

EVALUACIÓN DE LA OPINIÓN DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA SOBRE EL SERVICIO DE BIBLIOTECA DE LA U.A.M.

Población:

Comunidad universitaria de la Universidad Autónoma de Madrid, usuarios potenciales y reales del Servicio de Biblioteca (SB) de la Universidad (estudiantes, profesores, investigadores y personal de administración y servicios).

Procedimiento:

Se elaboraron un total de cinco tipos de cuestionarios *ad hoc* en el proceso de evaluación del SB: cuatro para la recogida de información de cada uno de los estamentos de la comunidad universitaria (profesores, investigadores, estudiantes y PAS) y uno específico para los trabajadores del SB (PAS y becarios).

Previo a la aplicación, se informó a toda la comunidad universitaria y se solicitó su colaboración mediante carteles, folletos y correo electrónico (a través de las listas de distribución institucionales PDI-L; PAS-L; DOCTORANDOS-L).

Para la recogida de datos se optó por dos formas de aplicación en función del tipo de destinatario: electrónica (para profesorado, investigadores y PAS de la universidad) y autoaplicada (en las aulas, para los estudiantes, y en el centro de trabajo, para el personal del SB). La campaña de recogida de datos se inició en noviembre de 2003 y se finalizó en enero de 2004.

A continuación se detalla el procedimiento del trabajo de campo y las incidencias para cada uno de los tipos de aplicación.

Encuestas de estudiantes: se llevaron a cabo en las propias aulas a través de encuestadores del Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional de la UAM. Previamente se hizo una selección de los grupos a los que se iba a encuestar buscando representación de todas las titulaciones y de los grupos de mañana y tarde. Para la realización de la encuesta, se solicitó a profesores de esos grupos la cesión de parte de una de sus clases en la que se llevó a cabo la aplicación. Las encuestas se realizaron en la segunda quincena del mes de diciembre. En el caso de Medicina y, dadas las fechas propuestas de realización del estudio, el especial calendario académico de la titulación y las diferenciales características de la biblioteca de este Centro (ubicada en el Campus de la Facultad de Medicina, a diferencia de las demás que se hallan todas ubicadas en el Campus de Cantoblanco), la aplicación de la encuesta en este Centro se llevó a cabo en la tercera semana de enero y en la propia Biblioteca, por considerar que la diferencia en el procedimiento de aplicación (dadas las características mencionadas) no afectaría a los resultados. En todos los casos se pidió la participación voluntaria de los encuestados. Los cuestionarios recogidos fueron leídos mediante lectora óptica y procesados con el paquete estadístico SPSS 11.0.

Encuesta de personal del SB: se realizó de forma autoaplicada, en los propios centros de trabajo, y durante el mes de noviembre. Los miembros del comité, representantes de cada centro, distribuyeron entre sus compañeros (trabajadores y becarios) los cuestionarios, que fueron cumplimentados de forma voluntaria, introducidos en sobre cerrado y entregados de nuevo al representante del comité. Posteriormente, los sobres fueron recogidos en el Gabinete de Estudios, se procedió a la apertura de los mismos, la lectura mediante lectora óptica de los datos y su procesamiento con el paquete estadístico SPSS 11.0.

Encuesta de profesorado, investigadores (estudiantes de tercer ciclo) y PAS de la Universidad: la aplicación del cuestionario se realizó durante el mes de enero y por vía electrónica, en que a través de un mensaje de correo electrónico se informaba sobre la evaluación y se pedía participación de forma voluntaria, y se podía acceder a una página

web en la que se alojaba el cuestionario correspondiente. El cuestionario en formato electrónico estaba optimizado para navegadores con versión 5.0 o superior, y no estaba suficientemente adaptado para el sistema operativo Linux, lo que produjo dificultades para responder en el caso de algunos profesores. Para resolver este contratiempo, se optó por dos alternativas: 1) se pusieron a disposición de los profesores en las propias bibliotecas copias en formato papel (facilitando también así el acceso al mismo a aquellos docentes que no usan de forma cotidiana internet); 2) y por otro lado, se envió un nuevo mensaje de correo electrónico en el que esta vez se adjuntaba un archivo con el cuestionario en formato RTF.

Muestras:

Estudiantes: La muestra está formada por 1256 estudiantes que voluntariamente han accedido a completar la encuesta. Esto supone la asunción de un error del 2,7% para un nivel de confianza del 95%.

Los estudiantes proceden de 30 titulaciones, sobre un total de 48 titulaciones ofertadas en el curso 2003/04 (ciclo largo, ciclo corto y sólo segundo ciclo), impartidas en los 8 centros de que dispone la Universidad.

Personal del SB: La muestra está formada por 174 trabajadores del SB (PAS y becarios) que voluntariamente han accedido a completar la encuesta. Esto supone la asunción de un error del 2,9% para un nivel de confianza del 95%.

El personal procede de todas las unidades de trabajo del SB y están representadas todas las categorías profesionales.

Profesorado: La muestra está formada por 177 profesores que voluntariamente han accedido a completar la encuesta. Esto supone la asunción de un error del 7,1% para un nivel de confianza del 95%.

En la muestra hay representación de profesores pertenecientes a todos los centros de la UAM.

Investigadores (estudiantes de 3^{er} ciclo): Se ha conseguido recoger datos de 14 estudiantes de 3^{er} ciclo, lo que se considera insuficiente para la realización de análisis y extracción de conclusiones. Por tanto, no se trabajará con la información procedente de este colectivo.

PAS de la Universidad: La muestra está formada por 53 PAS que voluntariamente han accedido a completar la encuesta. Esto supone la asunción de un error del 13% para un nivel de confianza del 95%.

En la muestra hay representación de PAS pertenecientes a todos los centros de la UAM, así como a las distintas categorías y grupos profesionales. Se ha conseguido igualmente representación de las distintas jornadas laborales.

Tratamiento:

Para cada uno de los cuestionarios se han llevado a cabo los siguientes análisis:

- análisis de frecuencias de todas las variables
- descriptivos de las variables con un nivel de medida al menos ordinal
- análisis de contingencias para valorar la distribución en las distintas variables dependientes en función de variables como centro.

Valoración de los datos:

En términos generales, podemos considerar representativas las muestras de estudiantes, profesorado y PAS del SB; y tendremos que tomar con cautela los datos procedentes del PAS de la Universidad, ya que en éste último caso el margen de error asumido es elevado. Por otro lado, no se podrán tomar en cuenta, en ningún caso, los datos procedentes de estudiantes de 3^{er} ciclo, dado el escaso número de cuestionarios válidos que se han recibido.

La baja tasa de respuesta del colectivo de PAS podría explicarse por distintos motivos:

- forma de aplicación de la encuesta. No todo el PAS de la Universidad utiliza un ordenador como herramienta de trabajo y, por tanto, quizás el alcance de la convocatoria no haya llegado a todo el colectivo.
- como se registra en las estadísticas de uso de las bibliotecas elaboradas por el SB, el PAS es el colectivo que menos uso hace de las mismas, por tanto cabe pensar que un alto porcentaje de PAS no ha respondido a la encuesta por considerarse no usuarios del SB y no disponer de criterio para opinar sobre el mismo.

Una posible interpretación para esta baja tasa de respuesta por parte de los estudiantes de 3^{er} ciclo es la dificultad para llegar a la población diana en el tiempo previsto. Fue necesario crear una lista de distribución específica para la difusión del cuestionario de recogida de información; por otro lado, la docencia en 3^{er} ciclo tiene un calendario bastante más flexible y adaptado a las características de los distintos cursos, lo que puede llevarnos a pensar que no todos los alumnos de doctorado han tenido acceso al cuestionario en el tiempo establecido para la recogida de información (2 semanas).

En relación con el cuestionario de profesores, cabe destacar que dados los problemas en la aplicación del cuestionario señalados con anterioridad, desconocemos el índice de "participación real", entendida como el número de profesores que accedieron al cuestionario e intentaron cumplimentarlo en un primer momento y no pudieron hacerlo. Las soluciones se pusieron a raíz de la comunicación del hecho y de las demandas de profesores que querían participar en la encuesta, las cuales se atendieron en todos los casos; si bien, desconocemos el número de docentes que tuvo problemas en un momento inicial y no lo comunicó a la unidad técnica.

La recogida de datos de los estudiantes fue más completa, aunque se perdió información de algunos grupos por ausencia del profesor con que se había contactado para la realización de la encuesta, y que no pudo ser sustituido dadas las fechas, como es el caso de Psicología.

En la valoración de los resultados hay que tener en cuenta que durante el proceso de realización de la encuesta la biblioteca de Psicología permanecía cerrada por que se estaban llevando a cabo obras de reforma de sus instalaciones.

Principales resultados:

Se presentarán las principales conclusiones obtenidas según:

- 1) Valoración por colectivos
- 2) Coincidencias y discrepancias entre colectivos

CUESTIONARIO DE ESTUDIANTES: VALORACIÓN GENERAL.

DATOS DE CODIFICACIÓN.

Los estudiantes participantes en el estudio pertenecen a todos los centros de la UAM, con una mayor representación de las Facultades de Ciencias (35% del total de la muestra), Ciencias Económicas y Empresariales (13%) y Derecho (13%) seguido de Filosofía y Letras (11%); correspondiendo a los centros con mayor número de estudiantes. Los centros con menor representación han sido Psicología y Medicina (4% y 6% del total de la muestra respectivamente).

Con referencia a los cursos, los estudiantes pertenecen a todos los cursos siendo mayor el porcentaje de éstos que están cursando 2, 3 o 4. Se buscó una mayor representatividad de estos cursos puesto que prácticamente el total de las titulaciones impartidas en la UAM tienen una duración de 4 años o menos y considerando que los alumnos de primer curso, en las fechas de realización de la encuesta aún tenían un conocimiento reducido del funcionamiento del SB en todas sus dimensiones.

El 49% de los participantes tiene turno de mañana, el 28% de tarde y el 21% reciben clase en ambos turnos. Por otro lado, el 39% son varones y el 61% mujeres.

USO DE LAS BIBLIOTECAS DE LA UAM.

En general, prácticamente el total de los estudiantes de la UAM utilizan las bibliotecas de la universidad (92%). Del total de los estudiantes participantes en el estudio (1256) el 32% comunica que utiliza varias bibliotecas de la UAM, y el 29% utiliza también otras bibliotecas de fuera de la universidad.

Entre los estudiantes que informan no utilizar las bibliotecas de la UAM, el porcentaje más elevado pertenece a la Escuela Politécnica Superior (22% del total de los participantes de este Centro), seguido de los estudiantes de la Facultad de CCEE (12%) y de Medicina (11%).

Según los datos recogidos, los estudiantes de Psicología son los que más uso hacen de otras bibliotecas de la UAM (51%) sin menoscabo del uso de la biblioteca de su centro (81%); y los estudiantes que más frecuentan bibliotecas externas son los de Educación (43%), si bien también estos estudiantes hacen un uso elevado de la biblioteca de su centro (82%).

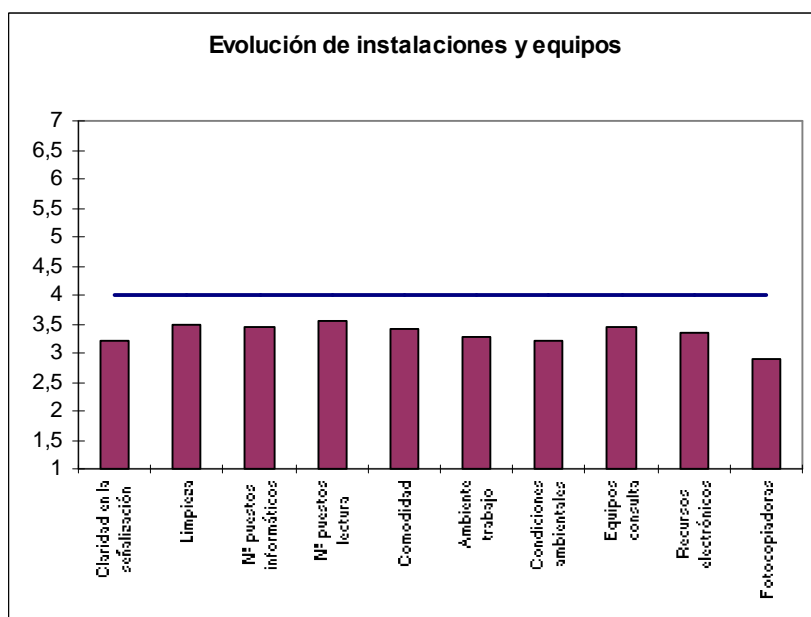
Los estudiantes que utilizan otras bibliotecas, además de la de su centro, lo hacen tanto para consultar sus fondos como para utilizar sus locales, y en algo menor medida por los servicios que ofrecen.

El uso más frecuente de las bibliotecas es el préstamo de fondos (79% de los estudiantes las usan con este fin), seguido del uso como lugar de estudio (61%) o la consulta de fondos (46%). En menor medida la realización de trabajos (21%), posiblemente relacionado con el bajo número de espacios especialmente destinados a la realización de trabajos en grupo; la consulta del catálogo (19%) también recibe una frecuencia de uso menor, lo que podría estar indicando que los estudiantes buscan preferentemente el material recomendado por los profesores, y en menor medida material complementario. La consulta de recursos electrónicos también recibe muy poca frecuencia de uso (7%) posiblemente relacionado con un uso mayoritario de monografías o manuales en la preparación de sus materias, y quizás debido también a un desconocimiento de este recurso y cómo utilizarlo. Llama la atención igualmente que ninguno de los encuestados ha respondido hacer uso de la biblioteca de su centro para la realización de cursos de formación.

INSTALACIONES Y EQUIPOS DE LAS BIBLIOTECAS

En general, los estudiantes muestran una ligera satisfacción con las instalaciones y los equipos que tienen a disposición en las bibliotecas (media 3,9; escala 1 a 6). Si bien, en buena medida (en torno al 50% de los encuestados) consideran que durante los dos últimos años ha ido algo a peor la evolución de los distintos aspectos evaluados bajo este epígrafe (claridad en la señalización, limpieza en las instalaciones, número de puestos informáticos y de lectura, comodidad, etc.); y en torno al 20% opinan que permanece igual. Esta valoración es muy similar para los distintos centros, aunque se pueden hacer algunas matizaciones. Las bibliotecas de los centros de Ciencias, Medicina y Formación de Profesorado y Educación (en adelante Educación) reciben opiniones ligeramente más favorables en cuanto a la evolución de las instalaciones y equipos por parte de los estudiantes; lo que podría ser explicable considerando que la biblioteca de Ciencias es la de más reciente creación en la UAM y las mejoras que se han realizado en las bibliotecas de Medicina y Educación.

Los aspectos mejor valorados, aún no recibiendo puntuaciones positivas, son principalmente, los relacionados con el equipamiento informático y el número de puestos de lectura. En el polo opuesto, se sitúa la valoración sobre la disponibilidad de fotocopadoras.



SERVICIOS Y RECURSOS DE INFORMACIÓN

Los estudiantes opinan que los servicios y recursos de información de las bibliotecas no han evolucionado en los últimos dos años (aproximadamente la mitad de los encuestados opinan que "*permanece igual*" y en torno al 20% manifiestan que ha evolucionado "*algo a mejor*"). No obstante, el grado de satisfacción de los estudiantes encuestados con los servicios y recursos de información es moderado (media 3,85; escala 1 a 6). Un 43% se muestra algo satisfecho y un 24% bastante satisfecho con los servicios prestados; por otro lado un 20% se muestra algo insatisfecho.

El aspecto mejor valorado, en cuanto a evolución, es el horario de apertura, seguido de los días de apertura al año. Y en el extremo opuesto, el aspecto que recibe una peor puntuación en

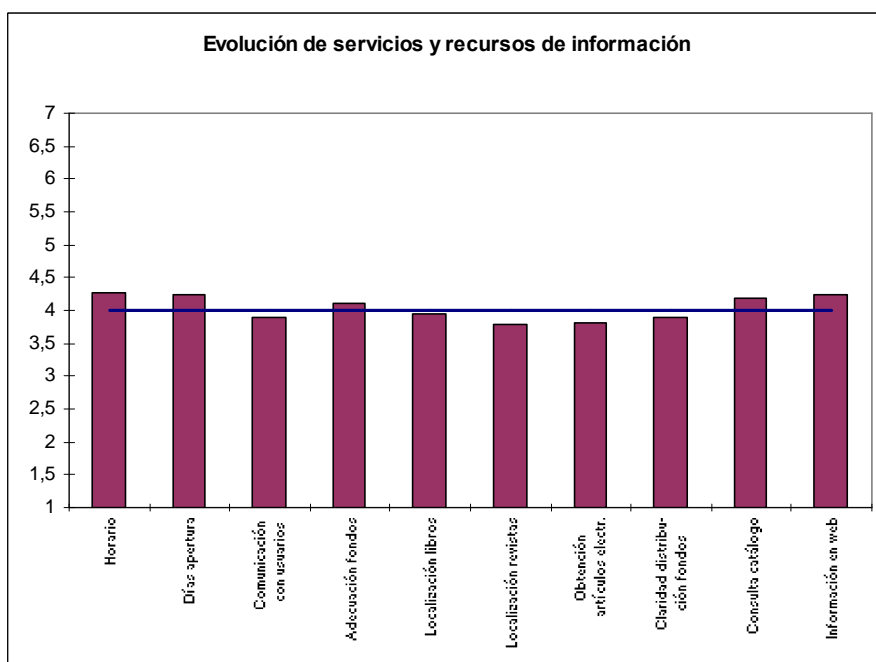
cuatro a evolución son la facilidad para localizar revistas y la facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica. En ambos casos es más llamativo que esta peor valoración el hecho de que un importante porcentaje de estudiantes no responde a estas cuestiones (25% y 33% respectivamente), lo que nos aporta información sobre el tipo de servicios menos demandados por parte de los estudiantes, los que de alguna manera puede explicar la baja percepción de evolución en éstos.

Al igual que en el apartado anterior, no se aprecian importantes diferencias en las valoraciones de los estudiantes de los distintos centros; aunque destaca la manifestación de evolución "algo a mejor" del horario de apertura en la biblioteca de Medicina, si bien no contesta el 32% de los encuestados de ese centro; la comunicación con los usuarios en las bibliotecas de Económicas y Empresariales y Ciencias ("algo a mejor" el 22% y el 20% respectivamente).

Y en sentido negativo, aunque de forma discreta, la facilidad para localizar los libros, que para los estudiantes de Psicología, Económicas y Empresariales y Educación ha evolucionado "algo a peor" (16%; 13% y 13% respectivamente); lo cual se explica porque estas bibliotecas, en el momento de realización de la encuesta, tenían el acceso a los fondos restringido.

También la adecuación de los fondos para las necesidades de los estudiantes en la biblioteca de Psicología (50% "permanece igual" 25% "algo a peor") lo que puede explicarse por el hecho mencionado con anterioridad, de que la biblioteca ha permanecido durante un largo período de tiempo (coincidente con la aplicación de la encuesta) habiendo sido necesario habilitar un mostrador de préstamo alternativo que posiblemente no haya podido satisfacer las necesidades de los usuarios.

En otro orden de cosas, llama la atención el escaso uso que los estudiantes hacen de los recursos electrónicos, valorado a partir de la selección de la opción de respuesta "no contesta" (33% en relación con revistas electrónicas; 19% en relación con información ofrecida en la web de la biblioteca) lo que, por otro lado, nos puede llevar a pensar que no es éste un canal eficaz de comunicación con estos usuarios.

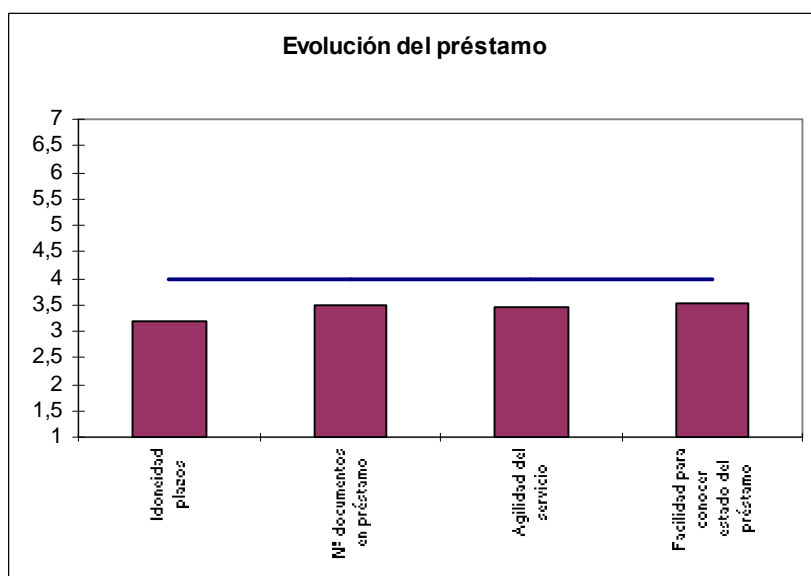


PRÉSTAMO

Al igual que en el apartado anterior, los estudiantes muestran cierto grado de satisfacción con el préstamo (media 3,77; escala 1 a 6) si bien opinan que no ha evolucionado en los últimos años.

En este apartado tan solo cabe destacar la percepción de evolución por parte de los estudiantes en cuanto a la agilidad para realizar reservas/préstamos/renovaciones y la facilidad para conocer el estado de los préstamos en el caso de Humanidades, Educación, Ciencias y Psicología.

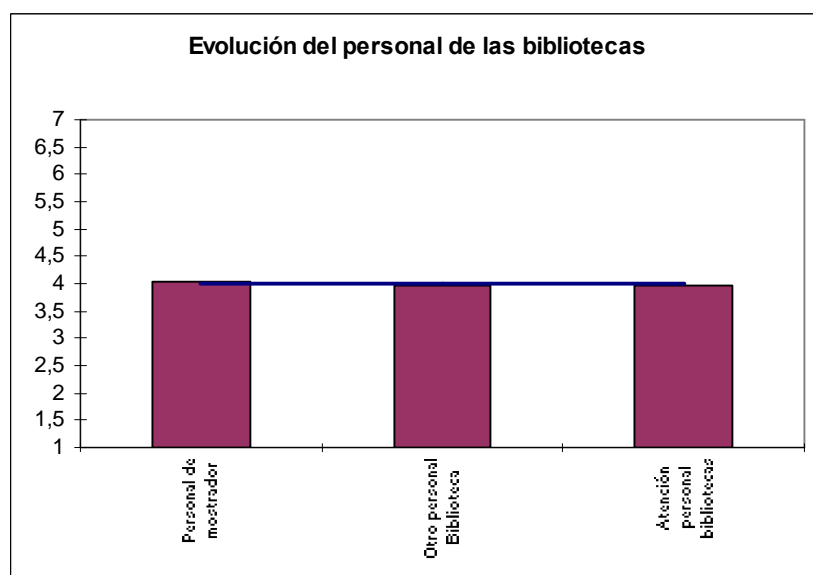
Por otro lado, llama de nuevo la atención la elevada tasa de "no contesta" entre los encuestados de Medicina, lo que podría indicar que los usuarios de la biblioteca de este centro la utilizan más como lugar de trabajo y estudio que para el uso de otros servicios, como el préstamo de material.



PERSONAL DE LAS BIBLIOTECAS

En general, los estudiantes se muestran satisfechos con el personal de las bibliotecas (34% algo satisfecho, 31% bastante satisfecho; media 4,03; escala 1 a 6), grupo de preguntas con el que expresan mayor grado de satisfacción.

De nuevo no se aprecian diferencias en función de los centros, y en esta caso lo más llamativo es el porcentaje de participantes que no contesta a la pregunta sobre la evolución de la capacidad de gestión y resolución de preguntas por parte del personal de la biblioteca que no atiende habitualmente en los mostradores (14%). Este porcentaje es especialmente elevado en la biblioteca de Medicina (27%) siendo destacable también en esta biblioteca el porcentaje de estudiantes que no contesta en relación con la evolución de la capacidad de gestión y resolución de preguntas por parte del personal de la biblioteca que atiende en los mostradores (20%) y a la evolución de la atención del personal de la biblioteca en función del número de personas que atiende el mostrador (19%). Esto va en la línea ya señalada del uso de estos estudiantes de la biblioteca, más como lugar de estudio y/o trabajo que como prestador de otros servicios.



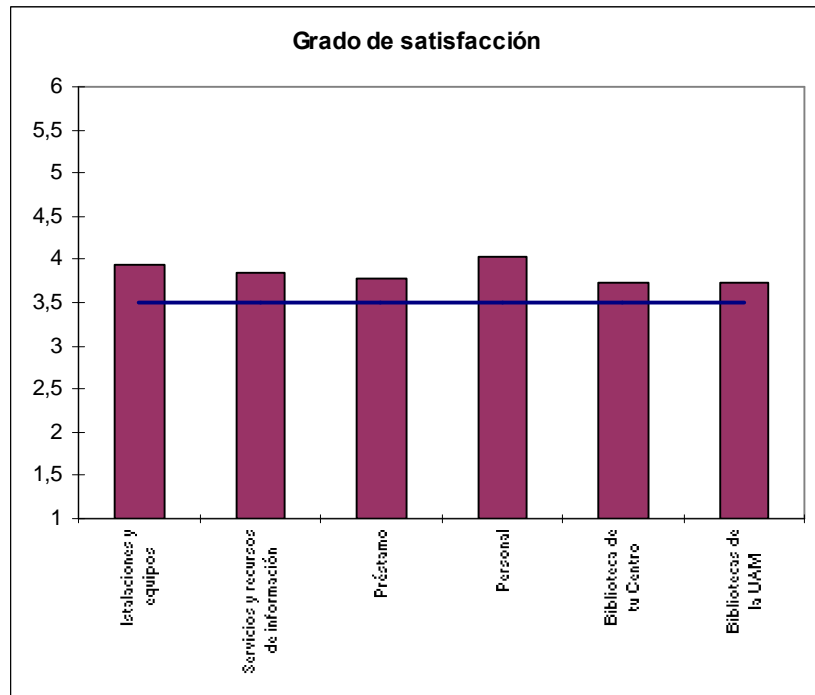
FORMACIÓN DE LOS USUARIOS:

Los estudiantes se muestran críticos con la información recibida sobre el SB durante su estancia en la Universidad (el 32% considera que ha sido algo o nada útil y el 34% que ha sido algo útil). La mayoría de los encuestados (78%) no conoce los cursos de formación para usuarios ofertados por este servicio; y de entre los que lo conocen tan sólo los han usado el 6%. Esto puede ser debido a ideas preconcebidas sobre la posible utilidad de los mismos o sobre la información que en ellos se pueda obtener, como se muestra en la respuesta a la pregunta 42 del cuestionario, de la que hemos recogido datos de valoración de la utilidad de estos cursos de 317 estudiantes, siendo que tan sólo los habían cursado 58. De los 317 estudiantes que contestan, el 37% opina que los cursos son poco o nada interesantes, lo que nos lleva a considerar la hipótesis de que contestan a esta pregunta con una idea preconcebida sobre los cursos no muy favorable.

VALORACIÓN GLOBAL:

Pese a que los estudiantes se muestran críticos en sus valoraciones, en general podemos considerar que están satisfechos tanto con la biblioteca de su centro (media 3,72; escala de 1 a 6) como con las bibliotecas de la UAM en general (media 3,74; escala de 1 a 6); aunque no perciben que se hayan producido cambios significativos en los últimos dos años.

Por centros, en relación con la satisfacción con la biblioteca del propio centro llama la atención el hecho de que las bibliotecas sin libre acceso a los fondos (Psicología, Económicas y Educación) aglutinan un mayor porcentaje de estudiantes algo insatisfechos (24%; 26% y 23% respectivamente), aunque al igual que en el resto los principales porcentajes se dan en la valoración "*algo satisfecho*".



CUESTIONARIO DE PROFESORES: VALORACIÓN GENERAL

DATOS DE CODIFICACIÓN

Han participado un total de 177 profesores de los distintos centros de la universidad. Se trata de una muestra reducida pero que podemos considerar representativa del colectivo de profesores. Si embargo, el reducido número de representantes por centro desaconseja utilizar tablas de contingencias en el análisis, que se centrará en porcentajes, medias, modas y desviaciones típicas según las características de cada pregunta.

Si analizamos los resultados por sexo, los profesores que han respondido a la pregunta son un 55% hombres y un 45% mujeres.

Más de la mitad de los profesores preguntados (52%) sabían que el Servicio de Biblioteca se estaba evaluando antes realizarse la encuesta. Los medios a través de los cuales el profesorado accedió a la información fueron, en mayor medida, carteles y folletos y web con un porcentaje 36% y 24%.

USO DE LAS BIBLIOTECAS DE LA UAM

Los profesores utilizan principalmente la biblioteca de su centro, aunque con frecuencia utilizan además otras bibliotecas del campus (tan sólo 6 (3%) de los encuestados informan no utilizar bibliotecas diferentes a las de su centro). Es frecuente que los profesores de la Escuela Politécnica Superior utilicen, además, la biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales o de la Facultad de Ciencias; los profesores de Derecho la Biblioteca de Humanidades; o los de la Facultad de Psicología la Biblioteca de Educación, por poner algunos ejemplos.

Los profesores utilizan las bibliotecas de otros centros principalmente por sus fondos (61%), en menor medida lo hacen por sus servicios (2%) y en otros casos por ambos motivos. Son prácticamente despreciables el número de casos en que el uso de otras bibliotecas se debe a las instalaciones de las mismas (menor del 1%).

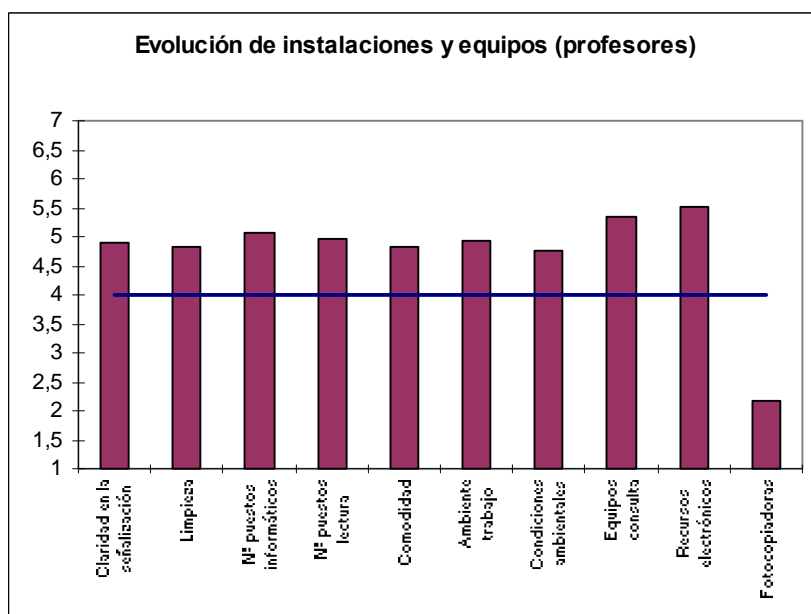
Los profesores utilizan las bibliotecas con una periodicidad más o menos semanal (el 41% las utiliza una o dos veces por semana y el 34% una o dos veces al mes). Y la principal forma de uso de los servicios ofrecidos es mixta, personal y a través de Internet (68%). El uso menos frecuente es el telefónico, que siempre se da de forma conjunta, con alguno de los otros dos mencionados.

INSTALACIONES Y EQUIPOS DE LAS BIBLIOTECAS

En general, el profesorado considera que no se ha producido una evolución relevante en las instalaciones y equipos de las bibliotecas; pero en aquellos casos en que se ha valorado la existencia de un cambio la tendencia es que se haya producido para mejorar.. Así el 39% de los encuestados afirma que la claridad en la señalización dentro de la biblioteca permanece igual; el 54% que esto es así en el caso de la limpieza de las instalaciones; el 42% en el caso de el número de puestos de lectura; el 45% en relación con la comodidad de las instalaciones; el 50% en cuanto al ambiente de trabajo y estudio; o el 41% en la valoración de las condiciones ambientales. Sí se ha percibido un cambio destacable en la evolución del número de puestos informáticos (35% algo a mejor); en los equipos de consulta automatizada (43%

bastante a mejor); o en los equipos para acceso a los recursos electrónicos (35% bastante a mejor). En el extremo opuesto se haya la consideración sobre la disponibilidad de fotocopadoras, un 62% de los profesores opinan que ha evolucionado mucho o bastante a peor.

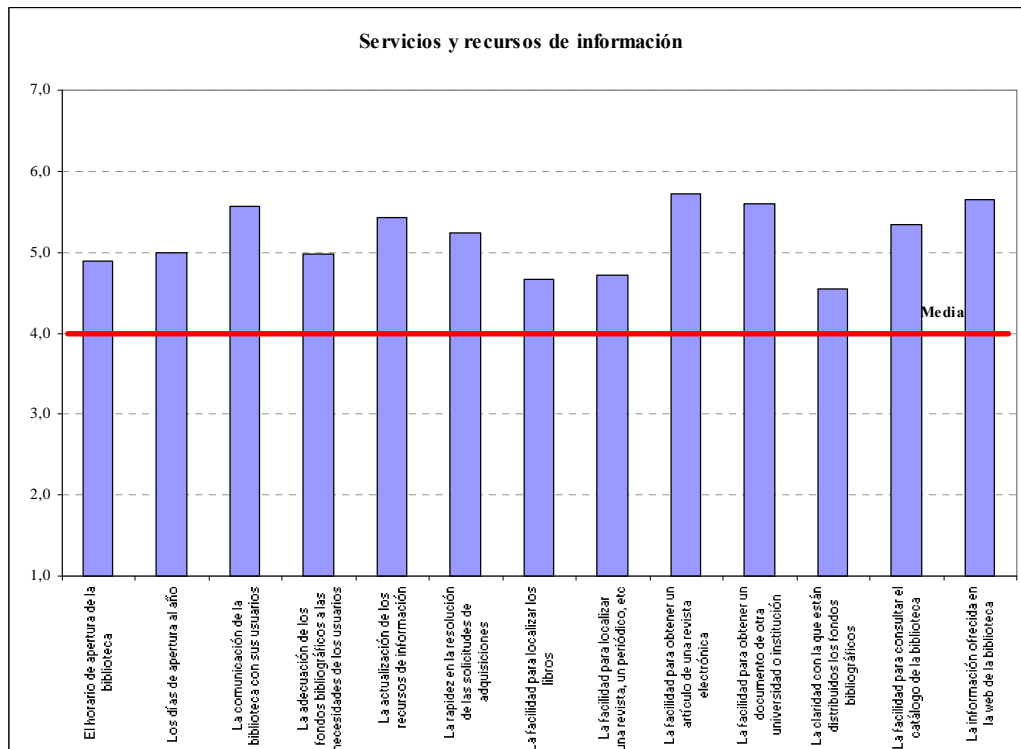
Podemos considerar que los encuestados se encuentran bastante satisfechos con las instalaciones y equipos; el 52% se muestra bastante satisfecho y el 17% muy satisfecho (media 4,61; escala de 1 a 6, media 3,5); lo que nos puede llevar a pensar que el SB dispone de unas instalaciones que se consideran adecuadas, no siendo demandado por estos usuarios un cambio sustancial en las mismas.



SERVICIOS Y RECURSOS DE INFORMACIÓN

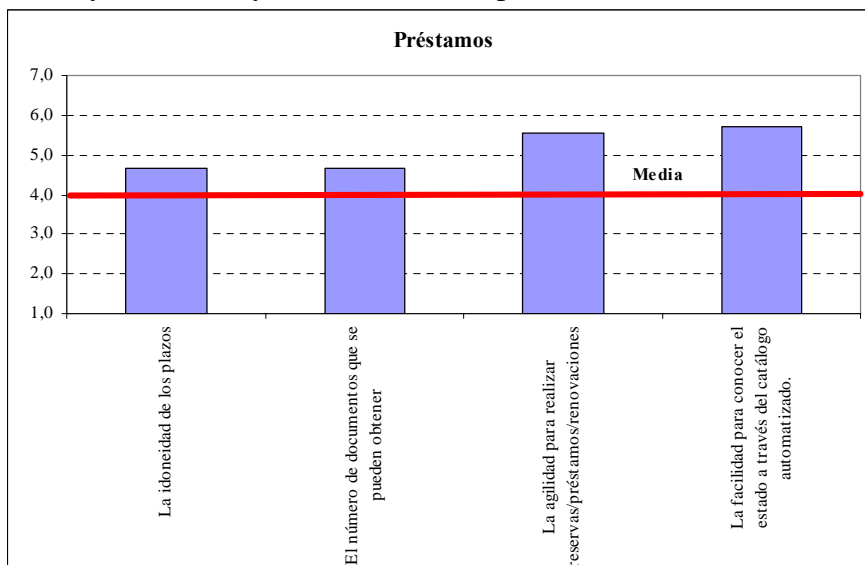
El profesorado valora de forma muy positiva la evolución de los servicios y recurso de información del SB en los últimos dos años. Destaca especialmente la evolución de la comunicación de la biblioteca con sus usuarios (83% opina que ha mejorado; 24% algo; 39% bastante y 20% mucho); la actualización de los recursos de información (39% bastante a mejor; 32% algo a mejor); la rapidez en la resolución de las solicitudes de adquisiciones (31% bastante a mejor; 22% algo a mejor); la facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica (31% muy a mejor; 31% bastante a mejor; 21% algo a mejor); la facilidad para obtener un documento de otra institución (31% muy a mejor; 29% bastante a mejor) o la información ofrecida en la web de la biblioteca (42% bastante a mejor; 23% algo a mejor; 21% muy a mejor).

Como se puede observar en el gráfico, los servicios que presentan mayor evolución son los que podríamos considerar “personales” frente a los “estructurales”, lo que nos llevaría a pensar que los usuarios de la biblioteca perciben que ésta está evolucionando positivamente en aquellos que “puede evolucionar” puesto que no tienen un techo estructural (como es el caso del horario, el número de días de apertura al año, etc.). Esto se aprecia también en el grado de satisfacción de los encuestados con los servicios y los recursos de información (55% bastante satisfecho, 21% muy satisfecho; media= 4,8; escala 1 a 6).



PRÉSTAMO

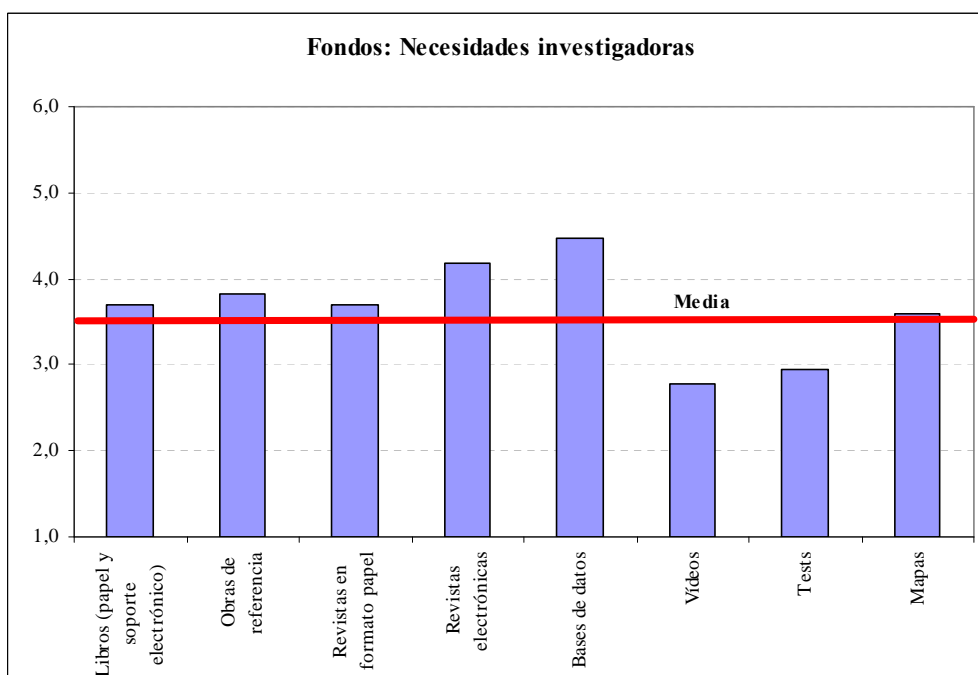
A excepción de la agilidad para realizar reservas, préstamos o renovaciones el personal docente considera que no se ha producido una evolución en las variables consideradas en este grupo; no por ello se muestran insatisfechos; sino todo lo contrario. El 44% afirma estar bastante satisfecho y el 33% muy satisfecho con el préstamo (media= 5; escala 1 a 6).



FONDOS

En general, los profesores considera que se ha producido una importante mejora en los fondos del SB; tanto para cubrir sus necesidades docentes como investigadoras. Si bien, hay que destacar que las colecciones especializadas, como los vídeo o los test, reciben una valoración muy negativa en cuanto a su evolución (evolución de los vídeos: el 69% opina que ha empeorado para cubrir sus necesidades docentes, -el 35% que ha ido muy a peor-, y el 72% para cubrir sus necesidades investigadoras –el 33% muy a peor y el 26% algo a peor-; evolución de los test: el 60% opina que ha empeorado para cubrir sus necesidades docentes, siendo el 40% el que opina que algo a peor, y el 70% para cubrir sus necesidades investigadoras, 29% algo a peor y 24% muy a peor).

De nuevo en este caso los docentes se muestran bastante satisfechos con el servicio que reciben por parte del SB; el 35% se muestra bastante satisfecho con los fondos (media 4,18, escala 1 a 6). Es destacable también el grado de satisfacción de este colectivo con la gestión que se hace de los fondos procedentes de investigación; el 47% está bastante satisfecho con el control y custodia por parte de la biblioteca de los fondos adquiridos a través de esta vía, el 22% está algo satisfecho y el 20% muy satisfecho.

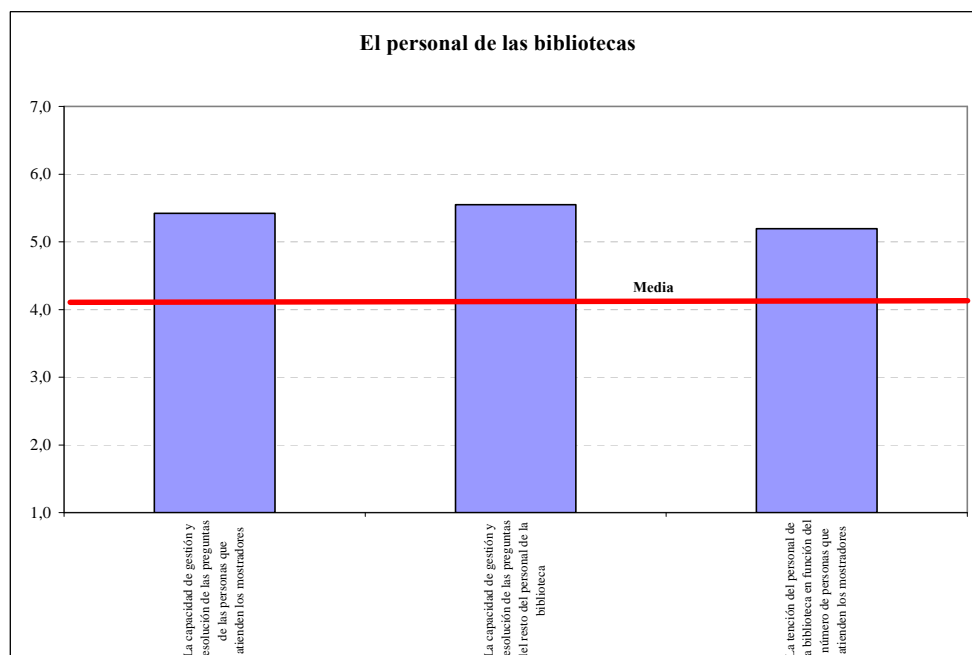


PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

El personal docente de la universidad muestra un elevado grado de satisfacción con el personal del SB (49% muy satisfecho y 40% bastante satisfecho) (media= 5,3; escala 1 a 6).

Esto está en consonancia con la valoración de evolución positiva de la capacidad del personal que atiende en los mostradores (31% bastante a mejor, 23% algo a mejor) o del resto del personal de las bibliotecas (38% bastante a mejor, 21% muy a mejor). También se considera positiva la evolución de la atención del personal de la biblioteca en función del número de personas que atienden los mostradores (29% bastante a mejor; 18% algo a mejor). Es destacable el porcentaje de profesores que opinan que permanece igual (29%), lo que de

forma conjunta con el grado de satisfacción mostrado nos puede llevar a pensar que previamente la atención prestada era considerada muy satisfactoria.



FORMACIÓN DE LOS USUARIOS

El 50% del profesorado afirma conocer la oferta de cursos de formación por parte del SB, pero tan sólo el 14% de los encuestados afirma haber realizado alguno de estos cursos.

No podemos saber si la baja tasa de asistencia a los mismos se debe a su desconocimiento o bien a una valoración previa de su eficacia. A partir de los datos no podemos extraer conclusiones a este respecto, ya que es muy superior el número de profesores que han respondido al grado de utilidad de los cursos realizados que el número de profesores que afirman haber participado en ellos.

VALORACIÓN GENERAL

El grado de satisfacción de los profesores con la biblioteca de su centro es muy elevado, el 49% de los encuestados se muestra bastante satisfecho y el 22% muy satisfecho (media= 4,74, escala 1 a 6). También es muy elevado el grado de satisfacción con el SB en conjunto, en este caso el 53% de la muestra se manifiesta bastante satisfecho y el 27% algo satisfecho (media= 4,5, escala 1 a 6). Esta valoración general es concordante con la satisfacción expresada para cada uno de los grupos de variables analizados; cabiendo destacar el papel representado por el personal del servicio en esa valoración.



CUESTIONARIO DE PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS: VALORACIÓN GENERAL

DATOS DE CODIFICACIÓN

Han participado un total de 52 empleados de administración y servicios. Lo reducido hace que los análisis presentados más adelante deban ser tomados con cautela, si bien pueden mostrar tendencias de opinión de este colectivo. Del mismo modo el reducido número de participantes desaconseja utilizar tablas de contingencias en el análisis, que se centrará en porcentajes, medias, modas y desviaciones típicas según las características de cada pregunta.

El personal presente en la muestra pertenece a todos los centros de la UAM, con una mayor representación en Servicios Centrales (22,6%), la Facultad de Económicas (20,8%) y la Escuela Politécnica (13,2%). Por el contrario, solamente hemos recogido la opinión del 1,9% en Psicología, y del 5,7% en Facultad de Educación, Filosofía y Letras y Medicina. El 3,8% pertenece a otros lugares de trabajo.

En la relación laboral de los encuestados observamos un 49,1% de personal funcionario, 30,2% de personal laboral fijo y un 20,8% de personal laboral temporal. Entre ellos observamos predominancia del grupo C (41,5%) y grupo A (28,3%) e idéntica de los grupos B y D (13,2%). La mayoría (52,8%) tiene jornada continua, bien de mañana (41,5%), bien de tarde (9,4%), frente al 47,2% que tiene jornada partida. El 58,5% son varones y el 41,5% mujeres.

La mayoría (54,7%) estaba al corriente de la realización del proceso de evaluación del Servicio de Biblioteca. Estos datos contradicen los obtenidos por la pregunta 45 “¿Cómo te has enterado?”, por lo que optamos eliminarla del estudio.

USO DE LAS BIBLIOTECAS DE LA UAM

El 77,4% del personal que ha respondido a la encuesta usa bibliotecas. Las 12 personas que han reconocido no usarlas han sido excluidas del análisis posterior salvo a efectos de codificación. La mayoría de las que sí las utilizan (75,6%) acude a más de una biblioteca. Humanidades es la más utilizada (58,5%), seguida de Educación (30,2%) y Derecho (24,5%). Nadie afirma utilizar el Centro de Documentación Europeo y pocas personas las de la Politécnica, Medicina (5,7%) y Psicología (7,5%). El 9,4% del personal de la muestra reconoce utilizar bibliotecas ajenas a la UAM.

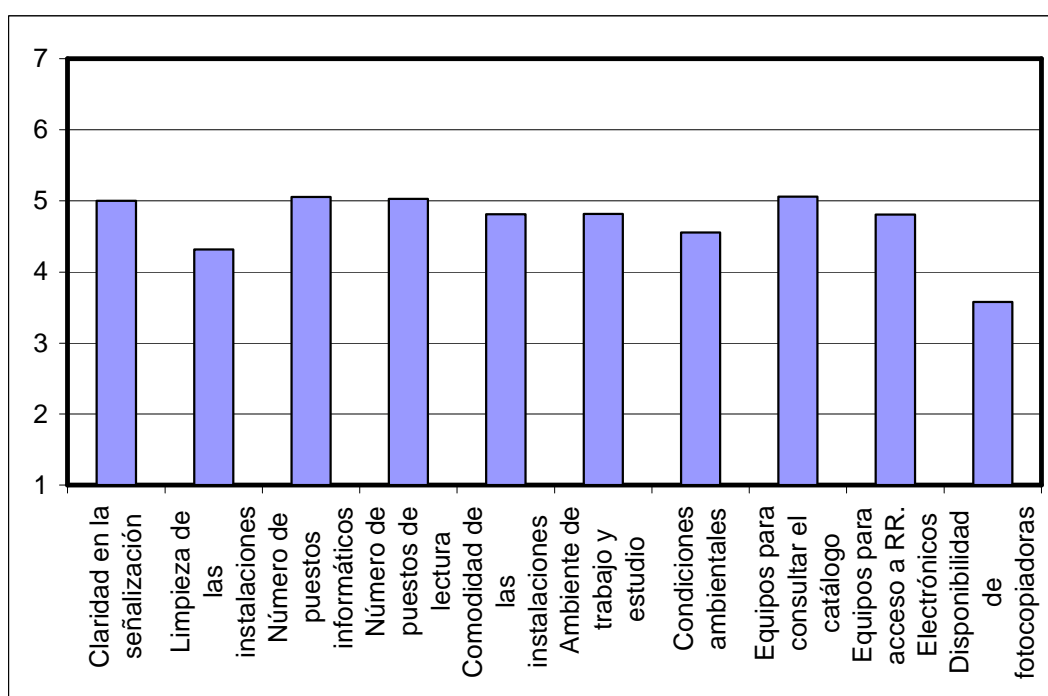
La mayoría de los usuarios de las bibliotecas que han respondido a nuestro cuestionario accede a sus servicios directamente (92,7%), un 24,4% lo hace por internet y solamente el 7,3% por teléfono. El 90,24% lo hace con más de un propósito, donde la más predominante es el préstamo (87,8%), la consulta del catálogo (68,3%) y otras consultas, bien en sala, bien por recursos electrónicos (43,9%). Nadie afirma utilizar el Servicio para hacer cursos de formación.

El 78,04% afirma tener más de una finalidad: El 65,9% la utiliza para conseguir libros de lectura personal, el 53,7% para documentación particular. Los porcentajes bajan al considerar el estudio de una titulación (17,1%) o la preparación de oposiciones (9,8%).

La mayoría (58,5%) afirma acercarse con frecuencia mensual (36,6%) o semanal (22%). Los porcentajes disminuyen conforme aumenta la periodicidad: 14,6% bimensual o 4,9% trimestral.

Aunque las características de la muestra no permiten mayores inferencias, podemos destacar la nula utilización del Centro de Documentación Europeo, el acceso directo mensual o bimensual del personal al servicio de bibliotecas, principalmente para préstamo a fines de lectura o documentación particular, y nunca para hacer cursos de formación.

INSTALACIONES Y EQUIPOS DE LAS BIBLIOTECAS

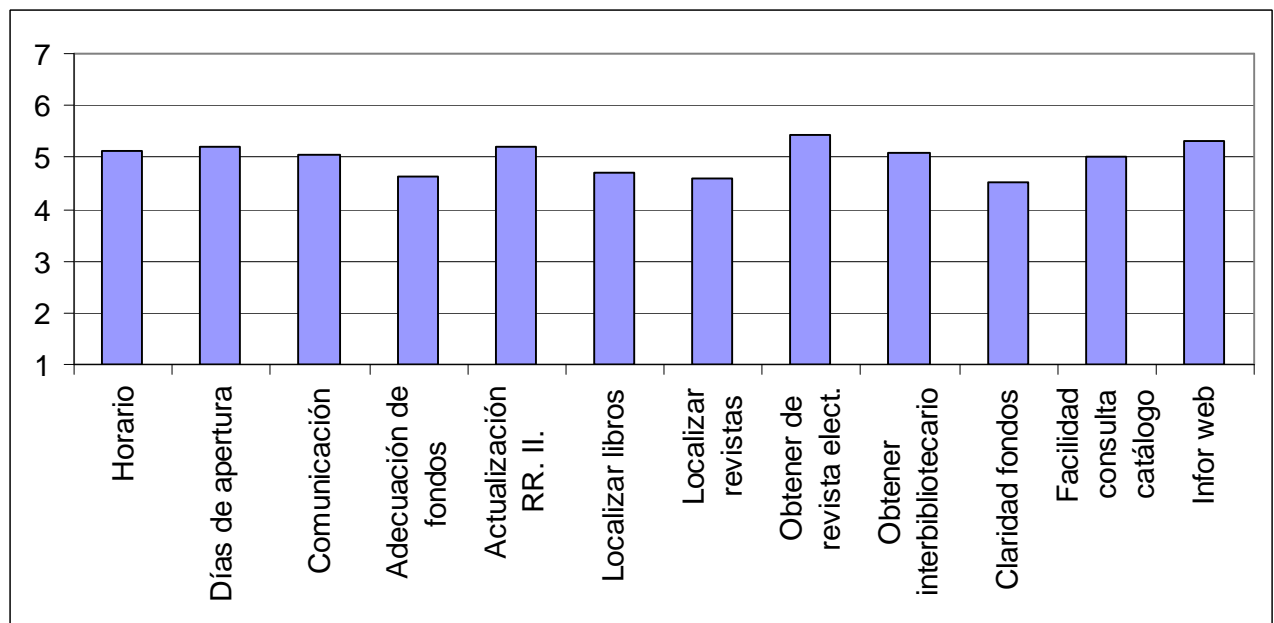


El usuario que ha respondido a nuestro cuestionario se considera bastante satisfecho con las instalaciones y equipos de las bibliotecas. De hecho, el grupo conforme con la calidad del servicio suma el 78%, frente al 14,7% disconforme. La opción de respuesta más elegida es “Bastante satisfecho” (34,1%).

Al valorar la evolución del Servicio en lo referente a las instalaciones y equipos, solamente la disponibilidad de fotocopiadoras se sitúa por debajo del umbral de satisfacción, y aunque la mayoría de las respuestas se inclina por declarar que permanece igual, el grupo de los que estiman que ha evolucionado a peor supera en 14.6 puntos porcentuales a los que valoran positivamente su evolución.

En el extremo opuesto encontramos mayor sensación de mejora en la claridad de señalización dentro de la biblioteca, el número de puestos informáticos y el número de equipos para consulta del catálogo.

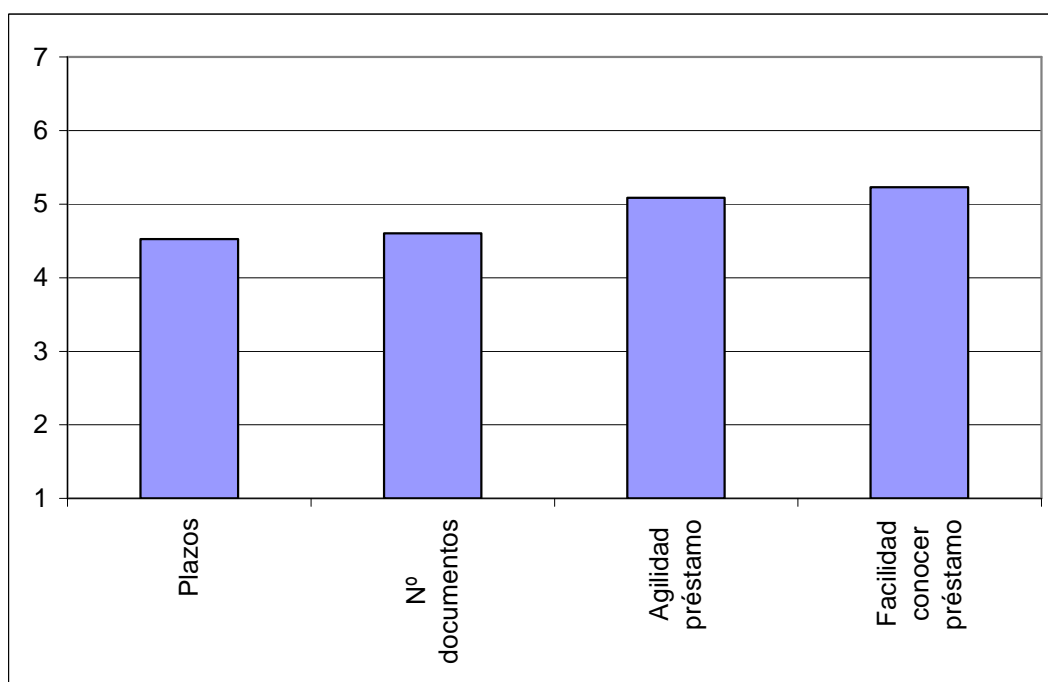
SERVICIOS Y RECURSOS DE INFORMACIÓN



Al expresar su satisfacción con el servicio en relación con los recursos de información, la mayoría de los usuarios se manifiesta “bastante satisfecho”.

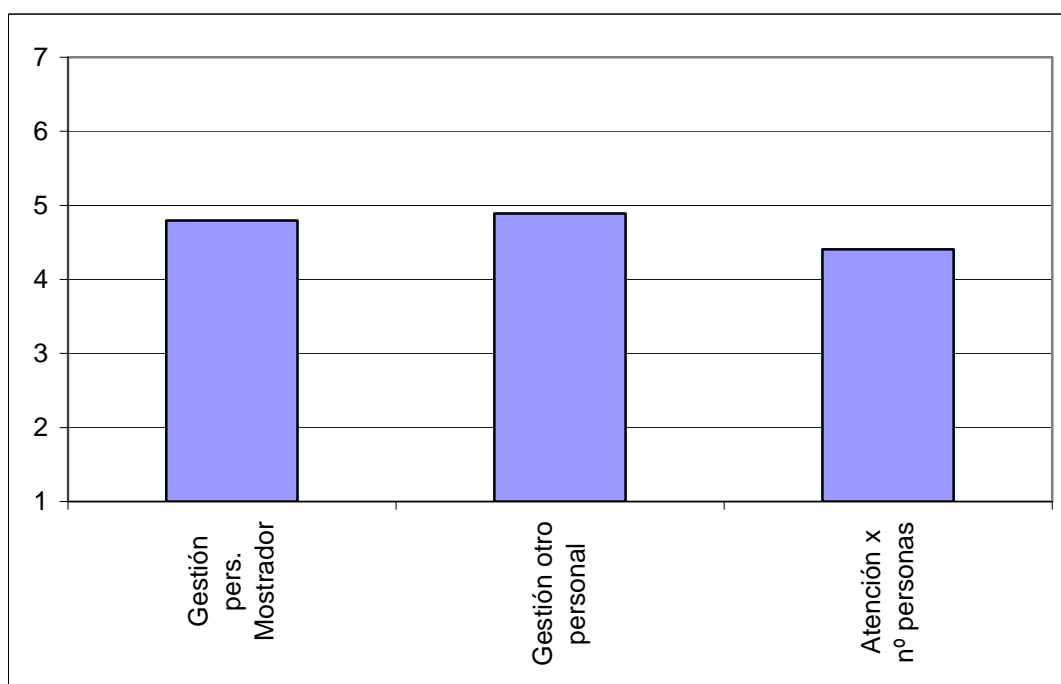
Todos los ítems de este grupo superan la media de indiferencia. Las mejores puntuaciones medias las encontramos en la buena evolución que los usuarios expresan en la facilidad para localizar un artículo de una revista electrónica, la información ofrecida en el web de la biblioteca, los días de apertura al año o la actualización de los recursos de información. Por el contrario, siendo positivas todas las valoraciones, encontramos las percepciones más bajas en la claridad con la que se distribuyen los fondos, la facilidad para encontrar una revista o un periódico, la adecuación de los fondos bibliográficos a las necesidades o la facilidad para localizar los libros. La mayor focalización de los encuestados ante las opciones de respuesta se observa en el horario de apertura de la biblioteca.

PRÉSTAMO



De nuevo son positivas las valoraciones de este grupo de respuestas. La satisfacción con el servicio en relación con el préstamos se sitúa en 4,82 medida de 1 a 6, lo que permite concluir que los usuarios que han respondido a nuestro cuestionario se muestran bastante satisfechos. La evolución del servicio (medida de 1 a 7) se percibe positivamente, si bien los aspectos relacionados con el procedimiento reciben mejores puntuaciones que los ligados a las condiciones. Las medias y modas más altas las encontramos en la evolución de la agilidad para realizar reservas, préstamos y renovaciones y la evolución de la facilidad para conocer el estado de préstamos y reservas. Esta valoración disminuye, nunca por debajo de la media, en los otros dos ítems; los mayores grupos de respuesta se sitúan en la estabilidad de la evolución (ni mejora, ni empeora).

PERSONAL DE LAS BIBLIOTECAS



De nuevo se observa abundante satisfacción al valorar al personal generalmente. De 1 a 6, la media conseguida es 4,79 y el mayor grupo de respuesta está “bastante satisfecho”.

Al distinguir entre la evolución de la calidad de atención del personal encontramos pocas diferencias entre el personal de mostrador y del resto del personal. En ambos casos encontramos una moderada sensación de que se ha evolucionado algo a mejor (4,79 y 4,89 respectivamente). Esta sensación disminuye algo al considerar la atención que el personal presta en función del número de personas que hay en el mostrador. Aunque en los tres ítems el grupo más numeroso lo constituye el que apuesta por la estabilidad en la evolución del servicio (ni mejora ni empeora), en este último observamos una destacadísima alineación en torno a esa opción de respuesta que puede indicar un deseo de mejora en la relación de la atención prestada por el número de profesionales disponibles.

FORMACIÓN DE LOS USUARIOS

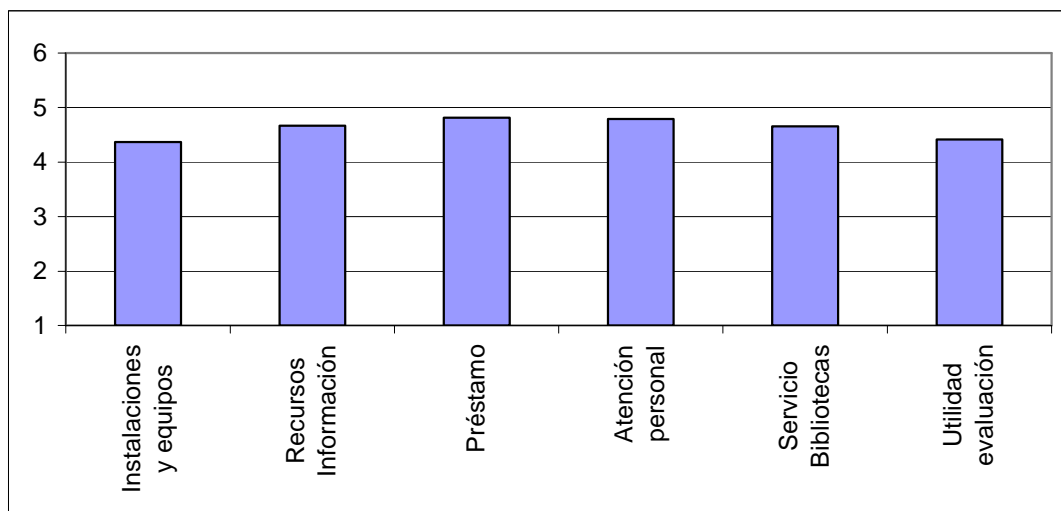
El personal de administración y servicios que ha respondido a nuestro cuestionario y que se considera usuario de las bibliotecas valora poco útil la información básica sobre bibliotecas que ha recibido en su estancia en la universidad. Tal vez este ítem pueda explicar el escaso conocimiento y/o uso del servicio que hace el personal de administración y servicio, si interpretamos la escasa cantidad de respuestas como un indicador de la relación entre el PAS y el uso del Servicio.

Al mismo tiempo, este ítem es uno de los que registra un mayor número de abstenciones de respuesta. Medido de 1 a 5, la media de respuesta se sitúa en 2,53 (valor medio de respuesta = 3).

Aunque la mayoría de los encuestados manifiesta conocer la oferta de cursos de formación para usuarios que oferta el Servicio (61%), el 70% no ha asistido a estos cursos. Entre los que

sí lo hicieron, los que lo valoraron positivamente doblan a quienes lo consideraron poco útil (19,5% ante 9,8%).

VALORACIÓN GLOBAL



El grado de satisfacción general con el servicio de bibliotecas es bastante positivo (4,66 en una escala de 1 a 6). Como hemos visto anteriormente, estas valoraciones son igualmente positivas en instalaciones y equipos, recursos de información, préstamo y calidad de la atención del personal.

Las valoraciones más altas, se expresan refiriéndose a préstamo (4,89) y atención del personal (4,79). La menos satisfactoria, aun siendo positiva, se observa en Instalaciones y Equipos (4,37)

Por último, los encuestados valoran positivamente la utilidad de estos procesos de evaluación.

COINCIDENCIAS Y DISCREPANCIAS ENTRE COLECTIVOS

A partir del análisis realizado podemos concluir que son los estudiantes los usuarios del SB más críticos, tanto en la valoración sobre la evolución del servicio como en la satisfacción en relación al mismo. Sin embargo, los tres colectivos encuestados muestran tendencias similares en sus valoraciones, tanto sobre la evolución del servicio como sobre la satisfacción con el mismo. Esta tendencia tan sólo se separa en la valoración de la evolución de aquellos aspectos que son utilizados de forma diferencial por los distintos colectivos. De este modo, los profesores, mayores usuarios de revistas electrónicas o de préstamos interbibliotecario, valoran de forma más positiva la evolución de estos servicios.

En general, los distintos usuarios opinan que la mayor evolución en estos dos últimos años se ha producido en los servicios y recursos de información. Y, a excepción del colectivo de PAS, se considera que la tendencia de evolución más positiva se ha producido en el personal del servicio.

Es destacable, también, el escaso uso por parte de todos los colectivos de los cursos de formación realizados por el SB, lo que puede explicar el bajo porcentaje de usuarios que ha acudido a los mismos.

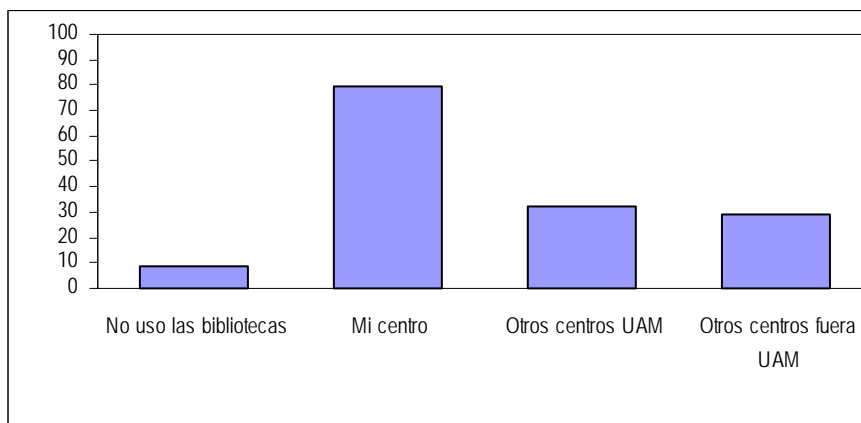
Con relación a la satisfacción, podemos considerar que es bastante elevada ya que se encuentra por encima de la media de la escala para los tres colectivos; siendo el personal de la UAM (PAS y profesorado) los que se muestran más satisfechos.

1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA ESTUDIANTES EN NIVELES DE USO Y SATISFACCIÓN

Uso de las bibliotecas de la UAM

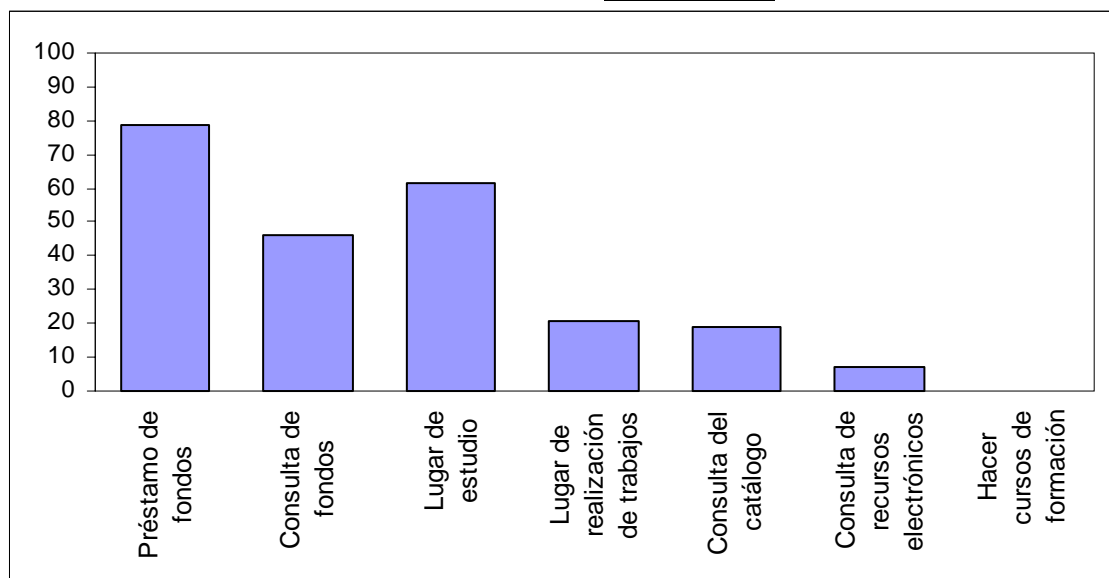
¿Qué bibliotecas utilizas? (Se puede marcar más de una opción) (1)

	Nº Est.	Porcentaje
No uso las bibliotecas	112	8,92%
Mi centro	999	79,54%
Otros centros UAM	402	32,01%
Otros centros fuera UAM	363	28,90%
	1256	



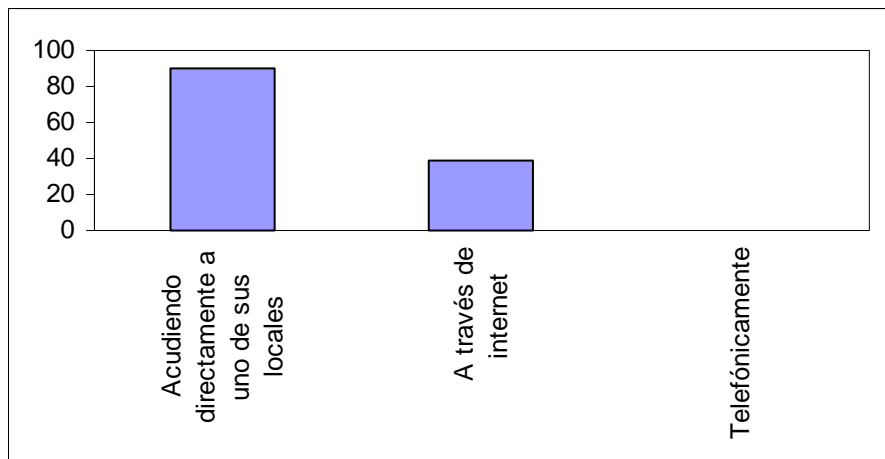
¿Para qué usas la biblioteca de tu centro? (Se puede marcar más de una opción) (4)

	Nº Est.	Porcentaje
Préstamo de fondos	864	78,76%
Consulta de fondos	505	46,03%
Lugar de estudio	673	61,35%
Lugar de realización de trabajos	226	20,60%
Consulta del catálogo	209	19,05%
Consulta de recursos electrónicos	78	7,11%
Hacer cursos de formación	0	0,00%
	1097	

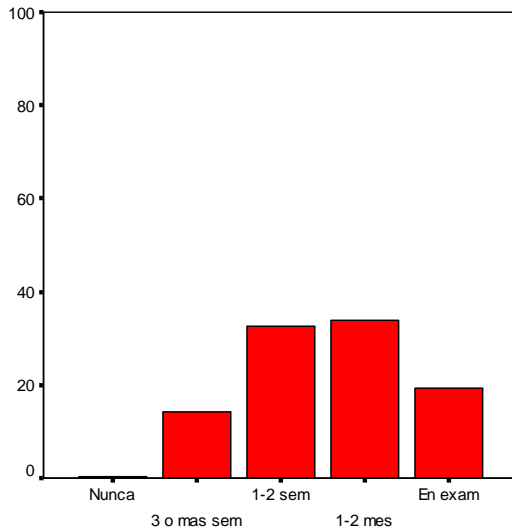


Usas los recursos y servicios (Se puede marcar más de una opción) (5)

	Nº Est.	Porcentaje
Acudiendo directamente a uno de sus locales	984	89,70%
A través de internet	421	38,38%
Telefónicamente	0	0,00%
	1097	



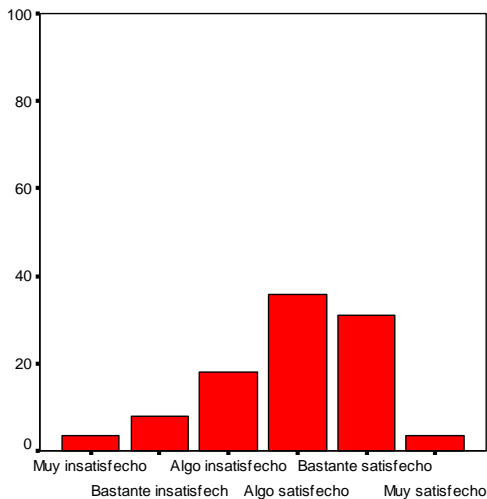
Como media ¿con qué frecuencia acudes durante el curso? (6)



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nunca	2	,2	,2	,2
Tres o más veces por semana	155	14,1	14,3	14,5
Una o dos veces por semana	352	32,1	32,5	47,0
Una o dos veces al mes	366	33,4	33,8	80,8
Sólo en época de exámenes	208	19,0	19,2	100,0
Total	1083	98,7	100,0	
Perdidos				
Sistema	14	1,3		
Total	1097	100,0		

Instalaciones y Equipos

Grado de satisfacción con el servicio en relación con las instalaciones y equipos para los usuarios (17)



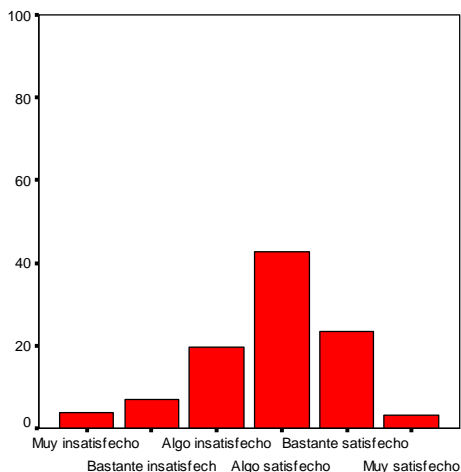
Media = 3,94
Moda = 4
Desv. Típica = 1,12

Grado de satisfacción en relación con las instalaciones y equipos para usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy insatisfecho	36	3,3	3,4	3,4
Bastante insatisfecho	84	7,7	8,0	11,4
Algo insatisfecho	191	17,4	18,2	29,6
Algo satisfecho	377	34,4	35,9	65,5
Bastante satisfecho	325	29,6	30,9	96,4
Muy satisfecho	38	3,5	3,6	100,0
Total	1051	95,8	100,0	
Perdidos				
Sistema	46	4,2		
Total	1097	100,0		

Servicios y Recursos de Información

1. Grado de satisfacción con el servicio en relación con los recursos de información para el usuario (29)



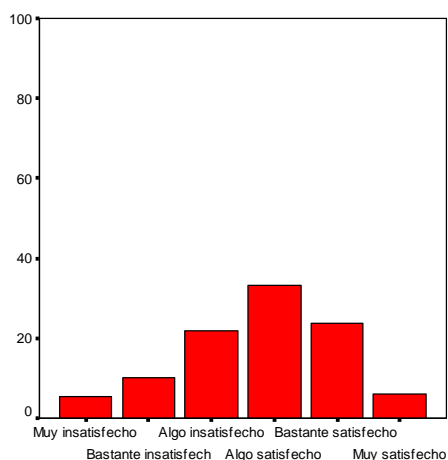
Media = 3,85
Moda = 4
Desv. Típica = 1,08

Grado de satisfacción en relación con los recursos de información para usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	39	3,6	3,7	3,7
	Bastante insatisfecho	74	6,7	7,0	10,7
	Algo insatisfecho	208	19,0	19,7	30,4
	Algo satisfecho	452	41,2	42,8	73,2
	Bastante satisfecho	248	22,6	23,5	96,7
	Muy satisfecho	35	3,2	3,3	100,0
	Total	1056	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	41	3,7		
	Total	1097	100,0		

Préstamo

2. Grado de satisfacción con el servicio en relación con el préstamo (34)



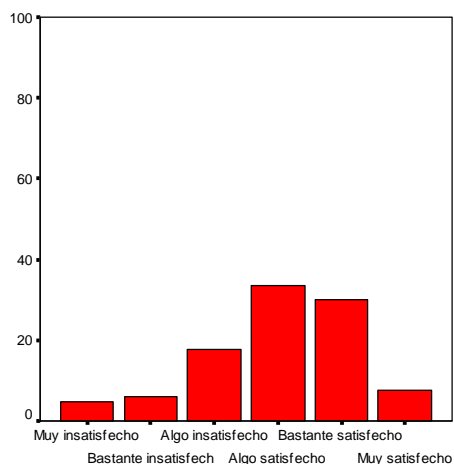
Media = 3,77
Moda = 4
Desv. Típica = 1,94

Grado de satisfacción en relación con el préstamo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	55	5,0	5,3	5,3
	Bastante insatisfecho	105	9,6	10,1	15,4
	Algo insatisfecho	228	20,8	21,9	37,3
	Algo satisfecho	345	31,4	33,2	70,5
	Bastante satisfecho	246	22,4	23,7	94,1
	Muy satisfecho	61	5,6	5,9	100,0
	Total	1040	94,8	100,0	
Perdidos	Sistema	57	5,2		
	Total	1097	100,0		

El Personal de las de las Bibliotecas

3. Grado de satisfacción con la atención del personal de bibliotecas (35)



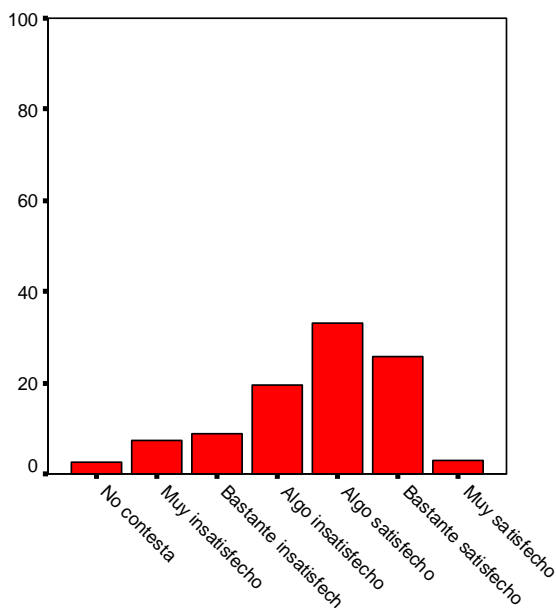
Media = 4,03
Moda = 4
Desv. Típica = 1,19

Grado de satisfacción con la atención del personal de las bibliotecas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	48	4,4	4,5	4,5
	Bastante insatisfecho	63	5,7	6,0	10,5
	Algo insatisfecho	183	16,7	17,3	27,8
	Algo satisfecho	357	32,5	33,8	61,6
	Bastante satisfecho	326	29,7	30,9	92,5
	Muy satisfecho	79	7,2	7,5	100,0
	Total	1056	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	41	3,7		
Total		1097	100,0		

Valoración General

4. Grado de satisfacción con la biblioteca de tu centro (43)

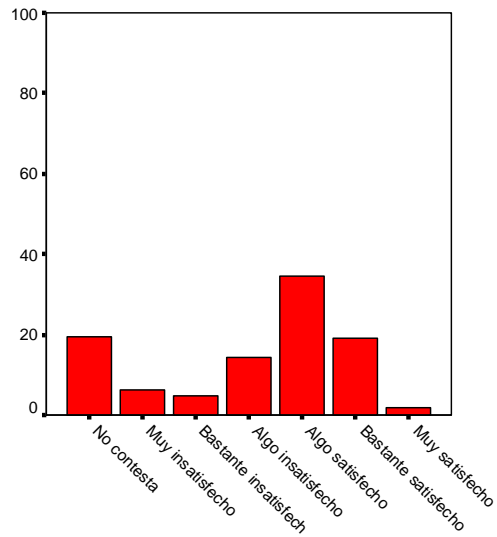


Media = 3,72
Moda = 4
Desv. Típica = 1,25

Grado de satisfacción con la biblioteca de tu centro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No contesta	27	2,5	2,6	2,6
	Muy insatisfecho	77	7,0	7,4	10,0
	Bastante insatisfecho	92	8,4	8,8	18,8
	Algo insatisfecho	201	18,3	19,3	38,2
	Algo satisfecho	344	31,4	33,1	71,3
	Bastante satisfecho	269	24,5	25,9	97,1
	Muy satisfecho	30	2,7	2,9	100,0
	Total	1040	94,8	100,0	
Perdidos	Sistema	57	5,2		
Total		1097	100,0		

5. Grado de satisfacción con las bibliotecas de la UAM en general (44)



Media = 3,74
Moda = 4
Desv. Típica = 1,17

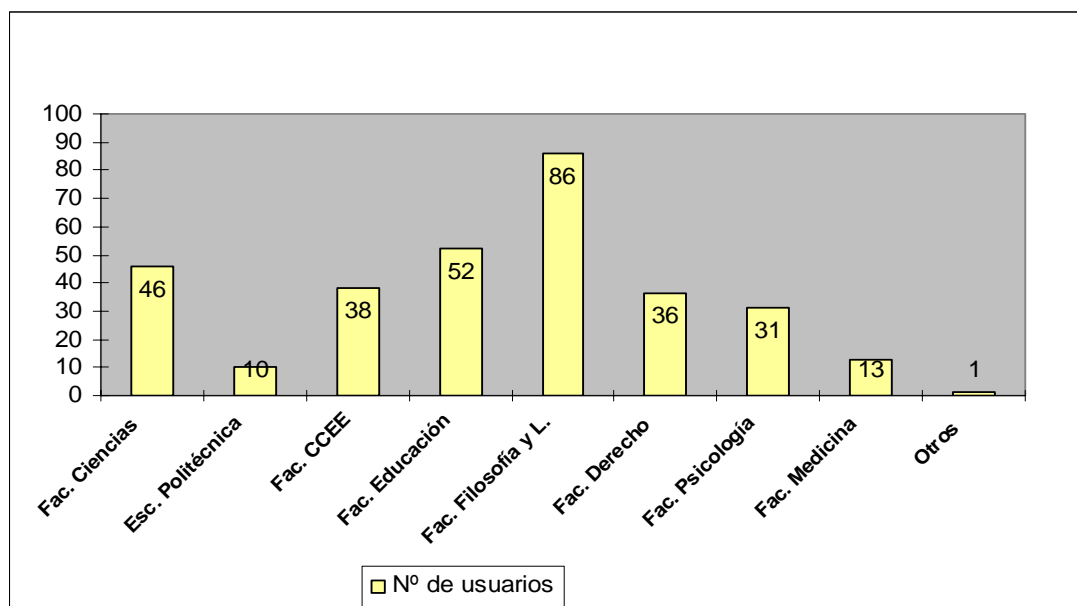
Grado de satisfacción con las bibliotecas de la UAM en general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No contesta	200	18,2	19,6	19,6
	Muy insatisfecho	64	5,8	6,3	25,8
	Bastante insatisfecho	50	4,6	4,9	30,7
	Algo insatisfecho	146	13,3	14,3	45,0
	Algo satisfecho	352	32,1	34,4	79,4
	Bastante satisfecho	194	17,7	19,0	98,3
	Muy satisfecho	17	1,5	1,7	100,0
Perdidos	Sistema	74	6,7		
	Total	1097	100,0		

2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA PROFESORES EN NIVELES DE USO Y SATISFACCIÓN

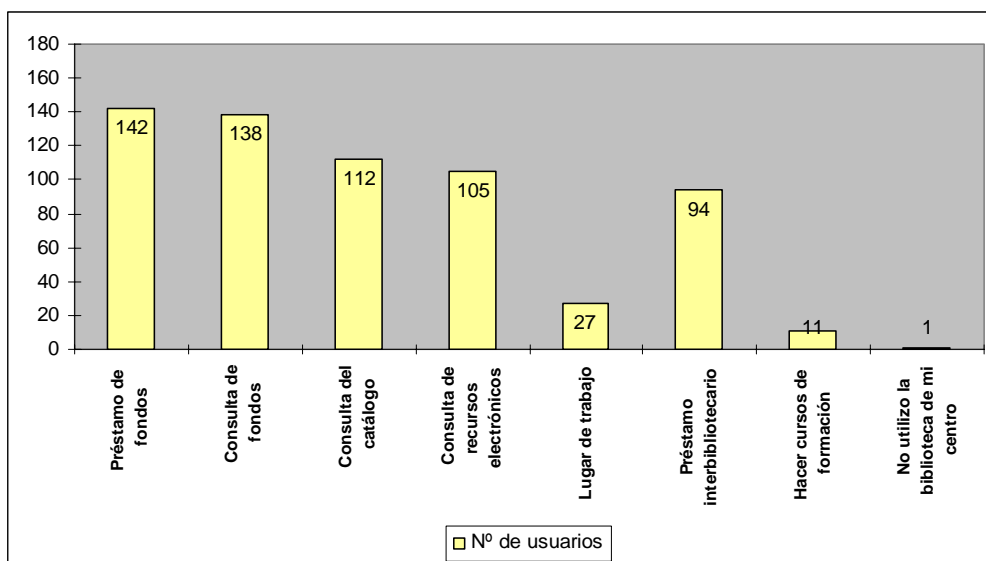
¿Qué bibliotecas utilizas?

	Frecuencia de uso de las Bibliotecas	% sobre el total
Fac. Ciencias	46	15%
Esc. Politécnica	10	3%
Fac. CCEE	38	12%
Fac. Educación	52	17%
Fac. Filosofía y L.	86	27%
Fac. Derecho	36	12%
Fac. Psicología	31	10%
Fac. Medicina	13	4%
Otros	1	0%
	313	



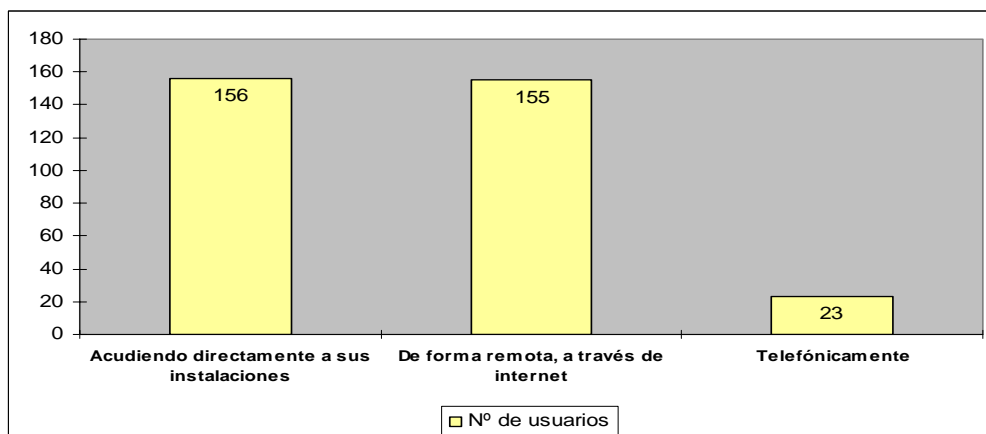
¿Para qué utilizas las bibliotecas de tu centro?

	Frecuencias	Procentajes
	Nº de usuarios	% sobre el total
Préstamo de fondos	142	23%
Consulta de fondos	138	22%
Consulta del catálogo	112	18%
Consulta de recursos electrónicos	105	17%
Lugar de trabajo	27	4%
Préstamo interbibliotecario	94	15%
Hacer cursos de formación	11	2%
No utilizo la biblioteca de mi centro	1	0%
	630	



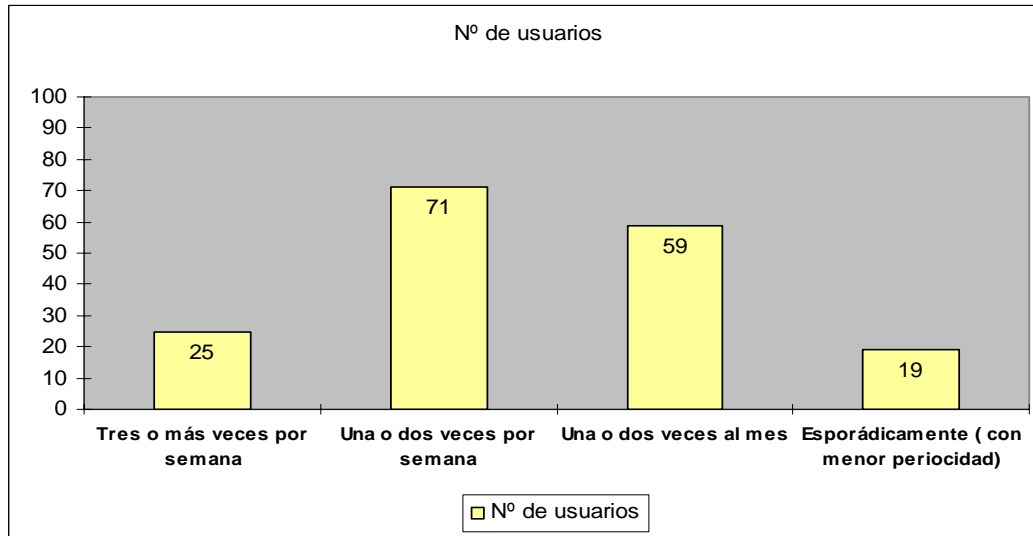
Usas los recursos y servicios de las bibliotecas....

	Frecuencias	Porcentajes
	Nº de usuarios	% sobre el total
Acudiendo directamente a sus instalaciones	156	47%
De forma remota, a través de internet	155	46%
Telefónicamente	23	7%
	334	



Como media, ¿Con qué frecuencia acudes durante el curso?

	Frecuencias	Porcentajes
	Nº de usuarios	% sobre el total
Tres o más veces por semana	25	14%
Una o dos veces por semana	71	41%
Una o dos veces al mes	59	34%
Esporádicamente (con menor periodicidad)	19	11%
	174	

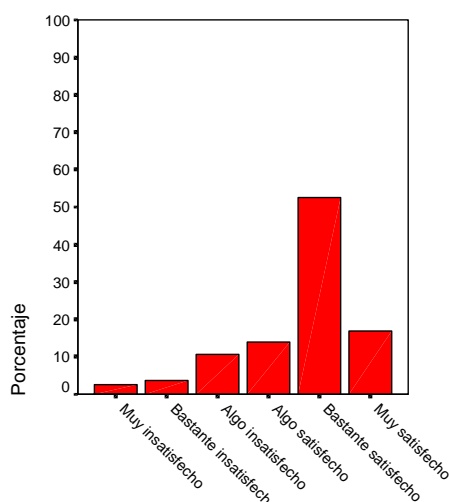


Instalaciones y Equipos

6. ¿Cuál es tu grado de satisfacción con las instalaciones y equipos para los usuarios. (16)

GRÁFICO Y TABLA DE FRECUENCIAS

MEDIA = 4,61
MODA = 5
DESV. TÍP. = 1,143



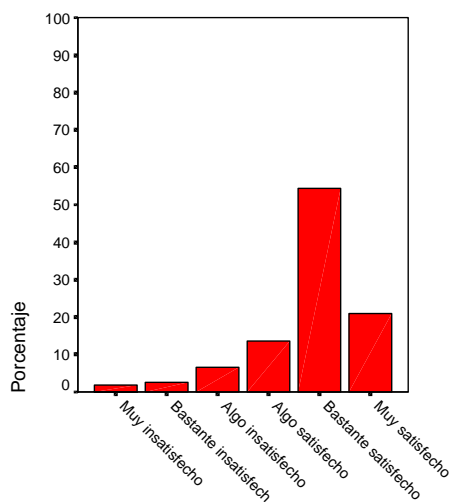
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	4	2,3	2,4	2,4
	Bastante insatisfecho	6	3,4	3,6	6,0
	Algo insatisfecho	18	10,2	10,8	16,9
	Algo satisfecho	23	13,0	13,9	30,7
	Bastante satisfecho	87	49,2	52,4	83,1
	Muy satisfecho	28	15,8	16,9	100,0
Perdidos	No contesta	11	6,2		
	Total	177	100,0		

Servicios y Recursos de Información

7. ¿Cuál es tu grado de satisfacción con el servicio en relación con los recursos de información dirigidos a los usuarios?. (30)

GRÁFICO Y TABLA DE FRECUENCIAS

MEDIA = 4,80
MODA = 5
DESV. TÍP. = 1,039



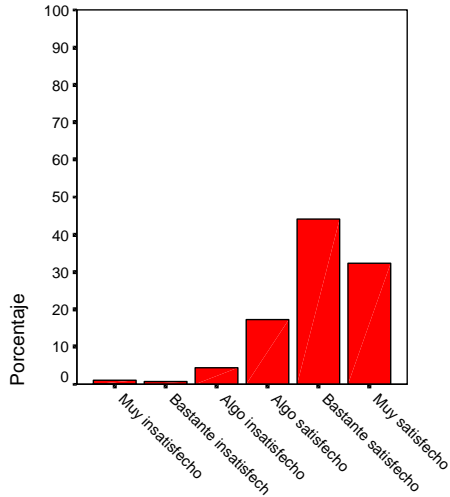
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	3	1,7	1,8	1,8
	Bastante insatisfecho	4	2,3	2,4	4,2
	Algo insatisfecho	11	6,2	6,6	10,8
	Algo satisfecho	23	13,0	13,8	24,6
	Bastante satisfecho	91	51,4	54,5	79,0
	Muy satisfecho	35	19,8	21,0	100,0
Perdidos	No contesta	7	4,0		
	Sistema	3	1,7		
	Total	10	5,6		
Total		177	100,0		

Préstamo

8. ¿Cuál es tu grado de satisfacción con el servicio en relación con el préstamo? (35)

GRÁFICO Y TABLA DE FRECUENCIAS

MEDIA = 5,00
MODA = 5
DESV. TÍP. = 0,962



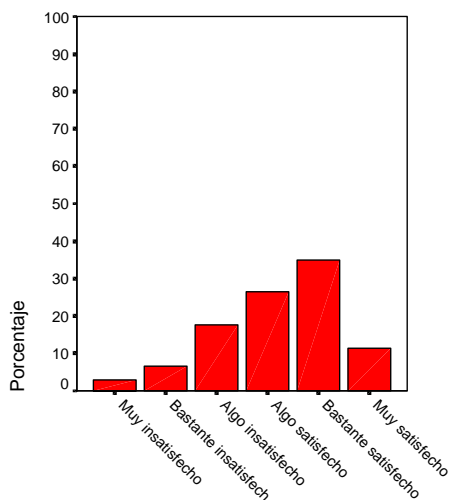
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	2	1,1	1,2	1,2
	Bastante insatisfecho	1	,6	,6	1,8
	Algo insatisfecho	7	4,0	4,3	6,1
	Algo satisfecho	28	15,8	17,2	23,3
	Bastante satisfecho	72	40,7	44,2	67,5
Perdidos	Muy satisfecho	53	29,9	32,5	100,0
	Total	163	92,1	100,0	
	No contesta	12	6,8		
Sistema	Sistema	2	1,1		
	Total	14	7,9		
Total		177	100,0		

Fondos

9. ¿Cuál es tu grado de satisfacción con el servicio en relación con los fondos?. (52)

GRÁFICO Y TABLA DE FRECUENCIAS

MEDIA = 4,18
MODA = 5
DESV. TÍP. = 1,217



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	5	2,8	3,0	3,0
	Bastante insatisfecho	11	6,2	6,5	9,5
	Algo insatisfecho	30	16,9	17,8	27,2
	Algo satisfecho	45	25,4	26,6	53,8
	Bastante satisfecho	59	33,3	34,9	88,8
Perdidos	Muy satisfecho	19	10,7	11,2	100,0
	Total	169	95,5	100,0	
Sistema	No contesta	8	4,5		
	Total	177	100,0		

El Personal de la Biblioteca

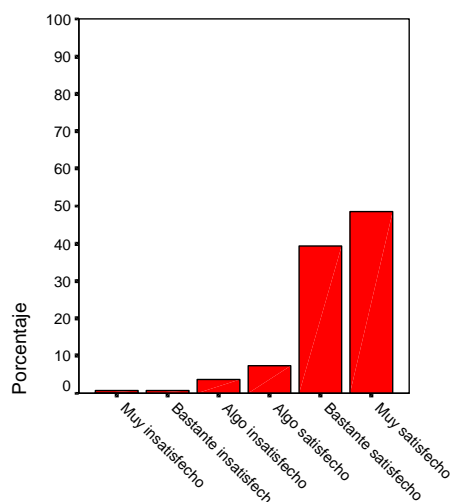
10. ¿Cuál es tu grado de satisfacción con la atención del personal de las bibliotecas? (54)

GRÁFICO Y TABLA DE FRECUENCIAS

MEDIA = 5,30

MODA = 6

DESV. TÍP. = 0,875



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	1	,6	,6	,6
	Bastante insatisfecho	1	,6	,6	1,2
	Algo insatisfecho	6	3,4	3,6	4,8
	Algo satisfecho	12	6,8	7,2	12,0
	Bastante satisfecho	66	37,3	39,5	51,5
	Muy satisfecho	81	45,8	48,5	100,0
Total		167	94,4	100,0	
Perdidos	No contesta	9	5,1		
	Sistema	1	,6		
	Total	10	5,6		
Total		177	100,0		

Valoración Global

¿Cuál Es tu grado de satisfacción general con?

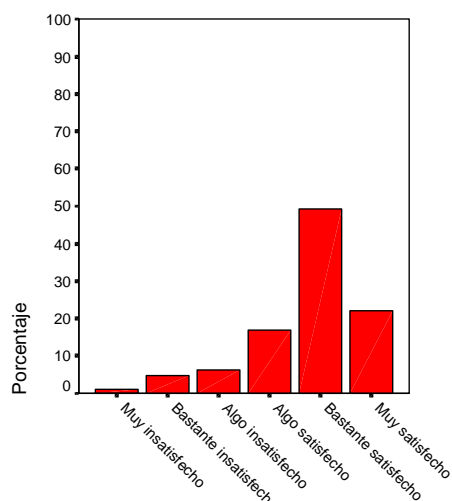
11. La biblioteca de tu centro (61)

GRÁFICO Y TABLA DE FRECUENCIAS

MEDIA = 4,74

MODA = 5

DESV. TÍP. = 1,087



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	2	1,1	1,2	1,2
	Bastante insatisfecho	8	4,5	4,6	5,8
	Algo insatisfecho	11	6,2	6,4	12,1
	Algo satisfecho	29	16,4	16,8	28,9
	Bastante satisfecho	85	48,0	49,1	78,0
	Muy satisfecho	38	21,5	22,0	100,0
Total		173	97,7	100,0	
Perdidos	0	4	2,3		
Total		177	100,0		

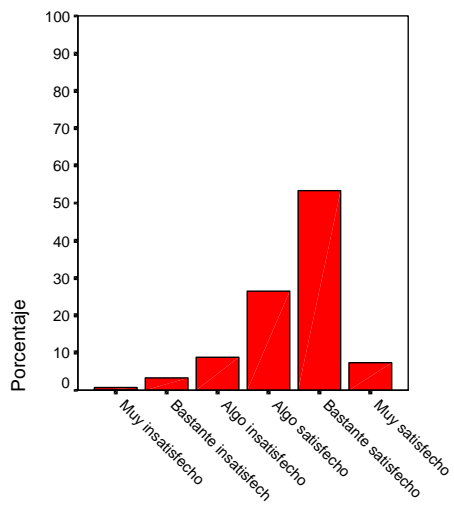
12. Las bibliotecas de la UAM en general (62)

GRÁFICO Y TABLA DE FRECUENCIAS

MEDIA = 4,50

MODA = 5

DESV. TÍP. = 0,933



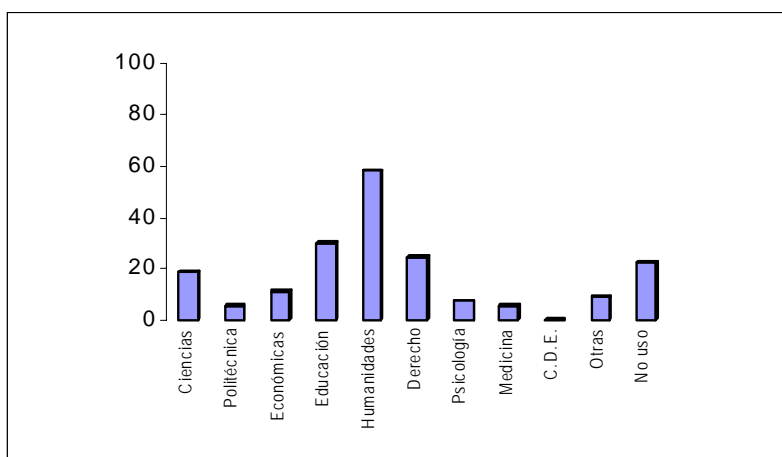
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	1	,6	,8	,8
	Bastante insatisfecho	4	2,3	3,2	4,0
	Algo insatisfecho	11	6,2	8,9	12,9
	Algo satisfecho	33	18,6	26,6	39,5
	Bastante satisfecho	66	37,3	53,2	92,7
	Muy satisfecho	9	5,1	7,3	100,0
Total		124	70,1	100,0	
Perdidos	0	49	27,7		
	Sistema	4	2,3		
	Total	53	29,9		
Total		177	100,0		

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS) EN NIVELES DE *USO* Y *SATISFACCIÓN*

Uso

1. ¿Qué bibliotecas utilizas? Se puede marcar más de una opción. (1)

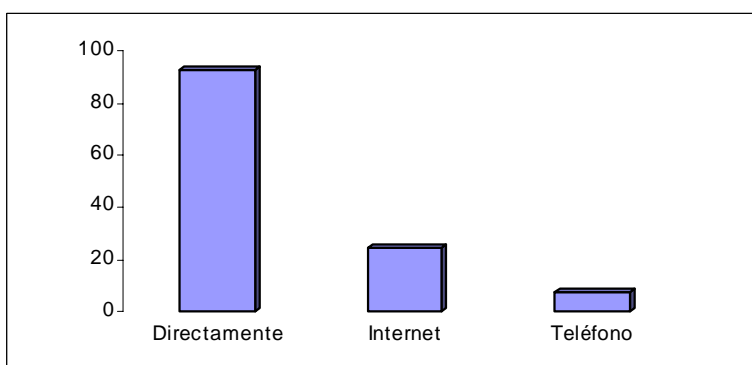
GRÁFICO Y TABLA DE PORCENTAJES



	Nº Est.	Porcentaje
Ciencias	10	18,90%
Politécnica	3	5,70%
Económicas	6	11,30%
Educación	16	30,20%
Humanidades	31	58,50%
Derecho	13	24,50%
Psicología	4	7,50%
Medicina	3	5,70%
C.D.E.	0	0,00%
Otras	5	9,40%
No uso	12	22,60%
Total	53	

2. Usas los recursos y servicios de las bibliotecas Se puede marcar más de una opción. (2)

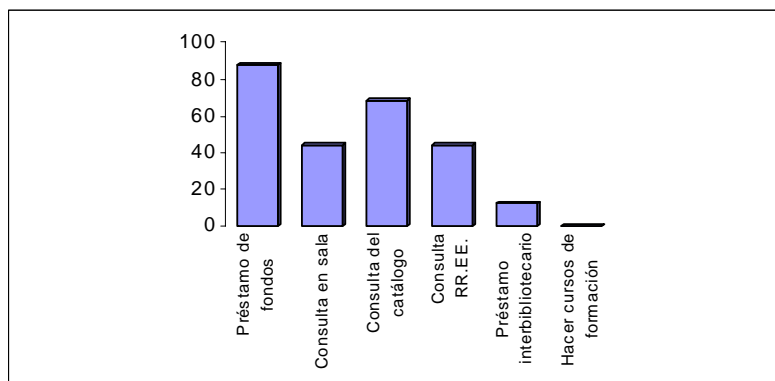
GRÁFICO Y TABLA DE PORCENTAJES



	Nº Est.	Porcentaje
Directamente	38	92,70%
Internet	10	24,40%
Teléfono	3	7,30%
Total	41	

3. ¿Qué tipos de servicios utilizas? Se puede marcar más de una opción. (3)

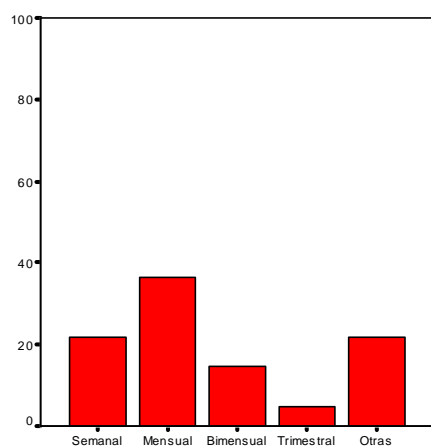
GRÁFICO Y TABLA DE PORCENTAJES



	Nº Est.	Porcentaje
Préstamo de fondos	36	87,80%
Consulta en sala	18	43,90%
Consulta del catálogo	28	68,30%
Consulta RR.EE.	18	43,90%
Préstamo interbibliotecario	5	12,20%
Hacer cursos de formación	0	0,00%
	41	

4. Como media ¿con qué frecuencia acudes durante el curso? (5)

GRÁFICO Y TABLA DE PORCENTAJES



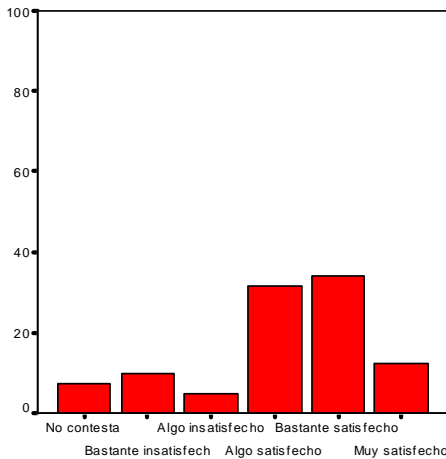
Frecuencia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Semanal	9	22,0	22,0	22,0
	Mensual	15	36,6	36,6	58,5
	Bimensual	6	14,6	14,6	73,2
	Trimestral	2	4,9	4,9	78,0
	Otras	9	22,0	22,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Instalaciones y Equipos

6. ¿Cuál es tu grado de satisfacción con las instalaciones y equipos para los usuarios. (16)

GRÁFICO Y TABLA DE FRECUENCIAS

MEDIA = 4,37
MODA = 5
DESV. TÍP. = 1,13



Grado de satisfacción Instalaciones y Equipos

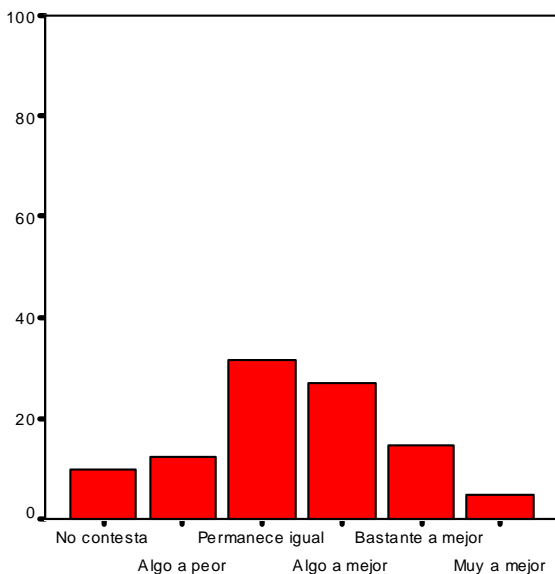
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No contesta	3	7,3	7,3	7,3
Bastante insatisfecho	4	9,8	9,8	17,1
Algo insatisfecho	2	4,9	4,9	22,0
Algo satisfecho	13	31,7	31,7	53,7
Bastante satisfecho	14	34,1	34,1	87,8
Muy satisfecho	5	12,2	12,2	100,0
Total	41	100,0	100,0	

Servicios y Recursos de Información

17. La adecuación de los fondos bibliográficos a las necesidades de los usuarios.(20)

GRÁFICO Y TABLA DE FRECUENCIAS

MEDIA = 4,65
MODA = 4
DESV. TÍP. = 1,09



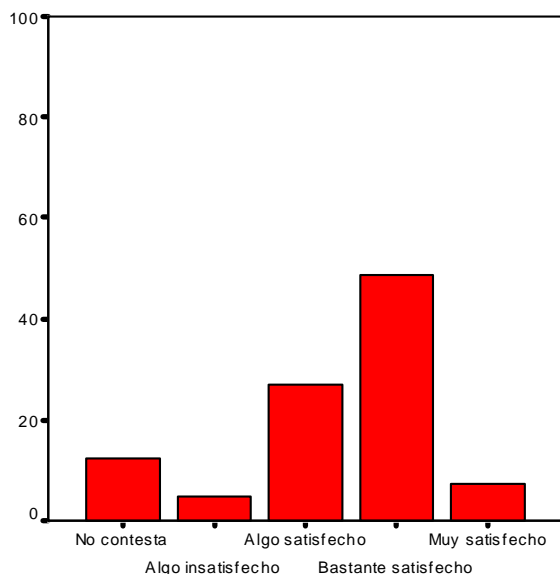
Adecuación de fondos bibliográficos a necesidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No contesta	4	9,8	9,8	9,8
Algo a peor	5	12,2	12,2	22,0
Permanece igual	13	31,7	31,7	53,7
Algo a mejor	11	26,8	26,8	80,5
Bastante a mejor	6	14,6	14,6	95,1
Muy a mejor	2	4,9	4,9	100,0
Total	41	100,0	100,0	

18. ¿Cuál es tu grado de satisfacción con el servicio en relación con los recursos de información dirigidos a los usuarios?. (29)

GRÁFICO Y TABLA DE FRECUENCIAS

MEDIA = 4,67
MODA = 5
DESV. TÍP. = 0,72



Grado de satisfacción con el servicio en relación con recursos de información

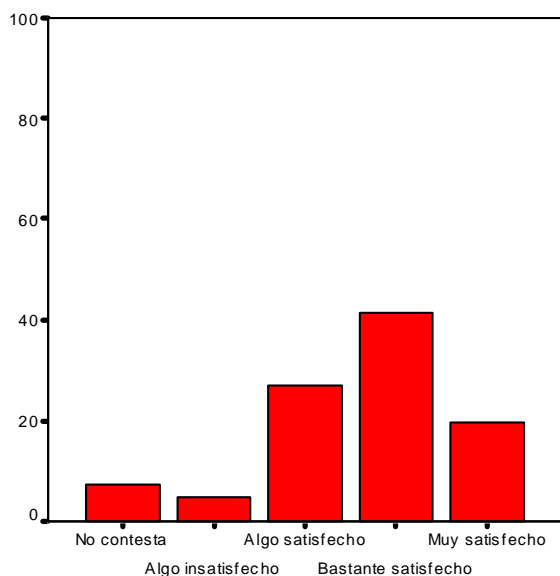
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No contesta	5	12,2	12,2	12,2
Algo insatisfecho	2	4,9	4,9	17,1
Algo satisfecho	11	26,8	26,8	43,9
Bastante satisfecho	20	48,8	48,8	92,7
Muy satisfecho	3	7,3	7,3	100,0
Total	41	100,0	100,0	

Préstamo

30. ¿Cuál es tu grado de satisfacción con el servicio en relación con el préstamo? (34)

GRÁFICO Y TABLA DE FRECUENCIAS

MEDIA = 4,82
MODA = 5
DESV. TÍP. = 0,83



Grado de satisfacción con el servicio en relación con el préstamo

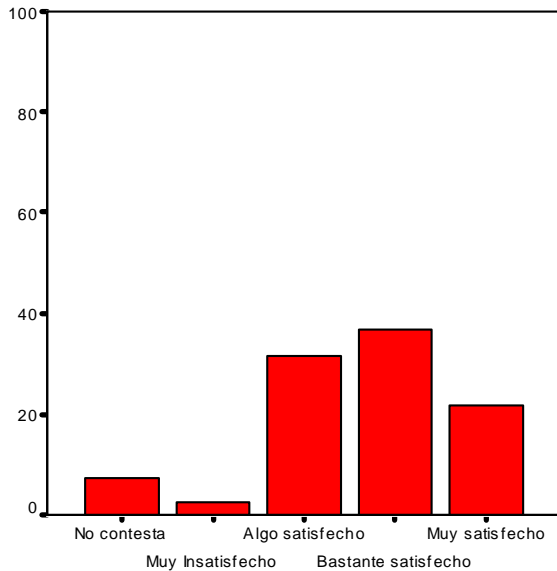
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No contesta	3	7,3	7,3	7,3
Algo insatisfecho	2	4,9	4,9	12,2
Algo satisfecho	11	26,8	26,8	39,0
Bastante satisfecho	17	41,5	41,5	80,5
Muy satisfecho	8	19,5	19,5	100,0
Total	41	100,0	100,0	

Personal

35. ¿Cuál es tu grado de satisfacción con la atención del personal de las bibliotecas? (35)

GRÁFICO Y TABLA DE FRECUENCIAS

MEDIA = 4,79
MODA = 5
DESV. TÍP. = 0,99



Grado de satisfacción con la atención del personal de las bibliotecas

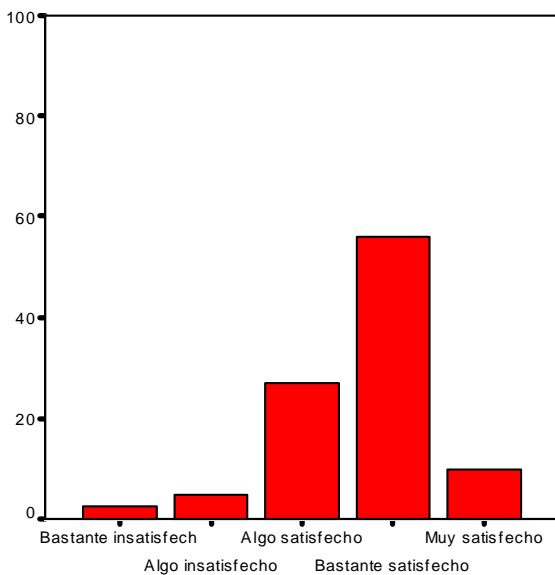
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No contesta	3	7,3	7,3	7,3
Muy Insatisfecho	1	2,4	2,4	9,8
Algo satisfecho	13	31,7	31,7	41,5
Bastante satisfecho	15	36,6	36,6	78,0
Muy satisfecho	9	22,0	22,0	100,0
Total	41	100,0	100,0	

Valoración General

42. En general, ¿cuál es tu grado de satisfacción con el Servicio de Biblioteca?

GRÁFICO Y TABLA DE FRECUENCIAS

MEDIA = 4,66
MODA = 5
DESV. TÍP. = 0,82



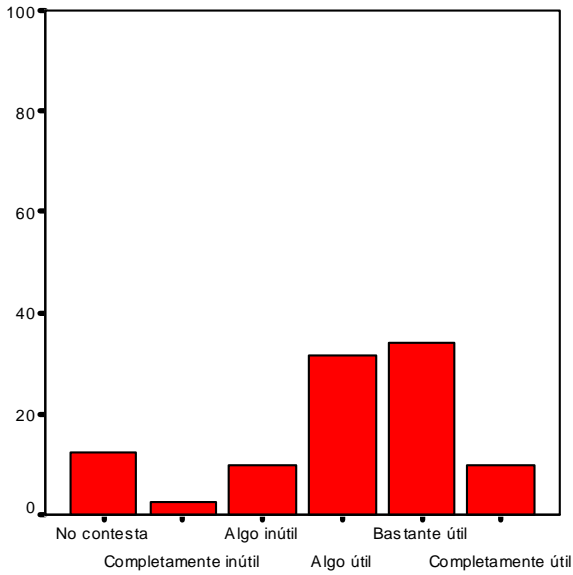
Grado de satisfacción con el Servicio de Bibliotecas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bastante insatisfecho	1	2,4	2,4	2,4
Algo insatisfecho	2	4,9	4,9	7,3
Algo satisfecho	11	26,8	26,8	34,1
Bastante satisfecho	23	56,1	56,1	90,2
Muy satisfecho	4	9,8	9,8	100,0
Total	41	100,0	100,0	

43. ¿Cuál es tu valoración sobre la utilidad de estos procesos de evaluación de Servicios?

GRÁFICO Y TABLA DE FRECUENCIAS

MEDIA = 4,42
MODA = 5
DESV. TÍP. = 1,02



Utilidad de estos procesos de evaluación de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No contesta	5	12,2	12,2	12,2
	Completamente inútil	1	2,4	2,4	14,6
	Algo inútil	4	9,8	9,8	24,4
	Algo útil	13	31,7	31,7	56,1
	Bastante útil	14	34,1	34,1	90,2
	Completamente útil	4	9,8	9,8	100,0
Total		41	100,0	100,0	