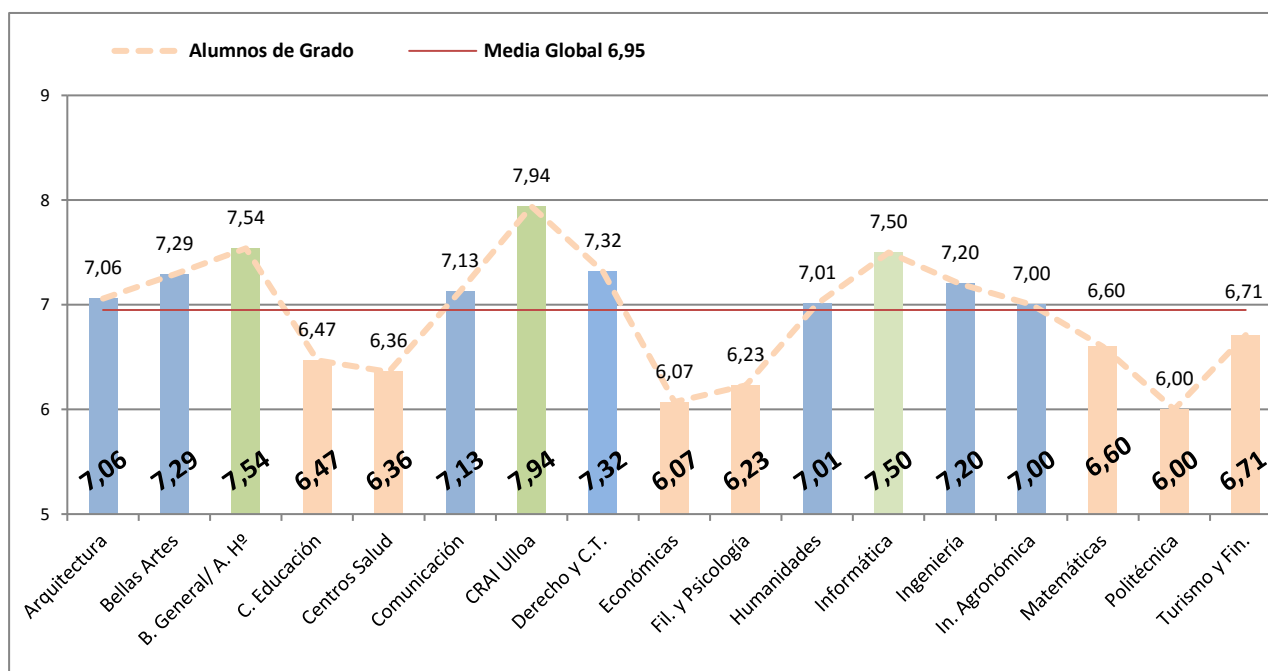
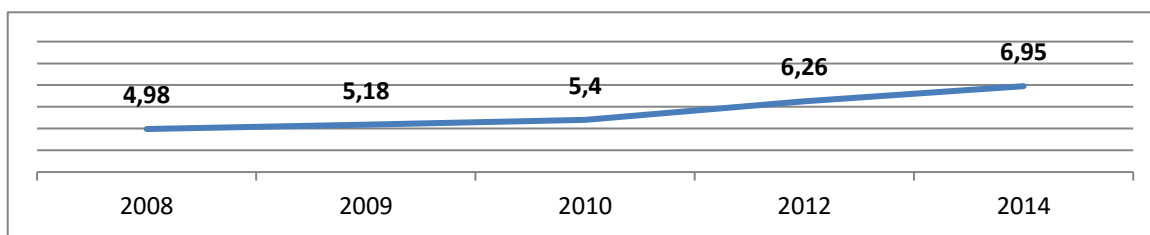
4. Las instalaciones de las Bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo



INCREMENTO: + 0,19

Las instalaciones de la BUS es una de las áreas en la que se han invertido muchos recursos en los últimos años con el fin de mejorarla. Este ítem a pesar de haber incrementado con respecto al año 2012 sigue siendo una asignatura pendiente, ya que como podemos ver en el gráfico hay muchas diferencias entre unas Bibliotecas y otras. Las Bibliotecas con mejor puntuación en cuanto a las instalaciones han sido Informática, CRAI Ulloa e Ingeniería, mientras que las más deficitarias se encuentran en las valoraciones de las Bibliotecas de Politécnica, Agronómica y Económicas.

5. Las condiciones de trabajo en las salas (ordenación, silencio...) son las adecuadas (solo alumnos)



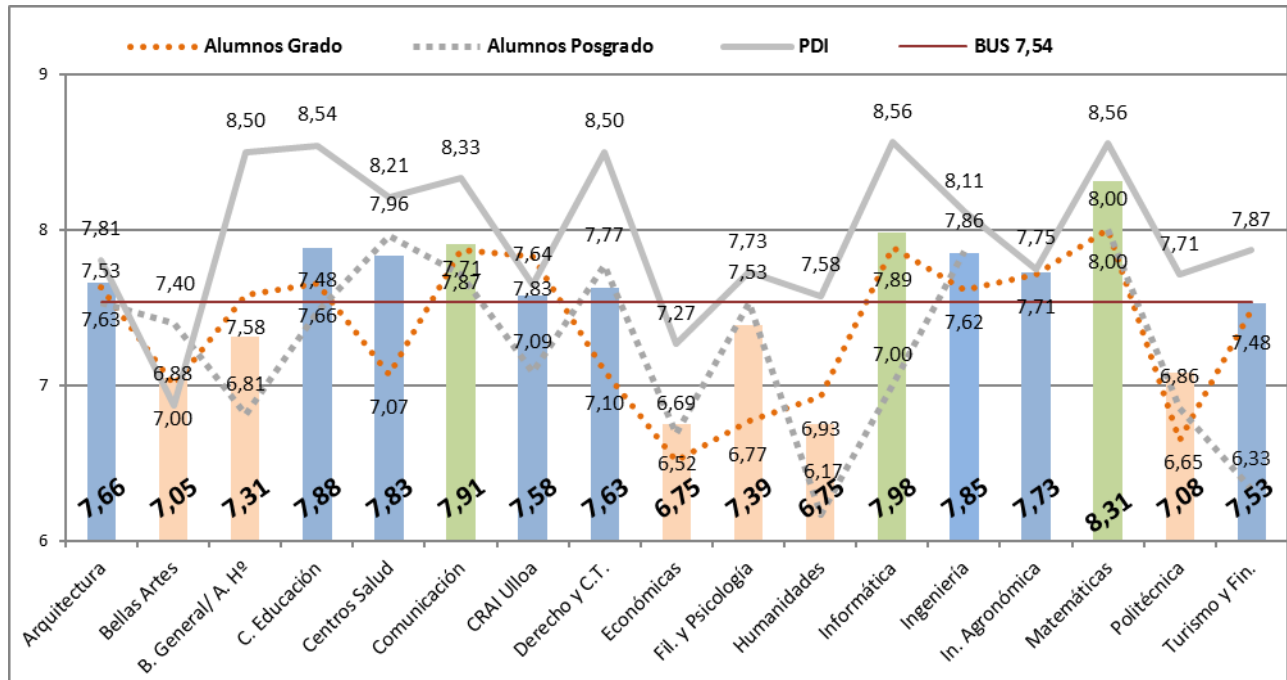
INCREMENTO: + 0,69

En este apartado es donde el porcentaje de incremento respecto a la encuesta anterior ha sido mayor. Es interesante ver cómo está cambiando la percepción de los usuarios, ya sea por la creación de Salas de trabajo en grupo o espacios reservados para trabajar en silencio, que ayudan a mantener el ambiente de estudio en las Bibliotecas. Esto, junto con las campañas de concienciación realizadas para ello, y la continua ordenación de todo el material en las estanterías de libre acceso ha supuesto que el resultado sea más satisfactorio.

Las tres Bibliotecas con mayor puntuación han sido el CRAI Ulloa, Biblioteca General e Informática y las que menor puntuación, y por tanto habría que trabajar en esta línea, han sido Politécnica, Económicas y Filosofía y Psicología.

6. La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación

Ítem nuevo en Encuesta 2014

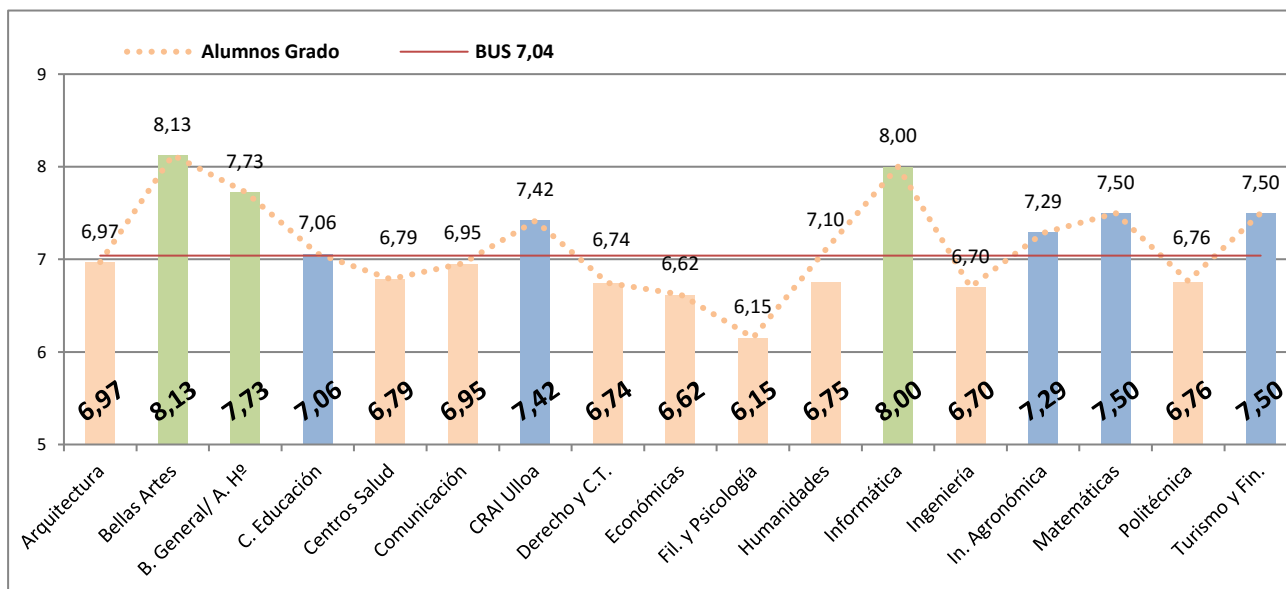
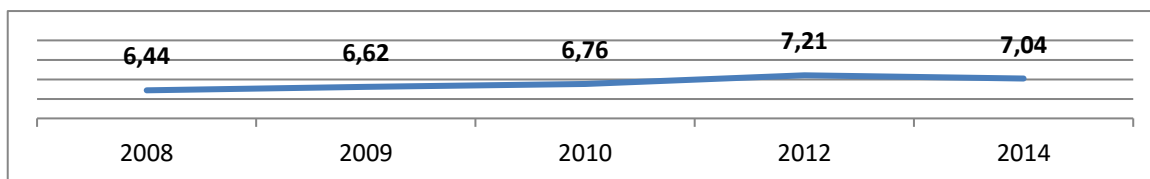


Ítem nuevo este año. Las Bibliotecas de Matemáticas, Informática y Comunicación han obtenido la mejor valoración. En el lado opuesto, Humanidades, Económicas y Politécnica, las peor valoradas. Destacar la fuerte oscilación existente entre las valoraciones de los profesores y los alumnos de grado.

7. El equipamiento informático, independientemente de la conexión a redes, cubre mis necesidades

(solo alumnos grado)

Años anteriores: Equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito



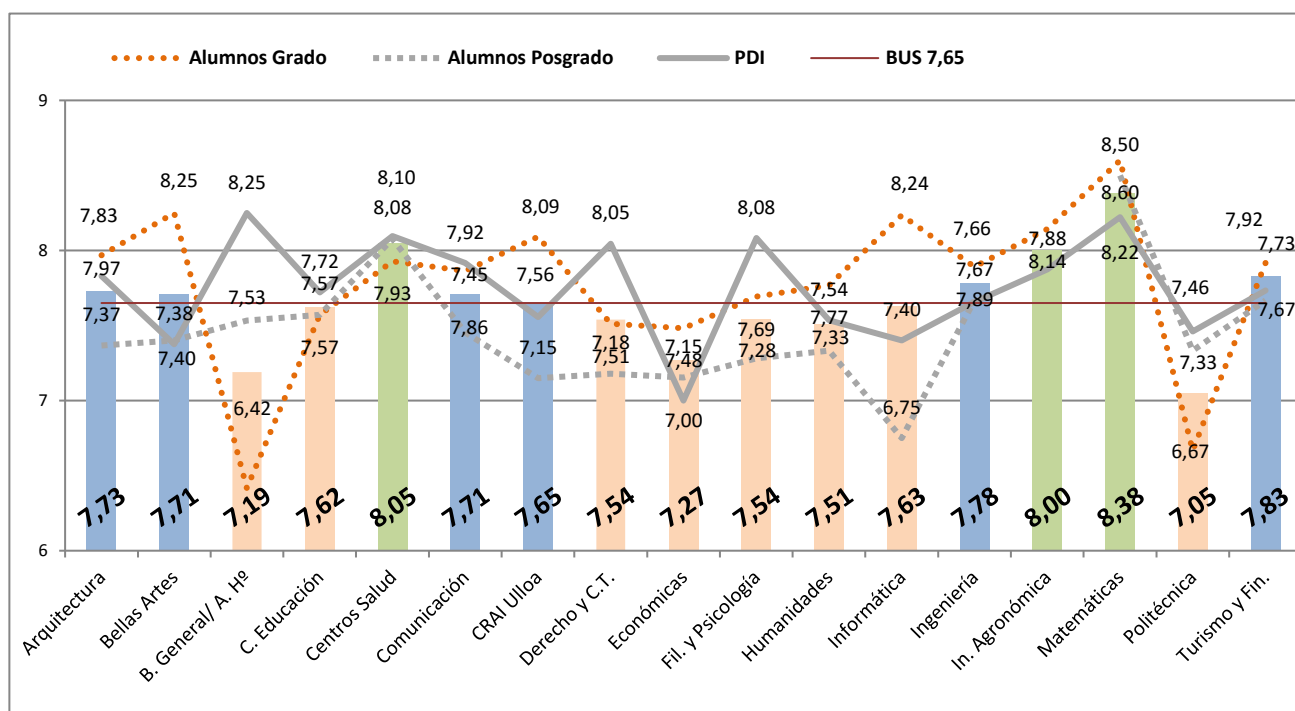
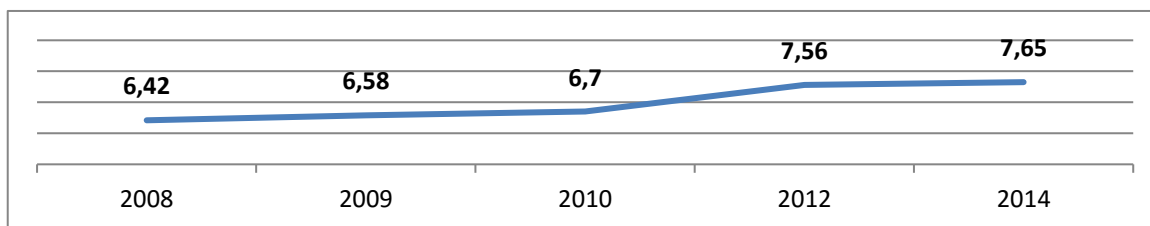
DECREMENTO: - 0.16

Este es uno de los tres ítems que ha obtenido un descenso respecto a la encuesta del 2012 (- 0.16). Señalar que en esta ocasión solo se ha preguntado por el equipamiento informático a los alumnos de grado, mientras que en encuestas anteriores se hizo a todos los usuarios de la BUS.

La media obtenida ha sido de 7,04, por lo que es uno de los ítems peor valorados. Las Bibliotecas con una puntuación más alta han sido Informática, Bellas Artes y Biblioteca General y las peor valoradas han sido Derecho y CC. del Trabajo, Económicas y Filosofía y Psicología.

8. Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo

Años anteriores: El material bibliográfico y documental impreso es el que necesito para mi trabajo

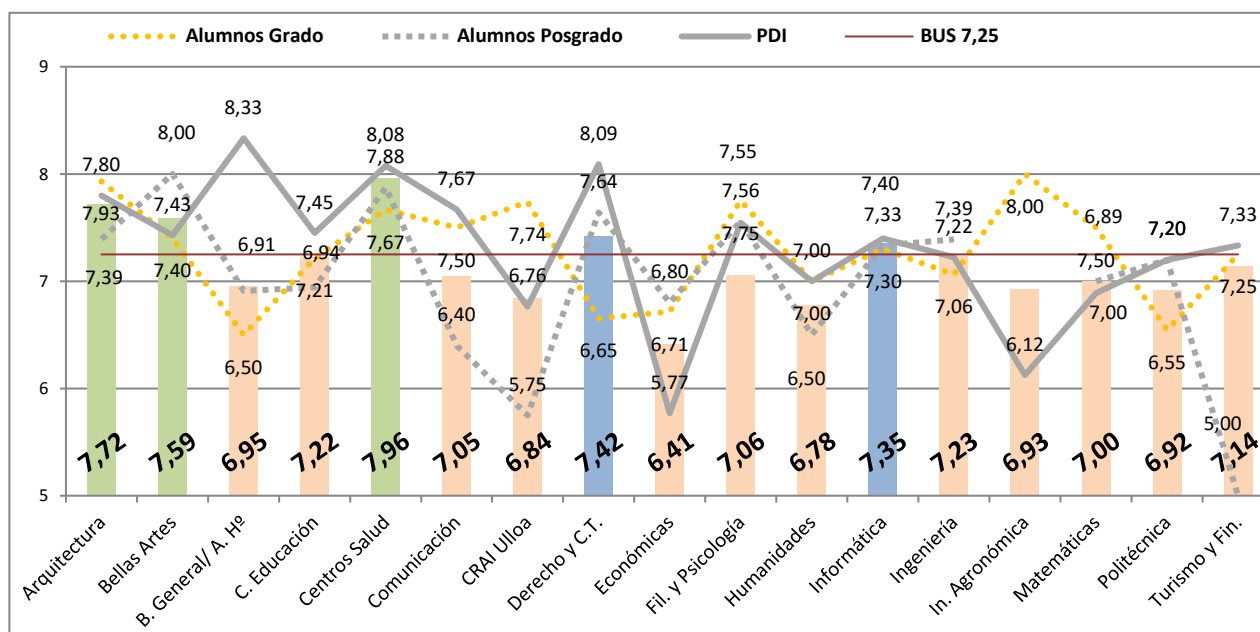
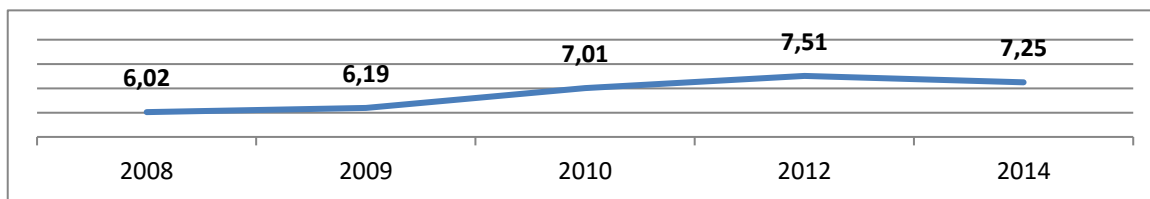


INCREMENTO: + 0.11

La colección es uno de los ítems que ha tenido una evolución más favorable en los últimos años. Las Bibliotecas de Área mejor valoradas han sido Matemáticas, C. Salud y Agronómica. En ellas los usuarios han considerado que la colección de monografías impresas con las que cuentan son las idóneas para su trabajo o estudios. Las Bibliotecas de Económicas, Politécnica y Biblioteca General han sido las peor valoradas, obteniendo, las dos últimas, por parte de los alumnos de grado una puntuación inferior a 7.

9. Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo.

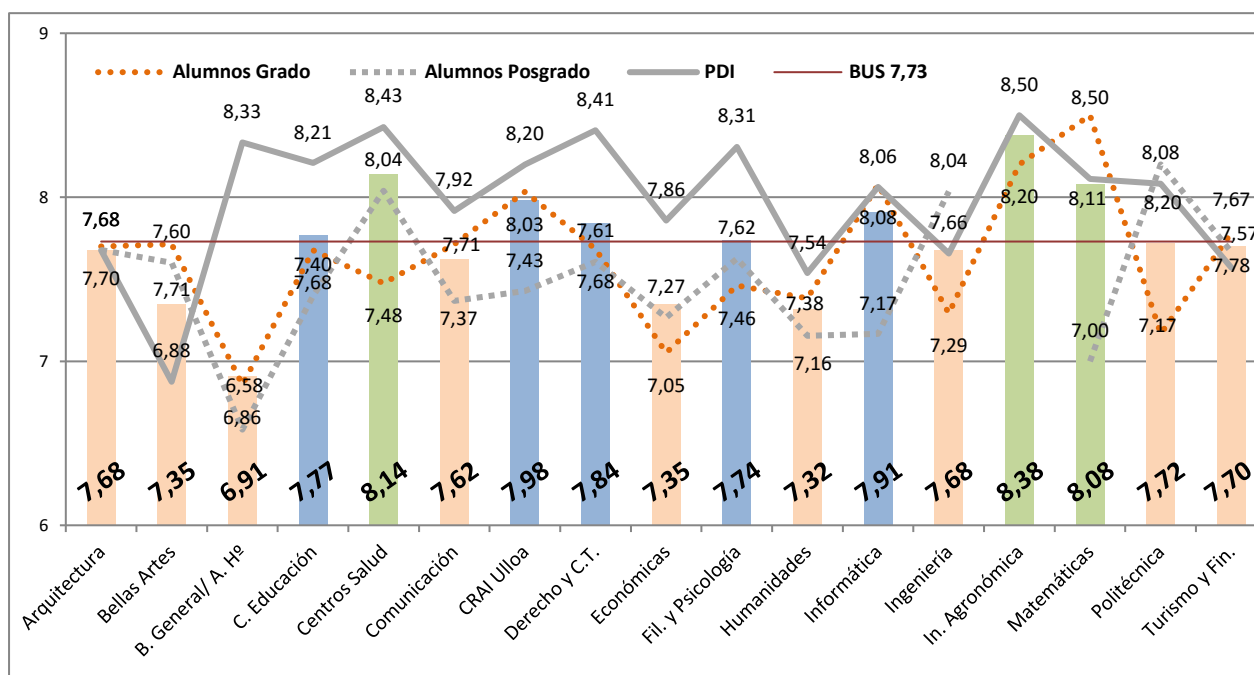
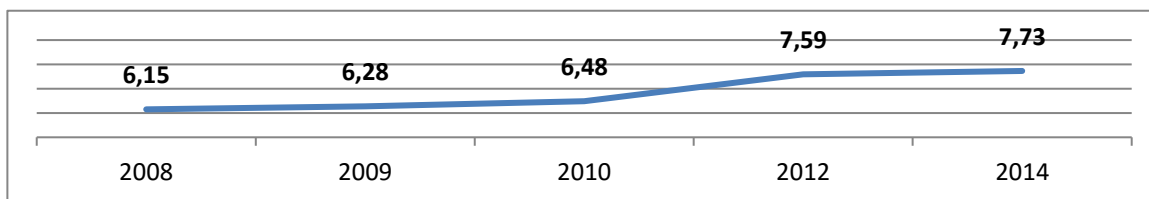
Años anteriores: Revistas impresas o en versión electrónica necesarias para mi trabajo



DECREMENTO: - 0.26

Este es uno de los 3 ítem que han descendido respecto a la encuesta del 2012. Una de las causas se debe a los recortes presupuestarios que han ocasionado la disminución en el número de suscripciones. Las Bibliotecas mejor valoradas han sido Centros de la Salud, Arquitectura y Bellas Artes. En el lado opuesto, se encuentran Económicas; Humanidades y Agronómica. Destacar la alta puntuación dada por el profesorado a las Bibliotecas de Centros de la Salud, Derecho y Ciencias del Trabajo y Biblioteca General (con una importante colección de apoyo al Fondo Antiguo), todas ellas con una puntuación superior a 8. Asimismo, reseñar la baja puntuación dada por los alumnos de posgrado a las Bibliotecas de Turismo y Finanzas y al CRAI Antonio de Ulloa así como el profesorado a la Biblioteca de Económicas, que en ningún caso ha superado el 6.

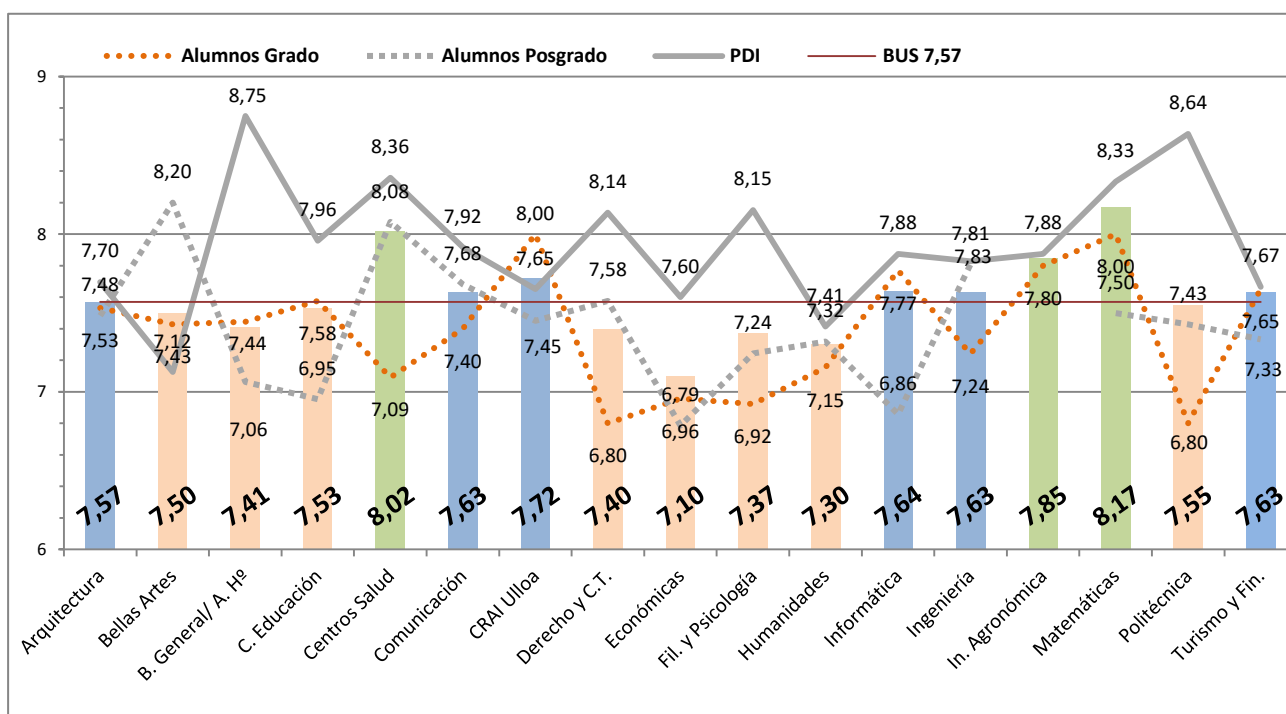
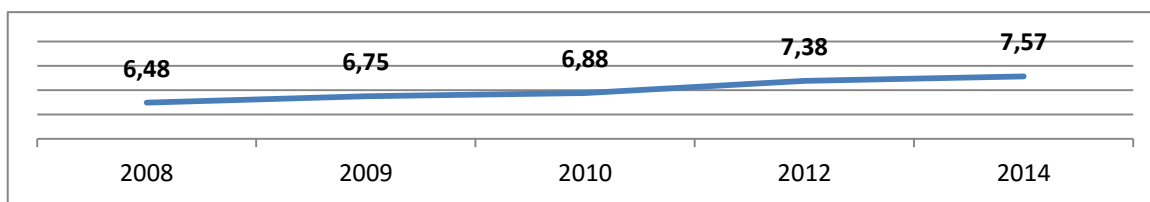
10. Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito.



INCREMENTO: + 0.14

Agronómica, C. de la Salud y Matemáticas han obtenido muy buenos resultados sobre los recursos electrónicos (superior a 8), mientras que la Biblioteca General, Económicas y Bellas Artes han sido las menor puntuadas.

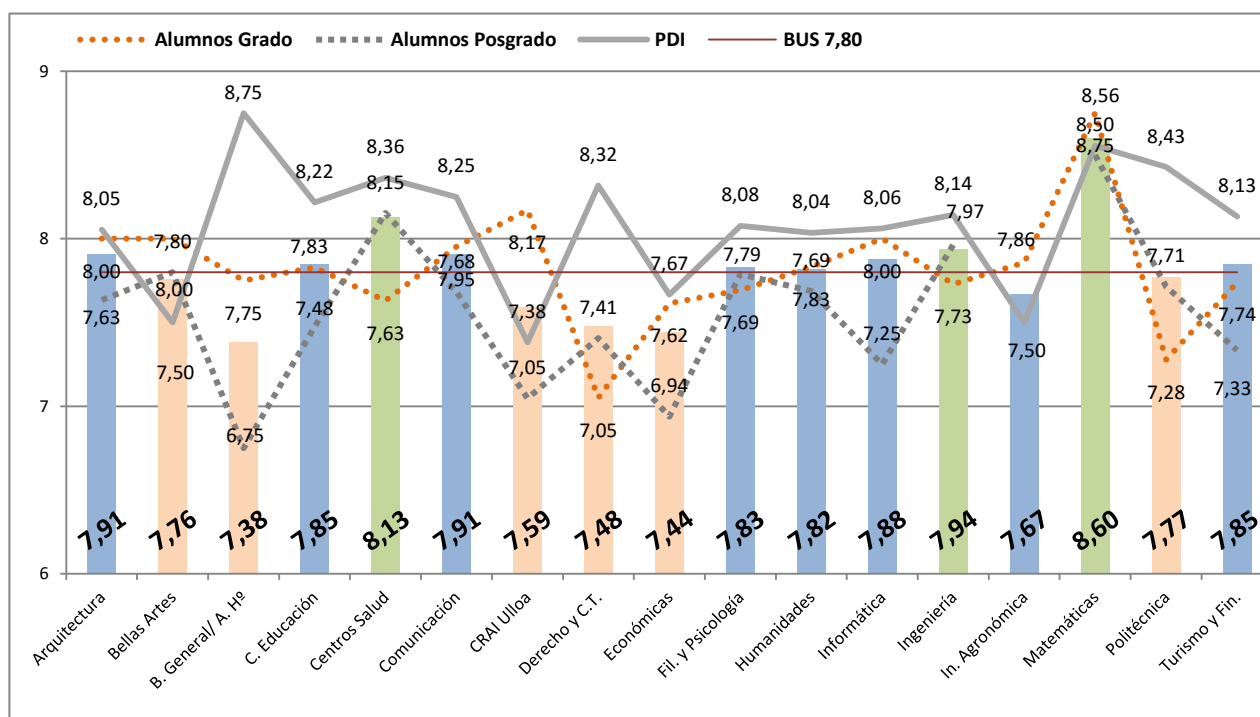
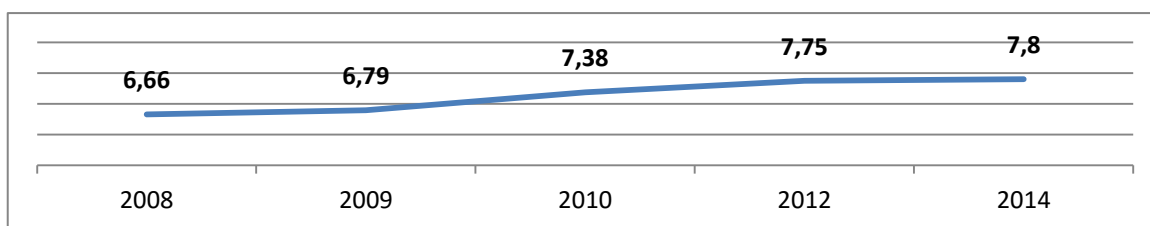
11. Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco.



INCREMENTO: + 0.19

Las Bibliotecas mejor valoradas han sido Matemáticas, C. de Salud y Agronómica frente a Económicas, Humanidades y Filosofía y Psicología que han sido las peor valoradas. Destacar la variación de los resultados si lo analizamos según la tipología de usuarios; por ejemplo, en la Biblioteca Politécnica donde la puntuación dada según sea el profesorado o alumno oscila entre las puntuaciones más alta (8,64 profesorado) y más bajas (6,8 estudiantes de grado).

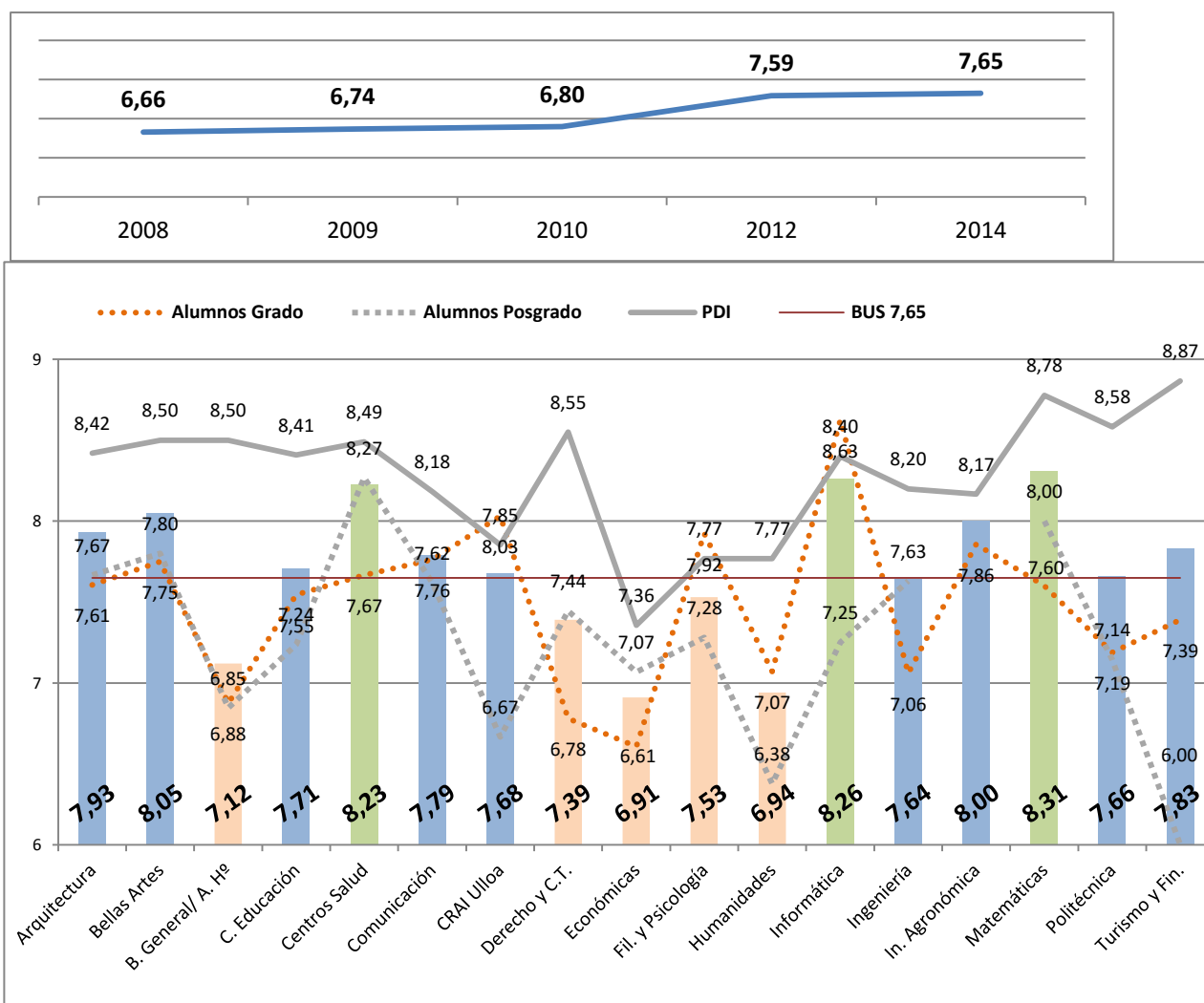
12. El sitio web de la Biblioteca me permite localizar información por mi mismo (de manera autónoma).



INCREMENTO: + 0.05

Las Bibliotecas que han obtenido mejor puntuación han sido Matemáticas, Centros de la Salud e Ingeniería. En el lado opuesto se encuentran Biblioteca General, Económicas y Derecho y CC. del Trabajo. Durante el periodo en que se realizó la encuesta la Biblioteca estaba en plena fase de cambio a la nueva web por lo que será significativo comparar los resultados con la próxima encuesta.

13. La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo o estudio.

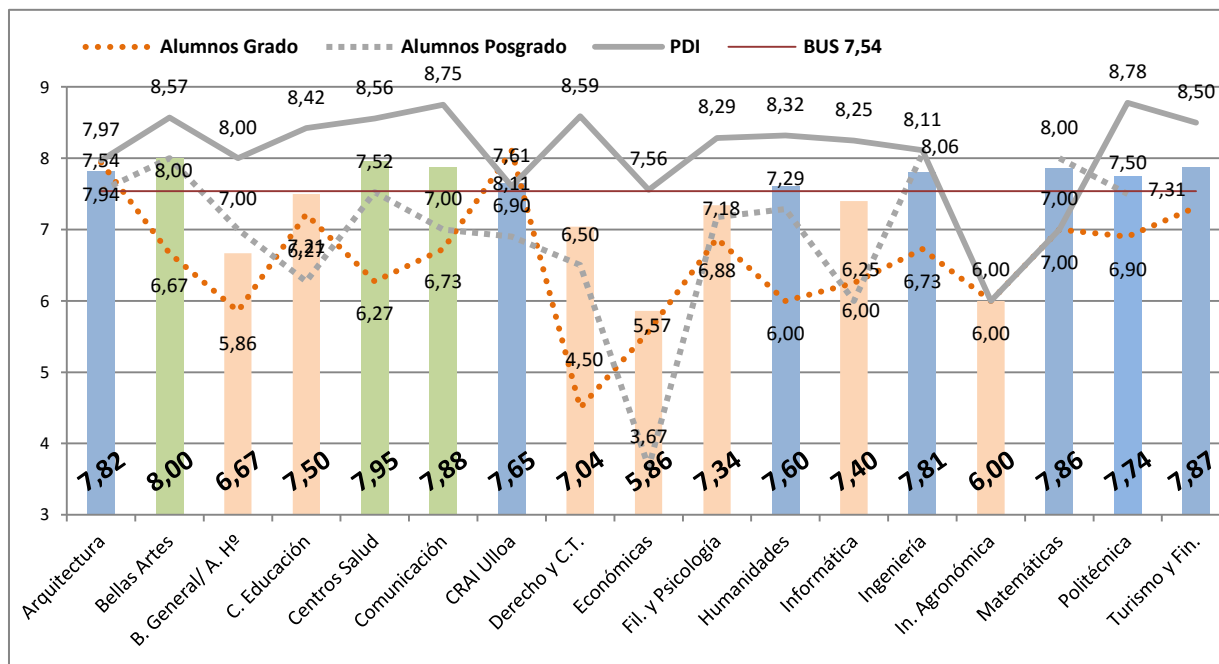
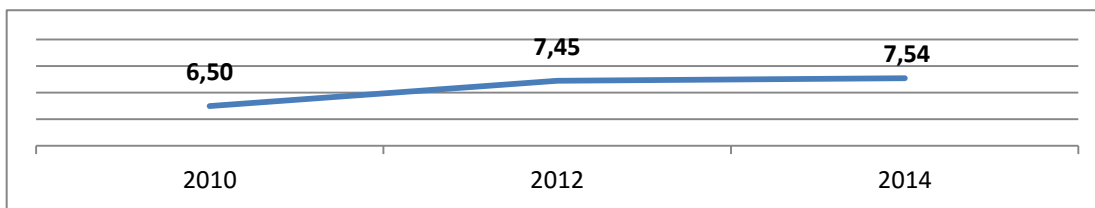


INCREMENTO: + 0.06

Este ítem ha experimentado una leve subida. Destacar las diferencias existentes entre los distintos tipos de usuarios; por ejemplo, la Biblioteca de Turismo y Finanzas ha obtenido una de las puntuaciones más altas por parte del profesorado (8,87) al mismo tiempo que una de las más bajas por parte de los alumnos de posgrados (6). Las Bibliotecas con una mejor puntuación han sido Informática, Centros de la Salud y Matemáticas frente a Económicas, Biblioteca General y Humanidades, con una puntuación más baja.

14. ¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO. Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)

Años anteriores: Los cursos de formación organizados por la Biblioteca le han resultado útiles.

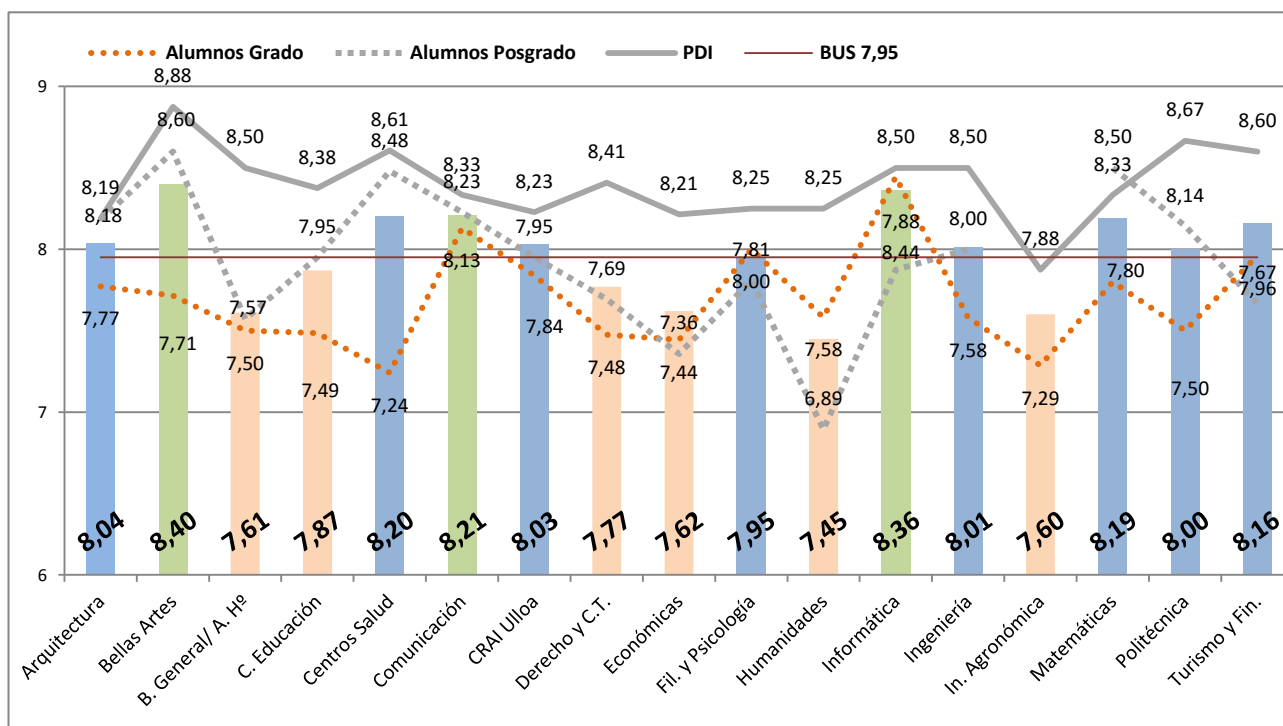
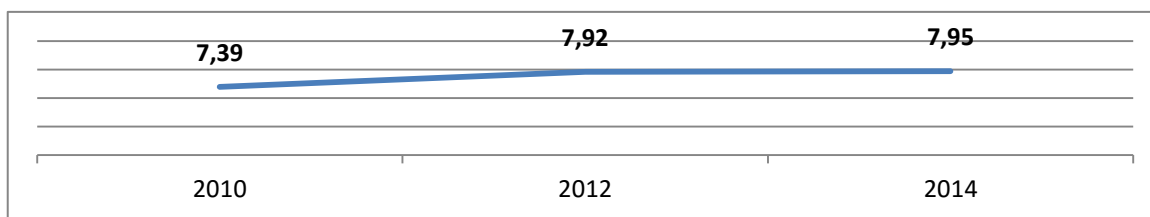


INCREMENTO: + 0.09

De 1.101 encuestas recogidas conocen el servicio o han asistido a algunas de las sesiones impartidas el 61 %, obteniendo una puntuación media del 7,54, lo que supone un incremento de 0,09 puntos respecto a la última encuesta. Destacar la alta valoración dada por el profesorado 8,22.

Las Bibliotecas de Área que obtienen una mayor puntuación han sido Bellas Artes, C. de la Salud y Comunicación, mientras que en el lado opuesto se encuentran Económicas, Agronómica y Biblioteca General.

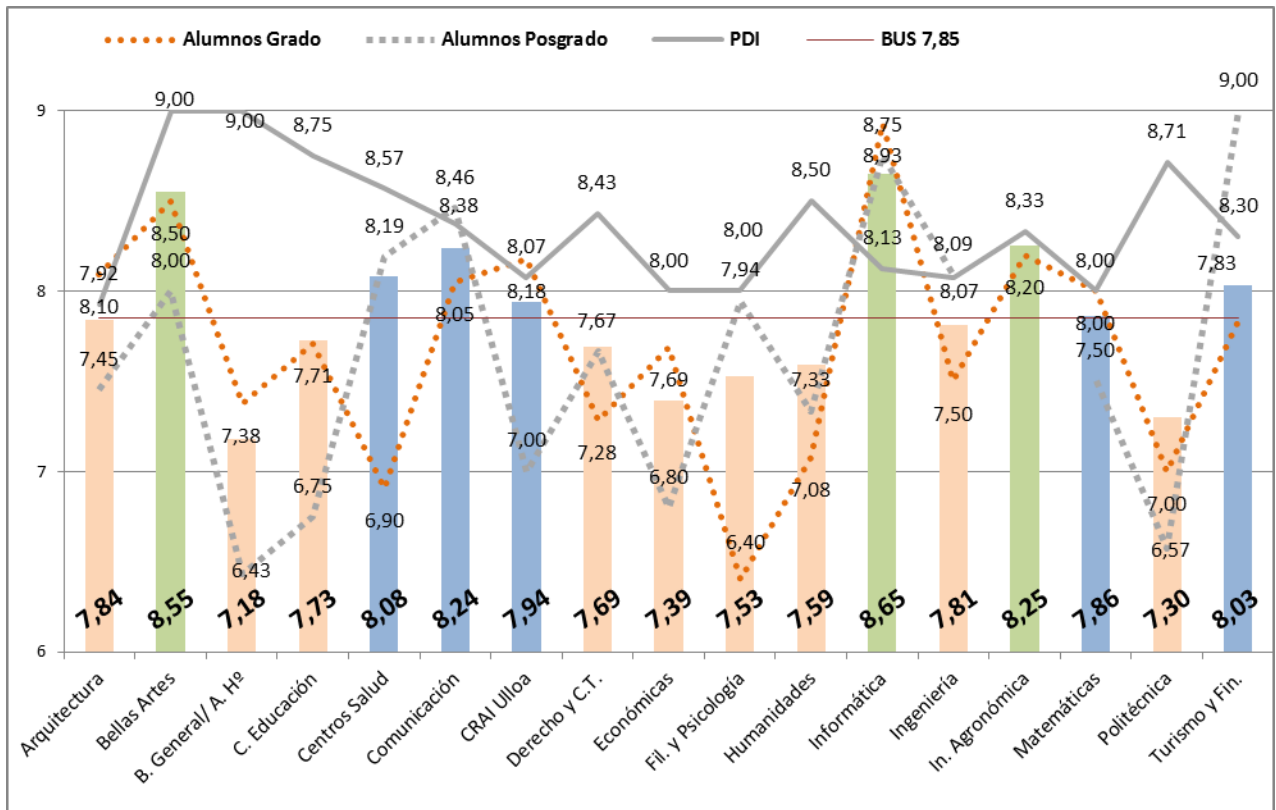
15. El funcionamiento global del servicio de préstamo es el adecuado



INCREMENTO: + 0.03

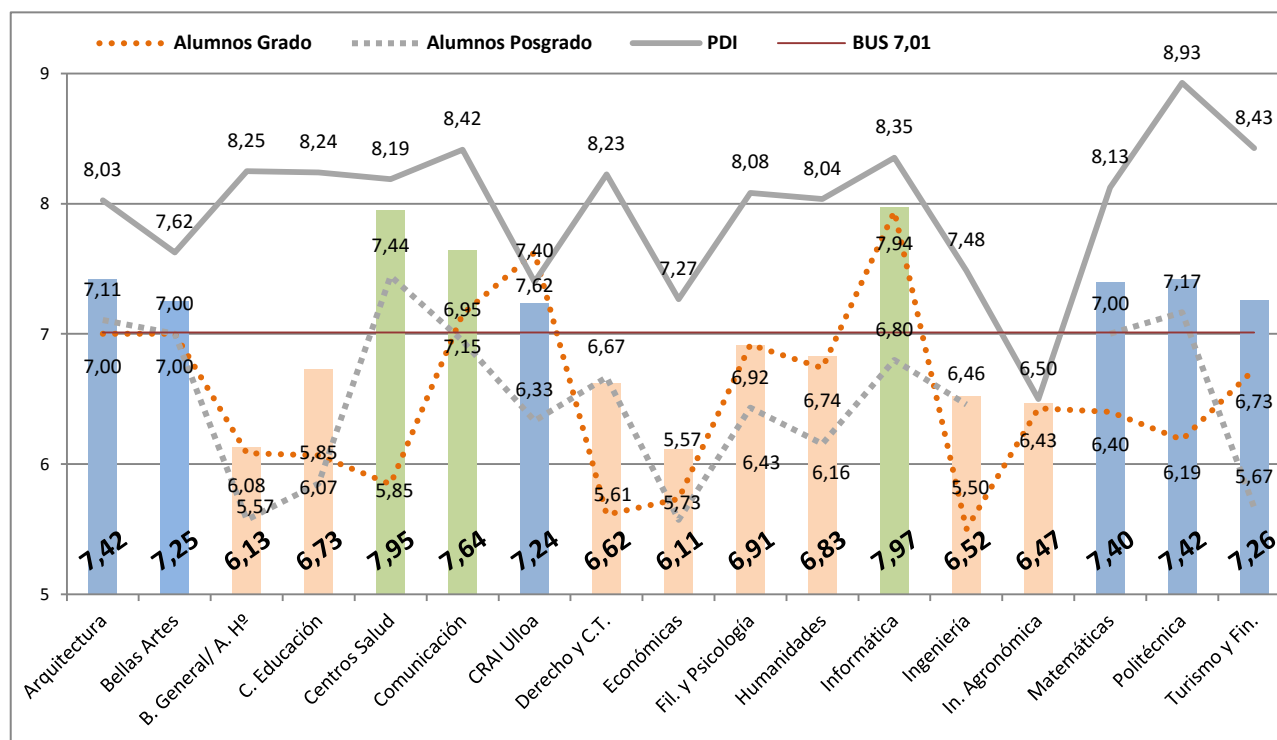
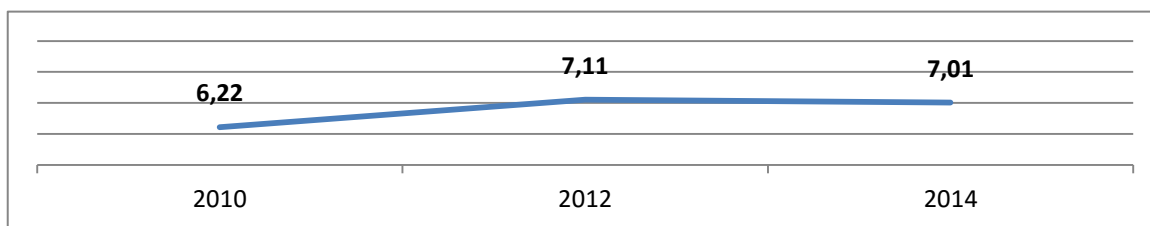
El Servicio de Préstamo se mantiene prácticamente igual que en años anteriores, es uno de los servicios estrella y en líneas generales la puntuación que se obtiene es alta. Las mejor posiciones han sido las Bibliotecas de Bellas Artes, Informática y Comunicación. En el lado opuesto se encuentran las Bibliotecas de Humanidades, dónde los alumnos de posgrado han otorgado una puntuación muy baja (quizá por la dispersión de los fondos en los departamentos), Agronómica y Biblioteca General.

16. El servicio Pregunta al Bibliotecario le resulta útil
Ítem nuevo en Encuesta 2014



La puesta en marcha del servicio de información y referencia a través del chat y otros canales durante este *Plan Estratégico* ha motivado la inclusión en las encuestas de este ítem. La puntuación obtenida ha sido alta (7.85) y Bibliotecas como Informática, Bellas Artes y Agronómica han tenido una alta valoración; en el lado opuesto se encuentran la Biblioteca General, Politécnica y Económicas. Destacar la alta tasa de respuesta de NS/NC (41 %)

17. Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca



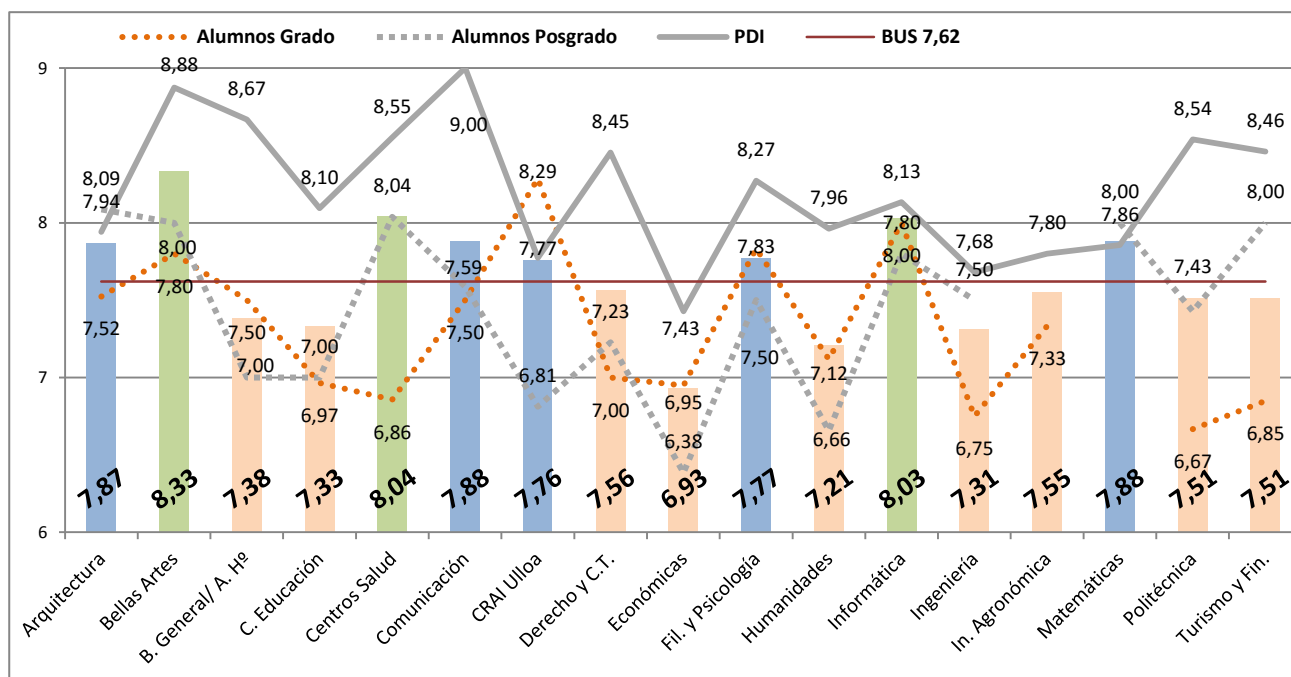
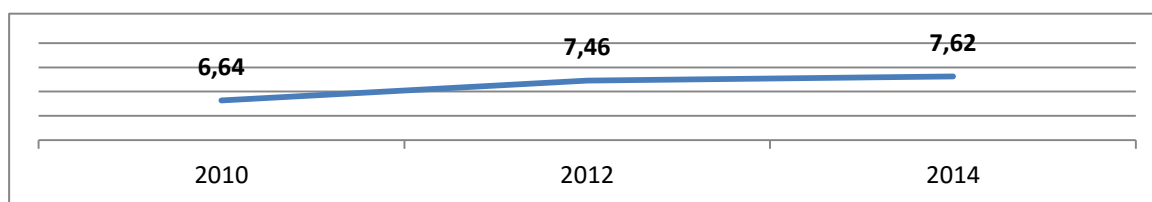
DECREMENTO: - 0.10

Este ítem es el peor valorado con una media de 7. Las Bibliotecas que han obtenido mejor puntuación han sido Informática, C. de la Salud y Comunicación frente a Económicas, Biblioteca General y Agronómica, peor valoradas.

Es significativa la diferencia de valoración entre el PDI (7,96) y los alumnos de grado y posgrado (6,5). Diferencia que se acentúa en las Bibliotecas de C. de la Educación, Derecho y CC. del Trabajo, Económicas y Politécnica. Por último, reseñar que el CRAI Antonio de Ulloa es la única Biblioteca en la que los alumnos de grado han valorado mejor que el PDI las cuestiones relacionadas con la difusión y el marketing.

La Biblioteca debe intentar llegar a los estudiantes de grado y posgrado en la difusión de los nuevos recursos y servicios, como se refleja en los comentarios en los que los estudiantes demandan más información sobre las nuevas adquisiciones, cancelaciones, documentos extraviados, etc.

18. La información disponible en las guías elaboradas por la Biblioteca le resultan útiles



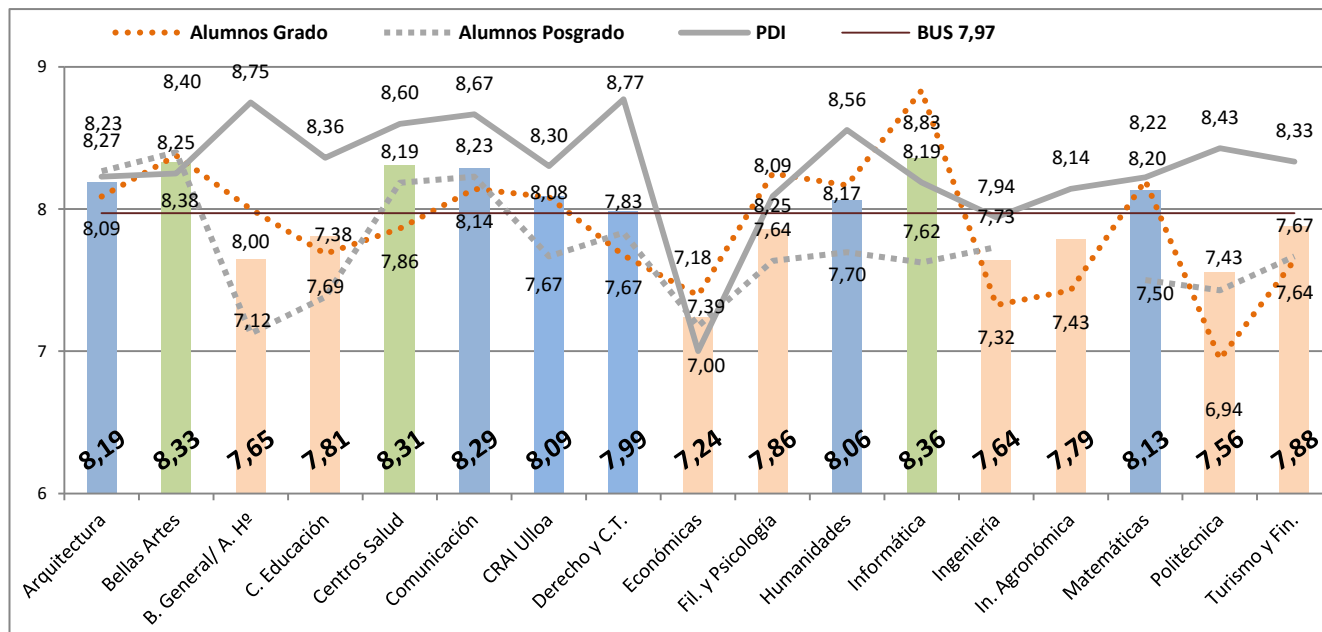
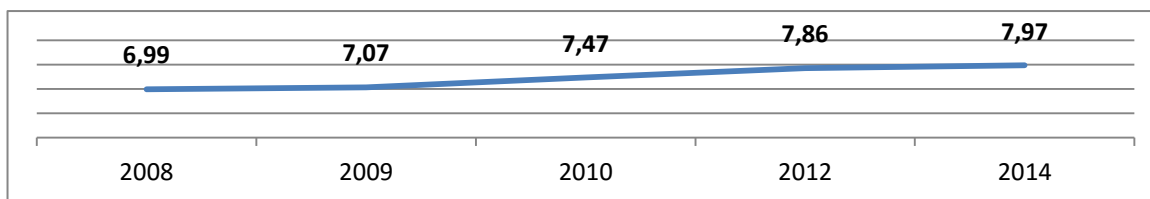
INCREMENTO: + 0.16

La formación de usuarios a través de las guías elaboradas por la Biblioteca ha incrementado su valor en un 0.16 respecto a 2012. Las Bibliotecas que han obtenido una mayor puntuación son Bellas Artes, C. de la Salud e Informática, mientras que en el lado opuesto están Económicas, Humanidades e Ingeniería.

Es de destacar la alta puntuación que da el profesorado, especialmente, en la Biblioteca de Comunicación con una puntuación de 9.

Otro aspecto a tener en cuenta es la alta tasa de NS/NC que tiene este ítem. El desconocimiento general de los usuarios en cuanto a las guías hace que a la hora de contestar marquen la casilla de No sabe/No contesta. Una media del 25 % indica tal desconocimiento. En los alumnos de grado hay un 33.41 % que desconoce las guías temáticas, un 25 % los posgrados y un 16.5 % los profesores.

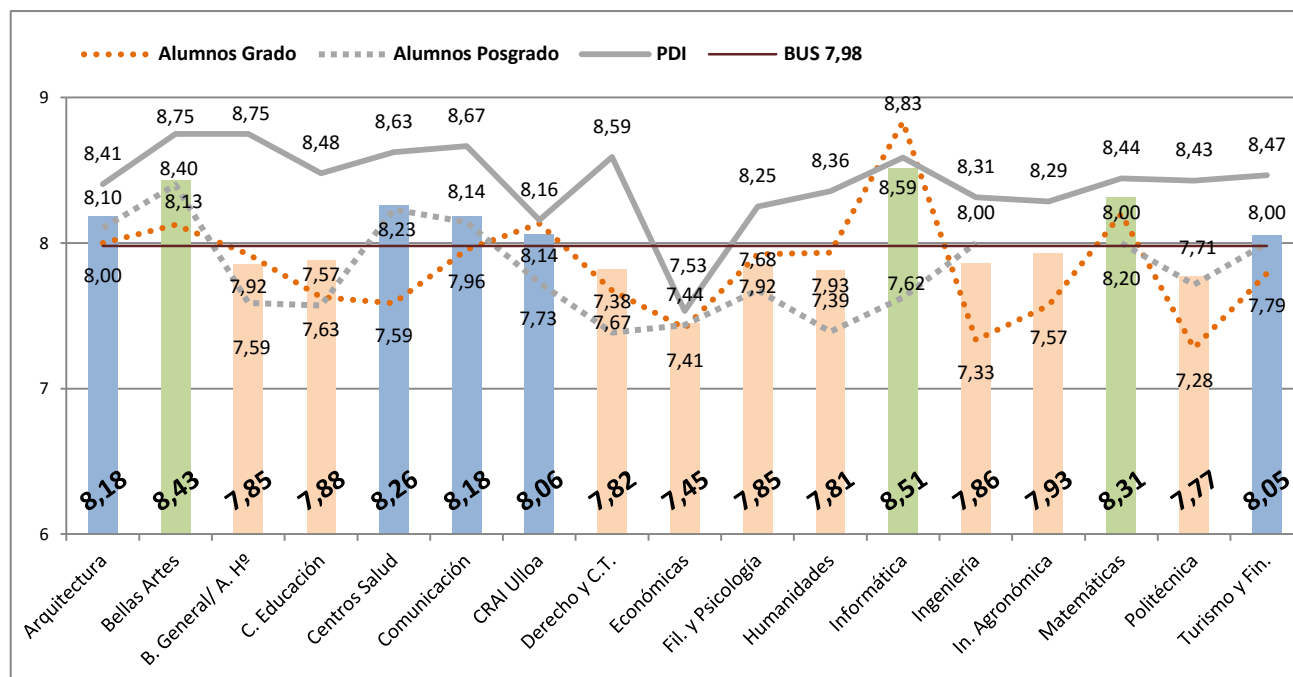
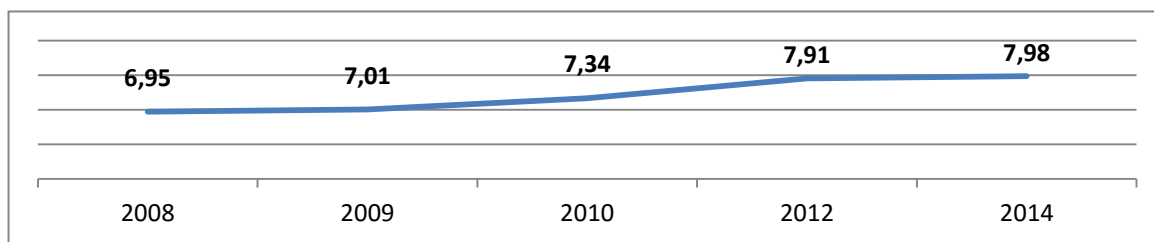
19. La Biblioteca contribuye a mi progreso académico



INCREMENTO: + 0.11

Destacar la alta puntuación, cercana al 8, que otorgan los encuestados a la Biblioteca como servicio que contribuye a su progreso académico. De las diecisiete Bibliotecas, ocho han obtenido una valoración media superior al 8, destacando Informática, Bellas Artes y Centros de la Salud. Las peor valoradas son Económicas, Politécnica e Ingeniería.

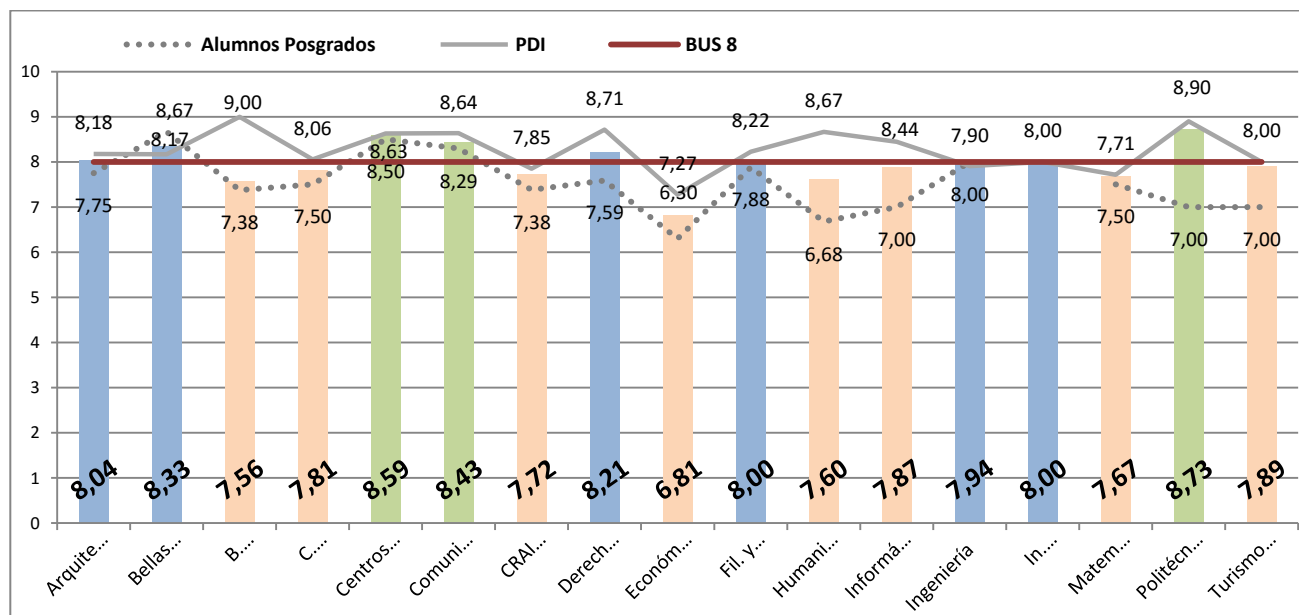
20. Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca



INCREMENTO: + 0.07

La valoración de la calidad del servicio en términos globales ha sufrido un incremento de 0.07 con respecto a 2012. Informática, Bellas Artes y Matemáticas han sido las Bibliotecas con mayor puntuación frente a Económicas, Politécnica y Derecho y CC. del Trabajo, peor valoradas en su conjunto. Destacar la valoración del PDI que otorgan a todas las Bibliotecas, exceptuando Económicas con una puntuación superior a 8. También reseñar la alta valoración de la Biblioteca de Informática por los alumnos de grado.

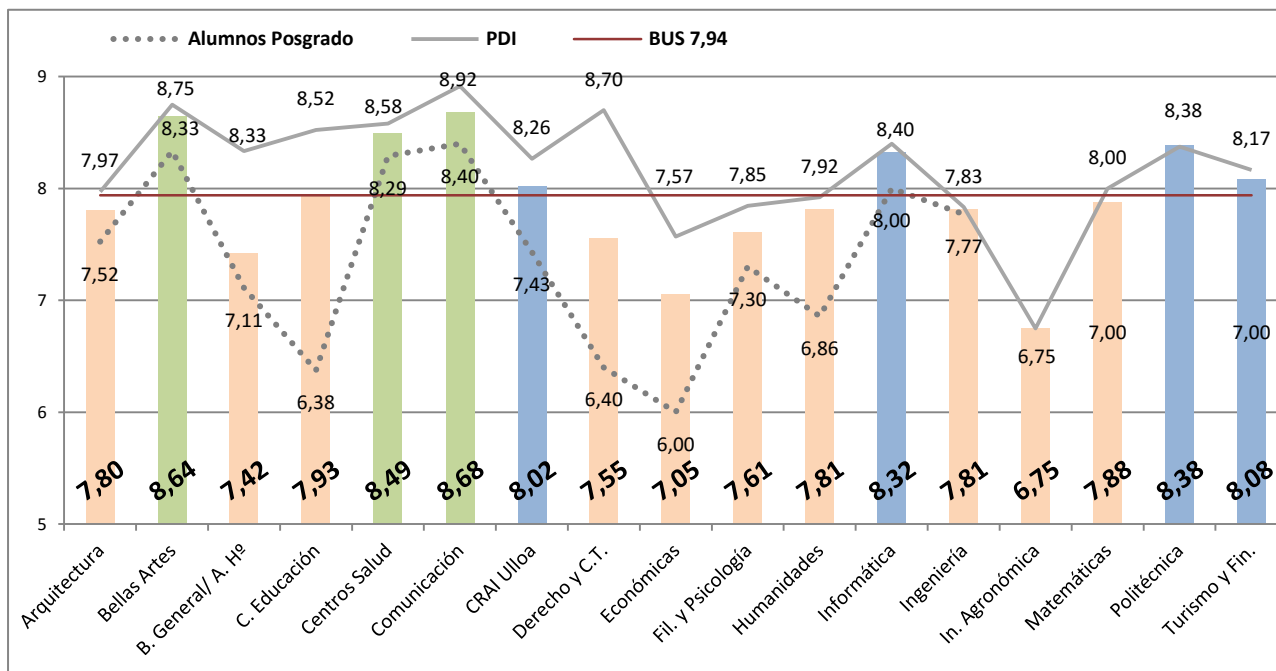
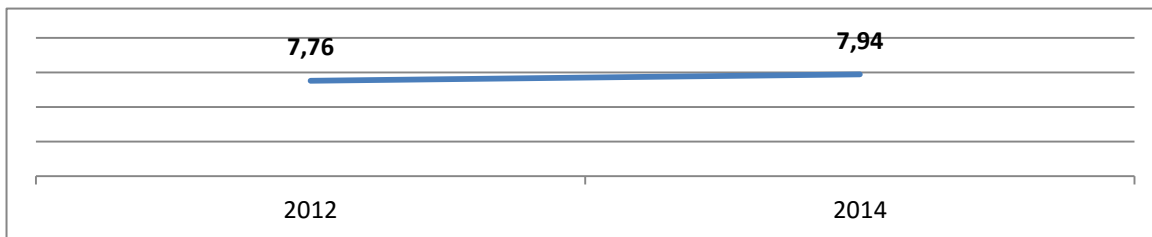
21. El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio (solo Posgrados y PDI)
Ítem nuevo Encuesta 2014



Es un ítem creado para la encuesta de 2014 y destinado a Estudiantes de Posgrados y PDI. Las Bibliotecas con una mayor puntuación han sido Politécnica, C. de la Salud y Comunicación frente a Económicas, Biblioteca General y Humanidades. Destacar la alta puntuación dada por el PDI a este servicio llegando a puntuar un 9 en la Biblioteca General, 8,9 en la Politécnica y 8,7 en Derecho y Ciencias del Trabajo. Por otra parte, reseñar el alto porcentaje de NS/NC de los alumnos de posgrados (45,59 %).

22. Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc... ¿Le resultan útiles? satisfactorio (solo Posgrados y PDI)

(Ítem 22: Todos y posgrados; ítem 19: Profesores)

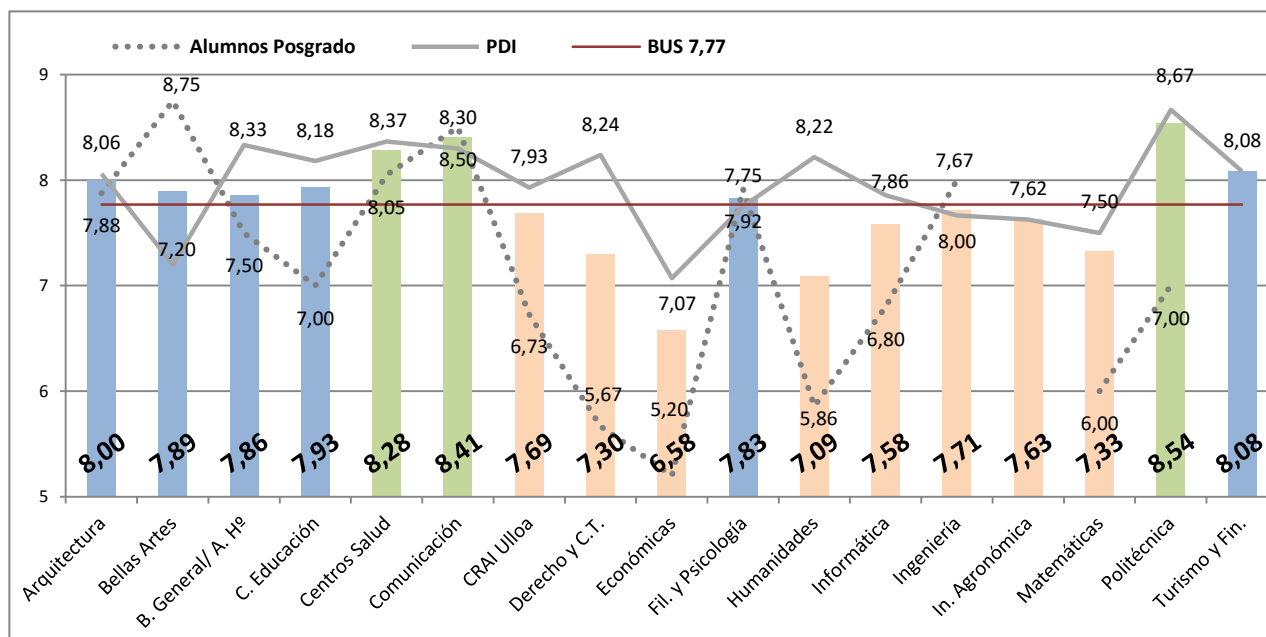
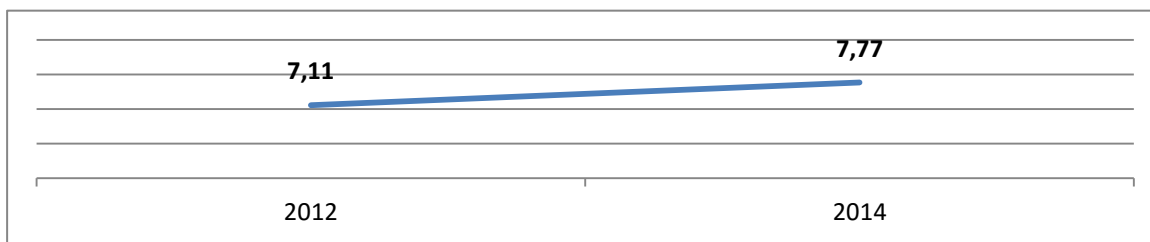


INCREMENTO: + 0.18

Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc. han experimentado un incremento del 0.18 con respecto al 2012. Comunicación, Bellas Artes y C. de la Salud han sido las Bibliotecas mejor valoradas frente a Agronómica, Económicas y Biblioteca General. Según la tipología, destacar la alta puntuación dada por el PDI obteniendo una puntuación superior al 8, 5 las Bibliotecas de Comunicación, Bellar Artes, Ciencias de la Educación, Centros de la Salud y Derecho y Ciencias del Trabajo.

Significativo es el alto porcentaje de NS/NC de los alumnos de posgrado (50,93 %), que desconocen este servicio de apoyo al investigador.

23. Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable. (solo Posgrados y PDI) (ítem 23: Todos y posgrados; ítem 13: Profesores)



INCREMENTO: + 0.66

La percepción del tiempo de espera en la adquisición de documentos ha mejorado respecto a la última encuesta (0,66 puntos). Las bibliotecas mejor valoradas han sido Politécnica, Comunicación y C. de la Salud con una puntuación superior al 8,3. En cambio, no supera el 7 la Biblioteca de Económicas.

Hay que tener en cuenta la alta tasa de NS/NC que tiene este ítem (33,86 %), especialmente en los alumnos de posgrados que desconocen este servicio el 58,33 %, frente al 12,26 % del PDI.

7.- PREGUNTAS ABIERTAS

A través de 3 preguntas abiertas se ha solicitado a los encuestados que opinaran sobre los aspectos que más/menos les satisfacían así como aquellos que consideraban mejorables con el objetivo de conocer sus expectativas e intereses.

De las 1101 encuestas realizadas han expresado su opinión el 69 % de los encuestados sobre algunos de los aspectos más satisfactorios e insatisfactorios de la biblioteca, así como sugerencias de mejora, recogándose un total de 2.360 comentarios. De ellos, 46 % han sido opiniones favorables al servicio que la Biblioteca ofrece, el 26 % desfavorables y el 28 % de sugerencias de mejora a tener en cuenta. Más información sobre las preguntas abiertas se encuentra disponible en el Informe sobre los comentarios de la Encuesta de Satisfacción de usuarios 2014.

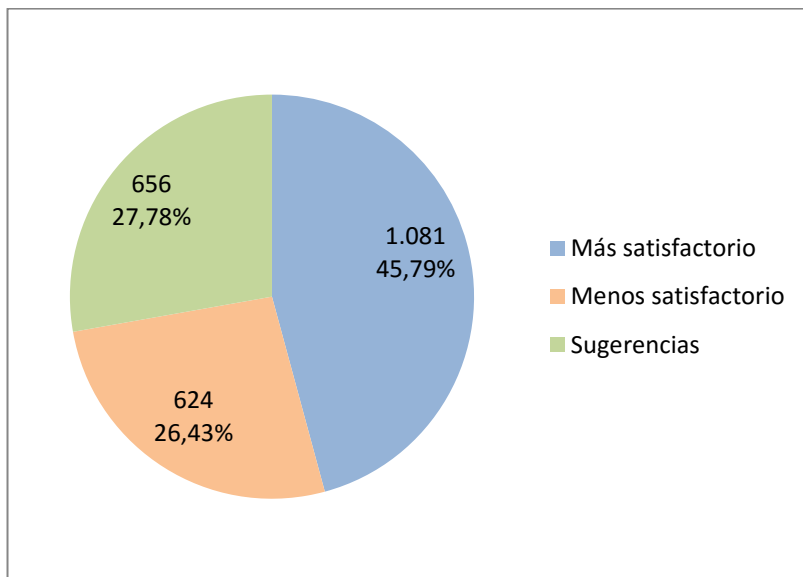


Gráfico 10. Comentarios recibidos

Los aspectos más satisfactorios recogidos han sido aquellos relacionados principalmente con la “Atención al usuario” (36 %) “Fondos y colecciones”, tanto impresas como electrónicas (24 %) e “instalaciones, espacios” (21 %).

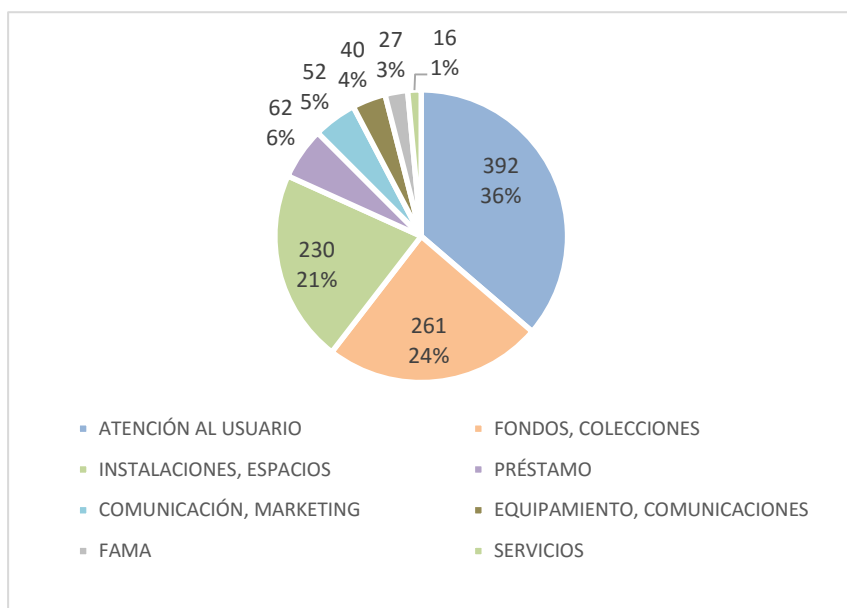


Gráfico 4 Aspectos más satisfactorios

En relación con los aspectos menos satisfactorios el 79 % de las quejas han estado relacionadas con las “*instalaciones, espacios*”(52 %), “*fondos, colecciones*” (16 %) y el “*equipamiento y comunicaciones*” (11 %).

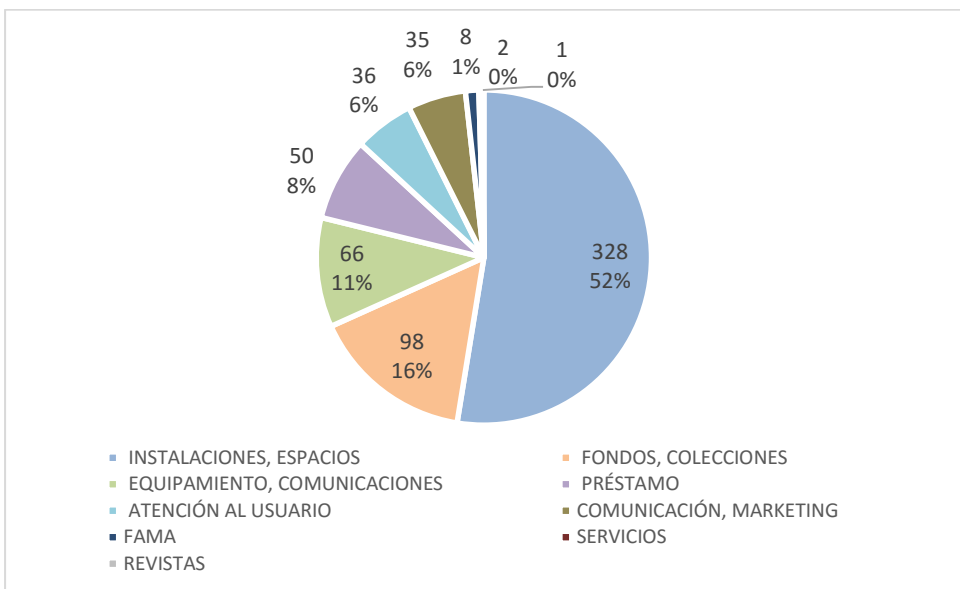


Gráfico 5 Aspectos menos satisfactorios

Por último, las sugerencias de mejora propuestas se centran principalmente en el ámbito de las “*instalaciones y espacios*” (20 %), el “*fondo, colecciones*” (13 %) y las “*normativa de préstamo*” (9 %).

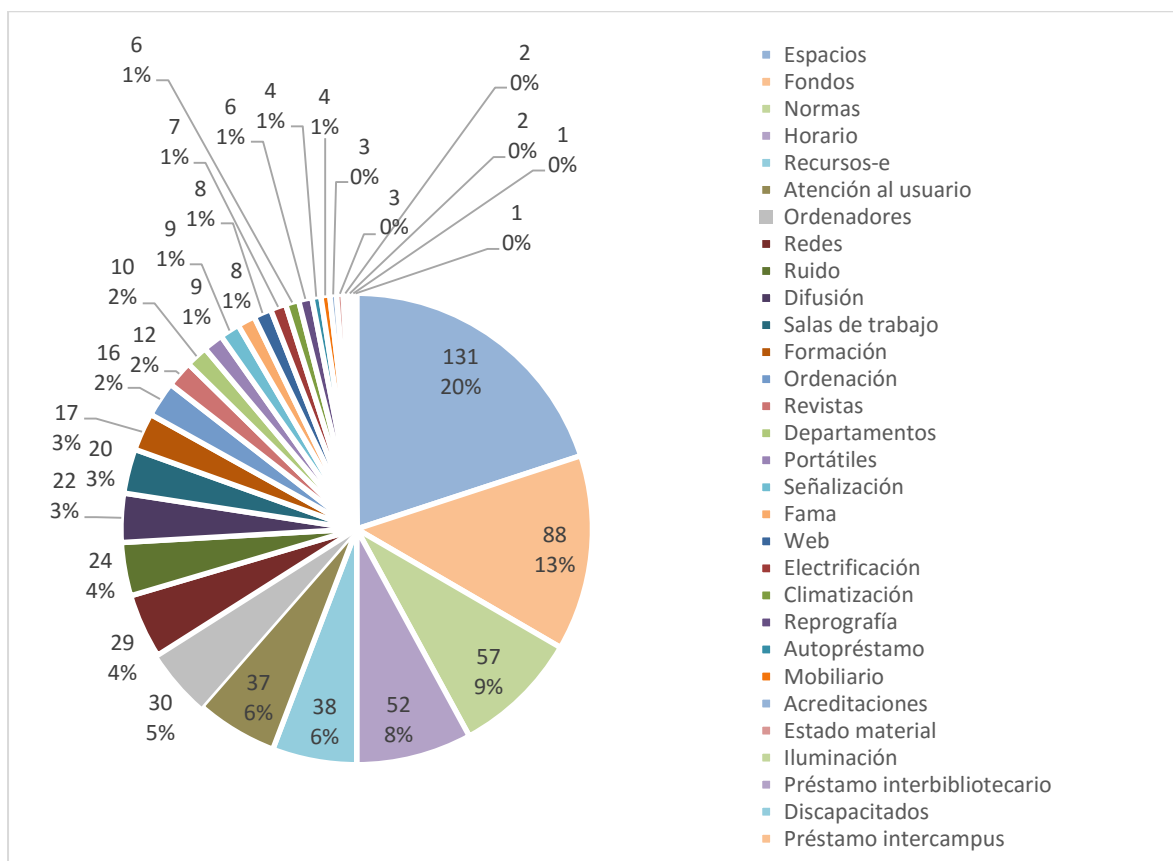


Gráfico 13. Aspectos de mejora

8.- IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA A PARTIR DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA.

En un análisis adicional de los resultados de la encuesta se identifica la relación entre cada uno de los items con la satisfacción general. Para ello se ha calculado el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos variables. A partir de este análisis se puede considerar elementos de mejora preferentes a aquellos que tienen un alto grado de asociación con la satisfacción general (correlación superior a 0,6) y al mismo tiempo presentan un bajo nivel de satisfacción.

Con este criterio los aspectos que habría que abordar prioritariamente serían *“Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco”, seguido de La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo o estudio, Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca y La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la Biblioteca le resultan útiles”*.

Al analizarlos por tipología, los items más relevantes para los alumnos de grados han sido *“Me considero bien informado sobre recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca”* y *“¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO....Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)”*.

Para los alumnos de posgrado los item con una mayor relevancia han sido *“Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo”, “los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco”, “los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc. ¿Le resultan útiles?, “La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo o estudio” y “La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la Biblioteca le resultan útiles”*.

Para el tercer grupo de encuestados, el PDI, se detecta un único item y es el que hace referencia a *“Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca”*.

Para más información véase Anexo 6. Gráficas de correlación.

9.- CONCLUSIONES

- El 72 % de los encuestados han utilizado la Biblioteca con una periodicidad semanal o inferior, periodicidad que varía según la categoría del usuario. Los alumnos de grado, a diario, frente a los profesores y alumnos de posgrado que la utilizan semanalmente
- La valoración global ha sido muy positiva obteniendo una puntuación general de 7,67 (escala de 1 a 9), lo que ha supuesto un incremento del 0,15 puntos respecto a la encuesta de 2012 (7,52)
- El PDI es el colectivo que ha puntuado más alto los servicios que ofrece la Biblioteca con un promedio de 8,15 frente a los alumnos de grado y posgrado con una puntuación de 7,44
- De los 23 items, el 86 % han mejorado frente al 14 % que descienden. Los ítems que han experimentado un porcentaje mayor de subida han sido *“Las condiciones de trabajo en sala (ordenación, silencio...) son las adecuadas”* (+ 0,69), *“Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable”* (+ 0,66)
- Los aspectos mejor valorados han sido los relacionados con el personal (conocimiento de las materias y el fondo, trato con los usuarios) y el préstamo interbibliotecario
- Los aspectos peor valorados han estado relacionados las condiciones de trabajo en las salas (ordenación, silencio...), el equipamiento informático (independientemente de la conexión a red) y las cuestiones relacionadas con la difusión de los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca. Aspectos que se deberían analizar para aplicar medidas correctoras
- Destacar la puntuación obtenida por los items *“Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca (7,98 sobre 9), “La Biblioteca contribuye a mi progreso académico”* con 7.97 en una escala de 1 a 9
- Las Bibliotecas que han obtenido una valoración más alta son Bellas Artes, Informática y Matemáticas. Por el contrario, Económicas y Empresariales, Humanidades y Politécnica han sido peor valoradas por lo que se deberían centrar las acciones de mejoras en esta últimas

- Las Bibliotecas que han obtenido el mayor número de ítems con la máxima valoración son Centros de la Salud e informática con 14 ítems, seguido de Bellas Artes con 9. Por otro lado, el mayor número de ítems con menor puntuación han sido la Biblioteca de Económicas y Empresariales (19), Humanidades (13) y Biblioteca General (9)
- En cuanto a los valores perdidos se han detectado 6 ítems a tener en cuenta para incidir en su difusión. Han sido los relacionados con *“las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo”*; *“¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO....Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)”*; *“El servicio de Pregunta al Bibliotecario le resulta útil”*; *“La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la Biblioteca le resultan útiles”*; *“El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio”*; *“Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc. ¿Le resultan útiles?”*; *“Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable”*
- Una gran diferencia en la valoración de algunos ítems entre el PDI y los alumnos de grados y posgrados, se han hallado en las cuestiones *“¿Conoce las actividades formativas...valore su utilidad.”*; *“Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la biblioteca”*; *“La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la biblioteca le resultan útiles”* y *“Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc. ¿Le resultan útiles?”*
- Respecto a las sugerencias planteadas en las encuestas destacan las relativas a la mejora de las instalaciones y espacios, de los fondos y colecciones y el aumento del periodo de préstamo, así como la revisión de la normativa de préstamo de material (librario e informático) y de las conexiones
- Se refleja en los comentarios que los estudiantes de grado y posgrado demandan más información sobre las nuevas adquisiciones, cancelaciones, documentos extraviados, etc.

10.- ACCIONES DE MEJORA

Tras análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción, los Responsables de las Bibliotecas de Área y de Procesos y Servicios proponen las siguientes acciones de mejora:

Colecciones:

- Ampliar el número de ejemplares más demandados
- Restaurar los documentos más deteriorados y que no se pueden adquirir
- Adquirir más ejemplares de la bibliografía recomendada según la demanda de los usuarios.

Proceso Técnico

- Revisar las materias para mejorar la accesibilidad y recuperación de la colección

Comunicación:

- Difundir las novedades a través de Pinterest
- Informar a los alumnos y profesores de las novedades a través de listas de distribución

Instalaciones:

- Crear nuevas Sala de Trabajo en Grupo
- Aumentar el número de mesas electrificadas
- Mejorar los puestos para personas con discapacidad funcional.
- Mejorar las condiciones medioambientales de las Bibliotecas

Tecnología:

- Sustituir los equipos deteriorados/obsoletos
- Instalar el sistema operativo windows en el parque informático
- Adquirir “megatables”, escáneres y multifunciones.

11.- ANEXOS

CUESTIONARIO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Alumnos de Grado	Alumnos de Posgrados y PDI
El personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	El personal de la Biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios
El personal mantiene un trato adecuado con el usuario	El personal mantiene un trato adecuado con el usuario
El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades	El horario habitual de la Biblioteca se adecua a mis necesidades
Las instalaciones de las Bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo	Las instalaciones de las Bibliotecas son adecuadas para el estudio, el aprendizaje y la investigación
Las condiciones de trabajo en las salas (ordenación, silencio...) son las adecuadas	
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación	La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación
El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades	
Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo	Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo
Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo	Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo
Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito
Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco	Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco
El sitio web de la Biblioteca me permite localizar información por mi mismo (de manera autónoma)	El sitio web de la Biblioteca me permite localizar información por mi mismo (de manera autónoma)
La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo o estudio	La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo o estudio
¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO...Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO...Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)
	Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable
El funcionamiento global del servicio de préstamo es el adecuado	El funcionamiento global del servicio de préstamo es el adecuado
	El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio
El servicio Pregunta al Bibliotecario le resulta útil	El servicio Pregunta al Bibliotecario le resulta útil
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca	Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la Biblioteca
La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la Biblioteca le resultan útiles	La información disponible en las guía, tutoriales elaborados por la Biblioteca le resultan útiles
	Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc. ¿Le resultan útiles?
La Biblioteca contribuye a mi progreso académico	La Biblioteca contribuye a mi progreso académico
Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca
¿Qué aspectos considera más satisfactorios en relación con su Biblioteca?	¿Qué aspectos considera más satisfactorios en relación con su Biblioteca?
¿Qué aspectos considera menos satisfactorios en relación con su Biblioteca?	¿Qué aspectos considera menos satisfactorios en relación con su Biblioteca?
¿Qué considera necesario para mejorar los servicios de la Biblioteca?	¿Qué considera necesario para mejorar los servicios de la Biblioteca?

TABLA ANÁLISIS SERVICIOS Y BIBLIOTECA

	BUS	Arquitectura	Bellas Artes	B. General/ A. Hg	Centros Salud	C. Educación	Comunicación	CRAI Ulloa	Derecho y C.Trabajo	Económicas	Fil. y Psicología	Humanidades	In. Agronómica	Informática	Ingeniería	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Fin.
El personal de la biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	8,16	8,46	8,38	7,64	8,46	8	8,23	8,18	8,01	7,91	7,9	7,86	8,47	8,57	8,11	8,44	8,26	8,3
El personal mantiene un trato adecuado con el usuario	8,21	8,55	8,71	7,73	8,53	7,88	8,37	8,23	8,04	7,98	8	7,89	8,67	8,71	8,03	8,38	8,23	8,42
El horario habitual de la biblioteca se adecua a mis necesidades	7,96	7,97	8,3	7,88	8,14	7,86	8,21	8,21	8,16	7,49	7,78	7,19	8,4	8,51	7,95	8,75	7,63	8,33
Las instalaciones de las bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo	7,36	7,51	6,76	7,26	7,4	7,31	7,68	8,23	7,93	6,14	7,18	6,92	5,6	8,47	8,07	8,06	4,55	6,77
Las condiciones de trabajo en las salas (ordenación, silencio...) son las adecuadas	6,95	7,06	7,29	7,54	6,36	6,47	7,13	7,94	7,32	6,07	6,23	7,1	7	7,5	7,2	6,6	6	6,71
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación	7,54	7,66	7,05	7,31	7,83	7,88	7,91	7,58	7,63	6,75	7,39	6,75	7,73	7,98	7,85	8,31	7,08	7,53
El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades	7,04	6,97	8,13	7,73	6,79	7,06	6,95	7,42	6,74	6,62	6,15	7,1	7,29	8	6,7	7,5	6,76	7,5
Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo	7,65	7,73	7,71	7,19	8,05	7,62	7,71	7,65	7,54	7,27	7,54	7,51	8	7,63	7,75	8,38	7,05	7,83
Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo	7,25	7,72	7,59	6,95	7,96	7,22	7,05	6,84	7,42	6,41	7,6	6,78	6,93	7,35	7,23	7	6,92	7,14
Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	7,73	7,68	7,35	6,91	8,14	7,77	7,62	7,98	7,84	7,35	7,74	7,32	8,38	7,91	7,68	8,08	7,72	7,7
Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco	7,57	7,57	7,5	7,41	8,02	7,53	7,63	7,72	7,4	7,1	7,37	7,3	7,85	7,64	7,63	8,17	7,55	7,63
El sitio web de la biblioteca me permite localizar información por mi mismo (de manera autónoma)	7,8	7,91	7,76	7,38	8,13	7,85	7,91	7,59	7,48	7,44	7,83	7,82	7,67	7,88	7,94	8,6	7,77	7,85
La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo o estudio	7,65	7,93	8,05	7,12	8,23	7,71	7,79	7,68	7,39	6,91	7,53	6,94	8	8,26	7,64	8,31	7,66	7,83
¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO...Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)	7,54	7,82	8	6,67	7,95	7,5	7,53	7,65	7,04	5,86	7,34	7,6	6	7,4	7,81	7,2	7,74	7,87
El funcionamiento global del servicio de préstamo es el adecuado	7,95	8,04	8,4	7,61	8,2	7,87	8,21	8,03	7,77	7,62	7,95	7,45	7,6	8,36	8,01	8,19	8	8,16
El servicio Pregunta al Bibliotecario le resulta útil	7,85	7,84	8,55	7,18	8,08	7,73	8,24	7,94	7,69	7,39	7,53	7,59	8,25	8,65	7,81	7,86	7,3	8,03
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la biblioteca	7,01	7,42	7,25	6,13	7,42	6,73	7,37	7,24	6,62	6,11	6,91	6,83	6,47	7,97	6,52	7,4	7,42	7,26
La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la biblioteca le resultan útiles	7,62	7,87	8,33	7,38	8,04	7,33	7,88	7,76	7,56	6,93	7,77	7,21	7,55	8,03	7,31	7,88	7,51	7,51
La biblioteca contribuye a mi progreso académico	7,97	8,19	8,33	7,65	8,31	7,81	8,29	8,09	7,99	7,24	7,86	8,06	7,79	8,36	7,64	8,13	7,56	7,88
Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	7,98	8,18	8,43	7,85	8,26	7,88	8,18	8,06	7,82	7,45	7,85	7,81	7,93	8,51	7,86	8,31	7,77	8,05
El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio	8	8,04	8,33	7,56	8,59	7,81	8,43	7,72	8,21	6,81	8	7,6	8	7,87	7,94	7,67	8,73	7,89
Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc. ¿Le resultan útiles?	7,94	7,8	8,64	7,42	8,49	7,93	8,68	8,02	7,55	7,05	7,61	7,55	6,75	8,32	7,81	7,88	8,38	8,08
Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable	7,77	8	7,89	7,86	8,28	7,93	8,41	7,69	7,3	6,58	7,83	7,09	7,63	7,58	7,71	7,33	8,54	8,08

TABLA ANÁLISIS BIBLIOTECAS Y SERVICIOS

	BUS	Arquitectura	Bellas Artes	B. General/ A. Hª	Centros Salud	C. Educación	Comunicación	CRAI Ulloa	Derecho y C. Trabajo	Económicas	Fil. y Psicología	Humanidades	In. Agronómica	Informática	Ingeniería	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Fin.
El personal de la biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	8,16	8,46	8,38	7,64	8,46	8	8,23	8,18	8,01	7,91	7,9	7,86	8,47	8,57	8,11	8,44	8,26	8,3
El personal mantiene un trato adecuado con el usuario	8,21	8,55	8,71	7,73	8,53	7,88	8,37	8,23	8,04	7,98	8	7,89	8,67	8,71	8,03	8,38	8,23	8,42
El horario habitual de la biblioteca se adecua a mis necesidades	7,96	7,97	8,3	7,88	8,14	7,86	8,21	8,21	8,16	7,49	7,78	7,19	8,4	8,51	7,95	8,75	7,63	8,33
Las instalaciones de las bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo	7,36	7,51	6,76	7,26	7,4	7,31	7,68	8,23	7,93	6,14	7,18	6,92	5,6	8,47	8,07	8,06	4,55	6,77
Las condiciones de trabajo en las salas (ordenación, silencio...) son las adecuadas	6,95	7,06	7,29	7,54	6,36	6,47	7,13	7,94	7,32	6,07	6,23	7,1	7	7,5	7,2	6,6	6	6,71
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación	7,54	7,66	7,05	7,31	7,83	7,88	7,91	7,58	7,63	6,75	7,39	6,75	7,73	7,98	7,85	8,31	7,08	7,53
El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades	7,04	6,97	8,13	7,73	6,79	7,06	6,95	7,42	6,74	6,62	6,15	7,1	7,29	8	6,7	7,5	6,76	7,5
Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo	7,65	7,73	7,71	7,19	8,05	7,62	7,71	7,65	7,54	7,27	7,54	7,51	8	7,63	7,75	8,38	7,05	7,83
Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo	7,25	7,72	7,59	6,95	7,96	7,22	7,05	6,84	7,42	6,41	7,6	6,78	6,93	7,35	7,23	7	6,92	7,14
Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	7,73	7,68	7,35	6,91	8,14	7,77	7,62	7,98	7,84	7,35	7,74	7,32	8,38	7,91	7,68	8,08	7,72	7,7
Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco	7,57	7,57	7,5	7,41	8,02	7,53	7,63	7,72	7,4	7,1	7,37	7,3	7,85	7,64	7,63	8,17	7,55	7,63
El sitio web de la biblioteca me permite localizar información por mi mismo (de manera autónoma)	7,8	7,91	7,76	7,38	8,13	7,85	7,91	7,59	7,48	7,44	7,83	7,82	7,67	7,88	7,94	8,6	7,77	7,85
La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo o estudio	7,65	7,93	8,05	7,12	8,23	7,71	7,79	7,68	7,39	6,91	7,53	6,94	8	8,26	7,64	8,31	7,66	7,83
¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? Si/ NO...Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)	7,54	7,82	8	6,67	7,95	7,5	7,53	7,65	7,04	5,86	7,34	7,6	6	7,4	7,81	7,2	7,74	7,87
El funcionamiento global del servicio de préstamo es el adecuado	7,95	8,04	8,4	7,61	8,2	7,87	8,21	8,03	7,77	7,62	7,95	7,45	7,6	8,36	8,01	8,19	8	8,16
El servicio Pregunta al Bibliotecario le resulta útil	7,85	7,84	8,55	7,18	8,08	7,73	8,24	7,94	7,69	7,39	7,53	7,59	8,25	8,65	7,81	7,86	7,3	8,03
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la biblioteca	7,01	7,42	7,25	6,13	7,42	6,73	7,37	7,24	6,62	6,11	6,91	6,83	6,47	7,97	6,52	7,4	7,42	7,26
La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la biblioteca le resultan útiles	7,62	7,87	8,33	7,38	8,04	7,33	7,88	7,76	7,56	6,93	7,77	7,21	7,55	8,03	7,31	7,88	7,51	7,51
La biblioteca contribuye a mi progreso académico	7,97	8,19	8,33	7,65	8,31	7,81	8,29	8,09	7,99	7,24	7,86	8,06	7,79	8,36	7,64	8,13	7,56	7,88
Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	7,98	8,18	8,43	7,85	8,26	7,88	8,18	8,06	7,82	7,45	7,85	7,81	7,93	8,51	7,86	8,31	7,77	8,05
El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio	8	8,04	8,33	7,56	8,59	7,81	8,43	7,72	8,21	6,81	8	7,6	8	7,87	7,94	7,67	8,73	7,89
Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc. ¿Le resultan útiles?	7,94	7,8	8,64	7,42	8,49	7,93	8,68	8,02	7,55	7,05	7,61	7,55	6,75	8,32	7,81	7,88	8,38	8,08
Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable	7,77	8	7,89	7,86	8,28	7,93	8,41	7,69	7,3	6,58	7,83	7,09	7,63	7,58	7,71	7,33	8,54	8,08

TABLA ANÁLISIS BIBLIOTECAS Y SERVICIOS. ALUMNOS DE GRADO

Alumnos GRADO	BUS	Arquitectura	Bellas Artes	B. General/ A. He	C. Educación	Centros Salud	Comunicación	CRAI Ulloa	Derecho y C.T.	Económicas	Fil. y Psicología	Humanidades	Informática	Ingeniería	In. Agronómica	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Fin.
El personal de la biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	8,04	8,51	8,5	7,46	7,74	8,17	8,39	8,2	7,88	7,93	7,38	7,77	8,82	7,62	8,43	8,4	7,89	8,28
El personal mantiene un trato adecuado con el usuario	7,99	8,34	8,63	7,85	7,4	8,07	8,52	8,22	8,12	7,76	7,23	8,06	8,83	7,2	8,71	7,8	7,67	8,32
El horario habitual de la biblioteca se adecua a mis necesidades	7,74	7,6	7,75	7,92	7,51	7,03	8,3	8,27	8,1	7,34	7,23	7,9	8,44	7,35	7,71	9	6,88	8,12
Las instalaciones de las bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo	7	7,31	6,63	6,46	6,8	6,07	7,3	8,27	7,64	5,69	6,92	7,23	8,72	8,03	5,14	7,8	3,39	6,44
Las condiciones de trabajo en las salas (ordenación, silencio...) son las adecuadas	6,95	7,06	7,29	7,54	6,47	6,36	7,13	7,94	7,32	6,07	6,23	7,1	7,5	7,2	7	6,6	6	6,71
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación	7,36	7,63	7	7,58	7,66	7,07	7,87	7,83	7,1	6,52	6,77	6,93	7,89	7,62	7,71	8	6,65	7,48
El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades	7,04	6,97	8,13	7,73	7,06	6,79	6,95	7,42	6,74	6,62	6,15	7,1	8	6,7	7,29	7,5	6,76	7,5
Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo	7,74	7,97	8,25	6,42	7,57	7,93	7,86	8,09	7,51	7,48	7,69	7,77	8,24	7,89	8,14	8,6	6,67	7,92
Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo	7,28	7,93	7,4	6,5	7,21	7,67	7,5	7,74	6,65	6,71	7,75	7	7,3	7,06	8	7,5	6,55	7,25
Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	7,6	7,7	7,71	6,86	7,68	7,48	7,71	8,03	7,68	7,05	7,46	7,38	8,08	7,29	8,2	8,5	7,17	7,78
Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco	7,34	7,53	7,43	7,44	7,58	7,09	7,4	8	6,8	6,96	6,92	7,15	7,77	7,24	7,8	8	6,8	7,65
El sitio web de la biblioteca me permite localizar información por mi mismo (de manera autónoma)	7,75	8	8	7,75	7,83	7,63	7,95	8,17	7,05	7,62	7,69	7,83	8	7,73	7,86	8,75	7,28	7,74
La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo o estudio	7,41	7,61	7,75	6,88	7,55	7,67	7,76	8,03	6,78	6,61	7,92	7,07	8,63	7,06	7,86	7,6	7,19	7,39
¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO...Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)	6,83	7,94	6,67	5,86	7,21	6,27	6,73	8,11	4,5	5,57	6,88	6	6,25	6,73	6	7	6,9	7,31
El funcionamiento global del servicio de préstamo es el adecuado	7,67	7,77	7,71	7,5	7,49	7,24	8,13	7,84	7,48	7,44	8	7,58	8,44	7,58	7,29	7,8	7,5	7,96
El servicio Pregunta al Bibliotecario le resulta útil	7,65	8,1	8,5	7,38	7,71	6,9	8,05	8,18	7,28	7,69	6,4	7,08	8,93	7,5	8,2	8	7	7,83
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la biblioteca	6,46	7	7	6,08	6,07	5,85	7,15	7,63	5,61	5,73	6,92	6,74	7,94	5,5	6,43	6,4	6,19	6,73
La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la biblioteca le resultan útiles	7,25	7,52	7,8	7,5	6,97	6,86	7,5	8,29	7	6,95	7,83	7,12	8	6,75	7,33		6,67	6,85
La biblioteca contribuye a mi progreso académico	7,83	8,09	8,38	8	7,69	7,86	8,14	8,08	7,67	7,39	8,25	8,17	8,83	7,33	7,43	8,2	6,94	7,64
Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	7,79	8	8,13	7,92	7,63	7,59	7,96	8,14	7,68	7,41	7,92	7,93	8,83	7,33	7,57	8,2	7,28	7,79

TABLA ANÁLISIS BIBLIOTECAS Y SERVICIOS. ALUMNOS POSGRADO

Alumnos Posgrado	BUS	Arquitectura	Bellas Artes	B. General/ A. Hª	C. Educación	Centros Salud	Comunicación	CFAI Ulloa	Derecho y C.T.	Económicas	FI. y Psicología	Humanidades	Informática	Ingeniería	In. Agronómica	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Fin.
El personal de la biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	7,85	8,27	7,8	7,5	7,6	8,19	8	7,48	7,85	7,67	7,85	7,56	7,88	8,24		8,5	8,29	6,33
El personal mantiene un trato adecuado con el usuario	7,95	8,6	8,4	7,38	7,65	8,35	8,32	7,52	7,62	7,88	8,09	7,42	8,13	8,37		8,5	8,29	7
El horario habitual de la biblioteca se adecua a mis necesidades	7,65	8,2	8,4	7,65	7,52	8,22	7,77	7,73	7,81	7,13	7,94	6,29	7,88	8,31		8	7,29	8,33
Las instalaciones de las bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo	7,32	7,7	7,8	7,59	7	7,44	7,55	8,04	7,81	6,44	7,33	6,73	7,38	7,69		7	5,14	6,67
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación	7,27	7,53	7,4	6,81	7,48	7,96	7,71	7,09	7,77	6,69	7,53	6,17	7	7,86		8	6,86	6,33
Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo	7,42	7,37	7,4	7,53	7,57	8,08	7,45	7,15	7,18	7,15	7,28	7,33	6,75	7,67		8,5	7,33	7,67
Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo	7,07	7,39	8	6,91	6,94	7,88	6,4	5,75	7,64	6,8	7,56	6,5	7,33	7,39		7	7,2	5
Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	7,52	7,68	7,6	6,58	7,4	8,04	7,37	7,43	7,61	7,27	7,63	7,16	7,17	8,04		7	8,2	7,67
Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco	7,44	7,48	8,2	7,06	6,95	8,08	7,68	7,45	7,58	6,79	7,24	7,32	6,86	7,81		7,5	7,43	7,33
El sitio web de la biblioteca me permite localizar información por mi mismo (de manera autónoma)	7,58	7,63	7,8	6,75	7,48	8,15	7,68	7,05	7,41	6,94	7,79	7,69	7,25	7,97		8,5	7,71	7,33
La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo o estudio	7,27	7,67	7,8	6,85	7,24	8,27	7,62	6,67	7,44	7,07	7,28	6,38	7,25	7,63		8	7,14	6
¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO...Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)	7,1	7,54	8	7	6,27	7,52	7	6,9	6,5	3,67	7,18	7,29	6	8,06		8	7,5	
El funcionamiento global del servicio de préstamo es el adecuado	7,81	8,18	8,6	7,57	7,95	8,48	8,23	7,95	7,69	7,36	7,81	6,89	7,88	8		8,5	8,14	7,67
El servicio Pregunta al Bibliotecario le resulta útil	7,6	7,45	8	6,43	6,75	8,19	8,46	7	7,67	6,8	7,94	7,33	8,75	8,09		7,5	6,57	9
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la biblioteca	6,5	7,11	7	5,57	5,85	7,44	6,95	6,33	6,67	5,57	6,43	6,16	6,8	6,46		7	7,17	5,67
La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la biblioteca le resultan útiles	7,34	8,09	8	7	7	8,04	7,59	6,81	7,23	6,38	7,5	6,66	7,8	7,5		8	7,43	8
La biblioteca contribuye a mi progreso académico	7,76	8,27	8,4	7,13	7,38	8,19	8,23	7,67	7,83	7,18	7,64	7,7	7,63	7,73		7,5	7,43	7,67
El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio	7,58	7,75	8,67	7,38	7,5	8,5	8,29	7,38	7,59	6,3	7,88	6,68	7	8		7,5	7	7
Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc. ¿Le resultan útiles?	7,36	7,52	8,33	7,11	6,38	8,29	8,4	7,43	6,4	6	7,3	6,86	8	7,77		7		7
Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable	7,18	7,88	8,75	7,5	7	8,05	8,5	6,73	5,67	5,2	7,92	5,86	6,8	8		6	7	
Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	7,75	8,1	8,4	7,59	7,57	8,23	8,14	7,73	7,38	7,44	7,68	7,39	7,63	8		8	7,71	8

TABLA ANÁLISIS BIBLIOTECAS Y SERVICIOS. PROFESOR

PROFESOR	BUS	Arquitectura	Bellas Artes	B. General/ A. Hª	C. Educación	Centros Salud	Comunicación	CRAI UJlloa	Derecho y C.T.	Económicas	Fil. y Psicología	Humanidades	Informática	Ingeniería	In. Agronómica	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Fin.
El personal de la biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	8,56	8,55	8,63	8,75	8,71	8,74	8,33	8,49	8,45	8,13	8,58	8,45	8,65	8,51	8,5	8,44	8,77	8,73
El personal mantiene un trato adecuado con el usuario	8,68	8,71	9	8,75	8,72	8,86	8,17	8,6	8,41	8,53	8,54	8,52	8,88	8,69	8,63	8,67	8,93	8,87
El horario habitual de la biblioteca se adecua a mis necesidades	8,48	8,13	8,86	8,75	8,67	8,7	8,83	8,4	8,71	8,21	7,92	7,93	8,88	8,34	9	8,78	8,71	8,67
Las instalaciones de las bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo	7,81	7,54	6,25	8,5	8,28	8,09	8,67	8,29	8,64	6,71	7	6,9	8,71	8,45	6	8,44	5,85	7,33
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación	7,98	7,81	6,88	8,5	8,54	8,21	8,33	7,64	8,5	7,27	7,73	7,58	8,56	8,11	7,75	8,56	7,71	7,87
Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo	7,75	7,83	7,38	8,25	7,72	8,1	7,92	7,56	8,05	7	8,08	7,54	7,4	7,66	7,88	8,22	7,46	7,73
Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo	7,38	7,8	7,43	8,33	7,45	8,08	7,67	6,76	8,09	5,77	7,55	7	7,4	7,22	6,13	6,89	7,2	7,33
Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	8,02	7,68	6,88	8,33	8,21	8,43	7,92	8,2	8,41	7,86	8,31	7,54	8,06	7,66	8,5	8,11	8,08	7,57
Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco	7,9	7,7	7,13	8,75	7,96	8,36	7,92	7,65	8,14	7,6	8,15	7,41	7,88	7,83	7,88	8,33	8,64	7,67
El sitio web de la biblioteca me permite localizar información por mi mismo (de manera autónoma)	8,06	8,05	7,5	8,75	8,22	8,36	8,25	7,38	8,32	7,67	8,08	8,04	8,06	8,14	7,5	8,56	8,43	8,13
La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo o estudio	8,26	8,42	8,5	8,5	8,41	8,49	8,18	7,85	8,55	7,36	7,77	7,77	8,4	8,2	8,17	8,78	8,58	8,87
¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO...Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)	8,22	7,97	8,57	8	8,42	8,56	8,75	7,61	8,59	7,56	8,29	8,32	8,25	8,11	6	7	8,78	8,5
El funcionamiento global del servicio de préstamo es el adecuado	8,39	8,19	8,88	8,5	8,38	8,61	8,33	8,23	8,41	8,21	8,25	8,25	8,5	8,5	7,88	8,33	8,67	8,6
El servicio Pregunta al Bibliotecario le resulta útil	8,32	7,92	9	9	8,75	8,57	8,38	8,07	8,43	8	8	8,5	8,13	8,07	8,33	8	8,71	8,3
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la biblioteca	7,96	8,03	7,63	8,25	8,24	8,19	8,42	7,4	8,23	7,27	8,08	8,04	8,35	7,48	6,5	8,13	8,93	8,43
La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la biblioteca le resultan útiles	8,16	7,94	8,88	8,67	8,1	8,55	9	7,77	8,45	7,43	8,27	7,96	8,13	7,68	7,8	7,86	8,54	8,46
La biblioteca contribuye a mi progreso académico	8,32	8,23	8,25	8,75	8,36	8,6	8,67	8,3	8,77	7	8,09	8,56	8,19	7,94	8,14	8,22	8,43	8,33
El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio	8,28	8,18	8,17	9	8,06	8,63	8,64	7,85	8,71	7,27	8,22	8,67	8,44	7,9	8	7,71	8,9	8
Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc. ¿Le resultan útiles?	8,23	7,97	8,75	8,33	8,52	8,58	8,92	8,26	8,7	7,57	7,85	7,92	8,4	7,83	6,75	8	8,38	8,17
Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable	8,01	8,06	7,2	8,33	8,18	8,37	8,3	7,93	8,24	7,07	7,75	8,22	7,86	7,67	7,63	7,5	8,67	8,08
Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	8,4	8,41	8,75	8,75	8,48	8,63	8,67	8,16	8,59	7,53	8,25	8,36	8,59	8,31	8,29	8,44	8,43	8,47

TABLA DIFERENCIAL VALORES PROFESOR/ALUMNOS GRADO

PROFESOR/ GRADO	BUS	Arquitectura	Bellas Artes	B. General/ A. Hª	C. Educación	Centros Salud	Comunicación	CRAI UJIA	Derecho y C.T.	Económicas	Fil. y Psicología	Humanidades	Informática	Ingeniería	In. Agronómica	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Fin.	Promedio
El personal de la biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	0,52	0,04	0,13	1,29	0,97	0,57	-0,06	0,29	0,57	0,2	1,2	0,68	-0,17	0,89	0,07	0,04	0,88	0,45	0,48
El personal mantiene un trato adecuado con el usuario	0,69	0,37	0,37	0,9	1,32	0,79	-0,35	0,38	0,29	0,77	1,31	0,46	0,05	1,49	-0,08	0,87	1,26	0,55	0,64
El horario habitual de la biblioteca se adecua a mis necesidades	0,74	0,53	1,11	0,83	1,16	1,67	0,53	0,13	0,61	0,87	0,69	0,03	0,44	0,99	1,29	-0,22	1,83	0,55	0,77
Las instalaciones de las bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo	0,81	0,23	-0,38	2,04	1,48	2,02	1,37	0,02	1	1,02	0,08	-0,33	-0,01	0,42	0,86	0,64	2,46	0,89	0,81
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación	0,62	0,18	-0,12	0,92	0,88	1,14	0,46	-0,19	1,4	0,75	0,96	0,65	0,67	0,49	0,04	0,56	1,06	0,39	0,60
Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo	0,01	-0,14	-0,87	1,83	0,15	0,17	0,06	-0,53	0,54	-0,48	0,39	-0,23	-0,84	-0,23	-0,26	-0,38	0,79	-0,19	-0,01
Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo	0,1	-0,13	0,03	1,83	0,24	0,41	0,17	-0,98	1,44	-0,94	-0,2	0	0,1	0,16	-1,87	-0,61	0,65	0,08	0,03
Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	0,42	-0,02	-0,83	1,47	0,53	0,95	0,21	0,17	0,73	0,81	0,85	0,16	-0,02	0,37	0,3	-0,39	0,91	-0,21	0,36
Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco	0,56	0,17	-0,3	1,31	0,38	1,27	0,52	-0,35	1,34	0,64	1,23	0,26	0,11	0,59	0,08	0,33	1,84	0,02	0,56
El sitio web de la biblioteca me permite localizar información por mi mismo (de manera autónoma)	0,31	0,05	-0,5	1	0,39	0,73	0,3	-0,79	1,27	0,05	0,39	0,21	0,06	0,41	-0,36	-0,19	1,15	0,39	0,27
La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo o estudio	0,85	0,81	0,75	1,62	0,86	0,82	0,42	-0,18	1,77	0,75	-0,15	0,7	-0,23	1,14	0,31	1,18	1,39	1,48	0,79
¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO....Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)	1,39	0,03	1,9	2,14	1,21	2,29	2,02	-0,5	4,09	1,99	1,41	2,32	2	1,38	0	0	1,88	1,19	1,49
El funcionamiento global del servicio de préstamo es el adecuado	0,72	0,42	1,17	1	0,89	1,37	0,2	0,39	0,93	0,77	0,25	0,67	0,06	0,92	0,59	0,53	1,17	0,64	0,71
El servicio Pregunto al Bibliotecario le resulta útil	0,67	-0,18	0,5	1,62	1,04	1,67	0,33	-0,11	1,15	0,31	1,6	1,42	-0,8	0,57	0,13	0	1,71	0,47	0,67
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la biblioteca	1,5	1,03	0,63	2,17	2,17	2,34	1,27	-0,23	2,62	1,54	1,16	1,3	0,41	1,98	0,07	1,73	2,74	1,7	1,45
La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la biblioteca le resultan útiles	0,91	0,42	1,08	1,17	1,13	1,69	1,5	-0,52	1,45	0,48	0,44	0,84	0,13	0,93	0,47	7,86	1,87	1,61	1,30
La biblioteca contribuye a mi progreso académico	0,49	0,14	-0,13	0,75	0,67	0,74	0,53	0,22	1,1	-0,39	-0,16	0,39	-0,64	0,61	0,71	0,02	1,49	0,69	0,40
Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	0,61	0,41	0,62	0,83	0,85	1,04	0,71	0,02	0,91	0,12	0,33	0,43	-0,24	0,98	0,72	0,24	1,15	0,68	0,58

TABLA DIFERENCIAL VALORES PROFESOR/ALUMNOS POSGRADO

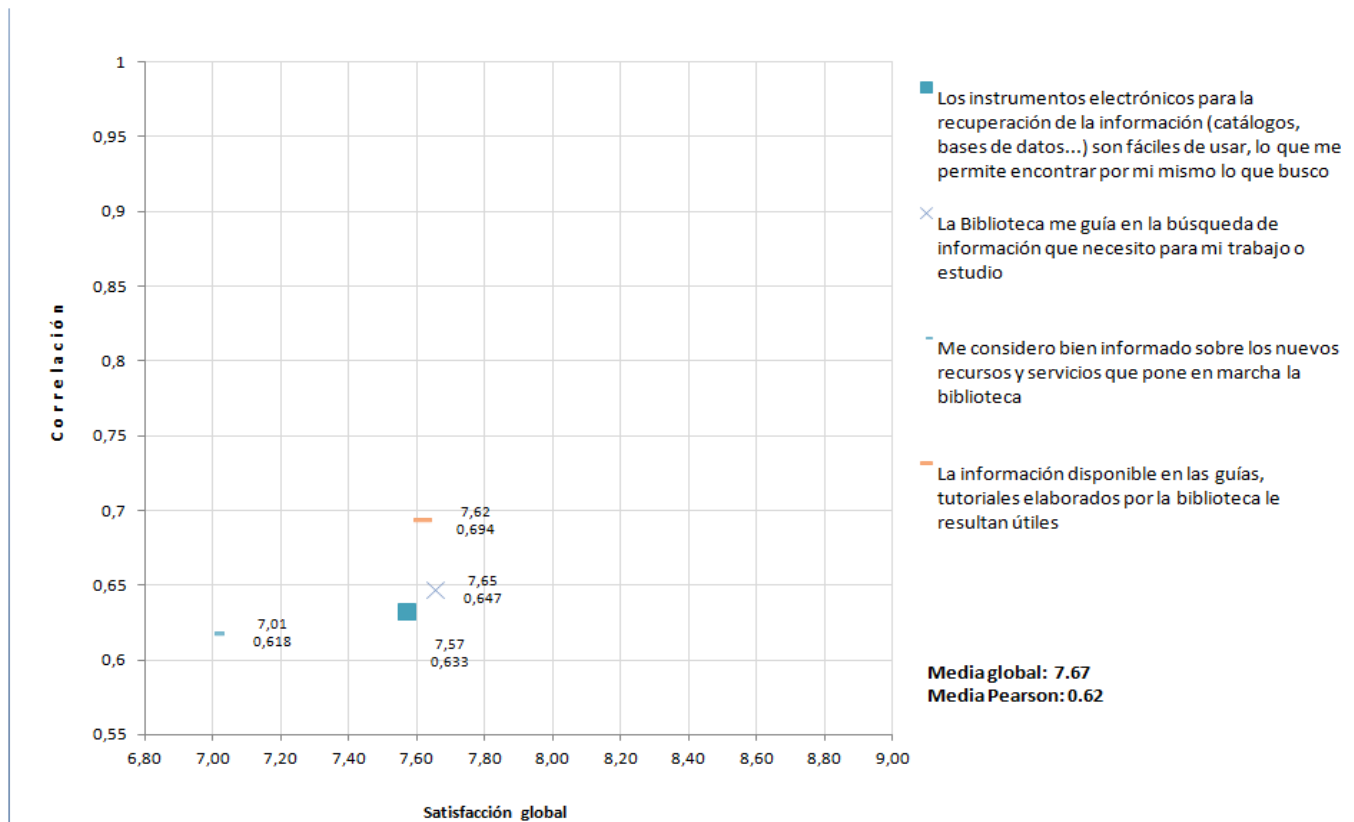
PROFESOR/ POSGRADO	BUS	Arquitectura	Bellas Artes	B. General/ A. Hp	C. Educación	Centros Salud	Comunicación	CRAI Ulloa	Derecho y C.T.	Económicas	Fil. y Psicología	Humanidades	Informática	Ingeniería	In. Agronómica	Matemáticas	Politécnica	Turismo y Fin.	Promedio
El personal de la biblioteca tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	0,71	0,28	0,83	1,25	1,11	0,55	0,33	1,01	0,6	0,46	0,73	0,89	0,77	0,27		-0,06	0,48	2,4	0,74
El personal mantiene un trato adecuado con el usuario	0,73	0,11	0,6	1,37	1,07	0,51	-0,15	1,08	0,79	0,65	0,45	1,1	0,75	0,32		0,17	0,64	1,87	0,71
El horario habitual de la biblioteca se adecua a mis necesidades	0,83	-0,07	0,46	1,1	1,15	0,48	1,06	0,67	0,9	1,08	-0,02	1,64	1	0,03		0,78	1,42	0,34	0,76
Las instalaciones de las bibliotecas son adecuadas para el estudio, aprendizaje y el trabajo en grupo	0,49	-0,16	-1,55	0,91	1,28	0,65	1,12	0,25	0,83	0,27	-0,33	0,17	1,33	0,76		1,44	0,71	0,66	0,52
La señalización de la Biblioteca es clara y facilita su orientación	0,71	0,28	-0,52	1,69	1,06	0,25	0,62	0,55	0,73	0,58	0,2	1,41	1,56	0,25		0,56	0,85	1,54	0,72
Los libros impresos son los que necesito para mi trabajo	0,33	0,46	-0,02	0,72	0,15	0,02	0,47	0,41	0,87	-0,15	0,8	0,21	0,65	-0,01		-0,28	0,13	0,06	0,28
Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo	0,31	0,41	-0,57	1,42	0,51	0,2	1,27	1,01	0,45	-1,03	-0,01	0,5	0,07	-0,17		-0,11	0	2,33	0,39
Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito	0,5	0	-0,72	1,75	0,81	0,39	0,55	0,77	0,8	0,59	0,68	0,38	0,89	-0,38		1,11	-0,12	-0,1	0,46
Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mi mismo lo que busco	0,46	0,22	-1,07	1,69	1,01	0,28	0,24	0,2	0,56	0,81	0,91	0,09	1,02	0,02		0,83	1,21	0,34	0,52
El sitio web de la biblioteca me permite localizar información por mi mismo (de manera autónoma)	0,48	0,42	-0,3	2	0,74	0,21	0,57	0,33	0,91	0,73	0,29	0,35	0,81	0,17		0,06	0,72	0,8	0,55
La Biblioteca me guía en la búsqueda de información que necesito para mi trabajo o estudio	0,99	0,75	0,7	1,65	1,17	0,22	0,56	1,18	1,11	0,29	0,49	1,39	1,15	0,57		0,78	1,44	2,87	1,02
¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO....Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)	1,12	0,43	0,57	1	2,15	1,04	1,75	0,71	2,09	3,89	1,11	1,03	2,25	0,05		-1	1,28	8,5	1,65
El funcionamiento global del servicio de préstamo es el adecuado	0,58	0,01	0,28	0,93	0,43	0,13	0,1	0,28	0,72	0,85	0,44	1,36	0,62	0,5		-0,17	0,53	0,93	0,50
El servicio Pregunta al Bibliotecario le resulta útil	0,72	0,47	1	2,57	2	0,38	-0,08	1,07	0,76	1,2	0,06	1,17	-0,62	-0,02		0,5	2,14	-0,7	0,74
Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la biblioteca	1,46	0,92	0,63	2,68	2,39	0,75	1,47	1,07	1,56	1,7	1,65	1,88	1,55	1,02		1,13	1,76	2,76	1,55
La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la biblioteca le resultan útiles	0,82	-0,15	0,88	1,67	1,1	0,51	1,41	0,96	1,22	1,05	0,77	1,3	0,33	0,18		-0,14	1,11	0,46	0,79
La biblioteca contribuye a mi progreso académico	0,56	-0,04	-0,15	1,62	0,98	0,41	0,44	0,63	0,94	-0,18	0,45	0,86	0,56	0,21		0,72	1	0,66	0,57
El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio	0,7	0,43	-0,5	1,62	0,56	0,13	0,35	0,47	1,12	0,97	0,34	1,99	1,44	-0,1		0,21	1,9	1	0,74
Los servicios de apoyo al investigador como asesoramiento en acreditaciones, en sexenios y en soporte a la publicación científica, etc. ¿Le resultan útiles?	0,87	0,45	0,42	1,22	2,14	0,29	0,52	0,83	2,3	1,57	0,55	1,06	0,4	0,06		1	8,38	1,17	1,37
Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable	0,83	0,18	-1,55	0,83	1,18	0,32	-0,2	1,2	2,57	1,87	-0,17	2,36	1,06	-0,33		1,5	1,67	8,08	1,26
Valore en su conjunto la calidad del servicio ofrecido por la Biblioteca	0,65	0,31	0,35	1,16	0,91	0,4	0,53	0,43	1,21	0,09	0,57	0,97	0,96	0,31		0,44	0,72	0,47	0,62

GRÁFICAS DE CORRELACIÓN

RESULTADOS GLOBALES

DEBILIDADES: ÍTEMS A MEJORAR

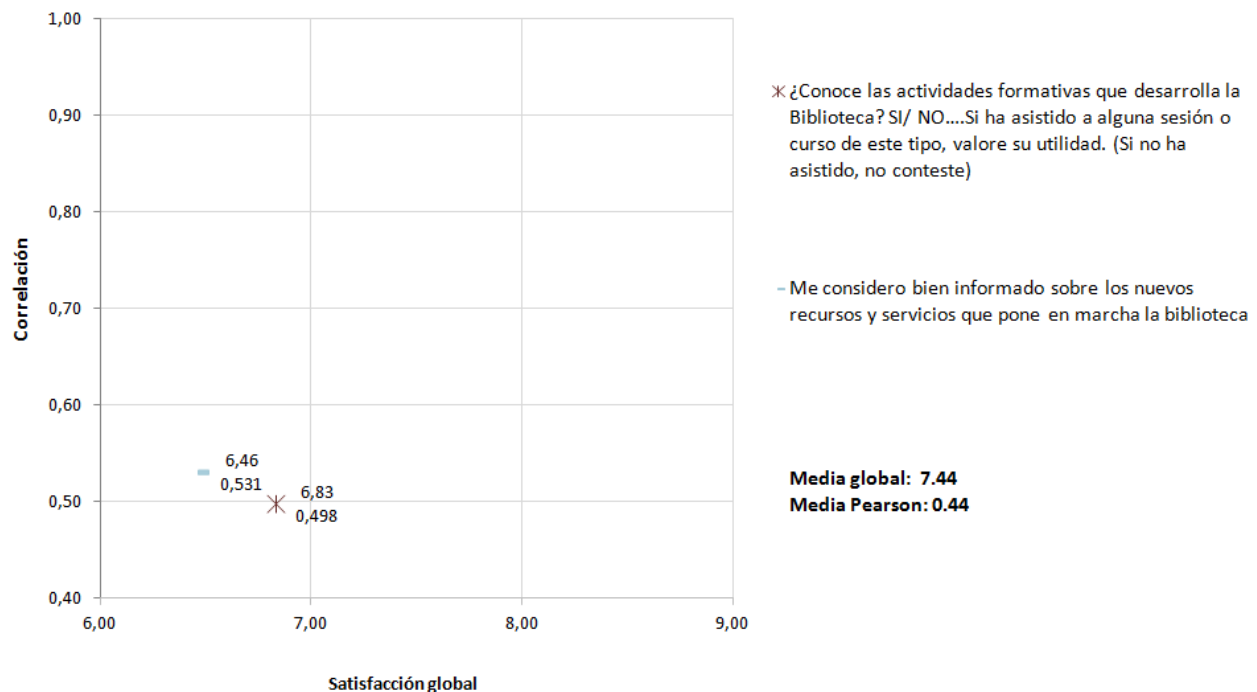
ALTA CORRELACIÓN (cercana a 1) CON BAJA SATISFACCIÓN



Alumnos de GRADO

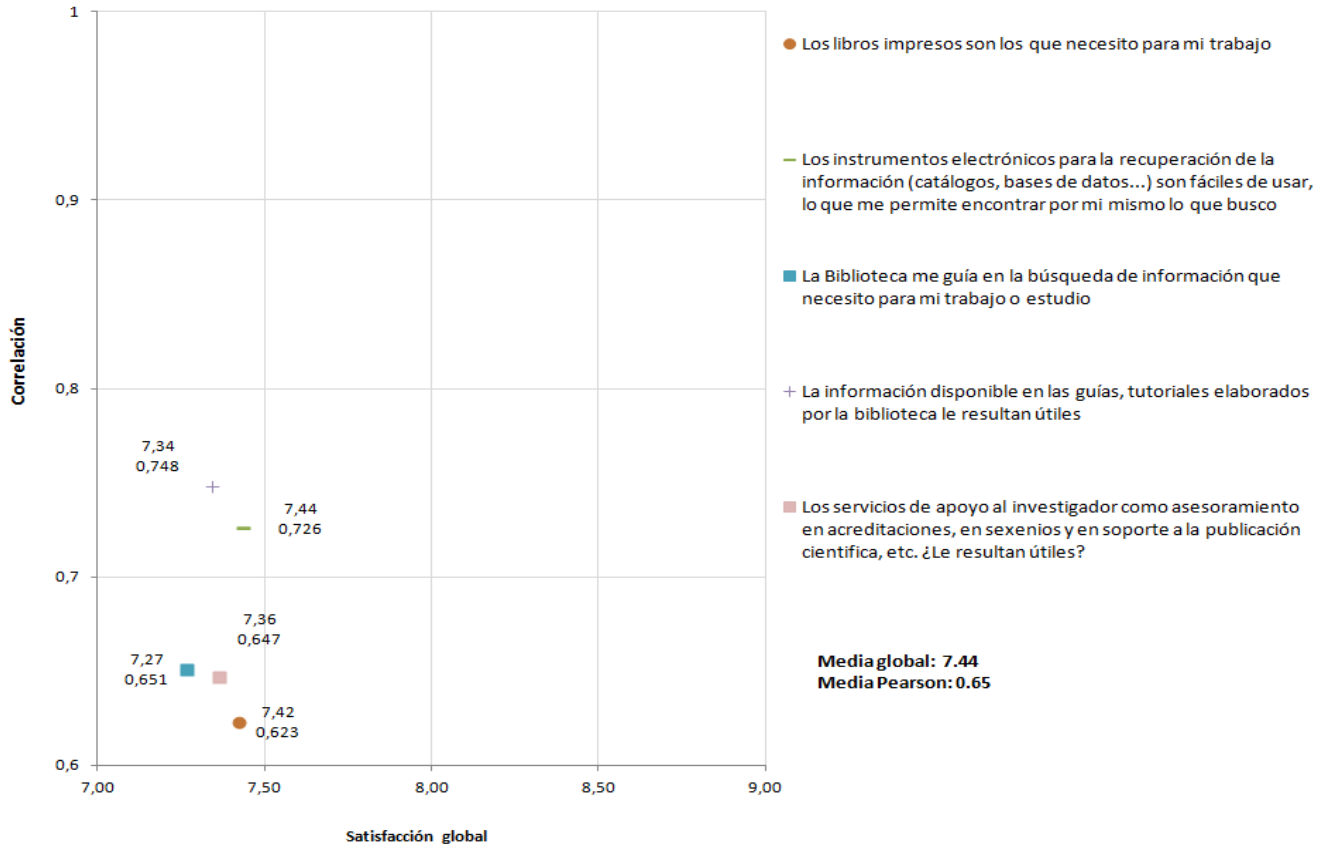
DEBILIDADES: ÍTEMS A MEJORAR

ALTA CORRELACIÓN (cercana a 1) CON BAJA SATISFACCIÓN



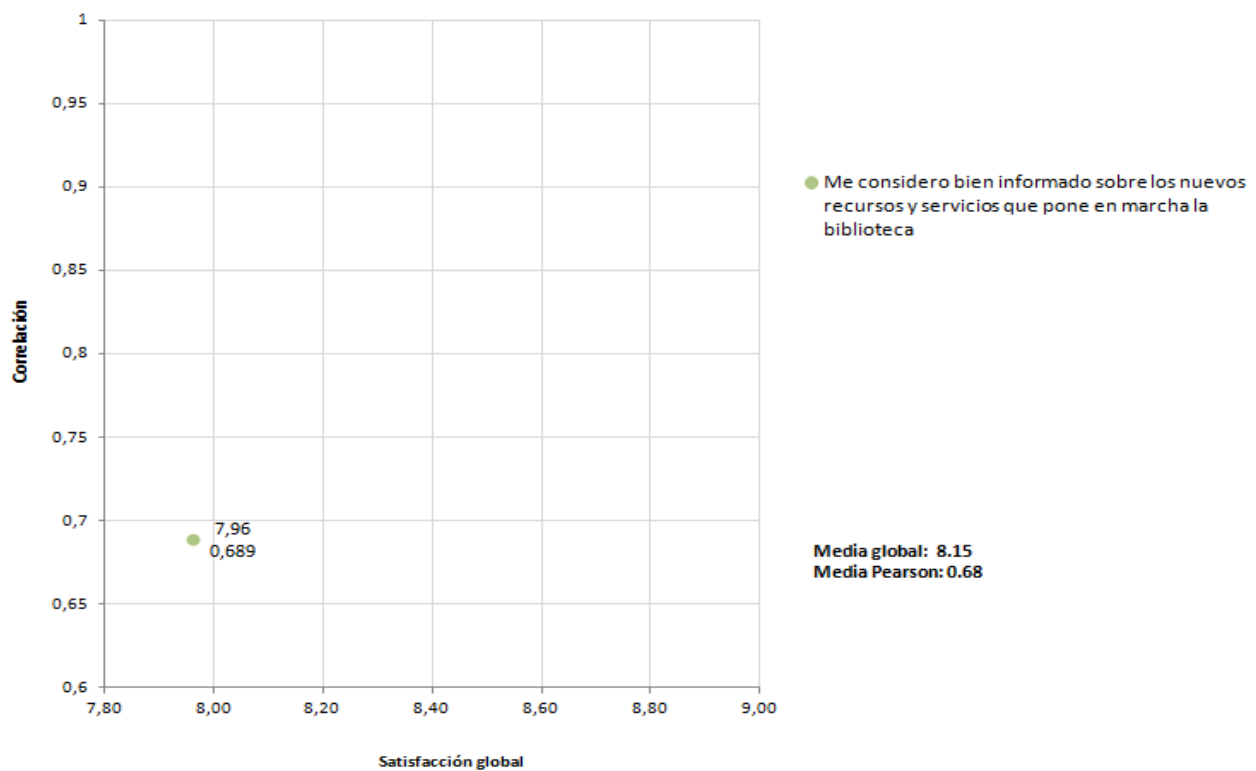
Alumnos de POSGRADO

DEBILIDADES: ÍTEMS A MEJORAR
ALTA CORRELACIÓN (cercana a 1) CON BAJA SATISFACCIÓN

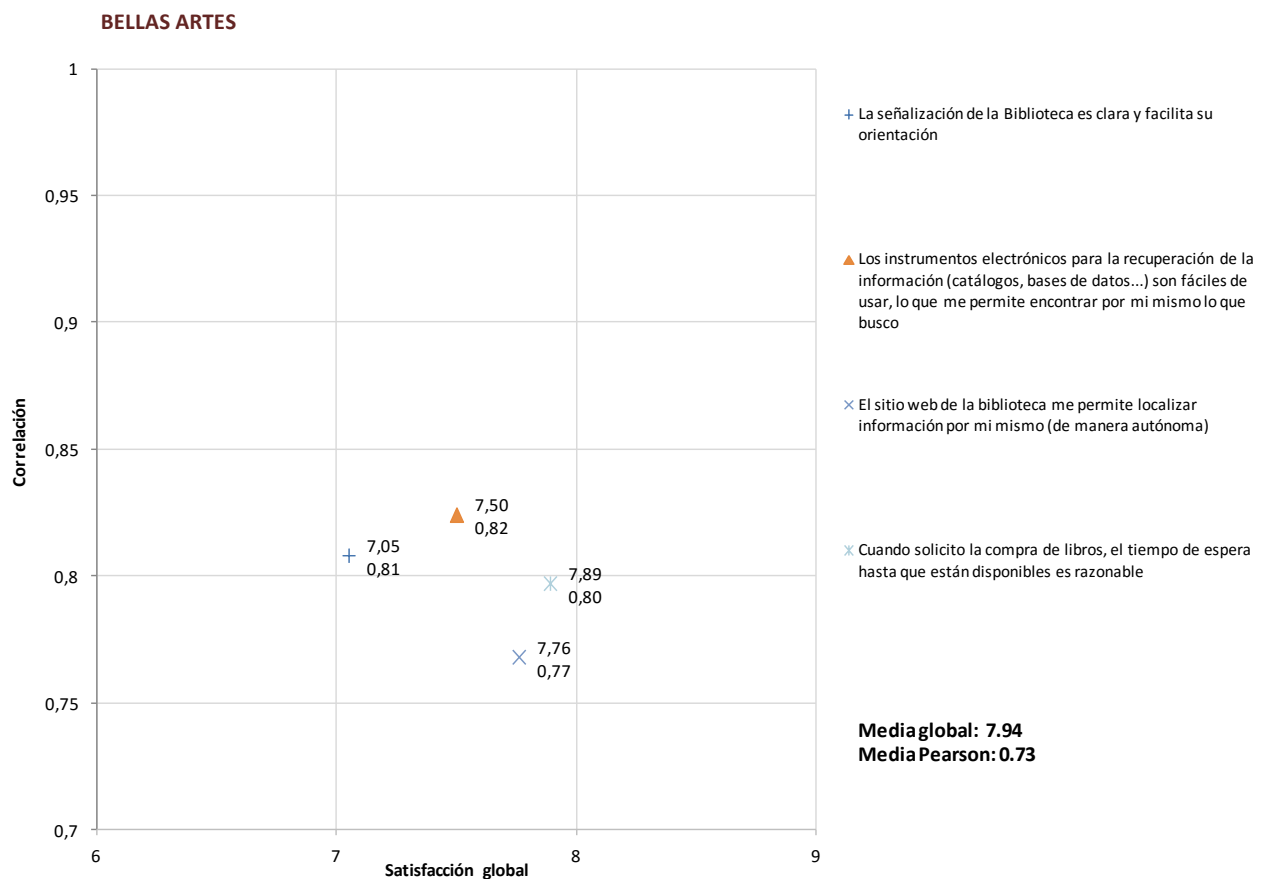
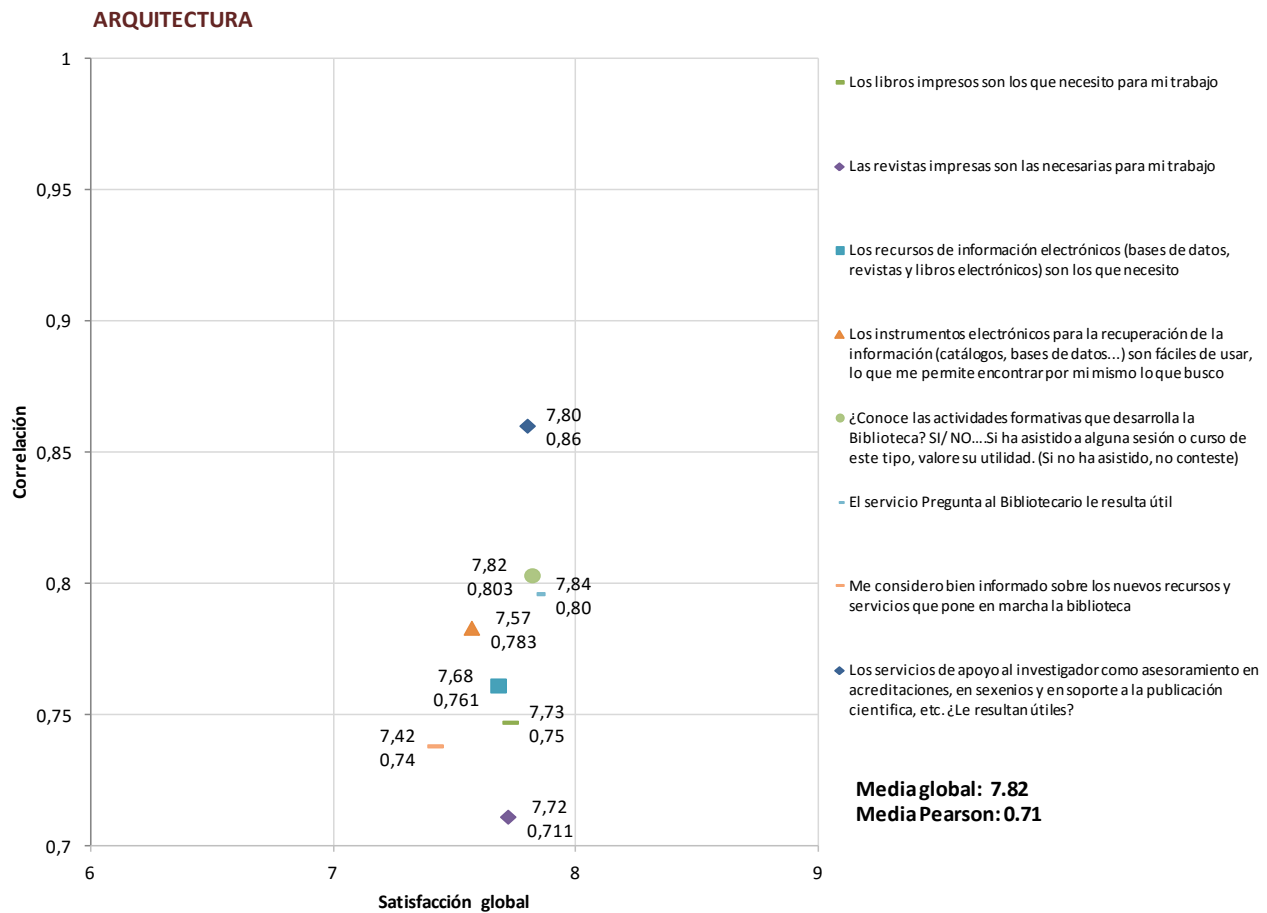


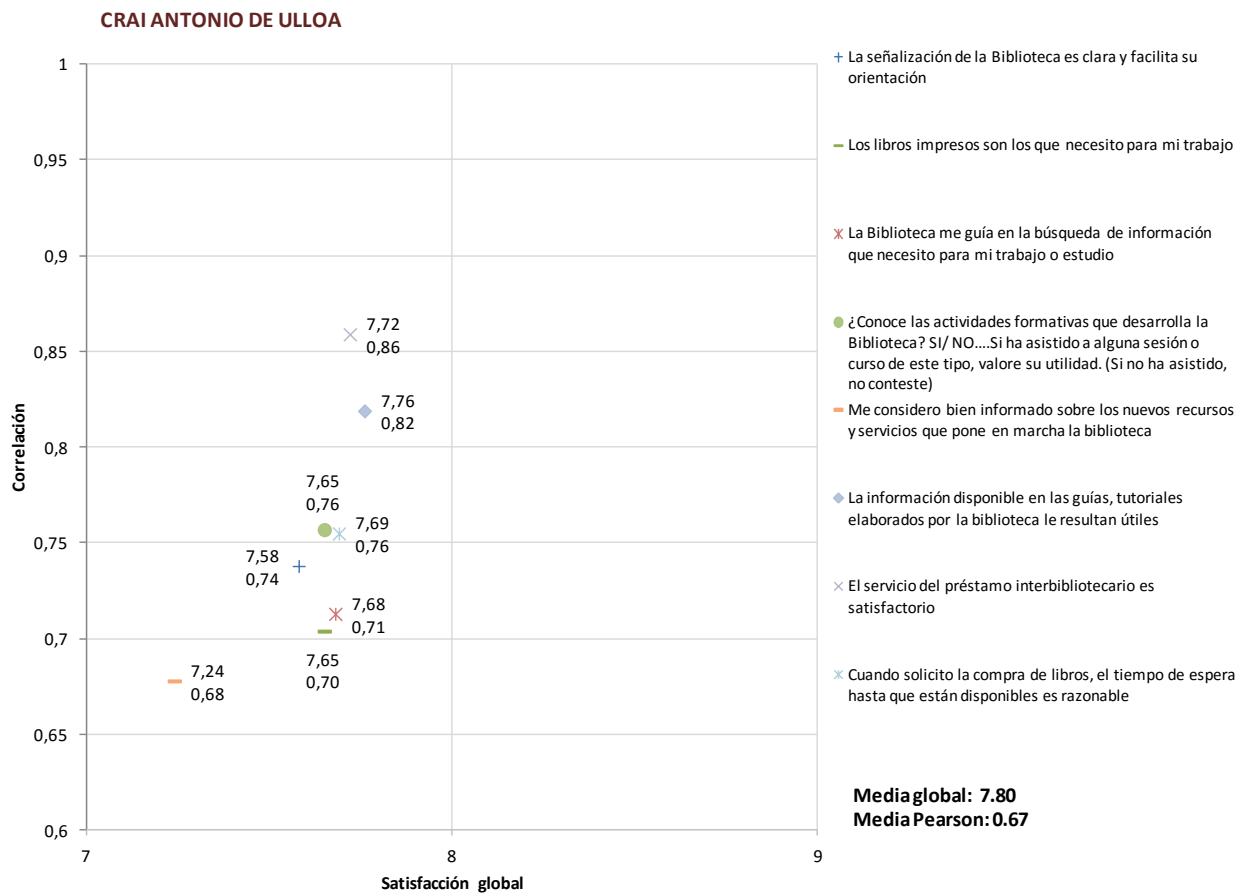
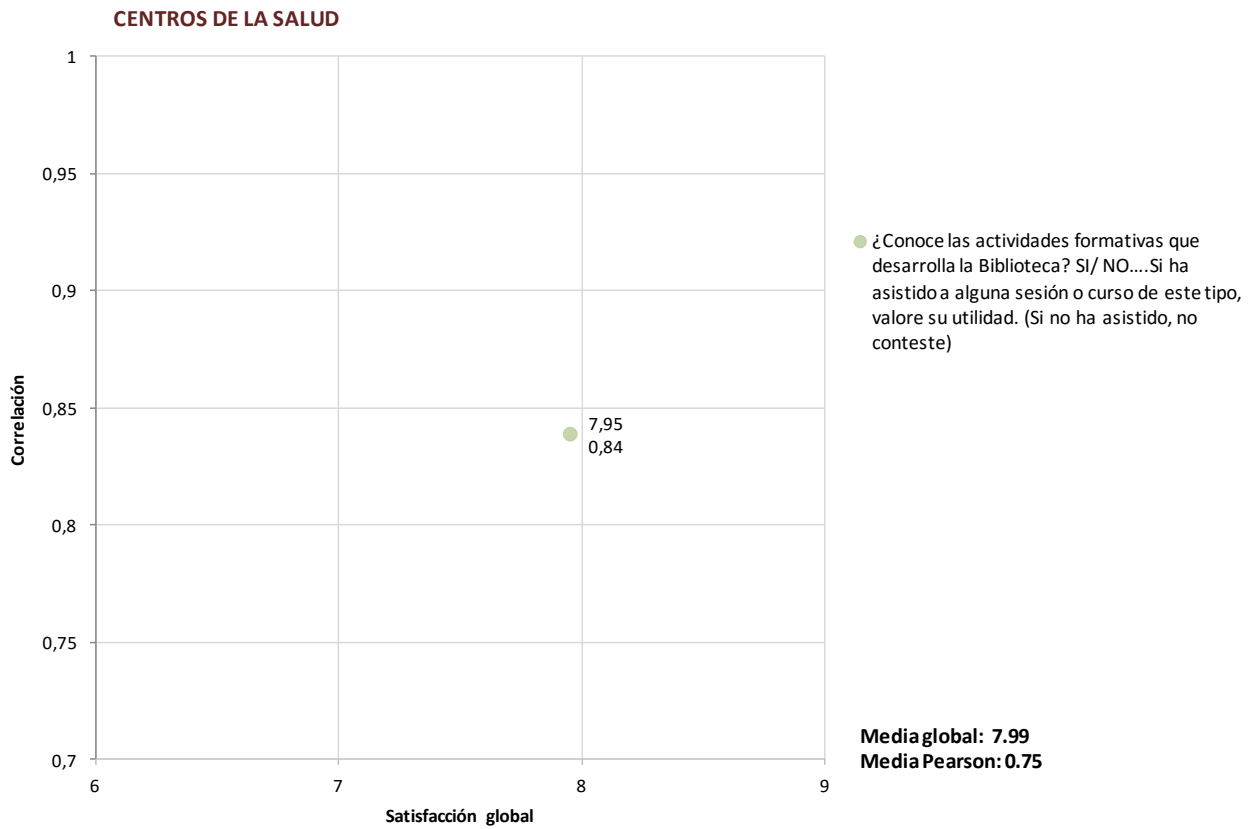
PDI

DEBILIDADES: ÍTEMS A MEJORAR
ALTA CORRELACIÓN (cercana a 1) CON BAJA SATISFACCIÓN

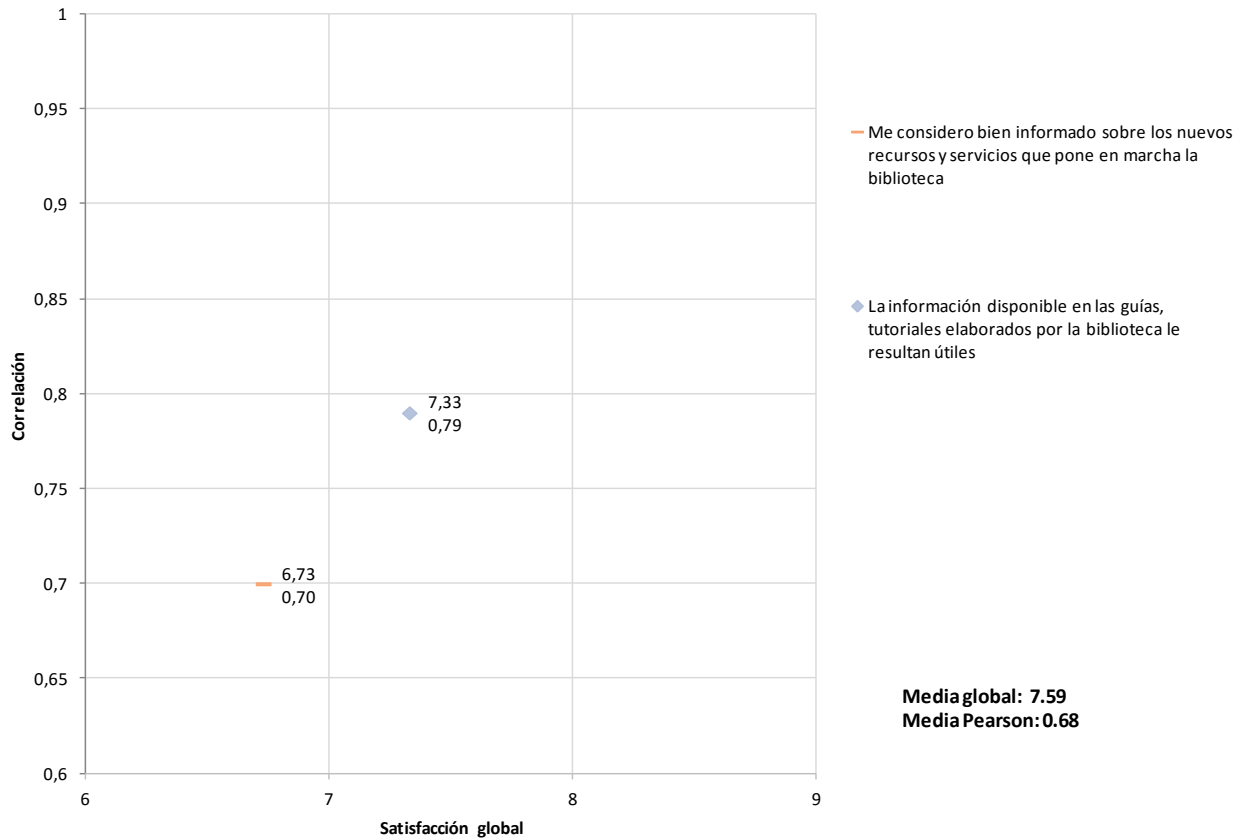


GRÁFICAS DE CORRELACIÓN BIBLIOTECAS

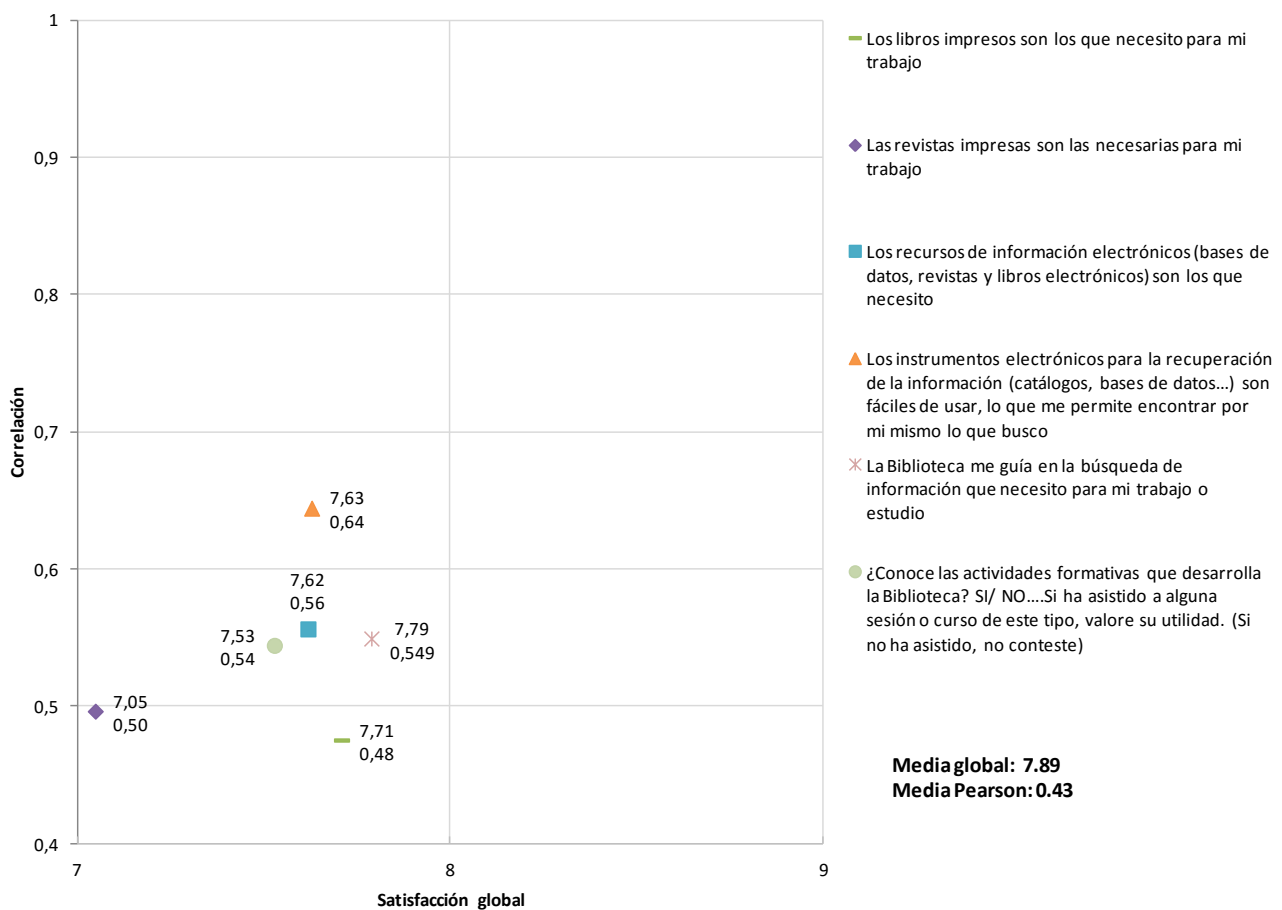


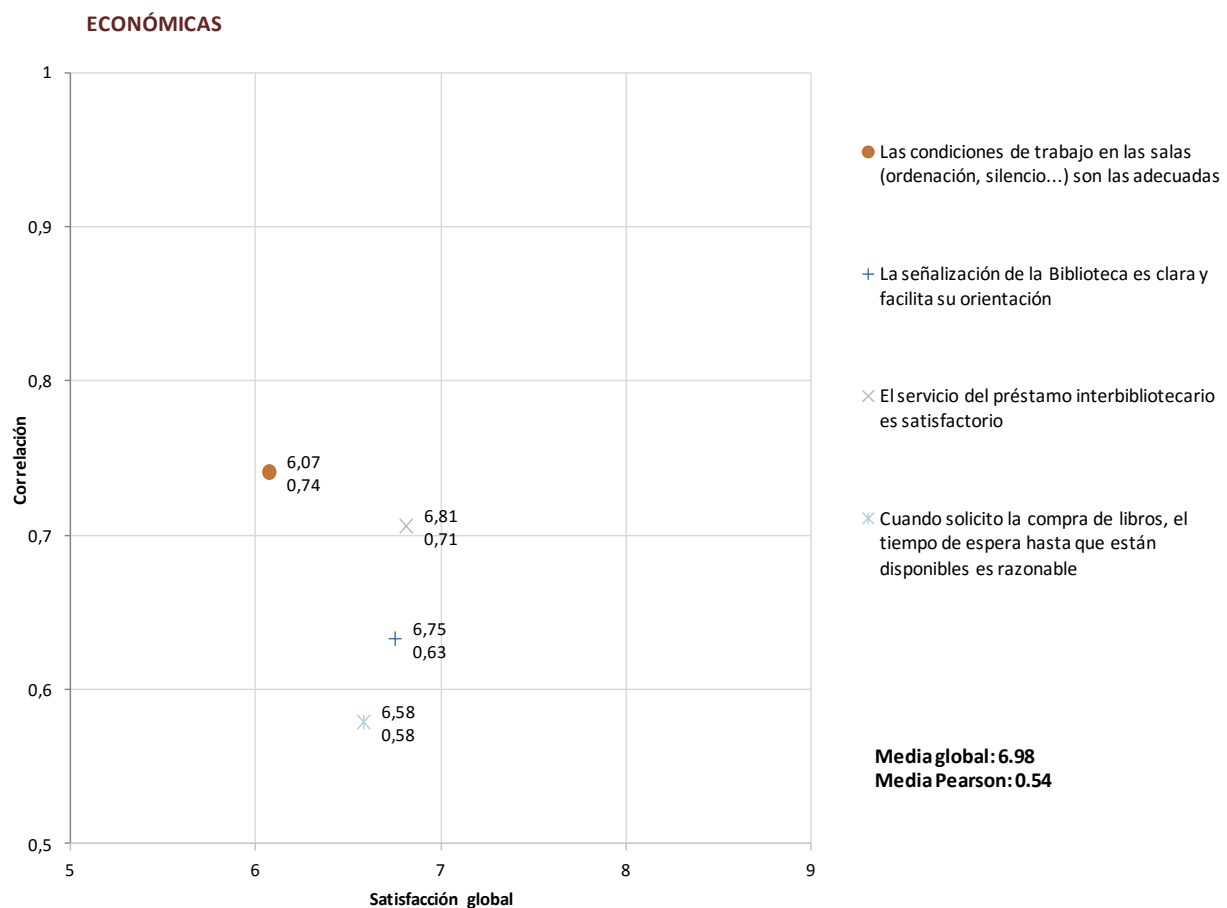
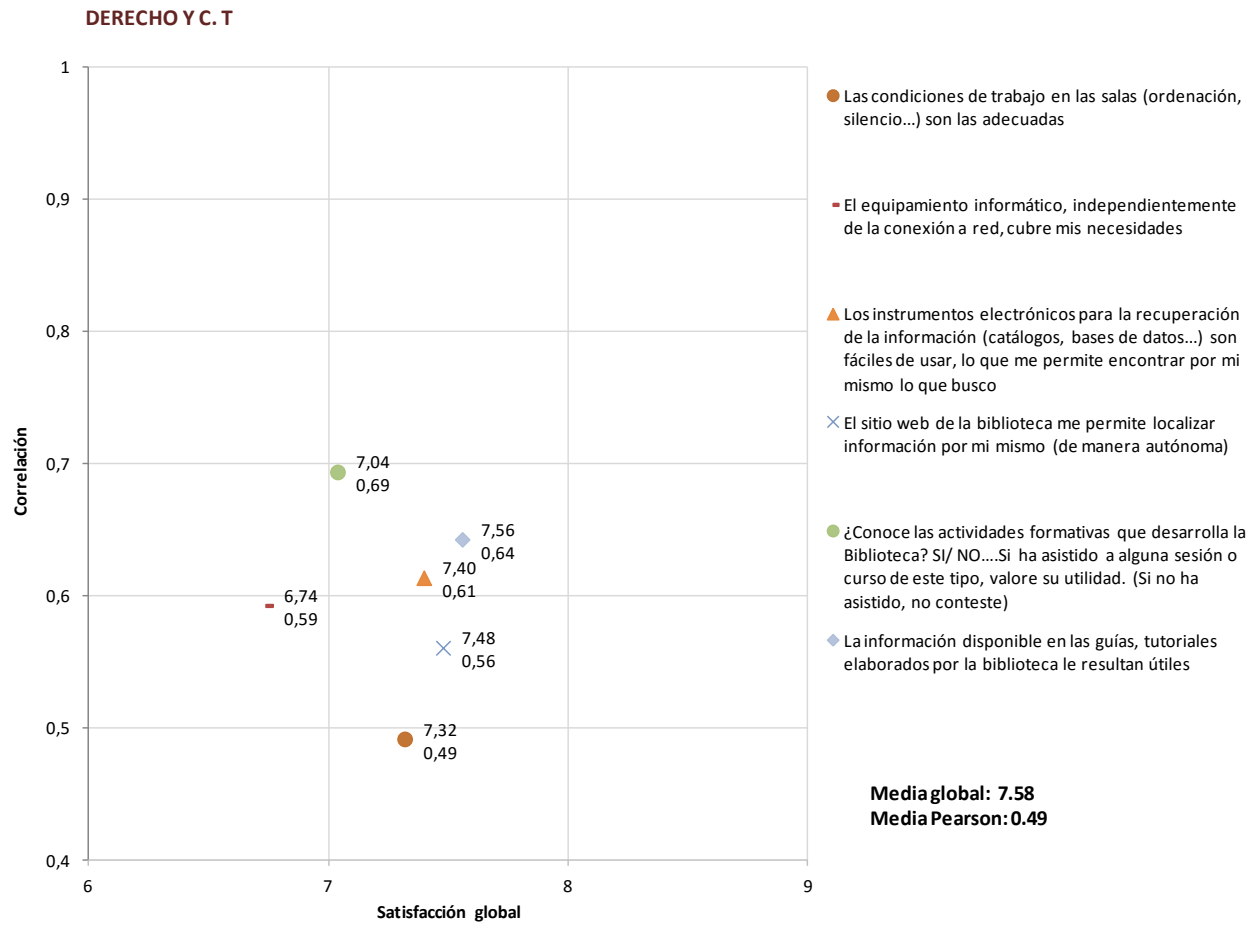


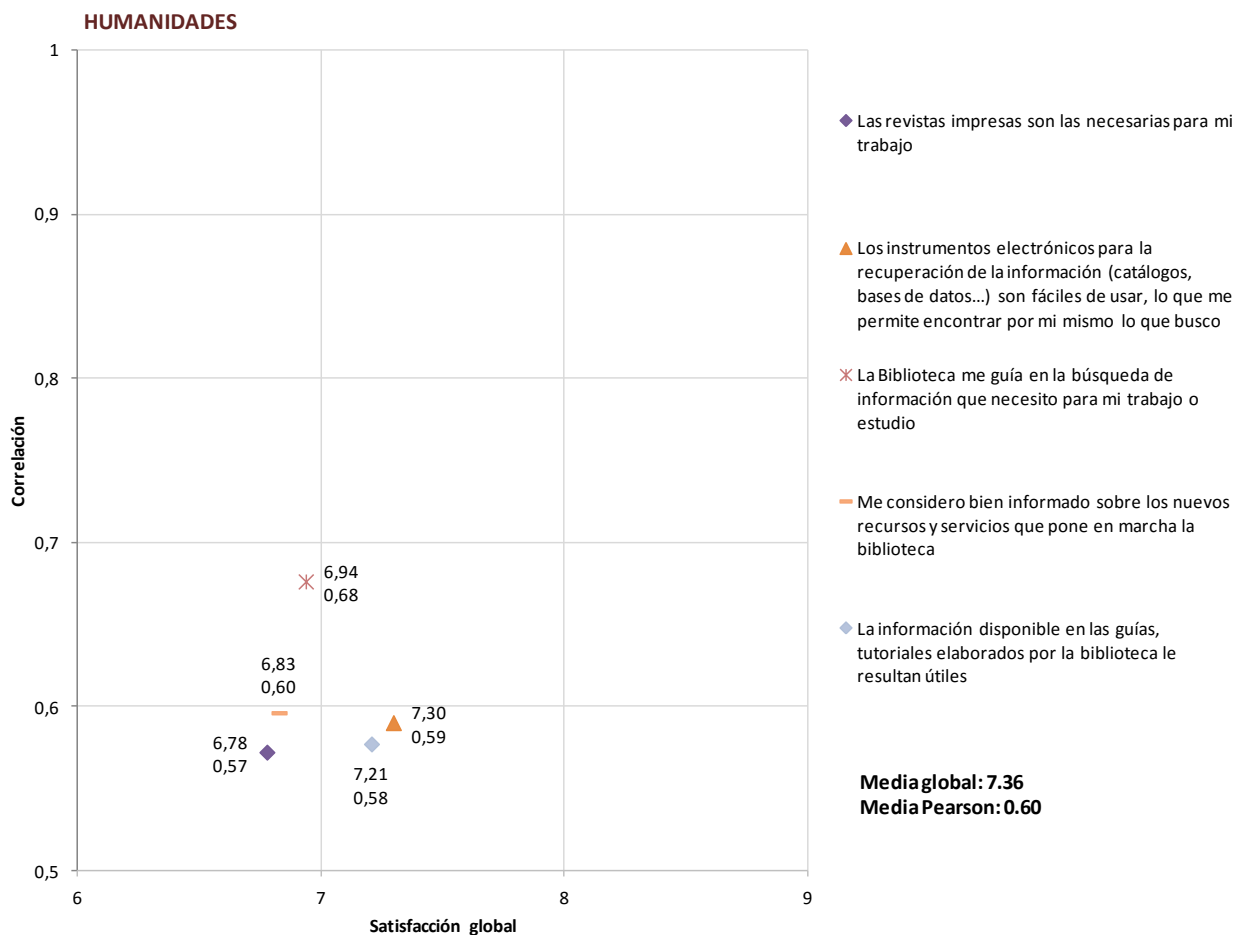
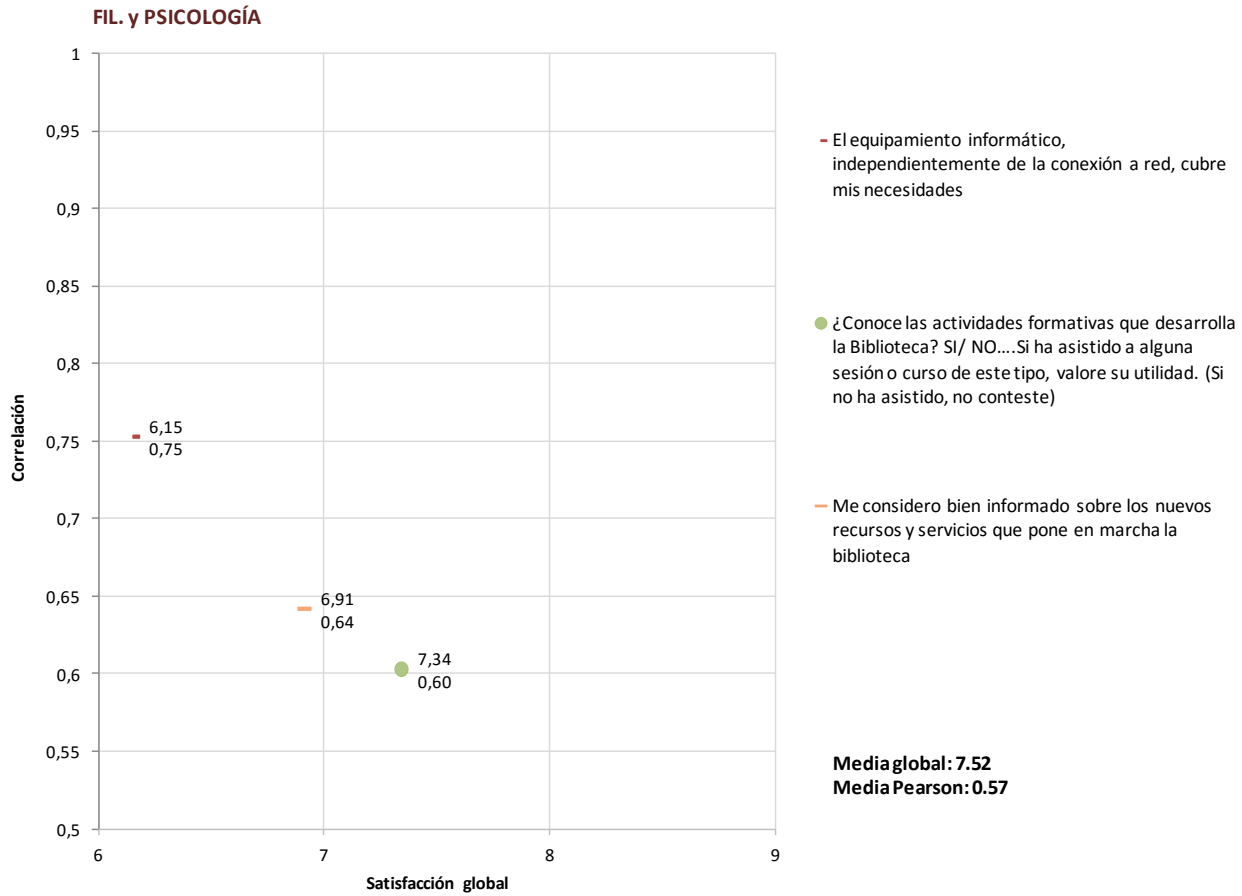
C. de la EDUCACIÓN



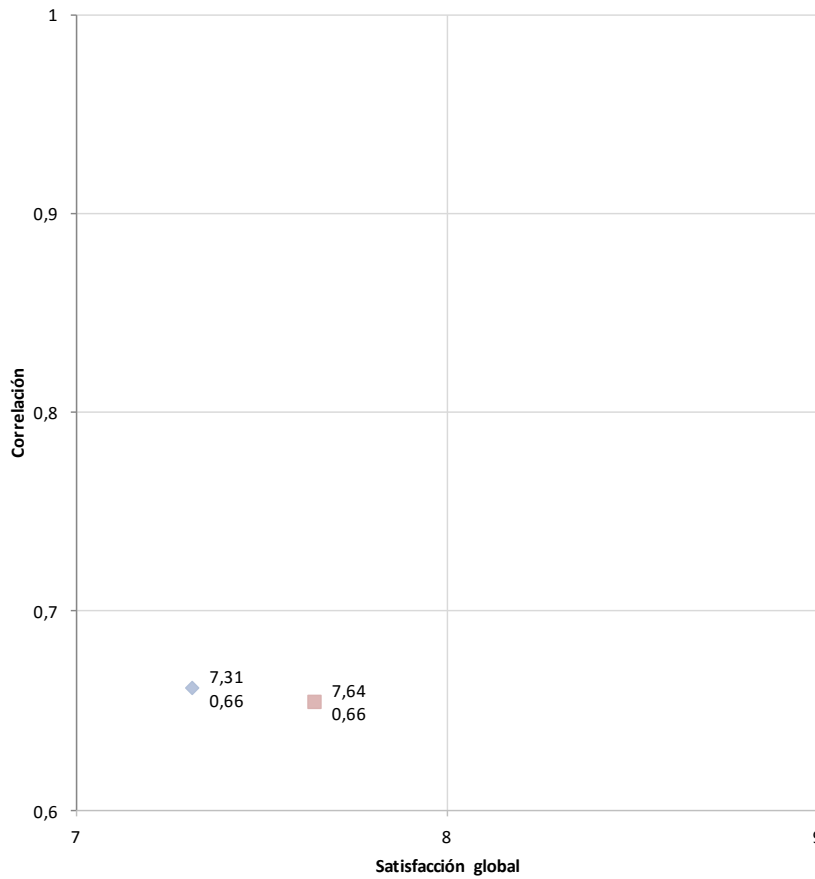
COMUNICACIÓN







INGENIERÍA

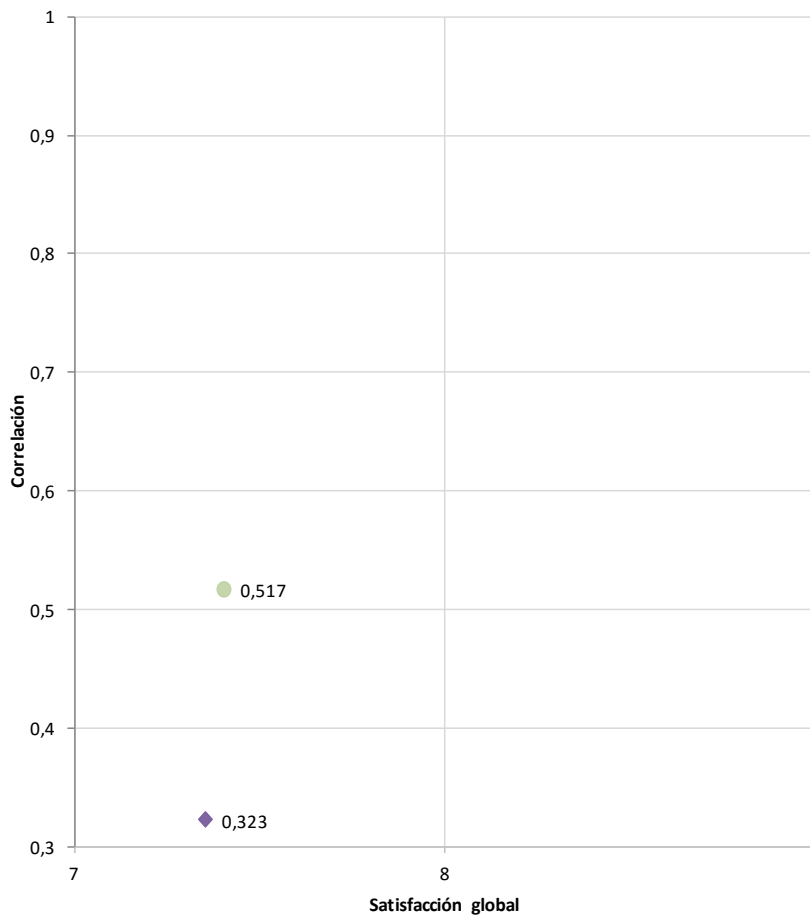


◆ La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la biblioteca le resultan útiles

■ La biblioteca contribuye a mi progreso académico

Mediaglobal: 7.66
Media Pearson: 0.61

ING. AGRONÓMICA

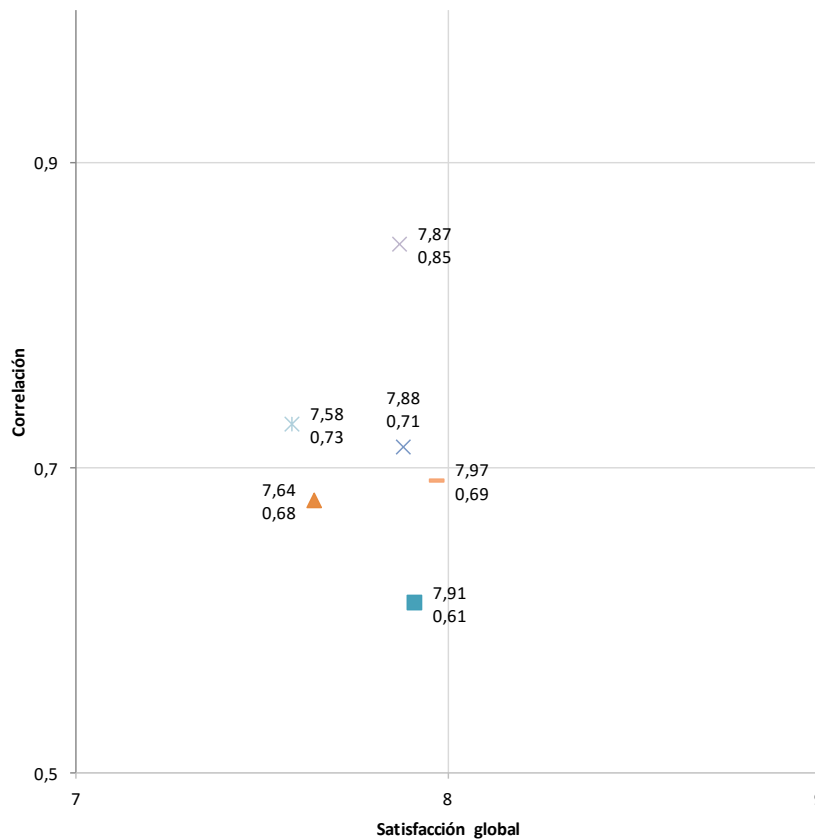


◆ Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo

● ¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO...Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)

Mediaglobal: 7.56
Media Pearson: 0.29

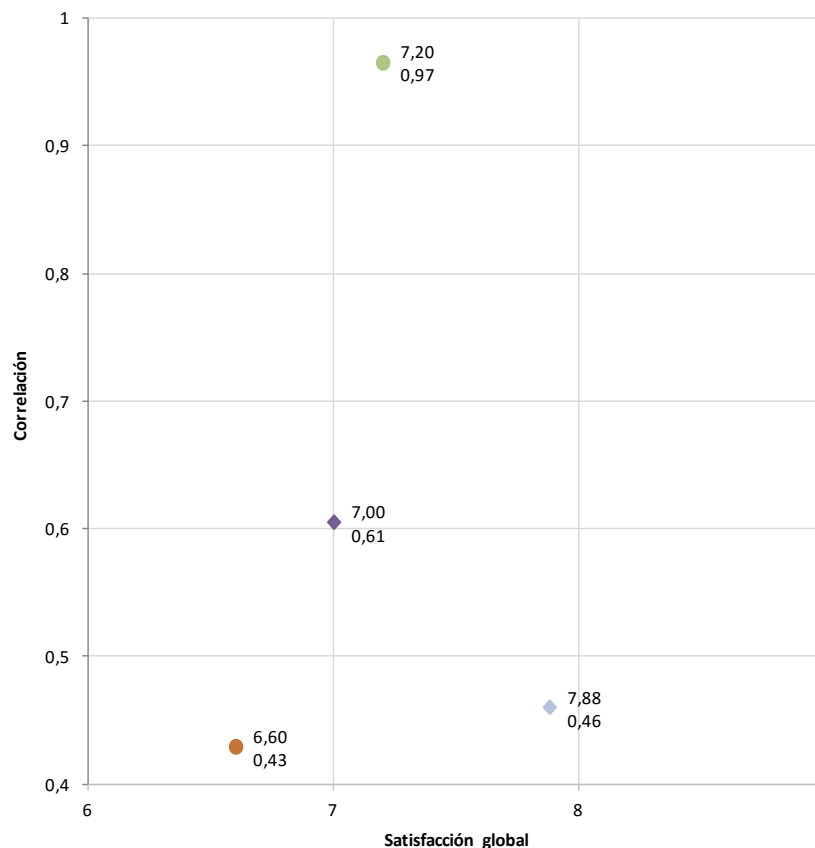
INFORMÁTICA



- El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades
- Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito
- ▲ Los instrumentos electrónicos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar, lo que me permite encontrar por mí mismo lo que busco
- × El sitio web de la biblioteca me permite localizar información por mí mismo (de manera autónoma)
- Me considero bien informado sobre los nuevos recursos y servicios que pone en marcha la biblioteca
- × El servicio del préstamo interbibliotecario es satisfactorio
- × Cuando solicito la compra de libros, el tiempo de espera hasta que están disponibles es razonable

Media global: 8.06
Media Pearson: 0.61

MATEMÁTICAS



- Las condiciones de trabajo en las salas (ordenación, silencio...) son las adecuadas
- El equipamiento informático, independientemente de la conexión a red, cubre mis necesidades
- ◆ Las revistas impresas son las necesarias para mi trabajo
- Los recursos de información electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) son los que necesito
- ¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca? SI/ NO....Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste)
- ◆ La información disponible en las guías, tutoriales elaborados por la biblioteca le resultan útiles

Media global: 7.93
Media Pearson: 0.35

