

Encuesta de satisfacción de los usuarios con
el Servicio de Bibliotecas de la Universidad
de Valladolid

Gabinete de Estudios y Evaluación

Documento	Informe de resultados de la Encuesta de satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos Oficiales
Servicio	Gabinete de Estudios y Evaluación
Personas de contacto del Servicio	Lecue Gochicoa, Mercedes jefatura.gabinete.estudios@uva.es 983186357 Rueda Domínguez, Eva María evamaria.rueda@uva.es 983184980
Fecha de entrega	2 de agosto de 2013





Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Durante el **curso académico 2012-13** el Gabinete de Estudios y Evaluación ha llevado a cabo **La Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid.**

En el desarrollo de este proyecto se ha contado con la participación:

- Servicio de Biblioteca de la UVa (promotor) con su personal técnico de administración y servicios y sus usuarios.
- STIC Analista (bases de datos – fichero Marco)
- Gabinete de Estudios y Evaluación (Diseño del estudio, análisis de la información y aportación de 2 becarios para dar apoyo al técnico estadístico del Servicio).

La realización de la encuesta de satisfacción de usuarios del Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid viene a cumplir una de las acciones planteadas en el plan de mejora del Servicio de Bibliotecas. Se recoge la acción de elaborar y realizar encuestas anuales de uso y satisfacción de usuarios del Servicio de Bibliotecas de la UVa.

El **objetivo fundamental** de esta encuesta es el análisis del grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios que ofrece la biblioteca.

Cabe destacar:

- Se ha elegido la metodología libQual desarrollada en 2006 por la Association of Research Libraries ARL para medir la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios.
- El cuestionario va dirigido a las siguientes 4 tipologías de usuarios: Estudiantes, PDI, PAS e Investigadores.
- El usuario ha cumplimentado las encuestas a través de la Web. La muestra de estudiantes se ha reforzado con encuestación “a pie de biblioteca” subcontratándolo a una empresa especializada en trabajo de campo de encuestas.
- No se contemplan ponderaciones en las preguntas que componen el cuestionario.
- Se ha analizado la información recabada a través de un análisis descriptivo. Los resultados globales se han ponderado por los colectivos implicados y según los niveles de desagregación (P)



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

1. Aspectos Metodológicos.

La encuesta, siguiendo la metodología LibQual, consta de 22 preguntas que se agrupan en **tres grandes dimensiones** o aspectos:

- Valor Afectivo del servicio (la atención del personal): percepciones y expectativas de los usuarios respecto al personal de la biblioteca.
- La Biblioteca como lugar: percepciones y expectativas de los usuarios respecto a los espacios de la biblioteca.
- El control de la información: percepciones y expectativas de los usuarios respecto a los recursos de información

Para responder a cada pregunta, la encuesta tiene una escala de puntuación de 1 a 9, siendo el 1 el valor más bajo que se puede otorgar y el 9 el valor máximo.

Además de estas preguntas la encuesta solicita a los usuarios que dieran su opinión, en texto libre, sobre los servicios de biblioteca. Se incluye el apartado **Observaciones/Comentarios** para poder expresar las sugerencias, comentarios y observaciones de los usuarios.

Adicionalmente se ha solicitado a los no usuarios que nos dijeran los **motivos por los que no acuden al servicio de biblioteca**.

En cada pregunta de la encuesta hay que contestar a tres cuestiones:

- Nivel de servicio mínimo exigible (VM): indica cuál es el nivel mínimo esperado por el usuario
- Nivel observado (percepción del servicio) (VO): indica el valor observado de los servicios recibidos por el usuario.
- Nivel de servicio deseado (Expectativas) (VD): Indica el nivel que desea recibir el usuario de los servicios

El nivel mínimo que puntúa el usuario es aquel por debajo del cual piensa que el servicio no podría considerarse tal.

La puntuación que otorga en el nivel observado es lo que el usuario percibe u observa en la biblioteca.

Y el nivel deseado es la puntuación que él da a como le gustaría que fuera el servicio.



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Esta triple puntuación en cada pregunta nos permite medir un parámetro básico para conocer la satisfacción de los usuarios: **la Adecuación del servicio**, siempre desde la perspectiva de los usuarios.

ADECUACIÓN del servicio: es la diferencia entre el valor observado y el valor deseado

Adecuación del servicio = Valor Observado (VO) – Valor Mínimo (VM)

Un resultado negativo indica que el servicio no es adecuado. Un resultado positivo indica que el servicio es adecuado. Cuanto mayor sea el valor obtenido más adecuado será el servicio.

► Relación de bibliotecas evaluadas:

[IDENTIFICADOR]	BIBLIOTECA:	RAMA:	CAMPUS:
[1] vc	DERECHO	2	VA
[2] vd	ECONOMICAS	2	VA
[3] ve	FILOSOFIA Y LETRAS	1	VA
[4] vf	CIENCIAS SALUD	5	VA
[5] vg	ARQUITECTURA	4	VA
[6] vh	ETS INDUSTRIALES	4	VA
[7] vj	EMPRESARIALES	2	VA
[8] vl	MIGUEL DELIBES	3	VA
[9] wa	PALENCIA		PA
[10]xa	SEGOVIA		SG
[11]ya	SORIA		SO

► Protocolo de actuación:

Una vez decidido el modelo a utilizar, LibQUAL+, se fijó un protocolo de actuación para determinar aspectos tales como el tamaño de la muestra por tipología de usuario, el tipo de distribución de la encuesta, niveles de desagregación de los resultados y análisis de la información recabada.

Respecto al tamaño de la muestra, se precisó establecer el porcentaje mínimo por tipología de usuario al que se le solicita cumplimentar el cuestionario.

Para este cometido, se fijó:



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Estudiantes 5% mínimo respecto total con una distribución proporcional por biblioteca, rama de conocimiento y campus
PDI 10% mínimo respecto al total, con una distribución proporcional por rama y campus.
PAS 10% mínimo respecto al total, con una distribución proporcional por campus
INVESTIGADORES 10% mínimo respecto al total, con una distribución proporcional por campus

En cuanto al **modo de distribución**, la encuesta se cumplimentó a través de una herramienta online, LimeSurvey. A través de esta plataforma se hizo una distribución vía correo electrónico sobre la muestra teórica diseñada (ver anexo1. Fichas técnicas preliminares). Una vez cumplidos los plazos de la fase de trabajo de campo se comprobó cada uno de los porcentajes mínimos, prefijados, de muestra por tipología de usuario y se decidió reforzar la muestra de estudiantes. Para ello, se subcontrató a una empresa de estudios de mercado la encuestación “a pie de biblioteca” hasta completar la muestra.

La recogida de datos se hizo por 2 vías: presencial y por internet

Muestra por internet. (Estudiantes, PDI, PAS e Investigadores)

La participación por internet fue voluntaria y se solicitó mediante correo electrónico que se enviaron a los usuarios seleccionados aleatoriamente dentro de los potenciales y registrados de las bibliotecas (se enviaron entre 4 y 5 correos electrónicos de recordatorio para alcanzar la participación mínima deseada). El cuestionario estuvo disponible en internet durante un período de **7 semanas**. Las muestras se recogieron en el período de **diciembre/enero de 2013**.

Muestra presencial: (sólo para los estudiantes)

Se subcontrató a una empresa de estudios de mercado para reforzar la muestra de estudiantes. El equipo de trabajo acudió a las bibliotecas del campus de Valladolid y solicitaron la participación de los estudiantes que se encontraban en el recinto. La aplicación presencial se realizó a través del sistema CATI y recopilaron una muestra de 351 estudiantes. (Ver último anexo: Informe de Estado)

Se analizó la equivalencia entre las puntuaciones obtenidas en la aplicación presencial y de internet.

En cuanto al **análisis de la información** recabada tras la fase de trabajo de campo, se empleó el paquete de estadística SAS y para análisis adicionales SPSS.



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

► Grado de participación

Participación (respuestas alcanzadas) según tipología de usuarios (colectivos implicados)

TIPOLOGÍA DE USUARIO	MARCO	MUESTRA TEÓRICA (MT)	MUESTRA REAL (MR)	% (MR/MARCO)	% (MR/MT)	% mínimo prefijado
ESTUDIANTES	18.556	6.329	902	5%	14%	5%
PDI	1.512	625	245	16%	39%	10%
PAS	365	365	124	33%	33%	10%
INVESTIGADORES	794	455	78	10%	17%	10%

La muestra real (MR) resultante en las cuatro tipologías de usuario sobrepasa el porcentaje mínimo prefijado en el diseño

Tabla1a

Participación por colectivo implicado

Grado de participación:				
TIPOLOGÍA DE ENCUESTADOS	Núm. de encuestas	Núm. de encuestas eliminadas	% distribución muestral	% distribución poblacional
Estudiantes	902	97	66,87	86,58
PDI	245	23	18,16	5,43
PAS	124	9	9,19	5,15
Investigadores	78	5	5,78	2,85
TOTAL	1349	134	100%	100%

Tabla1b

Participación por tipología de usuario y nivel de desagregación.

Nivel de desagregación: Bibliotecas

Tipología de usuario: Estudiantes

Grado de participación POR: Estudiantes				
BIBLIOTECA	Núm. de encuestas	Núm. de encuestas eliminadas	% muestral	% poblacional
DERECHO	61	9	6,76	5,64
ECONOMICAS	75	4	8,31	8,94
FILOSOFIA Y LETRAS	116	17	12,86	9,20
CIENCIAS SALUD	81	8	8,98	7,84
ARQUITECTURA	49	2	5,43	4,38
ETS INDUSTRIALES	179	27	19,84	13,48
EMPRESARIALES	37	2	4,10	4,36
MIGUEL DELIBES	108	22	11,97	17,21
PALENCIA	70	-	7,76	8,57
SEGOVIA	75	2	8,31	11,80
SORIA	51	4	5,65	8,58
TOTAL	902	97	100%	100%

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Nivel de desagregación: Rama de Conocimiento -
Tipología de usuario: Estudiantes y PDI

Grado de participación POR: Estudiantes y PDI				
RAMA DE CONOCIMIENTO	Núm. de encuestas	Núm. de encuestas eliminadas	% muestral	% poblacional
Humanidades	185	20	16,13	9,50
CC. Sociales y Jurídicas	406	35	35,40	48,62
Ciencias	70	8	6,10	3,74
Ingenierías-Arquitectura	385	45	33,57	27,97
Ciencias de Salud	101	12	8,80	10,16
TOTAL	1147	120	100%	100%

Nivel de desagregación: Campus
Tipología de usuario: Estudiantes, PDI, PAS e Investigadores

Grado de participación POR: Estudiantes, PDI, PAS e Investigadores				
CAMPUS	Núm. de encuestas	Núm. de encuestas eliminadas	% muestral	% poblacional
PALENCIA	103	3	7,64	8,61
SEGOVIA	82	5	6,07	10,90
SORIA	64	5	4,75	8,10
VALLADOLID	1100	121	81,54	72,39
TOTAL	1349	134	100%	100%

El número total de encuestas cumplimentadas ha sido de 1349 de las cuales 134 han sido anuladas, por no estar bien contestadas¹, por tanto el número de encuestas válidas es de 1215, de éstas es de donde proceden todos los resultados que se muestran en este estudio.

El número de anulaciones es un poco alto y da idea de la complejidad que para algunos usuarios tiene contestar a las preguntas a través de los tres niveles solicitados:

- Nivel mínimo exigible
- Nivel observado
- Nivel deseado

¹ Criterios fijados en la etapa de depuración:

nivel1: Depuración que se ha llevado a cabo para los casos de error en la tolerancia: (deseado < mínimo) Quedarnos sólo con la valoración observada. Pasar a NULL tanto el valor mínimo como el deseado.

nivel2: Depuración para el cálculo de la adecuación (valor observado – valor mínimo):

Eliminación de registros con una alta falta de respuesta parcial en las valoraciones mínimas. Al menos 8 ítems con VM=NULL.

Se detectó un error en el diseño del formulario, vía online, al no haberse incluido el ítem ES4. Sólo se dispone de resultados del ítem ES4 para la muestra presencial.

► Presentación de resultados:

Tras un análisis descriptivo de la información recabada, los resultados se visualizan en forma de tablas y gráficos radiales, pudiéndose detectar mediante colores, zonas de adecuación/no adecuación, para cada una de las preguntas y las dimensiones medidas.

Los niveles de desagregación contemplados, en el presente informe, según la tipología de usuarios, son:

NIVEL DE DESAGREGACIÓN:	TIPOLOGÍA DE USUARIO
GLOBAL	Estudiante, PDI, PAS, Investigadores
Por Biblioteca	Estudiante
Por Rama de conocimiento	Estudiante y PDI
Por Campus	Estudiante, PDI, PAS, Investigadores

2. CONCLUSIONES

2.1. Conclusiones por tipología de usuarios

A continuación se muestra una tabla con los resultados de las dimensiones para la totalidad de la Biblioteca de la UVa y por cada tipología de usuario

Para obtener unas primeras conclusiones generales mostramos la tabla con los resultados de la Adecuación de los servicios por Tipología de Usuario (estudiantes, PDI, PAS e Investigadores)

Tabla21a
Adecuación del Servicio por tipología de usuarios

Adecuación (VO-VM) del Servicio por Tipología de Usuarios (UVa)				
	Estudiantes	PDI	PAS	Investigadores
Valor afectivo del Servicio	-0,14	0,42	0,50	0,25
La Biblioteca como espacio	-0,44	-0,09	-0,31	-0,22
Control de la información	-0,30	0,02	-0,19	-0,05

La mejor valoración de los servicios de las bibliotecas, si lo analizamos por las cuatro tipologías de usuarios que se definieron corresponden a los colectivos PDI, PAS e Investigadores. Para estos usuarios el Valor Afectivo del Servicio es adecuado.

En la situación contraria, es decir, la peor valoración de los servicios, se da en los cuatro colectivos, pues la valoración que hacen de la Biblioteca como espacio y el Control de la información es inadecuada (negativo) excepto para el colectivo PDI que valoran adecuado el Control de la Información.



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

2.2. Conclusiones GENERALES

Para obtener unas primeras conclusiones generales mostramos la tabla con los resultados de la Adecuación de los servicios para la totalidad de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid:

Tabla22a.P (Ponderado por todas las tipologías de usuarios incluidos en el estudio)
Resultados de la Adecuación para el **Servicio de Bibliotecas de la UVa**

Adecuación (VO-VM) del Servicio de Bibliotecas UVa				
Nivel de desagregación: Global				
Tipología de usuario: estudiantes, PDI, PAS e investigadores				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	6,89	6,83	7,94	-0,05
La Biblioteca como espacio	6,84	6,44	8,02	-0,40
Control de la información	6,74	6,48	7,86	-0,26

Globalmente y atendiendo al parámetro de **la adecuación del servicio**, la valoración que hacen los usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid es inadecuada (negativa) mostrando insatisfacción en las tres dimensiones contempladas: Valora afectivo del Servicio, La Biblioteca como espacio y el Control de la información.

Si atendemos al **nivel observado medio** (percepción de los usuarios), los usuarios tienen una percepción media de 6,83 puntos con el valor afectivo del servicio seguido del Control de la Información con 6,48 puntos y en último lugar con un promedio de 6,44 puntos la dimensión de la biblioteca como espacio.

En general, la percepción que hacen los usuarios del Biblioteca de la Universidad de Valladolid es buena. Si atendemos al parámetro de adecuación es negativa. Este hecho, nos hace creer que han podido influir:

- La complejidad que para algunos usuarios tiene contestar a las preguntas a través de los tres niveles solicitados: Alto porcentaje de NS/NC en el nivel mínimo exigible junto con los comentarios y sugerencias que hacen los usuarios, al final del cuestionario, indicando que el diseño del cuestionario les ha resultado confuso. Todo ello ha repercutido negativamente en el parámetro básico de Adecuación.
- Parte de la fase de trabajo de campo se ha realizado en período de exámenes, cuando la biblioteca tiene una mayor presencia de estudiantes y saturación.

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

2.3. Conclusiones por BIBLIOTECA (Tipología de usuario: estudiantes).

► Adecuación

Tabla23a.biblioteca

Adecuación del Servicio **por Bibliotecas**. Tipología de usuario: ESTUDIANTES

Adecuación:			
	Valor afectivo del Servicio	La Biblioteca como Espacio	Control de la Información
DERECHO	0,08	-0,16	0,05
ECONOMICAS	-0,24	-0,32	-0,43
FILOSOFIA Y LETRAS	0,05	-0,31	-0,08
CIENCIAS SALUD	-0,15	-0,62	-0,32
ARQUITECTURA	0,58	0,05	0,05
ETS INDUSTRIALES	-0,06	-0,68	-0,39
EMPRESARIALES	0,10	0,00	0,15
MIGUEL DELIBES	-0,26	-0,69	-0,26
Campus PALENCIA	-0,45	-0,72	-0,82
Campus SEGOVIA	-0,38	-0,20	-0,14
Campus SORIA	-0,14	-0,35	-0,58

Las mejores bibliotecas con **niveles de adecuación positivos** en las tres dimensiones (Valor Afectivo del Servicio, La Biblioteca como Espacio y El Control de la Información) son:

ARQUITECTURA
EMPRESARIALES

► Valores Observados:

Analizamos los valores observados, es decir, lo que los estudiantes perciben. Estos valores para las distintas bibliotecas son los que aparecen en la siguiente tabla:

Tabla23b.biblioteca.Valores observados

VALORES OBSERVADOS			
Biblioteca:	Valor afectivo	Biblioteca como lugar	Control de la información
DERECHO	6,67	6,74	6,63
ECONÓMICAS	5,91	6,24	5,75
FILOSOFÍA Y LETRAS	7,34	6,58	7,10
CIENCIAS DE LA SALUD	6,83	6,25	6,53
ARQUITECTURA	7,38	6,76	6,56
ETS INDUSTRIALES	6,56	5,60	6,13
EMPRESARIALES	6,49	6,58	6,23
MIGUEL DELIBES	6,30	5,97	6,25
B. PALENCIA	6,60	6,34	6,19
B. SEGOVIA	6,15	6,57	6,23
B. SORIA	7,47	7,08	6,62
Valores observados más altos			
Valores observados más bajos			

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Si observamos los valores observados, todas las bibliotecas, excepto Derecho, Económicas, Empresariales y el campus de Segovia, tienen la valoración más alta (en morado), en el Valor Afectivo del Servicio. Si ponemos en relación las tres dimensiones (Valor Afectivo, el Espacio que ofrecen las bibliotecas, y el Control de la Información) lo que los estudiantes valoran más, dentro de lo que observan, es la Afectividad del servicio. Derecho, Económicas, Empresariales y el Campus de Segovia tienen el observado más alto para la Biblioteca como Lugar.

En el campus de Soria los valores observados en las dimensiones: Valor afectivo y Biblioteca como lugar, son los más altos de todas las bibliotecas contempladas. Para el Control de la información, la mejor puntuación, se la lleva la biblioteca de Filosofía y Letras.

Como también podemos ver el valor observado más bajo (azul claro) lo tiene ETS Industriales en la Biblioteca como Lugar.

Fijándonos en los valores observados más bajos por los estudiantes en las tres dimensiones, observamos que los valores más bajos para la mayoría de las bibliotecas es el Control de la Información seguido de la Biblioteca como Lugar.

► Valores Mínimos y Deseados:

Vamos a analizar los valores mínimos y deseados por biblioteca. La siguiente tabla muestra los valores mínimos y deseados de cada una de ellas:

Tabla23c.biblioteca.Valores Mínimos y Deseados

VALORES MÍNIMOS Y DESEADOS						
Biblioteca:	Valor afectivo		Biblioteca como lugar		Control de la información	
	VM	VD	VM	VD	VM	VD
DERECHO	6,58	7,78	6,90	8,04	6,59	7,82
ECONÓMICAS	6,13	7,47	6,56	7,74	6,19	7,41
FILOSOFÍA Y LETRAS	7,29	8,16	6,88	8,10	7,18	8,07
CIENCIAS DE LA SALUD	6,97	8,11	6,82	8,18	6,86	7,98
ARQUITECTURA	6,78	8,22	6,63	8,27	6,51	8,07
ETS INDUSTRIALES	6,63	7,70	6,22	7,59	6,52	7,67
EMPRESARIALES	6,37	7,40	6,58	7,66	6,08	7,47
MIGUEL DELIBES	6,52	7,63	6,55	7,83	6,51	7,66
B. PALENCIA	7,03	8,02	7,04	8,03	7,00	7,90
B. SEGOVIA	6,53	7,74	6,64	7,83	6,37	7,65
B. SORIA	7,61	8,32	7,43	8,36	7,20	8,10
VM más altos						
VD más altos						

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Fijándonos en los valores deseados por los estudiantes (VD) en las tres dimensiones, observamos que lo más deseado para la mayoría de las bibliotecas universitarias es la Biblioteca como Lugar. Esto ocurre en 9 de las 11 bibliotecas analizadas (Derecho, Económicas, Ciencias de la Salud, Arquitectura, Empresariales, Miguel Delibes, Campus de Palencia, Segovia y Soria). En las otras dos bibliotecas las máximas expectativas de los estudiantes cambian: tanto para la biblioteca de Filosofía y Letras como la de ETS Industriales siendo lo más deseado el Valor Afectivo. El deseado más alto (8,36) se da en la Biblioteca del Campus de Soria para la Biblioteca como Lugar.

Los valores más altos que han dado los estudiantes para los mínimos (los mínimos más altos nos señalan las mayores exigencias de los estudiantes): El mínimo más alto para Derecho, Económicas, Empresariales Miguel Delibes, campus Palencia y campus Segovia es la Biblioteca como Lugar. Para Filosofía y Letras, Ciencias de la Salud, Arquitectura, ETS Industriales y campus Soria el mínimo más alto es el Valor Afectivo.

En general, el mínimo más alto, la mayor exigencia, es el Valor Afectivo. Observamos que el mínimo más alto, para todas las bibliotecas, se da en la biblioteca del campus de Soria con 7,61 para el Valor Afectivo.

► Resumen por Dimensión

Vamos a analizar la Adecuación de los servicios, en las tres dimensiones en que se agrupa la encuesta, para las 11 bibliotecas universitarias que estamos analizando.

A continuación presentamos una tabla de doble entrada, que nos permitirá comparar y estudiar los resultados con facilidad al diferenciar los resultados adecuados (positivos) e inadecuados (negativos)

ADECUACIÓN DEL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
ARQUITECTURA	0,58		
EMPRESARIALES	0,10		
DERECHO	0,08		
FILOSOFIA	0,05		
		-0,06	INDUSTRIALES
		-0,14	Campus SORIA
		-0,15	CC.SALUD
		-0,24	ECONOMICAS
		-0,26	MIGUEL DELIBES
		-0,38	Campus SEGOVIA
		-0,45	Campus PALENCIA



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

En esta tabla de doble entrada, por arriba y a la izquierda entran las bibliotecas con servicio adecuado (positivo) y una vez ordenadas empiezan a entrar por la derecha las bibliotecas que tienen un servicio inadecuado (negativo). Cuanto más arriba está una biblioteca mejor es su servicio, por el contrario cuanto más abajo aparezca es que su servicio está peor valorado por los usuarios.

Para la Adecuación del Valor Afectivo del Servicio: 4 bibliotecas muestran Adecuación. La mejor Adecuación aparece en Arquitectura. Con Adecuación negativa salen 7 bibliotecas.

ADECUACIÓN DE LA BIBLIOTECA COMO LUGAR			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
ARQUITECTURA	0,05		
		0,00	EMPRESARIALES
		-0,16	DERECHO
		-0,20	Campus SEGOVIA
		-0,31	FILOSOFIA
		-0,32	ECONOMICAS
		-0,35	Campus SORIA
		-0,62	CC.SALUD
		-0,68	INDUSTRIALES
		-0,69	MIGUEL DELIBES
		-0,72	Campus PALENCIA

Para la Adecuación de la Biblioteca como Lugar: En esta dimensión tan sólo 1 biblioteca (de 11) tiene, en opinión de los estudiantes, servicio con Adecuación. La peor Adecuación aparece en el Campus de Palencia. Con servicio inadecuado aparecen las 10 restantes, representan un 91% de las bibliotecas analizadas.

ADECUACIÓN DEL CONTROL DE LA INFORMACIÓN			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
EMPRESARIALES	0,15		
DERECHO	0,05		
ARQUITECTURA	0,05		
		-0,08	FILOSOFIA
		-0,14	Campus SEGOVIA
		-0,26	MIGUEL DELIBES
		-0,32	CC.SALUD
		-0,39	INDUSTRIALES
		-0,43	ECONOMICAS
		-0,58	Campus SORIA
		-0,82	Campus PALENCIA



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Para la Adecuación del Control de la información: 3 bibliotecas muestran Adecuación. La mejor Adecuación aparece en Empresariales. Con Adecuación negativa salen 8 bibliotecas siendo el Campus de Palencia la biblioteca con peor Adecuación en cuanto al control de la información.

Analizando las percepciones de los estudiantes en las tres dimensiones de estudio, se observa que los espacios que ofertan las bibliotecas es el más inadecuado, por el contrario, el Valor Afectivo es el servicio más adecuado o mejor valorado por los estudiantes

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

2.4. Conclusiones por RAMA DE CONOCIMIENTO

Nivel de desagregación: Rama de Conocimiento -
Tipología de usuario: Estudiantes y PDI

► Adecuación

Tabla24a.rama.P

Adecuación: TIPOLOGÍA DE USUARIO: ESTUDIANTES+PDI			
	Valor afectivo del Servicio	La Biblioteca como Espacio	Control de la Información
Humanidades	0,05	-0,36	-0,11
CC.Sociales y Jurídicas	-0,20	-0,33	-0,22
Ciencias	-0,28	-0,67	-0,26
Ingenierías-Arquitectura	0,10	-0,42	-0,24
Ciencias de Salud	-0,12	-0,72	-0,51

► Valores Mínimos, Observados y Deseados

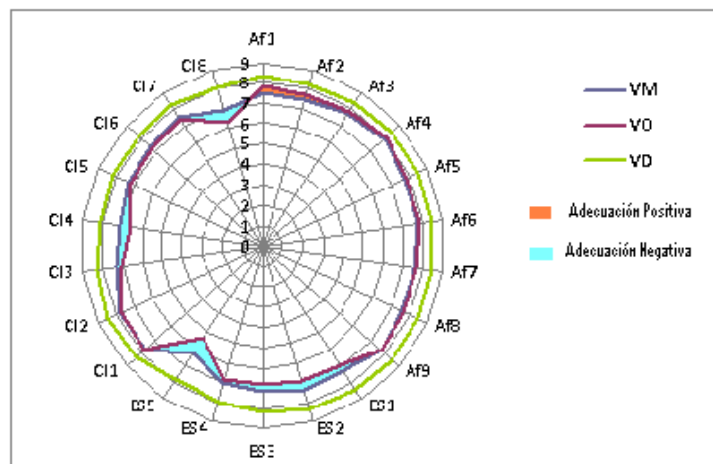
Tabla24b.rama.P.Valores Mínimos Observados Deseados

Valor medio Mínimo VM, Observado VO y Deseado VD:									
	Valor afectivo del Servicio			La Biblioteca como Espacio			Control de la Información		
	VM	VO	VD	VM	VO	VD	VM	VO	VD
Humanidades	7,36	7,41	8,17	6,91	6,55	8,10	7,22	7,10	8,09
CC. Sociales y Jurídicas	6,62	6,41	8,18	6,82	6,49	7,91	6,51	6,29	7,69
Ciencias	6,98	6,70	7,77	6,88	6,22	7,90	6,75	6,49	7,61
Ingenierías-Arquitectura	6,71	6,81	7,91	6,51	6,09	7,92	6,58	6,34	7,82
Ciencias de Salud	7,12	7,01	7,86	7,01	6,29	8,25	6,96	6,44	8,03
VM más altos	Valores observados más altos								
VD más altos	Valores observados más bajos								

► Gráficos. Gráficos de los resultados totales por rama de conocimiento (sin ponderar)

TIPOLOGÍA DE USUARIO INCLUIDA: ESTUDIANTES Y PDI

Grafico24.RAMA de HUMANIDADES



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Grafico24.RAMA de CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS

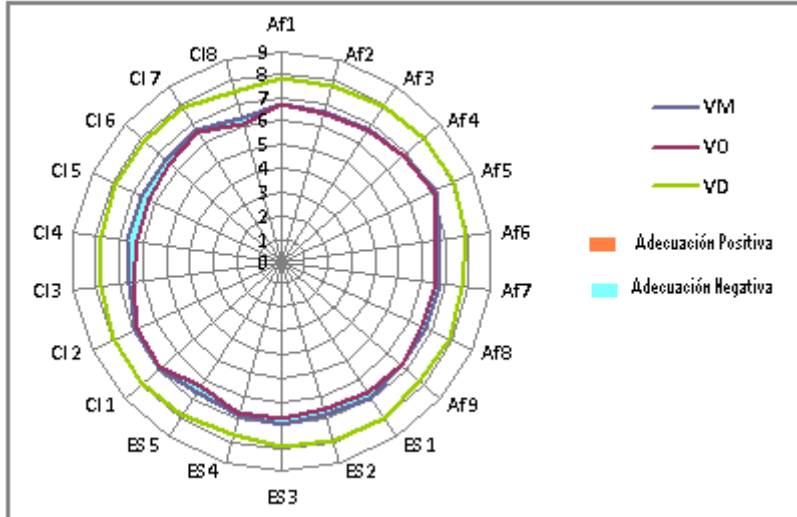


Grafico24.RAMA de CIENCIAS EXPERIMENTALES

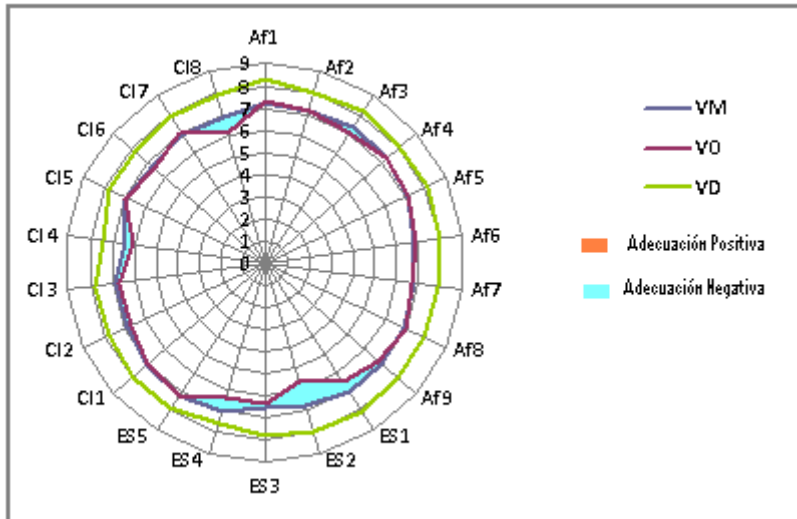
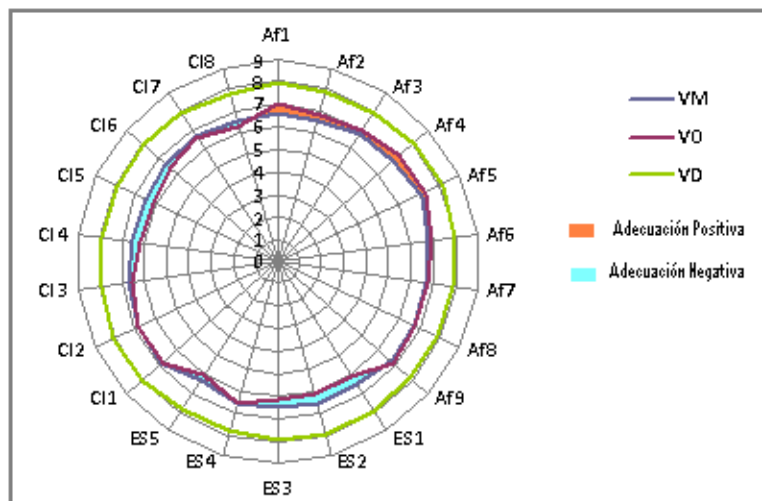
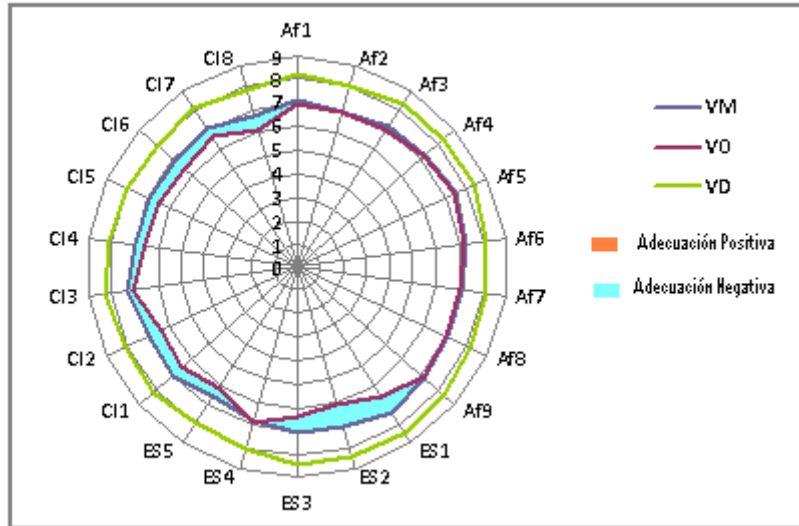


Grafico24.RAMA de INGENIERÍA Y ARQUITECTURA



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Grafico24.RAMA de CIENCIAS DE LA SALUD



El **observado más bajo**, lo que los estudiantes y el Personal Docente e Investigador (PDI) perciben es: Para todas las ramas la **Biblioteca como Lugar**; excepto la rama de CC. Sociales y Jurídicas el **Control de la Información**.

Lo mejor de lo observado, para casi todas ramas, es el **Valor Afectivo** excepto para CC. Sociales y Jurídicas que es la **Biblioteca como Espacio**.

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

2.5. Conclusiones por CAMPUS

Nivel de desagregación: Campus

Tipología de usuario: Estudiantes, PDI, PAS e Investigadores

► Adecuación

Tabla25a.campus

Adecuación del Servicio **por Campus**. TIPOLOGÍAS DE USUARIOS: estudiantes, PDI, PAS e Investigadores.

Adecuación:			
	Valor afectivo del Servicio	La Biblioteca como Espacio	Control de la Información
PALENCIA	0,08	-0,30	-0,44
SEGOVIA	-0,14	0,06	-0,11
SORIA	-0,04	-0,25	-0,38
VALLADOLID	0,10	-0,40	-0,20

► Valores Mínimos, Observados y Deseados

Tabla25b.campus.Valores Mínimos Observados Deseados

Valor medio Mínimo VM, Observado VO y Deseado VD:									
	Valor afectivo del Servicio			La Biblioteca como Espacio			Control de la Información		
	VM	VO	VD	VM	VO	VD	VM	VO	VD
PALENCIA	7,23	7,31	8,27	7,33	7,03	8,30	7,15	6,71	8,17
SEGOVIA	7,02	6,87	8,03	6,87	6,93	8,10	6,72	6,61	7,93
SORIA	7,99	7,94	8,50	7,74	7,49	8,46	7,44	7,06	8,14
VALLADOLID	6,95	7,05	8,01	6,70	6,30	7,93	6,82	6,63	7,94
VM más altos	Valores observados más altos								
VD más altos	Valores observados más bajos								

El **observado más bajo**, lo que los usuarios perciben es: Para todos las campus el **Control de la Información**; excepto el Campus de Valladolid **La Biblioteca como Lugar**.

Lo mejor de lo observado, para casi todos los campus, es el **Valor Afectivo del Servicio** excepto para el campus de Segovia que es la **Biblioteca como Espacio**.

El **mínimo más alto**, la mayor exigencia, para el campus de Segovia, Soria y Valladolid es el **Valor Afectivo** del Servicio mientras que para el campus de Palencia **la Biblioteca como Espacio**.

El **deseado más alto**, las máximas expectativas, para el campus de Soria y Valladolid el **Valor Afectivo del Servicio** y para el campus de Palencia y Segovia **la Biblioteca como Espacio**.

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

► **Gráficos. Gráficos de los resultados totales por campus (sin ponderar)**

TIPOLOGÍA DE USUARIO INCLUIDA: ESTUDIANTES, PDI, PAS e INVESTIGADORES

Gráfico25.CAMPUS PALENCIA

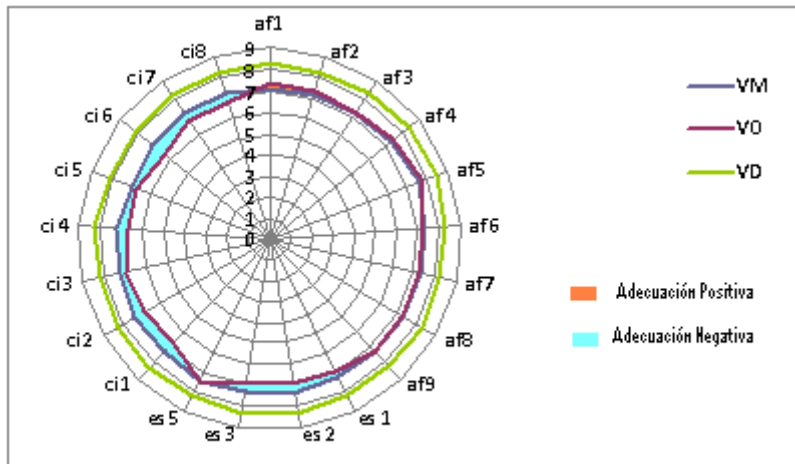


Gráfico25.CAMPUS SEGOVIA

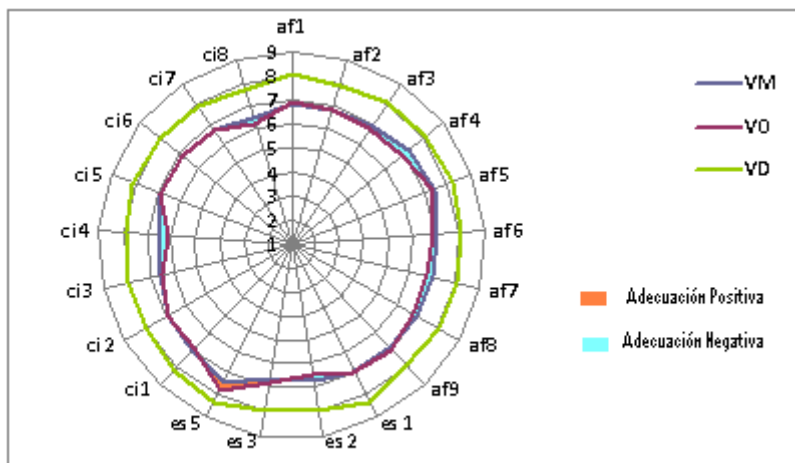
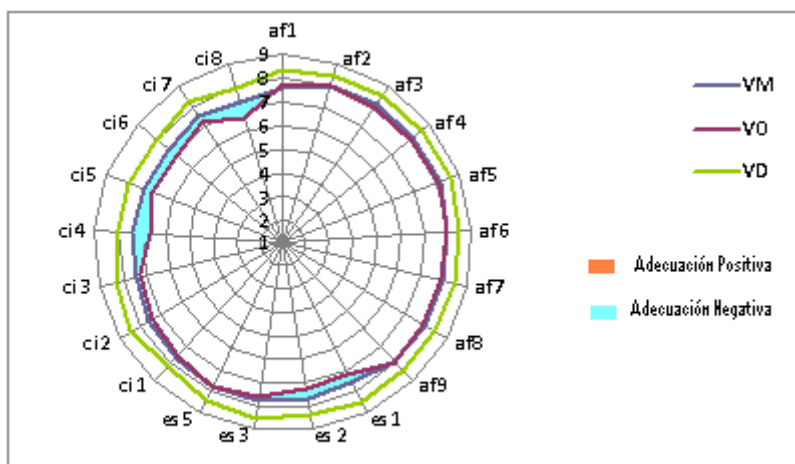
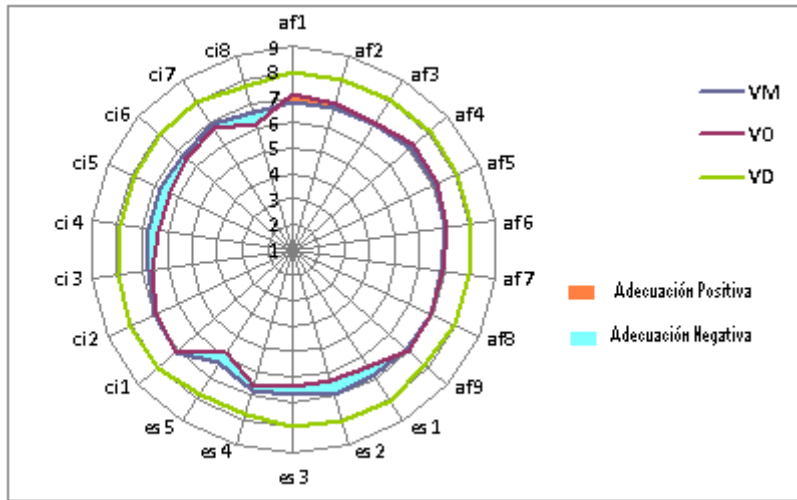


Gráfico25.CAMPUS SORIA



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Gráfico25.CAMPUS VALLADOLID



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

2.6. Resultados por DIMENSIÓN ([Valor Afectivo del Servicio] [La Biblioteca como espacio] y [Control de la Información]) y TIPOLOGÍA DE USUARIO según nivel de desagregación

TIPOLOGÍA DE USUARIO: ESTUDIANTES
NIVEL DE DESAGREGACIÓN: GLOBAL

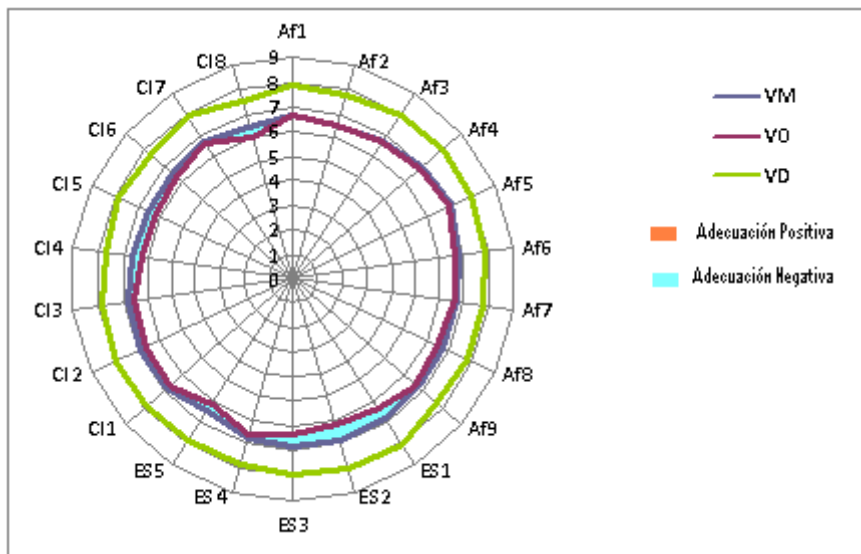
Tabla26.estudiantes.P

Tabla con los resultados de las tres dimensiones para **los estudiantes en su conjunto**

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: ESTUDIANTES				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	6,77	6,63	7,84	-0,14
La Biblioteca como espacio	6,78	6,34	7,98	-0,44
Control de la información	6,65	6,35	7,78	-0,30

Grafico26.estudiantes (sin ponderar)

Gráfico de resultados globales. Tipología de usuario: estudiantes



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

TIPOLOGÍA DE USUARIO: ESTUDIANTES

NIVEL DE DESAGREGACIÓN: BIBLIOTECA

Tabla26.estudiantes.Biblioteca

Tablas con los resultados de las tres dimensiones por biblioteca

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: ESTUDIANTES				
BIBLIOTECA: DERECHO				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	6,59	6,67	7,77	0,08
La Biblioteca como espacio	6,90	6,74	8,04	-0,16
Control de la información	6,59	6,63	7,82	0,05

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: ESTUDIANTES				
BIBLIOTECA: ECONOMICAS				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	6,14	5,91	7,48	-0,24
La Biblioteca como espacio	6,56	6,24	7,76	-0,32
Control de la información	6,19	5,75	7,41	-0,43

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: ESTUDIANTES				
BIBLIOTECA:FILOSOFIA Y LETRAS				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	7,29	7,34	8,17	0,05
La Biblioteca como espacio	6,89	6,58	8,10	-0,31
Control de la información	7,18	7,10	8,07	-0,08

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: ESTUDIANTES				
BIBLIOTECA:CIENCIAS DE LA SALUD				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	6,98	6,83	8,11	-0,15
La Biblioteca como espacio	6,87	6,25	8,21	-0,62
Control de la información	6,86	6,53	7,98	-0,32

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: ESTUDIANTES				
BIBLIOTECA:ARQUITECTURA				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	6,80	7,38	8,24	0,58
La Biblioteca como espacio	6,72	6,76	8,34	0,05
Control de la información	6,51	6,56	8,07	0,05

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: ESTUDIANTES				
BIBLIOTECA: ETS INDUSTRIALES				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	6,64	6,58	7,72	-0,06
La Biblioteca como espacio	6,30	5,62	7,65	-0,68
Control de la información	6,53	6,14	7,68	-0,39

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: ESTUDIANTES				
BIBLIOTECA: EMPRESARIALES				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	6,39	6,49	7,39	0,10
La Biblioteca como espacio	6,58	6,58	7,67	0,00
Control de la información	6,08	6,23	7,47	0,15

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: ESTUDIANTES				
BIBLIOTECA: MIGUEL DELIBES				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	6,59	6,33	7,63	-0,26
La Biblioteca como espacio	6,68	5,99	7,92	-0,69
Control de la información	6,51	6,25	7,66	-0,26

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: ESTUDIANTES				
BIBLIOTECA: Campus PALENCIA				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	7,03	6,58	8,02	-0,45
La Biblioteca como espacio	7,17	6,44	8,17	-0,72
Control de la información	7,04	6,22	7,94	-0,82

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: ESTUDIANTES				
BIBLIOTECA: Campus SEGOVIA				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	6,54	6,15	7,73	-0,38
La Biblioteca como espacio	6,77	6,57	7,94	-0,20
Control de la información	6,37	6,23	7,65	-0,14

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: ESTUDIANTES				
BIBLIOTECA: Campus SORIA				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	7,61	7,47	8,32	-0,14
La Biblioteca como espacio	7,43	7,08	8,36	-0,35
Control de la información	7,20	6,62	8,10	-0,58

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

TIPOLOGÍA DE USUARIO: ESTUDIANTES
NIVEL DE DESAGREGACIÓN: RAMA DE CONOCIMIENTO

Tabla26.estudiantes.Rama

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: ESTUDIANTES				
Rama de Humanidades				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	7,29	7,34	8,13	0,05
La Biblioteca como espacio	6,89	6,58	8,10	-0,31
Control de la información	7,18	7,10	8,07	-0,08

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: ESTUDIANTES				
Rama de Ciencias Sociales y Jurídicas				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	6,56	6,33	8,17	-0,23
La Biblioteca como espacio	6,80	6,46	7,90	-0,34
Control de la información	6,46	6,24	7,67	-0,22

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: ESTUDIANTES				
Rama de Ciencias Experimentales				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	6,93	6,45	7,67	-0,48
La Biblioteca como espacio	6,86	5,99	7,86	-0,87
Control de la información	6,72	6,39	7,52	-0,33

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: ESTUDIANTES				
Rama de Ingeniería y Arquitectura				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	6,65	6,69	7,86	0,04
La Biblioteca como espacio	6,48	6,00	7,89	-0,48
Control de la información	6,53	6,24	7,77	-0,29

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: ESTUDIANTES				
Rama de Ciencias de la Salud				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	7,00	6,88	7,80	-0,12
La Biblioteca como espacio	6,90	6,15	8,22	-0,75
Control de la información	6,88	6,32	7,99	-0,55

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

TIPOLOGÍA DE USUARIO: PDI
NIVEL DE DESAGREGACIÓN: GLOBAL

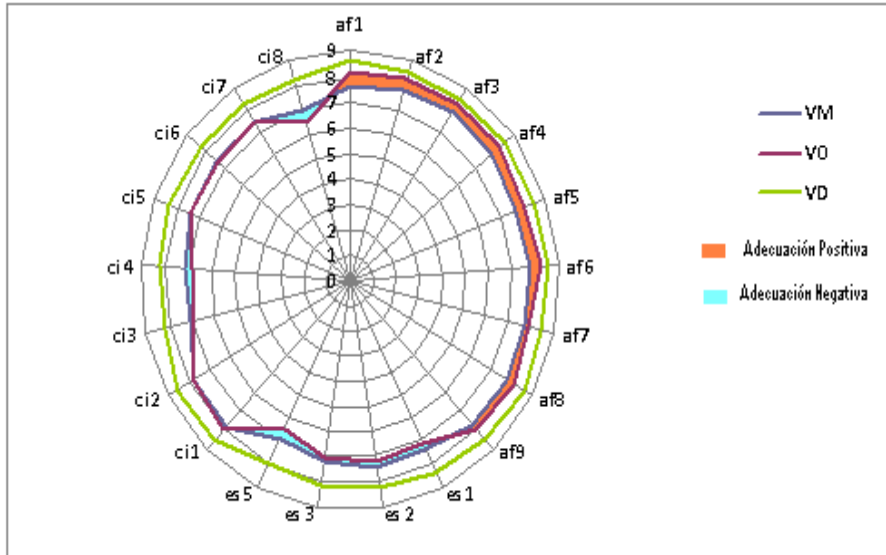
Tabla26.PDI.P

Tabla con los resultados de las tres dimensiones para el PDI

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: PDI				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	7,71	8,13	8,52	0,42
La Biblioteca como espacio	7,22	7,12	8,19	-0,09
Control de la información	7,33	7,35	8,33	0,02

Grafico26.PDI

Gráfico de resultados. Colectivo implicado: personal docente e investigador (PDI)



TIPOLOGÍA DE USUARIO: PDI
NIVEL DE DESAGREGACIÓN: RAMA DE CONOCIMIENTO

Tabla26.PDI.Rama

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: PDI				
Rama de Humanidades				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	8,11	8,24	8,68	0,13
La Biblioteca como espacio	7,17	6,32	8,18	-0,84
Control de la información	7,64	7,20	8,39	-0,45

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: PDI				
Rama de Ciencias Sociales y Jurídicas				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	7,69	7,94	8,45	0,25
La Biblioteca como espacio	7,22	7,02	8,08	-0,21
Control de la información	7,28	7,18	8,14	-0,10

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: PDI				
Rama de Ciencias Experimentales				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	7,27	8,05	8,31	0,78
La Biblioteca como espacio	7,00	7,43	8,11	0,43
Control de la información	6,92	7,01	8,05	0,09

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: PDI				
Rama de Ingeniería y Arquitectura				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	7,39	8,22	8,56	0,84
La Biblioteca como espacio	6,88	7,16	8,20	0,28
Control de la información	7,18	7,52	8,53	0,34

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: PDI				
Rama de Ciencias de la Salud				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	8,56	8,43	8,60	-0,13
La Biblioteca como espacio	8,28	7,95	8,58	-0,33
Control de la información	7,85	7,82	8,51	-0,03

TIPOLOGÍA DE USUARIO: PDI - NIVEL DE DESAGREGACIÓN: CAMPUS

Tabla26.PDI.Campus

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: PDI				
Campus PA				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	7,22	8,14	8,57	0,92
La Biblioteca como espacio	7,04	7,69	8,33	0,64
Control de la información	6,91	7,38	8,35	0,47

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: PDI				
Campus SG				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	8,04	8,00	8,46	-0,04
La Biblioteca como espacio	7,67	7,88	8,29	0,21
Control de la información	7,06	7,16	7,87	0,10

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: PDI				
Campus SO				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	8,19	8,29	8,67	0,10
La Biblioteca como espacio	8,03	7,88	8,63	-0,15
Control de la información	7,46	7,22	8,14	-0,24

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: PDI				
Campus VA				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	7,74	8,11	8,53	0,38
La Biblioteca como espacio	7,00	6,57	8,06	-0,43
Control de la información	7,44	7,27	8,37	-0,17

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

TIPOLOGÍA DE USUARIO: PAS
NIVEL DE DESAGREGACIÓN: GLOBAL

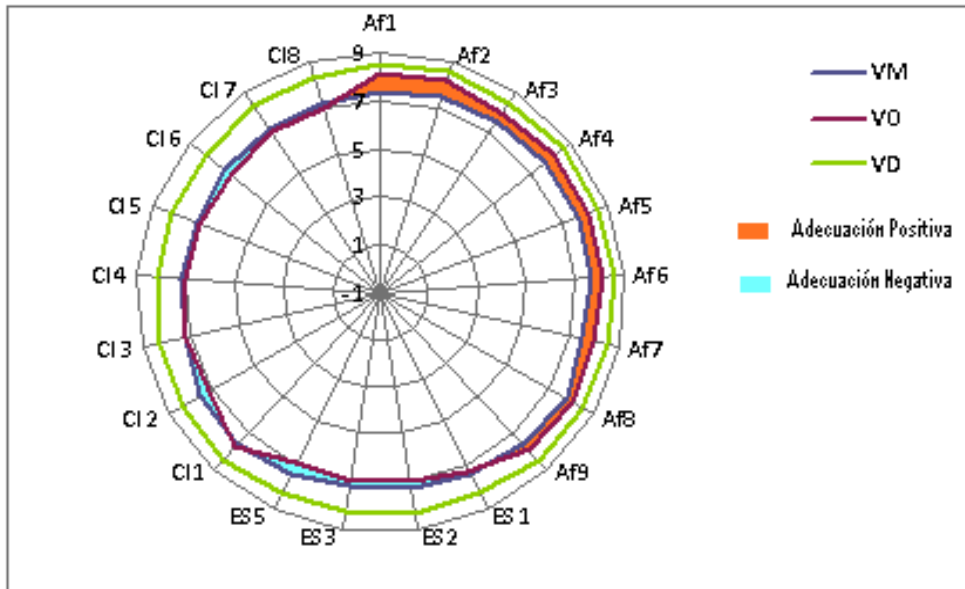
Tabla26.PAS.P

Tabla con los resultados de las tres dimensiones para el PAS

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: PAS				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	7,58	8,06	8,55	0,48
La Biblioteca como espacio	7,26	6,99	8,25	-0,27
Control de la información	7,29	7,10	8,30	-0,19

Grafico26.PAS

Gráfico de resultados. Colectivo implicado: personal de administración y servicios (PAS)



TIPOLOGÍA DE USUARIO: PAS
NIVEL DE DESAGREGACIÓN: CAMPUS

Tabla26.PAS.Campus

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: PAS				
Campus PA				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	8,41	8,62	8,65	0,20
La Biblioteca como espacio	8,03	7,77	8,33	-0,27
Control de la información	7,73	7,53	8,34	-0,20



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: PAS				
Campus SG				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	7,49	8,03	8,59	0,54
La Biblioteca como espacio	6,86	7,30	8,70	0,43
Control de la información	7,23	6,94	8,32	-0,29

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: PAS				
Campus SO				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	8,71	8,74	8,77	0,03
La Biblioteca como espacio	8,11	7,93	8,46	-0,19
Control de la información	8,03	7,84	8,32	-0,19

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: PAS				
Campus VA				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	7,36	7,94	8,52	0,57
La Biblioteca como espacio	7,14	6,76	8,16	-0,38
Control de la información	7,17	6,99	8,29	-0,18

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

TIPOLOGÍA DE USUARIO: INVESTIGADORES
NIVEL DE DESAGREGACIÓN: GLOBAL

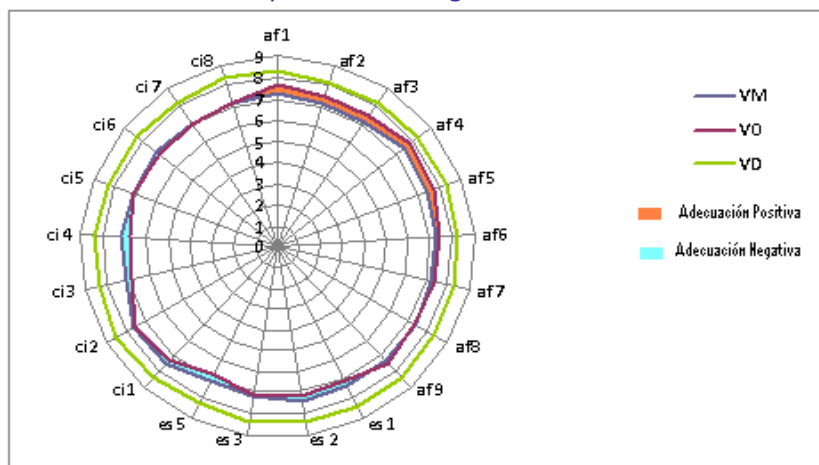
Tabla26.investigadores.P

Tabla con los resultados de las tres dimensiones para los investigadores

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: INVESTIGADORES				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	7,14	7,39	8,17	0,25
La Biblioteca como espacio	6,97	6,74	8,11	-0,22
Control de la información	7,03	6,98	8,18	-0,05

Grafico26.investigadores

Gráfico de resultados. Colectivo implicado: Investigadores



TIPOLOGÍA DE USUARIO: INVESTIGADORES
NIVEL DE DESAGREGACIÓN: CAMPUS

Tabla26.investigadores.Campus

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: INVESTIGADORES Campus PA				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	7,32	7,45	8,21	0,12
La Biblioteca como espacio	7,75	7,49	8,47	-0,26
Control de la información	7,50	6,79	8,34	-0,71

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: INVESTIGADORES Campus SG				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	7,94	8,22	8,78	0,28
La Biblioteca como espacio	5,38	4,88	9,00	-0,50
Control de la información	6,31	6,25	8,94	-0,06

Adecuación del Servicio de Bibliotecas. Usuarios: INVESTIGADORES Campus VA				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor afectivo del Servicio	7,19	7,45	8,25	0,27
La Biblioteca como espacio	7,01	6,79	8,15	-0,22
Control de la información	7,09	7,11	8,25	0,02

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

2.7. Resultados de las PREGUNTAS FORMULADAS por tipología de usuario, ordenados de mayor a menor adecuación.

TIPOLOGÍA DE USUARIO: ESTUDIANTE
NIVEL DE DESAGREGACIÓN: GLOBAL

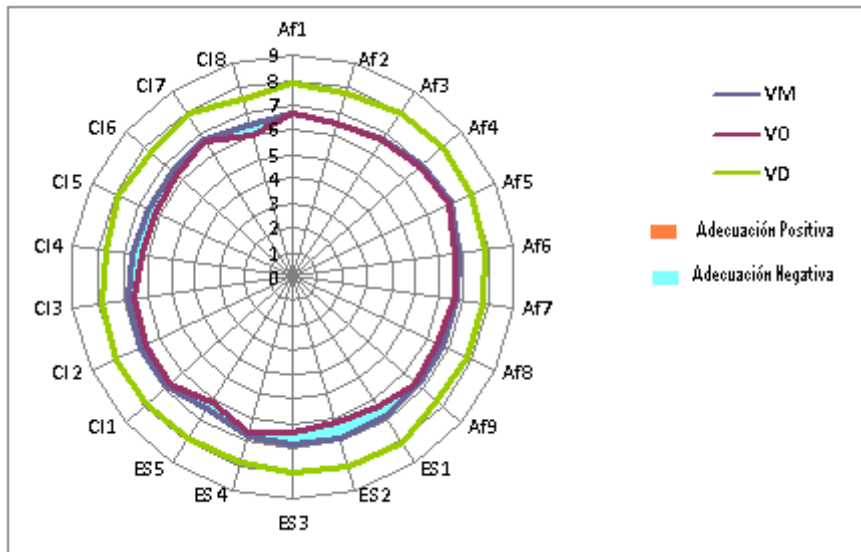
Tabla27.estudiantes.P (Ponderada por biblioteca)

Tabla con las preguntas formuladas a los estudiantes ordenados de mayor a menor adecuación

Resultados Estudiantes					
Los resultados se han obtenido a partir de 805 respuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af1	El personal le inspira confianza	6,66	6,66	7,83	0,00
Es4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	4,81	4,73	5,66	-0,08
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7,11	7,03	8,02	-0,08
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6,53	6,45	7,70	-0,08
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6,75	6,61	7,72	-0,14
Af7	El personal entiende las necesidades de sus usuarios	6,70	6,55	7,77	-0,14
ES5	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	6,64	6,48	7,91	-0,16
Af3	El personal es siempre amable	6,73	6,54	7,92	-0,18
Af6	El personal es atento con las necesidades observadas	6,77	6,59	7,86	-0,19
CI1	El acceso a los recurso electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6,80	6,61	7,88	-0,19
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6,70	6,49	7,81	-0,21
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6,72	6,51	7,85	-0,21
Af4	El personal muestra buena disposición para responder las preguntas planteadas	6,99	6,77	7,99	-0,21
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6,79	6,57	7,87	-0,22
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6,72	6,46	7,79	-0,26
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	6,54	6,23	7,74	-0,31
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6,53	6,16	7,80	-0,38
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6,76	6,35	8,05	-0,41
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6,42	6,01	7,53	-0,41
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6,81	6,35	8,02	-0,46
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6,61	6,12	7,71	-0,49
Es2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6,87	6,14	8,09	-0,73

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Gráfico de resultados. Tipología de usuario: estudiantes (sin ponderar)



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

TIPOLOGÍA DE USUARIO: ESTUDIANTE

NIVEL DE DESAGREGACIÓN: BIBLIOTECA

Tabla27.estudiantes.biblioteca:DERECHO

Tabla con las preguntas formuladas a los estudiantes por Biblioteca ordenados de mayor a menor adecuación

Resultados Estudiantes por biblioteca:					
DERECHO					
Los resultados se han obtenido a partir de 52 respuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6,81	7,10	7,94	0,29
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6,57	6,86	7,63	0,29
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6,96	7,22	8,00	0,26
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6,78	7,02	7,87	0,24
Af4	El personal muestra buena disposición para responder las preguntas planteadas	6,74	6,94	7,96	0,20
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6,49	6,67	7,81	0,18
Af6	El personal es atento con las necesidades observadas	6,46	6,64	7,76	0,18
CI1	El acceso a los recurso electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6,56	6,71	7,70	0,15
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6,87	6,93	7,98	0,07
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6,44	6,50	7,72	0,06
Af7	El personal entiende las necesidades de sus usuarios	6,60	6,64	7,57	0,04
Af3	El personal es siempre amable	6,46	6,50	7,75	0,04
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6,57	6,52	7,81	-0,05
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6,76	6,71	7,93	-0,05
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	6,38	6,28	7,77	-0,10
Af1	El personal le inspira confianza	6,82	6,71	7,90	-0,12
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7,10	6,96	8,10	-0,14
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6,90	6,71	8,06	-0,18
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6,41	6,21	7,71	-0,20
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6,07	5,86	7,62	-0,21
Es2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7,02	6,78	8,27	-0,24
Es5	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	6,52	6,25	7,74	-0,27

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Tabla27.estudiantes.biblioteca:ECONOMICAS

Resultados Estudiantes por biblioteca:					
ECONOMICAS					
Los resultados se han obtenido a partir de 71 respuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7,05	7,03	8,16	-0,02
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6,06	6,00	7,30	-0,06
Es4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6,94	6,83	8,00	-0,11
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	5,82	5,71	7,28	-0,11
Cl3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6,17	6,05	7,32	-0,12
Af7	El personal entiende las necesidades de sus usuarios	6,05	5,85	7,28	-0,20
Af1	El personal le inspira confianza	6,20	5,99	7,45	-0,21
Af4	El personal muestra buena disposición para responder las preguntas planteadas	6,29	6,07	7,76	-0,22
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6,69	6,44	7,88	-0,24
Af3	El personal es siempre amable	5,91	5,66	7,53	-0,25
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6,68	6,43	7,66	-0,25
Cl8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5,85	5,59	7,05	-0,26
Es2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6,87	6,59	7,75	-0,28
Cl1	El acceso a los recurso electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6,62	6,30	7,70	-0,32
Cl7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6,22	5,86	7,31	-0,36
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6,11	5,69	7,51	-0,42
Cl4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6,23	5,79	7,53	-0,44
Af6	El personal es atento con las necesidades observadas	6,21	5,76	7,55	-0,45
Cl6	Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	5,95	5,46	7,24	-0,49
Cl2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6,44	5,93	7,46	-0,52
Es5	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	6,13	5,36	7,79	-0,76
Cl5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5,97	5,03	7,66	-0,94

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Tabla27.estudiantes.biblioteca:FILOSOFIA Y LETRAS

Resultados Estudiantes por biblioteca:					
FILOSOFIA Y LETRAS					
Los resultados se han obtenido a partir de 99 respuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af1	El personal le inspira confianza	7,12	7,37	8,15	0,25
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6,99	7,16	7,88	0,17
Es4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6,77	6,88	8,17	0,12
CI1	El acceso a los recurso electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,34	7,44	8,07	0,10
Af6	El personal es atento con las necesidades observadas	7,33	7,38	8,20	0,05
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7,54	7,56	8,26	0,02
Af7	El personal entiende las necesidades de sus usuarios	7,22	7,24	8,24	0,02
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7,42	7,44	8,28	0,02
Af3	El personal es siempre amable	7,30	7,31	8,14	0,01
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,28	7,26	8,10	-0,02
Af4	El personal muestra buena disposición para responder las preguntas planteadas	7,67	7,64	8,30	-0,03
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7,06	7,02	8,02	-0,04
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7,17	7,14	8,18	-0,04
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7,32	7,27	8,20	-0,05
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7,18	7,07	8,10	-0,11
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7,17	7,05	8,12	-0,12
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7,06	6,82	7,91	-0,25
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6,86	6,55	7,88	-0,30
Es5	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	6,29	5,83	7,84	-0,45
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	7,23	6,63	8,37	-0,60
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7,06	6,23	8,29	-0,83
Es2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6,92	5,99	8,33	-0,94

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Tabla27.estudiantes.biblioteca:CIENCIAS DE LA SALUD

Resultados Estudiantes por biblioteca:					
CIENCIAS DE LA SALUD					
Los resultados se han obtenido a partir de 73 respuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Es5	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	6,74	7,47	8,46	0,72
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6,57	6,70	8,22	0,13
Es4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6,81	6,90	8,52	0,10
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6,63	6,58	7,83	-0,05
Af7	El personal entiende las necesidades de sus usuarios	6,78	6,72	7,90	-0,06
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7,37	7,25	8,28	-0,13
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6,87	6,74	8,15	-0,13
Af1	El personal le inspira confianza	6,94	6,81	8,13	-0,13
Af6	El personal es atento con las necesidades observadas	7,08	6,94	8,11	-0,14
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6,79	6,64	7,89	-0,15
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7,07	6,90	8,27	-0,16
CI1	El acceso a los recurso electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6,89	6,66	8,11	-0,24
Af3	El personal es siempre amable	6,91	6,67	8,15	-0,24
Es2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6,91	6,66	8,37	-0,25
Af4	El personal muestra buena disposición para responder las preguntas planteadas	7,12	6,86	8,15	-0,26
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6,84	6,55	7,98	-0,29
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6,77	6,43	8,00	-0,34
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7,21	6,84	8,16	-0,37
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6,91	6,53	8,00	-0,38
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	6,82	6,43	7,91	-0,39
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6,60	6,17	8,23	-0,43
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6,58	6,04	7,72	-0,54

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Tabla27.estudiantes.biblioteca:ARQUITECTURA

Resultados Estudiantes por biblioteca:					
ARQUITECTURA					
Los resultados se han obtenido a partir de 47 respuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af3	El personal es siempre amable	6,65	7,40	8,22	0,75
ES5	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	6,74	7,47	8,46	0,72
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6,60	7,30	8,09	0,70
Af7	El personal entiende las necesidades de sus usuarios	6,87	7,55	8,24	0,68
Af1	El personal le inspira confianza	6,62	7,26	8,22	0,64
Af6	El personal es atento con las necesidades observadas	6,85	7,45	8,27	0,60
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7,22	7,72	8,39	0,51
Af4	El personal muestra buena disposición para responder las preguntas planteadas	7,07	7,54	8,56	0,48
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6,66	7,12	8,02	0,46
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6,64	7,02	8,17	0,38
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6,59	6,85	8,22	0,26
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6,31	6,55	7,90	0,24
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	6,24	6,38	7,91	0,13
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6,57	6,70	8,22	0,13
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6,81	6,90	8,52	0,10
CI1	El acceso a los recurso electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6,78	6,87	8,16	0,09
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6,82	6,87	8,16	0,05
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6,57	6,60	8,13	0,03
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6,27	6,11	8,09	-0,16
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6,91	6,66	8,37	-0,25
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6,51	6,18	7,95	-0,33
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6,60	6,17	8,23	-0,43

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Tabla27.estudiantes.biblioteca:ETS INDUSTRIALES

Resultados Estudiantes por biblioteca:					
ETS INDUSTRIALES					
Los resultados se han obtenido a partir de 152 respuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af1	El personal le inspira confianza	6,47	6,68	7,75	0,22
Af4	El personal muestra buena disposición para responder las preguntas planteadas	6,80	6,85	7,78	0,05
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6,47	6,42	7,71	-0,05
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6,99	6,93	7,89	-0,06
Af3	El personal es siempre amable	6,63	6,56	7,76	-0,07
CI1	El acceso a los recurso electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6,81	6,72	7,86	-0,08
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6,80	6,69	7,82	-0,11
Af7	El personal entiende las necesidades de sus usuarios	6,56	6,43	7,68	-0,13
Af6	El personal es atento con las necesidades observadas	6,66	6,52	7,77	-0,14
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6,66	6,46	7,56	-0,20
Es4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6,50	6,30	7,56	-0,20
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6,52	6,31	7,53	-0,21
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6,52	6,14	7,76	-0,37
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6,39	5,98	7,67	-0,41
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6,68	6,25	7,75	-0,43
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6,19	5,75	7,25	-0,45
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	6,46	5,97	7,59	-0,49
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6,24	5,63	7,72	-0,61
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6,46	5,73	7,75	-0,73
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6,26	5,50	7,63	-0,76
Es5	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	5,84	5,06	7,39	-0,78
Es2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6,58	5,78	7,78	-0,80

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Tabla27.estudiantes.biblioteca:EMPRESARIALES

Resultados Estudiantes por biblioteca:					
EMPRESARIALES					
Los resultados se han obtenido a partir de 35 respuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	5,90	6,25	7,48	0,35
Af7	El personal entiende las necesidades de sus usuarios	6,46	6,71	7,46	0,25
Af6	El personal es atento con las necesidades observadas	6,34	6,59	7,54	0,25
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6,23	6,47	7,87	0,24
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6,71	6,94	7,53	0,24
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	5,88	6,09	7,30	0,21
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6,69	6,89	7,65	0,20
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6,38	6,56	7,59	0,18
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6,06	6,24	7,28	0,18
Af1	El personal le inspira confianza	6,09	6,26	6,94	0,17
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6,25	6,41	7,09	0,16
Es4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	7,06	7,21	7,61	0,15
Af3	El personal es siempre amable	6,35	6,47	7,44	0,12
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5,97	6,07	7,10	0,10
CI1	El acceso a los recurso electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6,44	6,53	7,53	0,09
Af4	El personal muestra buena disposición para responder las preguntas planteadas	6,63	6,71	7,59	0,08
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6,88	6,94	7,79	0,06
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6,21	6,14	7,36	-0,07
Es2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6,76	6,63	7,97	-0,14
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5,76	5,60	7,56	-0,16
Es5	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	5,73	5,51	7,30	-0,21
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6,48	6,20	7,52	-0,28

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Tabla27.estudiantes.biblioteca:MIGUEL DELIBES

Resultados Estudiantes por biblioteca:					
MIGUEL DELIBES					
Los resultados se han obtenido a partir de 86 respuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
C17	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6,65	6,58	7,71	-0,08
Af1	El personal le inspira confianza	6,60	6,48	7,61	-0,13
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6,86	6,70	7,77	-0,15
C13	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6,50	6,35	7,77	-0,16
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6,27	6,11	7,40	-0,16
Es5	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	6,78	6,61	7,84	-0,18
C12	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6,52	6,33	7,64	-0,19
Af7	El personal entiende las necesidades de sus usuarios	6,42	6,22	7,51	-0,19
C11	El acceso a los recurso electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6,53	6,33	7,71	-0,21
Af6	El personal es atento con las necesidades observadas	6,51	6,23	7,60	-0,28
C16	Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	6,58	6,29	7,69	-0,30
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6,65	6,32	7,57	-0,33
Af3	El personal es siempre amable	6,61	6,27	7,80	-0,34
C15	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6,59	6,25	7,73	-0,34
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6,58	6,23	7,57	-0,35
Af4	El personal muestra buena disposición para responder las preguntas planteadas	6,83	6,46	7,84	-0,37
C14	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6,34	5,91	7,49	-0,43
Es4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6,70	6,23	7,87	-0,47
C18	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6,32	5,81	7,45	-0,51
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6,68	5,99	7,99	-0,70
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6,70	5,99	7,87	-0,71
Es2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6,54	5,25	8,01	-1,29

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Tabla27.estudiantes.biblioteca:CAMPUS PALENCIA

Resultados Estudiantes por biblioteca:					
Campus PALENCIA					
Los resultados se han obtenido a partir de 70 respuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Es5	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	7,24	7,12	8,08	-0,12
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7,32	7,14	8,23	-0,18
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6,85	6,59	7,98	-0,26
Af3	El personal es siempre amable	6,81	6,48	8,08	-0,33
Af1	El personal le inspira confianza	6,96	6,58	8,15	-0,38
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7,06	6,62	8,02	-0,45
Af4	El personal muestra buena disposición para responder las preguntas planteadas	7,11	6,63	8,11	-0,48
Af7	El personal entiende las necesidades de sus usuarios	7,00	6,45	7,91	-0,55
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6,84	6,24	7,69	-0,59
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7,13	6,52	7,98	-0,61
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7,00	6,39	7,79	-0,61
Af6	El personal es atento con las necesidades observadas	7,07	6,43	7,96	-0,64
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,06	6,40	7,91	-0,66
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7,11	6,32	8,00	-0,79
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	7,14	6,31	8,16	-0,84
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7,23	6,28	8,05	-0,94
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7,13	6,16	8,18	-0,96
Es2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7,15	6,17	8,25	-0,99
CI1	El acceso a los recurso electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,02	6,00	8,04	-1,02
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7,07	6,04	7,91	-1,03
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	6,95	5,81	7,90	-1,14

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Tabla27.estudiantes.biblioteca:CAMPUS SEGOVIA

Resultados Estudiantes por biblioteca:					
Campus SEGOVIA					
Los resultados se han obtenido a partir de 73 respuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Es5	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	7,27	7,52	8,12	0,25
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	6,22	6,38	7,76	0,16
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6,41	6,41	7,77	0,00
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6,34	6,31	7,67	-0,03
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6,43	6,35	7,82	-0,08
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6,52	6,43	7,67	-0,09
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6,37	6,24	7,49	-0,13
Af1	El personal le inspira confianza	6,47	6,31	7,81	-0,15
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6,32	6,15	7,70	-0,17
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6,57	6,39	7,93	-0,17
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6,17	5,97	7,28	-0,19
CI1	El acceso a los recurso electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6,59	6,39	7,79	-0,20
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6,89	6,66	7,98	-0,23
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6,30	6,02	7,59	-0,28
Af7	El personal entiende las necesidades de sus usuarios	6,44	6,04	7,70	-0,40
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6,42	6,00	7,60	-0,42
Af6	El personal es atento con las necesidades observadas	6,51	6,04	7,74	-0,47
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6,30	5,80	7,48	-0,50
Af3	El personal es siempre amable	6,52	5,96	7,87	-0,56
Af4	El personal muestra buena disposición para responder las preguntas planteadas	6,91	6,13	7,84	-0,79
Es2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6,84	5,98	7,95	-0,86

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Tabla27.estudiantes.biblioteca:CAMPUS SORIA

Resultados Estudiantes por biblioteca:					
Campus SORIA					
Los resultados se han obtenido a partir de 47 respuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af1	El personal le inspira confianza	6,93	7,12	8,07	0,19
ES5	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	7,44	7,44	8,22	0,00
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7,54	7,46	8,19	-0,07
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7,54	7,44	8,27	-0,09
Af6	El personal es atento con las necesidades observadas	7,64	7,52	8,36	-0,12
CI1	El acceso a los recurso electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,30	7,14	8,14	-0,16
Af4	El personal muestra buena disposición para responder las preguntas planteadas	7,75	7,56	8,39	-0,19
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8,00	7,77	8,57	-0,23
Af3	El personal es siempre amable	7,80	7,56	8,44	-0,24
Af7	El personal entiende las necesidades de sus usuarios	7,65	7,41	8,35	-0,25
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7,69	7,41	8,27	-0,28
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7,44	7,14	8,37	-0,30
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7,31	6,96	8,44	-0,35
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7,38	7,00	8,23	-0,38
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,17	6,76	8,13	-0,41
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6,88	6,38	8,00	-0,50
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	7,27	6,73	8,44	-0,54
Es2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7,58	7,00	8,42	-0,58
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7,00	6,42	8,00	-0,58
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7,11	6,16	7,89	-0,95
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7,45	6,00	7,86	-1,45

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

► Gráficos.

Gráficos de resultados por biblioteca

TIPOLOGÍA DE USUARIO: estudiantes
NIVEL DE DESAGREGACIÓN: BIBLIOTECA

Gráfico27.BIBLIOTECA DE DERECHO

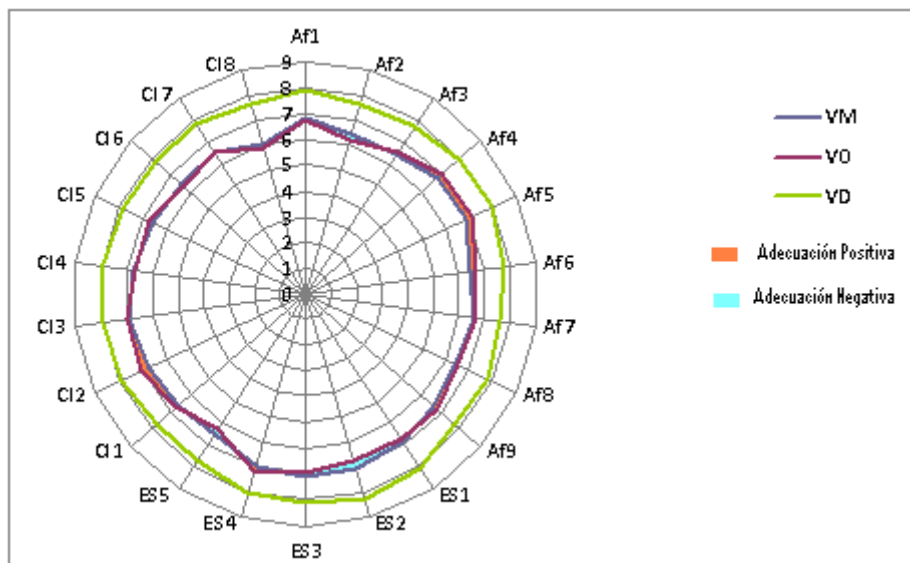
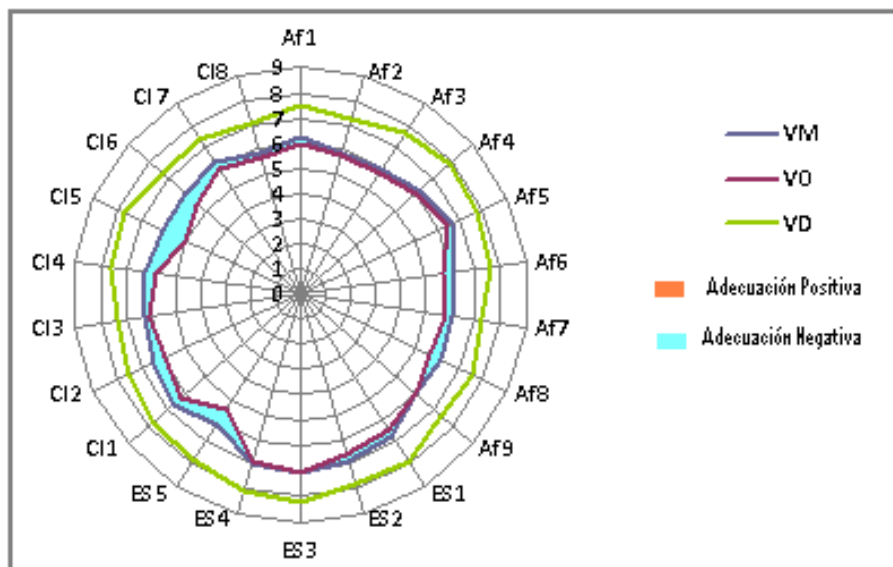


Gráfico27.BIBLIOTECA DE ECONOMICAS



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Gráfico27.BIBLIOTECA DE FILOSOFIA Y LETRAS

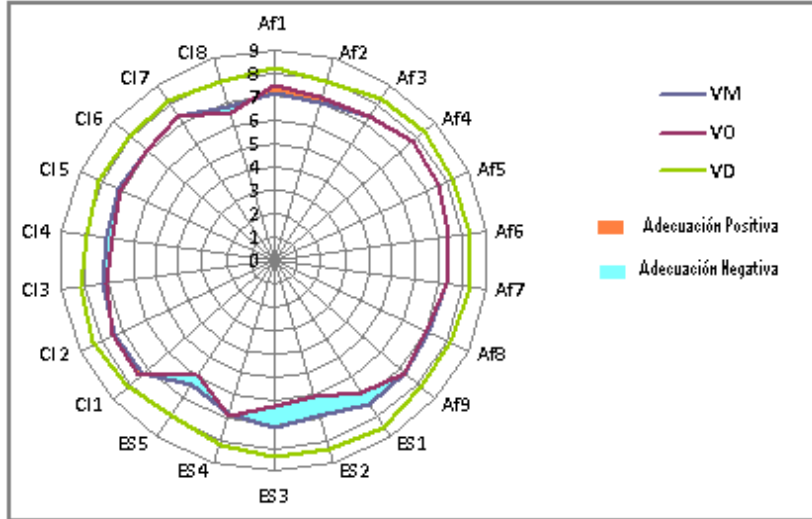


Gráfico27.BIBLIOTECA DE CIENCIAS DE LA SALUD

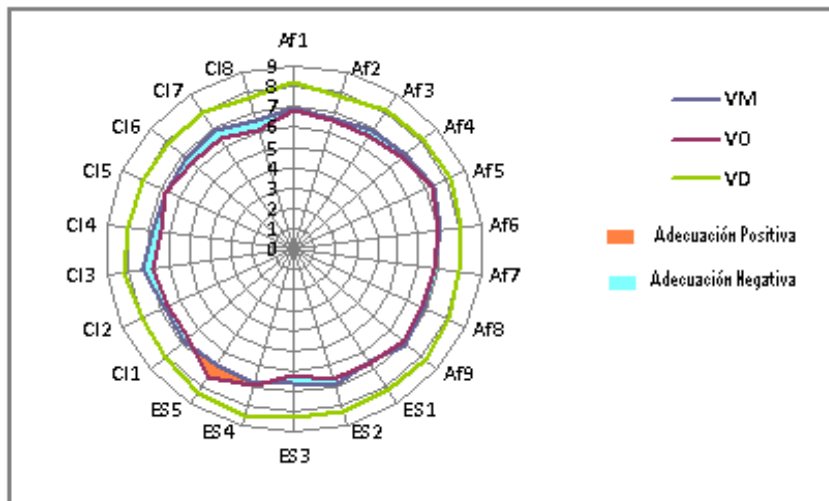
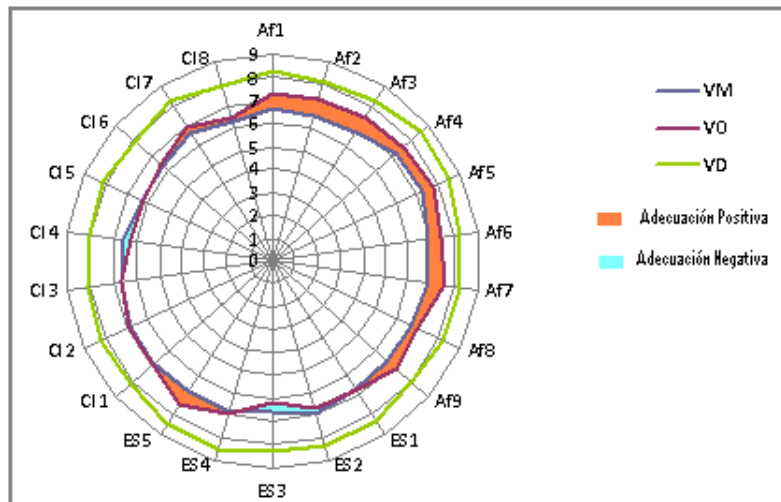


Gráfico27.BIBLIOTECA DE ARQUITECTURA



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Gráfico27.BIBLIOTECA DEETS INDUSTRIALES

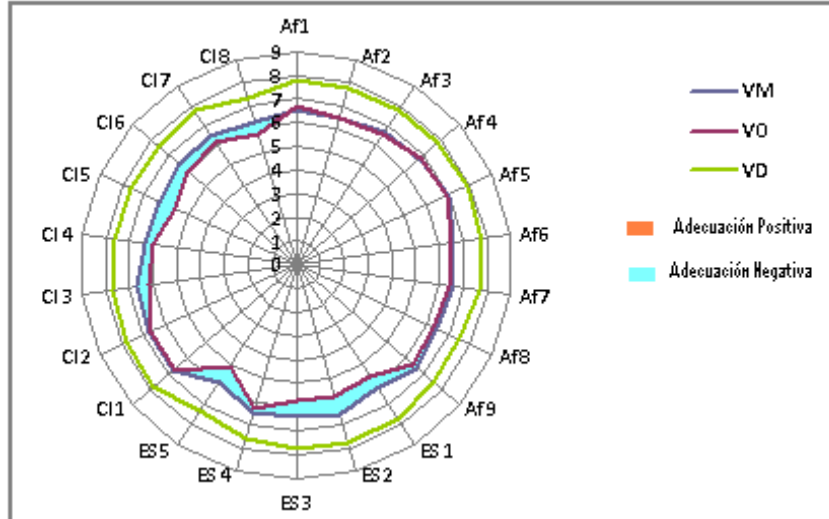


Gráfico27.BIBLIOTECA DE EMPRESARIALES

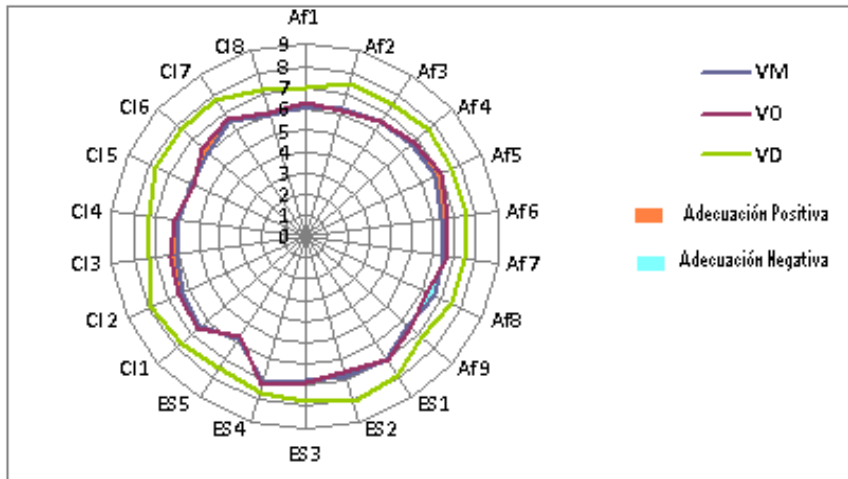
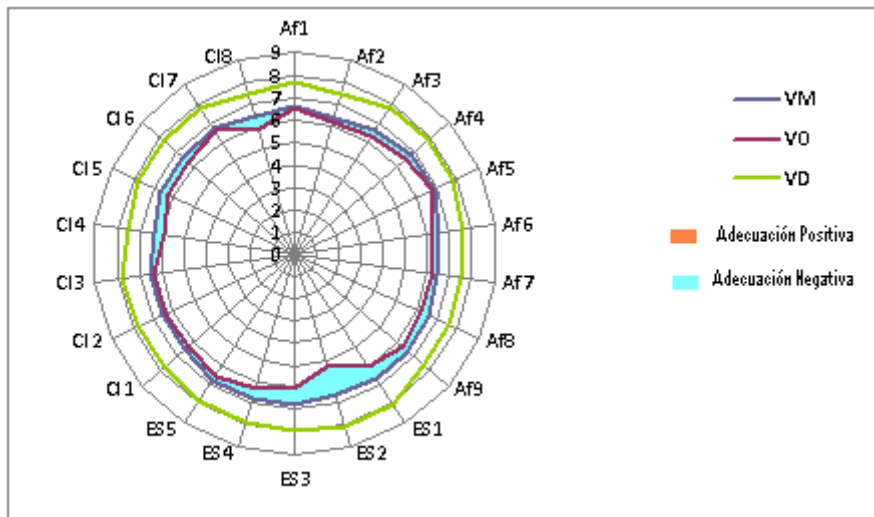


Gráfico27.BIBLIOTECA DE MIGUEL DELIBES



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Gráfico27.BIBLIOTECA CAMPUS DE PALENCIA

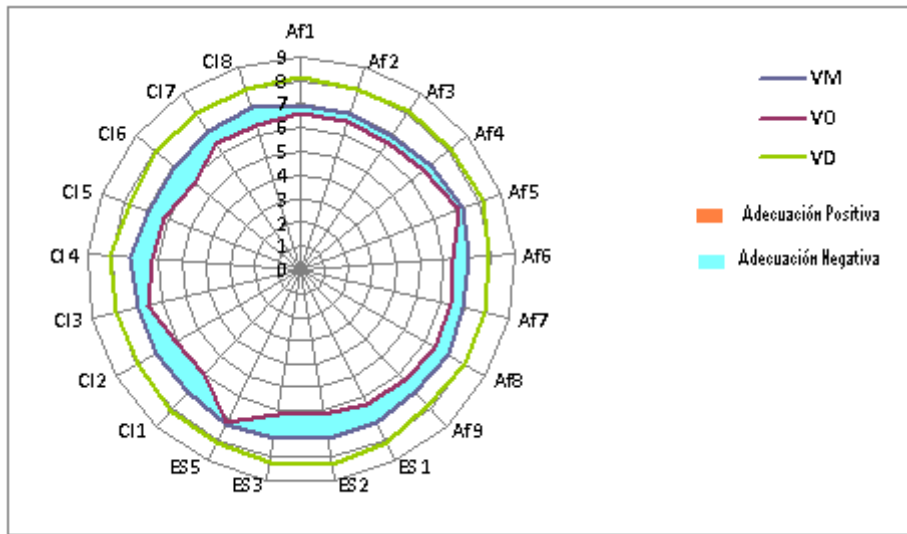


Gráfico27.BIBLIOTECA CAMPUS DE SEGOVIA

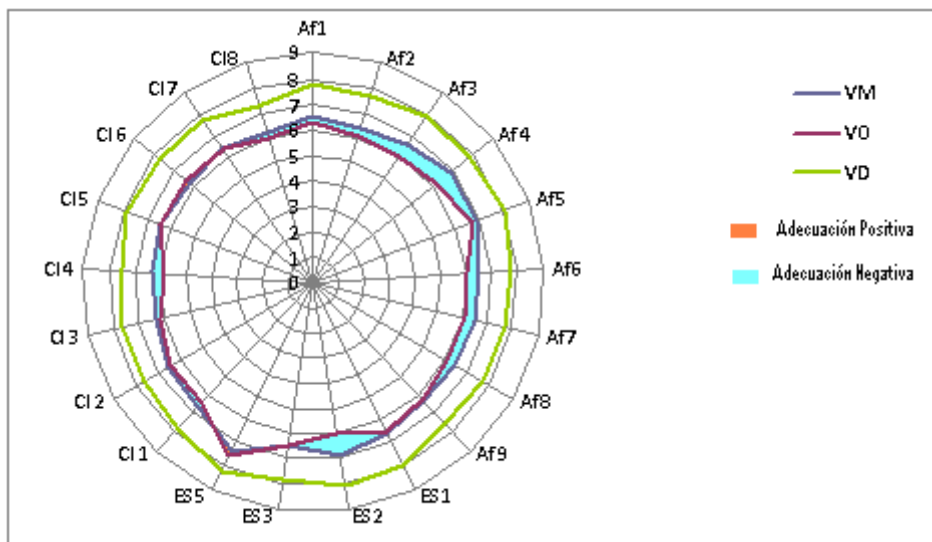
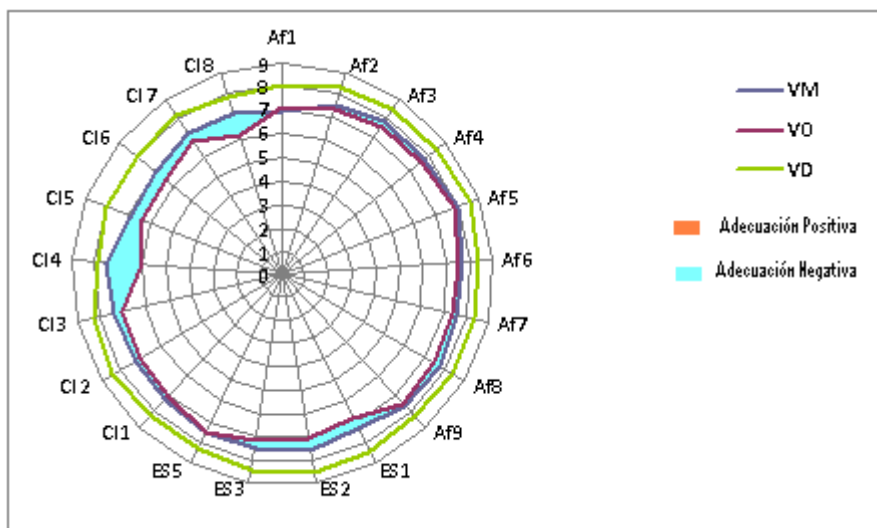


Gráfico27.BIBLIOTECA CAMPUS DE SORIA



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

TIPOLOGÍA DE USUARIO: PDI
NIVEL DE DESAGREGACIÓN: GLOBAL

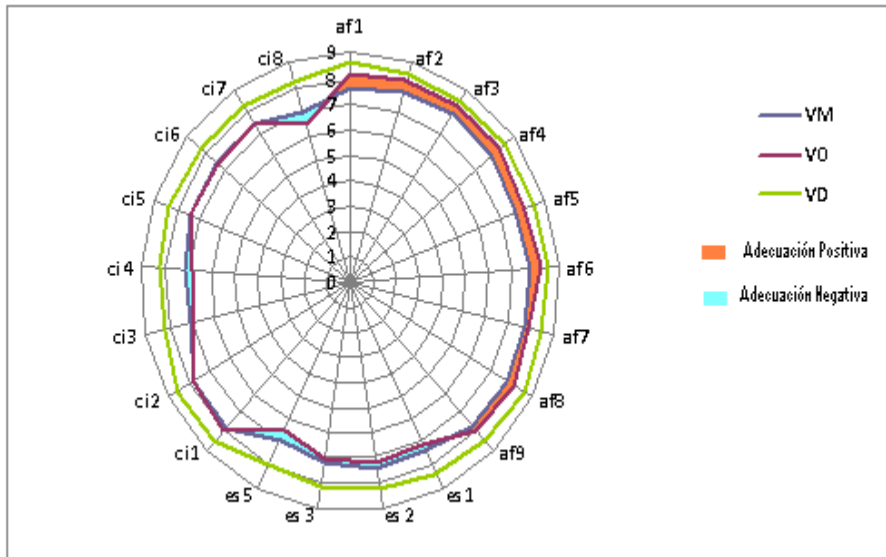
Tabla27.PDI.P (Ponderada por rama de conocimiento)

Tabla con las preguntas formuladas al PDI ordenados de mayor a menor adecuación

Resultados PDI					
Los resultados se han obtenido a partir de 222 respuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af1	El personal le inspira confianza	7,66	8,19	8,56	0,53
Af4	El personal muestra buena disposición para responder las preguntas planteadas	7,79	8,27	8,54	0,47
Af6	El personal es atento con las necesidades observadas	7,77	8,23	8,47	0,47
Af3	El personal es siempre amable	7,84	8,28	8,50	0,44
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7,83	8,26	8,54	0,43
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7,79	8,19	8,47	0,41
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7,68	8,04	8,45	0,37
Af7	El personal entiende las necesidades de sus usuarios	7,62	7,96	8,36	0,34
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7,72	8,04	8,42	0,32
CI1	El acceso a los recurso electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,72	7,97	8,52	0,25
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7,70	7,81	8,54	0,11
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7,40	7,48	8,35	0,08
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,43	7,51	8,23	0,08
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7,39	7,40	8,26	0,01
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7,23	7,19	8,17	-0,05
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7,13	7,05	8,15	-0,09
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	7,33	7,24	8,25	-0,09
Es2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7,40	7,31	8,18	-0,09
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7,22	7,07	8,27	-0,16
Es5	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	6,97	6,81	8,00	-0,17
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7,11	6,68	8,15	-0,44

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Gráfico de resultados. Tipología de usuario: personal docente e investigador (PDI)



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

TIPOLOGÍA DE USUARIO: PAS
NIVEL DE DESAGREGACIÓN: GLOBAL

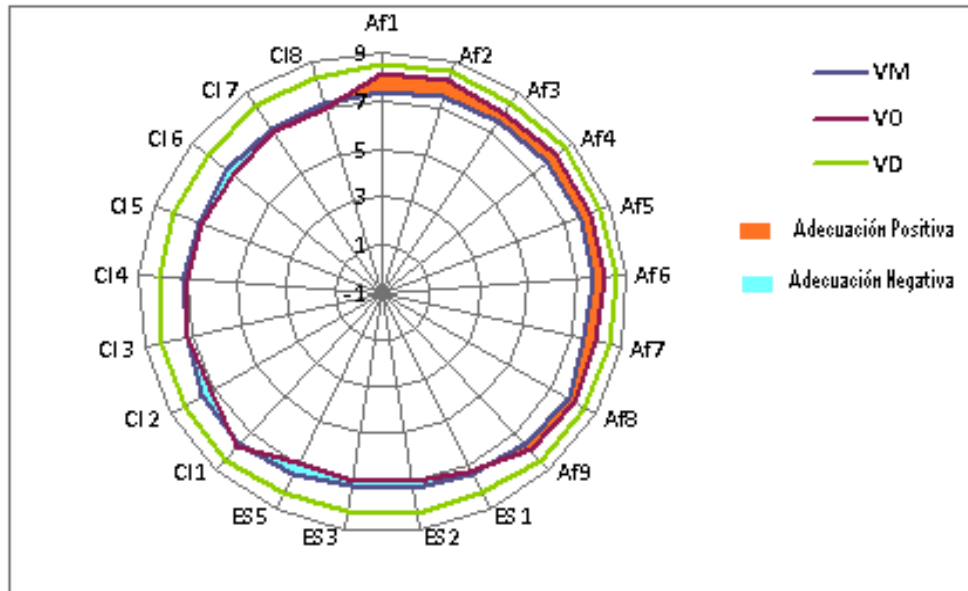
Tabla27.PAS.P (Ponderada por campus)

Tabla con las preguntas formuladas al PAS ordenados de mayor a menor adecuación

Resultados PAS					
Los resultados se han obtenido a partir de 115 respuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af1	El personal le inspira confianza	7,33	8,09	8,54	0,76
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7,48	8,13	8,57	0,64
Af6	El personal es atento con las necesidades observadas	7,58	8,08	8,55	0,51
Af7	El personal entiende las necesidades de sus usuarios	7,46	7,96	8,51	0,50
Af3	El personal es siempre amable	7,49	7,95	8,51	0,46
Af4	El personal muestra buena disposición para responder las preguntas planteadas	7,65	8,11	8,59	0,46
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7,63	8,04	8,55	0,41
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7,49	7,90	8,46	0,41
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7,74	8,08	8,62	0,34
CI1	El acceso a los recurso electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,52	7,71	8,49	0,19
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7,23	7,19	8,32	-0,04
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	7,25	7,19	8,32	-0,06
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,20	7,03	8,24	-0,18
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7,22	7,00	8,34	-0,22
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7,11	6,90	8,15	-0,22
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7,14	6,89	8,20	-0,24
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7,23	6,97	8,22	-0,26
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7,09	6,81	8,25	-0,29
Es2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7,24	6,87	8,24	-0,36

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Gráfico de resultados. Tipología de usuario: personal de administración y servicios (PAS)



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

TIPOLOGÍA DE USUARIO: INVESTIGADORES
NIVEL DE DESAGREGACIÓN: GLOBAL

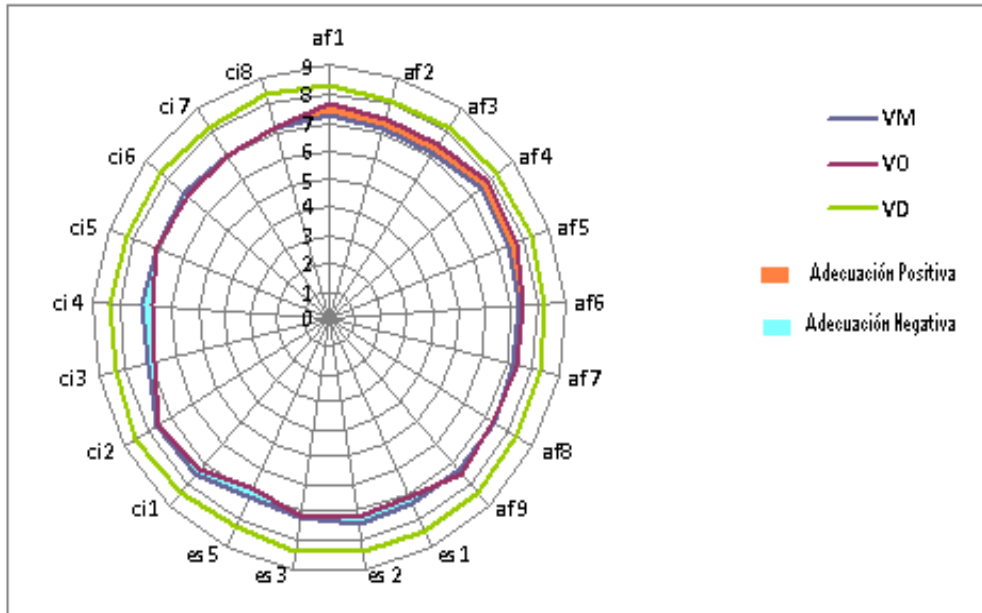
Tabla27.Investigadores.P (Ponderada por campus)

Tabla con las preguntas formuladas a los investigadores ordenados de mayor a menor adecuación

Resultados INVESTIGADORES					
Los resultados se han obtenido a partir de 73 respuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af1	El personal le inspira confianza	7,22	7,59	8,27	0,38
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6,90	7,32	8,08	0,42
Af4	El personal muestra buena disposición para responder las preguntas planteadas	7,20	7,61	8,13	0,41
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7,23	7,53	8,19	0,30
Af3	El personal es siempre amable	6,95	7,23	8,12	0,28
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7,16	7,37	8,27	0,21
Af6	El personal es atento con las necesidades observadas	7,20	7,34	8,18	0,14
Af7	El personal entiende las necesidades de sus usuarios	7,17	7,31	8,15	0,14
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7,38	7,48	8,32	0,09
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6,81	6,88	8,00	0,08
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6,86	6,88	8,15	0,02
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	6,96	6,95	8,12	-0,01
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7,21	7,19	8,15	-0,02
CI1	El acceso a los recurso electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,40	7,37	8,25	-0,03
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6,93	6,89	8,15	-0,05
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6,89	6,84	8,20	-0,05
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6,89	6,72	8,26	-0,17
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	7,09	6,86	8,17	-0,23
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6,94	6,64	8,18	-0,29
Es2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7,20	6,87	8,14	-0,33
Es5	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	6,71	6,32	7,99	-0,40

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Gráfico de resultados. Tipología de usuario: Investigadores





Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

3. Muestra de no usuarios

En este informe de primeros resultados, los motivos, recopilados, por los que no acuden los estudiantes a la Biblioteca se han transcrito literalmente. En este apartado, estaría pendiente, clasificar los motivos por categorías y analizarlos.

Los motivos expuestos a continuación se basan en una muestra de 41 estudiantes.

MOTIVOS POR LOS QUE LOS ESTUDIANTES NO ACUDEN A LA BIBLIOTECA:	Biblio.
porque normalmente suele estar llena y voy más a la sala de estudios de mi facultad porque es más grande y está más vacía	vc
Porque estudio mejor en casa	vc
estudio en casa	vc
vivo lejos	vc
No se estudiar en la biblioteca. Me distraigo mucho.	vc
PORQUE ME CONCENTRO MEJOR EEN CASA Y SOY DE FUERA	ve
Me distrae un huevo	ve
Uso el Aulario.	ve
porque no se puede estudiar	ve
estudio en la biblioteca pública de Palencia	ve
Estudio en mi casa.	ve
porque estudio mucho mejor en casa	ve
distancia, no estudio bien en silencio, el silencio me pone molesto y nervioso, no tengo muchas cosas que mirar	vf
estudio mejor en mi casa	vf
Porque me marcho a mi casa a estudiar, ya que no soy de Valladolid.	vf
Porque los libros que solicito en muy pocas ocasiones están disponibles	vh
Internet lo tiene todo.	vh
no vivo en Valladolid capital	vh
No tengo una biblioteca en mi centro de estudio	vh
no he tenido necesidad	vh
Porque estoy más concentrada en casa, sin gente	vh
Es pequeña, en épocas de exámenes se suele llenar bastante y me gustan más otros lugares para estudiar	vh
prefiero estudiar en casa me concentro mejor	vh
no es un lugar en el que me suela concentrar	vh
porque tengo otros lugares para estudiar mejores que este	vh
no puedo estudiar	vh
Vengo a las horas justas	vh
Lejanía	vh
no hay demasiados puestos libres	vh
PORQUE HABLAN LOS EMPLEADOS SIN PARAR Y NO PUEDO ESTUDIAR	vj
estudio en casa	vj



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

MOTIVOS POR LOS QUE LOS ESTUDIANTES NO ACUDEN A LA BIBLIOTECA:	Biblio.
me quedo e en el aula de estudio	vl
porque me pilla muy lejos de casa y me distraigo	vl
no puedo concentrarme	vl
no me hace falta	vl
Porque han cambiado su ubicación. Las escaleras son muy ruidosas.	vl
Está lejos.	vl
No vivo allí.	vl
mejor estudio en casa	vl
acudo a las de Valladolid	xa
PORQUE ME HAN CONVALIDADO TODAS LAS ASIGNATURAS Y SOLO TENGO QUE REALIZAR EL PROYECTO	ya

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

4. Comentarios de los usuarios

La última parte del cuestionario estuvo formada por una pregunta de redacción libre con el objeto de que los participantes que lo desearan añadiesen comentarios y sugerencias sobre el Servicio de Bibliotecas de la Uva.

En este informe de primeros resultados, los comentarios y sugerencias recopilados se han transcrito literalmente. En este apartado, estaría pendiente, clasificar los comentarios por categorías. No se ha hecho un análisis de los comentarios y sugerencias.

[IDENTIFICADOR]	BIBLIOTECA:	RAMA:	CAMPUS:
[1] vc	DERECHO	2	VA
[2] vd	ECONOMICAS	2	VA
[3] ve	FILOSOFIA Y LETRAS	1	VA
[4] vf	CIENCIAS SALUD	5	VA
[5] vg	ARQUITECTURA	4	VA
[6] vh	ETS INDUSTRIALES	4	VA
[7] vj	EMPRESARIALES	2	VA
[8] vl	MIGUEL DELIBES	3	VA
[9] wa	PALENCIA		PA
[10]xa	SEGOVIA		SG
[11]ya	SORIA		SO

TIPOLOGÍA DE USUARIO: ESTUDIANTES

Los comentarios destacan las alusiones a las limitaciones o las sugerencias de mejora de: el tiempo de préstamo de recursos; la ubicación, el deterioro de las instalaciones y la comodidad del mobiliario; solicitudes sobre el aumento y servicio de recursos bibliográficos; el desajuste de los sistemas de climatización; el ruido causado por el habla, las pisadas; y los horarios de atención al público; falta o dificultades sobre el uso de ordenadores (portátiles o fijos); control de acceso a las bibliotecas.

COMENTARIOS/SUGERENCIAS: TIPOLOGÍA DE USUARIO: ESTUDIANTES	biblioteca
Bibliotecario se desentiende del conflicto en el uso de ordenadores.	vc
Me parece lamentable el horario de la biblioteca. Debería ser mucho más amplio.	vc
Sería muy recomendable actualizar los manuales y los códigos, ya que muchos están anticuados y obsoleto	vc
Hace mucho calor	vc
La biblioteca que suelo usar tiene poca diversidad de libros. Incluso algunos son obsoletos	vd
ampliar el horario de apertura, mejor acceso integro a los fondos de la uva	vd
Que abrieran 5 minutos antes de las 9 y en sábados con exámenes.	ve
Estoy muy contento y agradecido con la biblioteca de FyL	ve
Me parece que el horario de las bibliotecas es muy escaso. ¡NO AL CIERRE LOS SÁBADOS!	ve
Para los musicólogos es IMPRESCINDIBLE contar con acceso al diccionario digital New Grove.	ve
El personal es encantador y solucionan los problemas. El catálogo de fondos es insuficiente.	ve
El servicio es muy bueno. Facultad de filosofía de Valladolid	ve
A los alumnos que no llevamos mucho tiempo se nos podría informar de sistemas como el PIN.	ve



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

COMENTARIOS/SUGERENCIAS: TIPOLOGÍA DE USUARIO: ESTUDIANTES (continuación)	biblioteca
Los tres campos de cada respuesta son ininteligibles. Gracias.	ve
No tenemos acceso a la planta baja, solo los profesores. Los plazos son demasiado cortos (de 3 a 7 días)	ve
Fondos de temas muy concretos en bibliotecas sin relación con el tema.	ve
Faltan conexiones eléctrica para ordenadores y reprografía en la biblioteca de ciencias	ve
Mejoraría el servicio de la biblioteca recibir un email en el día en que el usuario tiene que renovar o devolver un libro. Es responsabilidad del usuario acordarse, pero sería un plus que mejoraría la fluidez del servicio.	ve
El hecho de que haya puesto muchas veces NS/NC es porque aun no he recurrido a todos los recursos de la biblioteca	ve
Quizá se debería modernizar los equipos y facilitar un espacio para trabajos en grupo	ve
me encuentro muy agusto con los servicios prestados y la accesibilidad de poder utilizar el servicio de la biblioteca en epoca de exámenes.	ve
En la de ciencias de la salud deberían arreglarse las ventanas que no cierran	vf
control de que la gente que use los servicios de la biblioteca sea estudiante	vf
Hace frío, el suelo cruje mucho, los encargados de la biblioteca te interrumpen hablando en voz alta	vf
EL suelo hace demasiado ruido, por lo demás, la biblioteca es un buen lugar de estudio	vf
BIBLIOTECA FACULTAD DE MEDICINA SUELO ESTA ARQUEADO Y HACE MUCHO RUIDO, NO VA EL WIFI Y HACE FRIO	vf
Durante esta epoca hace bastante frio en la biblioteca cosa que no sucedia antes.	vf
No hay suficientes ejemplares (libros, manuales, tratados) ni para la cuarta parte de los alumnos.	vf
El uso de la biblioteca es un poco complicado	vf
A veces hay demasiado ruido.	vf
A pesar de que el horario de cierre de la biblioteca se ha ampliado este año hasta las 20.45, el personal de la biblioteca sigue apagando las luces muchos dias a las 20.20, algo que me parece vergonzoso.	vf
El suelo es de tarima flotante y esta levantado por lo que cuando entra y sale la gente hace mucho ruido	vf
El prestamo de libros deberia ser durante mas tiempo. Ademas el horario deberia ser mas amplio los dias de diario y los sabados. Tambien deberian cambiar el suelo porque hace mucho ruido cuando pasa la gente	vf
la madera del suelo hace muco ruido al pisar y molesta	vf
la tarima hace mucho ruido	vf
cambiar el suelo	vf
Se necesitan un m mayor espacio o crear espacios nuevos para el trabajo en grupo	vf
Me gusta la biblioteca pero me gustaria que hubiera espacios para reunirse en grupo , existe la hemeroteca pero aveces se encuentran tan ocupada que es imposible realizar algunos trabajos.	vf
La LDA esta con vosotros	vf
se deberia aumentar el tiempo de prestamo	vf
Mas facilidad a la hora de acceder a la biblioteca informatica: hemeroteca	vf
Sería de gran importancia poder acceder a los recursos físicos de la biblioteca directamente.	vg
No puedo escribir todo lo que me gustaría porque existe un máximo de caracteres a partir de los cual	vg
En cuanto al servicio:varia totalmente en función de la persona que atiende	vg
Las instalaciones de la E.T.S.Arquitectura son pésimas.	vg



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

COMENTARIOS/SUGERENCIAS: TIPOLOGÍA DE USUARIO: ESTUDIANTES (continuación)	biblioteca
nefasto el cierre de las bibliotecas los sabados	vg
El personal de biblioteca me parece un equipo estupendo. Siempre amable y servicial.	vg
La biblioteca de arquitectura creo que tiene las siguientes características buenas: tiene zonas para trabajar en grupo diferenciadas de las de estudio. Creo que como punto negativo estaría la escasez de libros digitalizados y revistas	vg
que los libros sean mas faciles de localizar	vg
No me parece bien que el sistema de prestamo de llaves para la taquilla sea por horas y por lo tanto, si un día se te olvida devolverla la multa sea de más de una semana. No me parece proporcional ni razonable.	vg
Un mayor numero de ejemplares o al menos un minimo ya que e muchas ocasiones he tenido que desplazarme hasta la facultad de filosofia y letras para encontrar un libro de arquitectura, lo cual no me parece muy coherente.	vg
Modernizaria un poco los recursos informaticos y electronicos, y quizas los ampliaria. Ademas ampliaria el numero de ejemplares de revistas, y aumentaria la cantidd de libros ya qe hay muchos más ejemplares del campo de la arquitecra en otros centro	vg
aumentar el espacio para colocar las revistas	vg
mejor calidad de las revistas,son muy antiguas y estan estropeadas	vg
Algunos funcionarios nos son amables y creen que le están haciendo un "favor" al estudiante	vh
-Los horarios de las bibliotecas deberían ser más acordes con las necesidades de los usuarios.	vh
Yo pediría sinceramente que pusiesen algo más de control en las sustracciones de los libros.	vh
Sobre la EII, sede paseo del Cauce, los empleados son inflexibles en temas totalmente razonables	vh
Quitad vagos chupones de su puesto y comprad libros. Es una vergüenza los pocos libros que hay.	vh
El servicio de biblioteca, creo que es insuficiente y se colapsa en los periodos que mas se necesita teniendo exámenes en estas fechas como los profesores tienen vacaciones	vh
Las diferencias son grandes entre bibliotecas. Debería ser una encuesta por biblioteca.	vh
Es una vergüenza la biblioteca de la Escuela de Ingenierias Industriales para toda la gente que ahí	vh
En ocasiones el personal habla en voz alta,generando molestia entre las personas que están estudiand	vh
El préstamo de portátiles "por horas" podría durar hasta el día siguiente a primera hora.	vh
Opinion sobre la biblioteca de la EII Sede Francisco Mendizabal, cuyo servicio es pesimo.	vh
los prestamos deberían de ser mucho mas largos, en 2 dias no da tiempo a consultar nada.	vh
LA SALA DE ESTUDIO DE LA POLITÉCNICA ES UN CONGELADOR.POCAS EXISTENCIAS DE LIBROS DEMANDADOS.	vh
En la EII sede Fco Mendizábal el usuario no tiene acceso a ojear los libros de forma autónoma.	vh
Catálogo de libros desactualizado. En la sede Franc. Mendizábal no se pueden ojear los libros libremente	vh
Me gustaría que se aumentaran los días de préstamo de libros sin etiqueta.	vh
La biblioteca de la sede Francisco Mendizabal no existe como tal.	vh
POR QUE NO SE PUEDE ACCERDER A LAS ESTANTERIAS EN MUCHAS FACULTADES? ME GUSTA PODER ENTRAR A ELEGIR	vh
En la E. ING. IND. Mendizabal, la biblioteca, simplemente NO es una biblioteca.	vh



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

COMENTARIOS/SUGERENCIAS: TIPOLOGÍA DE USUARIO: ESTUDIANTES (continuación)	biblioteca
falta mas espacio para estudiar	vh
No hay espacio habilitado para realizar trabajo en grupo.	vh
En muchas ocasiones es demasiado ruidosa, debido al ruido del ascensor, a que hay demasiado ruido por parte de la gente que hace uso de ella y de los ordenadores que hacen demasiado ruido y teclados viejos que suenan mucho al utilizarlos	vh
Es un lugar muy agradable para estudiar	vh
Los soportes para buscar informacion como los pc on demasiado antiguos y la web almena a veces no busca eficientemente los libros.	vh
no hay espacios para trabajar en grupo, la biblioteca es un poco pequeñaa y los ordenadores son pocos, lentos y no tienen instalados muchos programas necesarios.	vh
EL PÈRSOMNAL DE LA BIBLIOTECA ES SUPER SEVICIAL Y AMABLE,	vj
Solo hay una bibliotecaria (Nieves Centeno) que está muy preparada y trata bien a la gente.	vj
hay pocos ejemplaras y cuando nos mandan hacer trabajos pues si alguien se lleva el libro y no lo de	vj
Debería renovarse el material informático, los ordenadores son viejos y el sistema operativo obsolet	vj
EN INVIERNO HACE MUCHO FRIO	vj
habra que modernizar los ordenadores	vj
nuevos ordenadores	vj
Las escaleras de ciencias son de metal y meten muchísimo ruido cuando se sube o baja.	vl
Este textbox no funciona y queremos internet en ciencias (no puedo escribirlo mejor, no hay espacio)	vl
El nuevo aulario de al lado de ciencias es muy ruidosa , las escaleras de metal no dejan estudiar	vl
Las escaleras de la biblioteca del nuevo Aulario Miguel Delibes hacen un ruido INSOPORTABLE	vl
Horarios de apertura más amplios, tanto de hora como de días (fines de semana).	vl
Las escaleras metálicas y la proximidad de las zonas de trabajo en grupo perjudican el silencio.	vl
Creo que la biblioteca será más confortante si los escalones se cubren con algún material aislante.	vl
Hay que ser idiota para poner una ruidosa escalera de metal en la biblioteca del aulario de ciencias	vl
La biblioteca de ciencias es muy ruidosa, por las escaleras, y no todos los pc tienen internet	vl
La biblioteca(Aulario)es muy ruidosa(taladros,escaleras metálicas)y sin internet en todos ordenadore	vl
En la biblioteca de la Facultad de Ciencias (la nueva) las escaleras de metal hacen mucho ruido.	vl
Escaleras, ruido pcs y tardanza en poner wifi en edificio aulario Miguel Delibes	vl
Veo necesario que cada facultad tenga su respectiva biblioteca y esto no se cumple en todas	vl
Biblio campus M.Delibes:Las escaleras de la son de chapa y el ruido molesta,mesas incomodas,no WIFI.	vl
Las escaleras de la biblioteca del campus Miguel Delibes hacen mucho ruido y no permiten concentrars	vl
El servicio en la biblioteca del campus Miguel Delibes es nefasto. No mueven un dedo.	vl



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

COMENTARIOS/SUGERENCIAS: TIPOLOGÍA DE USUARIO: ESTUDIANTES (continuación)	biblioteca
El personal de la biblioteca ha sido siempre muy atento y dispuesto a ayudar en cualquier situación.	vi
LAS ESCALERAS DE LA BIBLIOTECA DEL CAMPUS MIGUEL DELIBES SON MUY MUY RUIDOSAS Y NO HAY ACCESO WIFI.	vi
La señalización podría mejorarse ya que a veces, no es fácil encontrar en que planta están los libro	vi
Acceso a enchufes para los ordenadores, cada vez más usados y necesitados para el aprendizaje.	vi
Lamentable que falta de un mes para la realización de los exámenes la biblioteca este en obras	vi
Necesario más puntos para conectar portátiles y que funcione la WIFI!!!!!!!!!!!!!!	vi
El ruido que producen las escaleras al subir y bajar es muy molesto provocando la desconcentracion en el estudio	vi
Las escaleras de la biblioteca molestan ala hora de esstudiar	vi
El diseño de la escalera no es el adecuado para un lugar en el que prima el silencio.	vi
Es algo complejo la numeracion de los articulos para encontrarlos en las estanterias	vi
Todos los ordenadores deberian permitir el acceso a internet, pero solo unos pocos prestan ese servicio.	vi
El personal de la biblioteca habla en voz alta en muchas ocasiones y no permite una buena concentración para los usuarios.	vi
Escaleras MUY ruidosas Algunos ordenadores sin Internet	vi
Siendo estudiante de otra facultad, encuentro la biblioteca de industriales como un espacio tranquilo ara estudiar	vi
Los licenciados han hecho las escaleras para que moleste a la gente, podrian poner una alfombra para que no sonara cuando la gente sube y baja.	vi
La sala de estudio de Teleco, (lo que antes era la biblioteca), no se pueden cerrar las puertas, lo que hace casi imposible estudiar, puesto que se oyen todos los ruidos del pasillo.	vi
Las escaleras son uy ruidosas y llos bibliotecarios hablan demasiado	vi
En la biblioteca hay mucho ruido y la calefaccion esta muy baja	vi
Un espacio para poder hablar por telefono por que si estas en el 3º piso, y en el baño no hay cobertura.- un espacio de trabajo en grupo en el que no se escuche en el rest de la sala (una sala aislada)- Me gustaria que isonorizaran ls escaleras	vi
por mi parte la parte de la biblioteca esta bien, la unica pega es la condicion acustica de las escaleras	vi
La biblioteca como tal esta bien, salvo por lascaleas metalicas que provocan un excesvo ruido al subir y bajar.	vi
las escaleras metlicas suenan mucho y molesta a la hora de trabajar	vi
el ruido de las escaleras y mas insonorizacion en la zona de grupos	vi
la biblioteca del apus miguel delibes tiene un wifi bastante deficiente o invisible.	vi
Est obsoleta, y l mayoriaa esus trabajadores ponen un entusiasmo practicamnt nulo.	vi
las escaleras son molestas y no hay encghufes para el portatil	vi
se necesitan muchos más enchufes, hay muchas estanterías vacías, a veces hace frio, esclras hacen ruido, no abrenlos sabados domingos ni por la noches.	vi
la biblioteca tiene unas escaleras que hacen muchisimo ruido , qeremos mas calefaccion en las clases , y quevuelva la biblliotca a teleco.	vi
Las escalera hacen mucho ruido, y laszons de trabajo comun deberian delimiarse mass de las onas de estudio.	vi



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

COMENTARIOS/SUGERENCIAS: TIPOLOGÍA DE USUARIO: ESTUDIANTES (continuación)	biblioteca
Las instalaciones de la biblioteca nosn emasiado decudas, principalmente por el problema que produce el ruido de las escaleras y falta de enchufes que sobre todo afecta al estudio de inforaticos	vl
A veces hace demasiado calor y es difícil concentrarse.	wa
No está bien regulado ni optimizado el sistema de climatización de la biblioteca.Reducid gasto!!	wa
No revistas electronicas, ordenadores con impresoras en misma sala que estudio. Mucho ruido.	wa
El curso que Maria Nieves imparte de forma individual es muy importante para tener nociones	wa
hace frío o demasiado calor es bastante ruidosa	wa
El servicio en general es muy bueno con excepción del acceso a información digital.	wa
No se abre la biblioteca para estudiar 24h en exámenes solo una sala para 83 en un campus de 1000.	wa
Considero muy útil para el aprendizaje de idiomas la colección del SpeakUp y habría que comprar mas.	wa
El personal debería ser más estricto en cuanto al silencio en las zonas de estudio.	xa
siendo muy pequeña dejan entrar a gente de fuera y los de la uva no tenemos espacio	xa
El internet (la wifi) funciona muy mal la mayoría de los dias.	xa
SERÍA CONVENIENTE QUE HUBIESE UN NÚMERO MAYOR DE ENCHUFES,ESPECIALMENTE EN LA PLANTA BAJA	xa
El personal de la bibliote no guarda ningún respeto a quienes intentan estudiar nunca esta en silenc	xa
La entrada MASIVA de personas ajenas a la universidad está causando serios problemas de espacio.	xa
El internet en los ordenadores portátiles de la biblioteca del campus de segovia va fatal	xa
Excelente el servicio de biblioteca en Segovia.	xa
Debería haber más revistas digitales e impresas.	xa
La línea de internet en la universidad, va muuy lenta y a veces es imposible conectarse.	xa
Préstamo para alumnos:1 semana; profesores:tiempo indefinido.Esto nos perjudica mucho a los alumnos.	ya
En exámenes ampliar horario, por favor	ya
Sería recomendable ampliar el préstamo de libros, ya que una semana no es suficiente.	ya
Hacen falta más enchufes para poder trabajar con el ordenador.	ya



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

COMENTARIOS/SUGERENCIAS:

TIPOLOGÍA DE USUARIO: PDI

Se han dado de baja revistas muy necesarias

Sería conveniente aumentar el acceso a más bases de datos especializadas

Destacar principalmente la excelente disposición del personal de la biblioteca del Campus de Palencia para incluir actividades de búsqueda y manejo de recursos bibliográficos en la docencia reglada a todos los niveles (grado, master...)

Desde que Internet aporta una vasta información, la Biblioteca es, en cierto modo, prescindible, excepto para asuntos o temas pasado para los que no hay información digitalizada. Por ello, cuando bajo a la Biblioteca para consultar fuentes, revistas o libros

Cuando la pregunta me ha parecido confusa he respondido Ns/Nc.

No llego a comprender qué son exactamente los niveles de servicio mínimo y de servicio observado y su diferencia real con el valor observado. Por ejemplo, como nivel de servicio deseado desearía el máximo y pondría un 9 en todos los aspectos tratados

He puesto notas bajas sobre los espacios de la biblioteca porque trabajo en ElIndust sede Mendizabal

Respecto a lo indicado sobre el personal: todo es óptimo salvo en una persona concreta.

LO MEJOR DE LA BIBLIOTECA ES SU PERSONAL Y LA ADQUISICIÓN Y RÁPIDA ACCESIBILIDAD DE LOS FONDOS.

SON GENTE MUY COMPETENTE

Quiero resaltar la búsqueda constante de alternativas para ampliar y mejorar los servicios.

El personal bibliotecas es muy variado y hacer una media es complicado, necesario diferenciar puestos

El mayor inconveniente es no disponer de un espacio para trabajar en grupo

Frecuento muy a menudo la biblioteca de Filosofía y Letras. El espacio es agradable

En el apartado del personal no se diferencia y habría que diferenciar.

Lo mejor el personal, lo peor el espacio físico, pues no es una biblioteca, sino un depósito.

El personal de la biblioteca es excelente. Las instalaciones y los recursos son solo aceptables.

Me resulta difícil contestar a las 3 cuestiones dentro de cada pregunta

El personal es muy competente y amable, solo falta acceso a algunas revistas específicas por internet

Creo que sobra dar un valor al servicio mínimo. El servicio deseado, el mejor, 9

Sería deseable el poder acceder a revistas electrónicas no suscritas a través de otras universidades

Considero que el servicio de biblioteca que he utilizado, en todos los casos ha sido excelente.

Sería ideal que pudiéramos poder contar con el envío electrónico de los artículos que se solicitan

Creo que la estructura de esta encuesta, con los tres niveles de encuesta, es confuso.

Faltan libros electrónicos en mi ámbito (Ciencias Forestales) y ahora falta espacio para comentarios

Para poder investigar me veo obligado a pedir a colegas de otras universidades que me permitan acceder

Los Recursos Humanos son de Matrícula de Honor.

La biblioteca ha cambiado de sede y todavía no he visto la nueva ya que uso muy poco sus servicios.

Me resulta extraña esta valoración en tres niveles. Lo deseable siempre es lo óptimo

Nivel deseado siempre el máximo. No creo que nadie desee un nivel bajo de servicio.

Utilizo sobre todo recursos digitales. Echo en falta acceso a más revistas sobre zoología-ecología.

necesario impulsar que la biblioteca adquiera más libros y enciclopedias en formato electrónico

Muchas revistas/libros "antiguos" están apartados en el sótano: me gustaría acceder a este material

Creo que habría que distinguir entre personal técnico y de orden-vigilancia.

Debería enriquecerse la suscripción a bases de datos especializadas, repositorios, etc.



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

COMENTARIOS/SUGERENCIAS:

TIPOLOGÍA DE USUARIO: PDI (continuación)

Creo que debiera de haber un servicio de Préstamo intra-campus.

El diseño de la encuesta es confuso porque el nivel deseado siempre será el máximo (lógicamente).

Hecho de menos alguna revista puntera en mi ámbito de investigación no presente electrónicamente

No he contestado los campos 1 y 2, ya que, cuando voy a la biblioteca, accedo yo misma al depósito para coger los libros que necesito, por lo que no interacciono con el personal, salvo para el registro de los libros. Respecto al campo 2, no utilizo la biblioteca

Hay muchas de los recursos que no utilizo por eso respondo Ns/Nc. Cuando tengo alguna duda consulto directamente al personal de la biblioteca de la Escuela de Ingenierías Industriales sede Fco. Mendizábal, su atención es extraordinaria, con amabilidad

Mi uso de la biblioteca físicamente es ocasional.

La escalera interior METÁLICA!!! de la biblioteca del Aulario ha sido una brillante idea!!!!

Potenciar aún más el acceso a revistas electrónicas y de una manera más sencilla.

Estoy muy satisfecha con el servicio de Biblioteca que se ofrece en el campus de Segovia y Valladolid. El resto (Palencia y Soria) no lo conozco.

Aplicación búsqueda muy rudimentaria: sólo permite buscar por autor O título etc., pero no búsqueda combinada. Muchos errores ortográfico en títulos. En vez de bloquear usuarios cuando se les olvida entregar un libro, mejor multa en dinero

MOTIVOS POR LOS QUE NO ACUDES A LA BIBLIOTECA

Todo el material que necesito para mi investigación lo consigo en internet.

Dispongo de una biblioteca específica de mis conocimientos e internet me ayuda mucho a complementar la información.



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

COMENTARIOS/SUGERENCIAS:

TIPOLOGÍA DE USUARIO: PAS

¿PORQUÉ EN FILOSOFÍA NO ABREN AL PÚBLICO A LAS 8:00 H COMO LAS DEMÁS? DEN UNA RAZÓN INTELIGENTE

Creo que se trata de saber cómo nos atiende realmente la biblioteca. La otras dos preguntas sobran

El apartado de personal no ha sido valorado ya que soy personal bibliotecario.

El cambio de la configuración de la página web de almena no ha sido positivo para los usuarios.

en todas las bibliotecas UVA que he visitado para obtener información o solicitar libros el elemento humano, es sobresaliente en todas, si excepción, siempre me han ayudado, aconsejado con muchísima amabilidad

Estoy muy satisfecha con el servicio que presta el personal de la biblioteca de esta Universidad

Filosofía y Letras y Reina Sofía: personal muy diligente

Hay un inmejorable servicio de información y atención al usuario ante los brutales recortes del P.P.

Los recursos electrónicos van cada vez más a la baja, y el criterio no están claros

Los únicos "peros" son los documentos electrónicos, que podrían ser más amplios. No Puedo Comentar Más.

No me quedo en la biblioteca, por lo que en cuestión de espacios no puedo opinar, únicamente utilizo la biblioteca para llevarme libros y leerlos en casa

NO TENGO QUEJA NINGUNA SOBRE ESTE SERVICIO, ESPERO QUE SIGA FUNCIONANDO ASÍ.

No veo la diferencia entre el nivel de servicio mínimo y el nivel de servicio deseado.

Personal con diferente cualificación y Bibliotecas distintas, por tanto, las preguntas son ambiguas

Personal de la biblioteca muy atento e intenta ayudarte e informar en todo lo que puede. Buen servicio

Según el IDAE (Instituto para la Diversificación y el Ahorro de Energía) la temperatura en los edificios y espacios públicos no podrá bajar de 26º en verano, ni ser superior a los 21º grados en invierno. Esto no se cumple creo que en ninguna biblioteca.

Soy bibliotecaria y la percepción que tengo de la biblioteca es la que manifiesto en esta encuesta,

SUELE HABER UN EXCESO DE TEMPERATURA EN LAS BIBLIOTECAS (Derecho). En invierno hay un exceso de gasto en calefacción. Siempre en manga corta. Creo que 21ºC es suficiente. También evitamos catarros.

Trabajo en una biblioteca



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

COMENTARIOS/SUGERENCIAS:

TIPOLOGÍA DE USUARIO: INVESTIGADORES

La página de WOK ha cambiado de formato y no deja acceder off-campus

no es justo que en huelgas no exista un servicio mínimo, al menos para estudio en sala consultas

En la biblioteca de Palencia hace frío en las salas grandes y resulta incomodo estudiar.

Lo del personal es más difícil juzgar, pues unos son mejores en un campo que otros y vice versa.

poner más enchufes por favor.

el límite de libros para llevar que es escaso y falta algún lugar específico, o mesas, para investigar

Me permito felicitar al personal de la biblioteca por su excelente trabajo.

Las respuestas en blanco responden a mi poca experiencia en el tema.

La Facultad de Filosofía y Letras no posee una biblioteca en el sentido auténtico de la palabra

Estoy muy contento por el servicio de la biblioteca, como estoy especializándome en ecología tropical no logro conectarme y descargar libros de ecología tropical, Saludos

MOTIVOS POR LOS QUE NO ACUDES A LA BIBLIOTECA

Sólo tengo una asignatura, no necesito estudiar tanto como para desplazarme hasta allí

5. CONCLUSIONES:

► Adecuación:

- La mejor Adecuación se da en la dimensión Valora Afectivo.
- La peor Adecuación la encontramos en la Biblioteca como Lugar.
- La mejor Adecuación de los servicios se da en la Biblioteca de Arquitectura y Empresariales.
- La biblioteca peor valorada en Adecuación por los estudiantes es la del campus de Palencia.
- Existe correlación entre la Adecuación en el Valora Afectivo y la Adecuación en el Control de la Información, esta correlación implica que el incremento del valor en una dimensión llevará al incremento en la otra dimensión, y viceversa. (Ver Anexo)

► Observado

- El observado más bajo, lo que los estudiantes perciben es: Para DERECHO, ECONÓMICAS, ARQUITECTURA, EMPRESARIALES, PALENCIA Y SORIA el Control de la Información. Para FILOSOFÍA Y LETRAS, CIENCIAS DE LA SALUD, ETS INDUSTRIALES y MIGUEL DELIBES **la Biblioteca como Lugar**.
- Lo mejor de lo observado, para casi todas las bibliotecas, es **el Valor Afectivo** excepto para DERECHO, ECONÓMICAS, EMPRESARIALES Y SEGOVIA que es **la Biblioteca como Lugar**.

► Mínimo/Deseado:

- El mínimo más alto, **la mayor exigencia**, y el deseado más alto, **las máximas expectativas**, para DERECHO, ECONÓMICAS, EMPRESARIALES, MIGUEL DELIBES, PALENCIA Y SEGOVIA es **la Biblioteca como Lugar**. Para FILOSOFÍA Y LETRAS Y ETS INDUSTRIALES es **el Valor Afectivo**. Para el resto de bibliotecas CIENCIAS DE LA SALUD, ARQUITECTURA Y SORIA la mayor exigencia es el **Valor Afectivo** y las máximas expectativas **Biblioteca como Lugar**.

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

► Por biblioteca:

Los **tres peores resultados** y los **tres mejores resultados** en la Adecuación por biblioteca:

	Pregunta	DERECHO	ECONÓMICAS	FILOSOFÍA	CC. DE LA SALUD	ARQUITECTURA	INDUSTRIALES	EMPRESARIALES	MIGUEL DELIBES	C. PALENCIA	C. SEGOVIA	C. SORIA
Af1	El personal le inspira confianza			0,25			0,22					0,19
Af2	El personal le ofrece atención personalizada			0,17		0,70						
Af3	El personal es siempre amable					0,75					-0,56	
Af4	El personal muestra buena disposición para responder las preguntas planteadas						0,05				-0,79	
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	0,29										
Af6	El personal es atento con las necesidades observadas							0,25				
Af7	El personal entiende las necesidades de sus usuarios							0,25				
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios											
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	0,29										
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho									-1,02		
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo		-0,52							-1,03		
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo											
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo					-0,33						-1,45
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito		-0,95				-0,76	-0,16				
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco				-0,39			0,35		-1,14	0,16	-0,58
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas											
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	-0,21			-0,54			-0,28				-0,95
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje			-0,60	0,13				-0,70			
Es2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	-0,24		-0,94		-0,25	-0,80		-1,29		-0,86	
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor			-0,83	-0,43	-0,43			-0,71		0,00	
Es4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	0,26		0,12	0,10							
Es5	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	-0,27	-0,76		0,72	0,72	-0,78	-0,21			0,25	0,00

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

► Por tipología de usuario:

Los **tres peores resultados** y los **tres mejores resultados** en la Adecuación por tipología de usuario:

Código	Pregunta	ESTUDIANTES	PDI	PAS	INVESTIGADORES
Af1	El personal le inspira confianza	0,00	0,53	0,76	0,38
Af2	El personal le ofrece atención personalizada			0,64	0,42
Af3	El personal es siempre amable				
Af4	El personal muestra buena disposición para responder las preguntas planteadas		0,47		0,41
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan				
Af6	El personal es atento con las necesidades observadas		0,47	0,51	
Af7	El personal entiende las necesidades de sus usuarios				
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios				
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios				
CI1	El acceso a los recurso electrónicos es factible desde mi casa o despacho				
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo				
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo				
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	-0,49	-0,16	-0,26	-0,29
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito			-0,29	
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco				
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas				
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información		-0,44		
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje				
Es2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	-0,73		-0,36	-0,33
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	-0,46			
Es4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación				
Es5	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo		-0,17		-0,40



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

6. RECOMENDACIONES GENERALES de metodología

de cara a operaciones futuras:

Teniendo en cuenta el conocimiento derivado de la aplicación práctica de este proyecto, se recomienda:

- Complejidad a la hora de contestar: Un cuestionario más sencillo. Para algunos usuarios contestar a las preguntas a través de los tres niveles les ha resultado muy laborioso y confuso, este hecho, creemos que, a repercutido negativamente en los resultados. Se ha producido un alto porcentaje de ns/nc en las VM y VD. Según los usuarios, algunas preguntas han sido confusas.
- Definir mejor y depurar el marco de la tipología de usuario de Investigadores y Personal de Administración y Servicios.
- De cara a operaciones futuras y si se mantiene el mismo cuestionario:
 - Contemplar ponderaciones en las preguntas que componen el mismo.
 - Utilizar un diseño de evaluación y de tamaño de la muestra similar al empleado. Esto no sólo permitiría una evolución transversal del servicio sino también longitudinal, apreciando el efecto de las decisiones de mejora y mantenimiento sobre el servicio.
 - Evitar en la medida de lo posible que la fase de trabajo de campo coincida con la fecha de exámenes.

Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

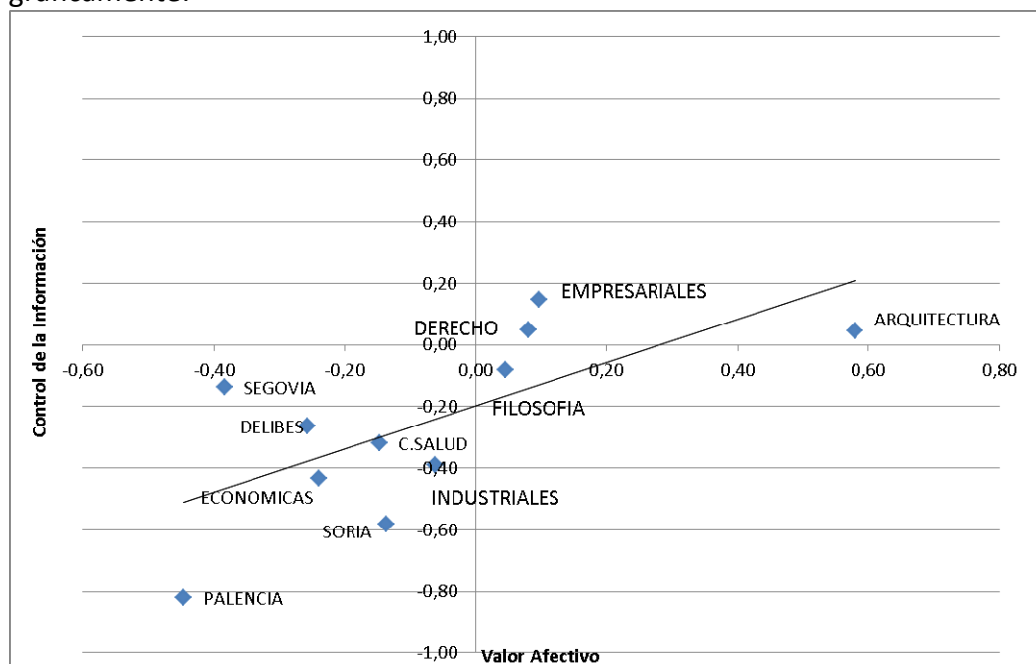
ANEXO: ADECUACIÓN DEL VALOR AFECTIVO vs ADECUACIÓN DEL CONTROL DE LA INFORMACIÓN²

Vamos a ver si hay correlación ente la Adecuación del Valor Afectivo y la Adecuación del Control de la Información para las bibliotecas que estamos estudiando:

ADECUACIÓN:		
Bibliotecas:	Valor afectivo	Control de la información
DERECHO	0,08	0,05
ECONÓMICAS	-0,24	-0,43
FILOSOFÍA Y LETRAS	0,05	-0,08
CIENCIAS DE LA SALUD	-0,15	-0,32
ARQUITECTURA	0,58	0,05
ETS INDUSTRIALES	-0,06	-0,39
EMPRESARIALES	0,10	0,15
MIGUEL DELIBES	-0,26	-0,26
Campus PALENCIA	-0,45	-0,82
Campus SEGOVIA	-0,38	-0,14
Campus SORIA	-0,14	-0,58

► Mapa de bibliotecas

Si calculamos la correlación para estos valores vemos que hay correlación, el resultado es 0.67. Para comentar con más facilidad esta correlación vamos a representar gráficamente:



$$Y=0,703X-0,193$$

$$R^2=45\%$$

$$F= 7,48 \text{ p-valor}=0,02$$

² Réplica del análisis. Estudio sobre Benchmarking. Grupo de Trabajo de la Línea 3 Rebiun y Calidad. Grupo SECABA 2009



Encuesta de Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Valladolid. 2012-13

Aún no siendo muy significativa la relación lineal, se rechaza la no influencia lineal de la variable a un nivel de 0,05.

Que haya correlación entre estas dos variables quiere decir que están interrelacionadas y que el aumento de una variable (Valor Afectivo) llevará al crecimiento de la otra (Control de la Información), o al contrario, el decrecimiento de una llevará a que la otra también decrezca.

En el caso de ARQUITECTURA para estar en cierta normalidad debería de tener un valor más alto en el Control de la Información, lo contrario a PALENCIA Y SORIA que deberían de tener un decrecimiento en el Valor Afectivo y SEGOVIA en el Control de la Información.

Este resultado viene a decirnos que el Control de la Información se ve influido por el Valor Afectivo del servicio, esto es, que bibliotecas con Valor Afectivo positivo (adecuado) tenderán a tener el Control de la Información también positivo. Y al contrario que las bibliotecas con Valor Afectivo negativo (no adecuado) tenderán a tener el Control de la Información también negativo.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS
COLECTIVO IMPLICADO: PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS)
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO

✓ **Técnica de investigación**

Encuesta online asistida a través de LimeSurvey. LimeSurvey es una aplicación open source para la aplicación de encuestas en línea.

✓ **Unidad estadística objeto de la investigación**

Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Valladolid en el curso académico 2012/13, según fichero facilitado por el Analista de Bibliotecas STIC.

Fecha de referencia de la información 22 de octubre de 2012

✓ **Universo objeto de estudio**

Del total de usuarios: PAS dados de alta –según fichero facilitado por el STIC- 1.349 se fijaron dos criterios de inclusión

Criterio1: PAS con correo electrónico institucional almacenado.

Criterio2: PAS que en los últimos 8 meses¹ haya hecho al menos un préstamo en el Servicio de Bibliotecas.

Ambos criterios conforman el marco o universo objeto de estudio.

Total marco (colectivo PAS) = 365

✓ **Tamaño muestral y diseño muestral**

Al ser el tamaño del marco de **365** se plantea una **muestra exhaustiva**.

A continuación se presenta la distribución inicial de la muestra (marco) por campus (variable estrato), considerando el % de adscritos a cada uno:

CAMPUS (variable de estratificación)	Total muestra (%)
PA	29 (7,9%)
SG	22 (6%)
SO	23 (6,3%)
VA (incluye Reina Sofía)	291 (82,6%)
Total UVa < colectivo PAS	365 (100%)

✓ **Cuestionario**

Se incluye en el anexo1: cuestionarios

✓ **Plazos de ejecución del trabajo de campo**

El plazo estimado para la ejecución del trabajo de campo es de 5 semanas desde la fecha de lanzamiento de los correos electrónicos de la muestra: **13- diciembre-2012**.

¹ La diferencia de tiempo entre la fecha de los dos ficheros con los datos del total de préstamos acumulados. La fecha del primer fichero es a 1 de marzo de 2012 y la del segundo es a 22 de octubre de 2012.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS

COLECTIVO IMPLICADO: INVESTIGADORES

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO

✓ **Técnica de investigación**

Encuesta online asistida a través de LimeSurvey. LimeSurvey es una aplicación open source para la aplicación de encuestas en línea.

✓ **Unidad estadística objeto de la investigación**

Investigadores de la Universidad de Valladolid en el curso académico 2012/13, según fichero facilitado por el STIC - Analista de Bibliotecas

Fecha de referencia de la información 22 de octubre de 2012

✓ **Universo objeto de estudio**

Del total de usuarios: Investigadores dados de alta –según fichero facilitado por el STIC- 1.587 se fijaron los siguientes criterios de inclusión

Criterio1: Investigadores con correo electrónico institucional almacenado.

Criterio2: Investigadores que en los últimos 8 meses haya hecho al menos un préstamo en el Servicio de Bibliotecas.

Ambos criterios conforman el marco o universo objeto de estudio.

Total marco (colectivo Investigadores)= 794

✓ **Tamaño muestral y diseño muestral**

Se plantea una muestra de **455 encuestas**, obteniendo un error muestral global de +/-3% para un nivel de confianza del 95% y considerando una postura conservadora.

A continuación se presenta la distribución inicial de la muestra por campus (variable estrato), considerando el % de adscritos en cada campus:

CAMPUS (variable de estratificación)	Total muestra (%)
PA	60 (13,2%)
SG	13 (2,9%)
SO	6 (1,3%)
VA (incluye Reina Sofía)	376 (82,6%)
Total muestra UVa < colectivo investigadores	455 (100%)

✓ **Cuestionario**

Se incluye en el anexo1: cuestionarios

✓ **Plazos de ejecución del trabajo de campo**

El plazo estimado para la ejecución del trabajo de campo es de 5 semanas desde la fecha de lanzamiento de los correos electrónicos de la muestra seleccionada: **13- diciembre- 2012.**



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS

COLECTIVO IMPLICADO: PROFESORADO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO

✓ **Técnica de investigación**

Encuesta online asistida a través de LimeSurvey. LimeSurvey es una aplicación open source para la aplicación de encuestas en línea.

✓ **Unidad estadística objeto de la investigación**

Personal Docente e Investigador (PDI) de la Universidad de Valladolid en el curso académico 2012/13, según fichero facilitado por el STIC - Analista de Bibliotecas.

Fecha de referencia de la información 22 de octubre de 2012

Este fichero se ha cruzado con el fichero proveniente del POD a fecha 23 de noviembre de 2012.

✓ **Universo objeto de estudio**

Total de usuarios: Resultado de cruzar ambos ficheros, 1.985 profesores.

Se fijaron los siguientes criterios de inclusión

Criterio1: Profesorado con correo electrónico institucional almacenado.

Criterio2: Profesorado que en los últimos 8 meses haya hecho al menos un préstamo en el Servicio de Bibliotecas.

Ambos criterios conforman el marco o universo objeto de estudio.

Total marco (colectivo Profesorado)= 1.512

✓ **Tamaño muestral y diseño muestral**

Se plantea una muestra de **625 encuestas**, obteniendo un error muestral global de +/-3% para un nivel de confianza del 95% y considerando una postura conservadora.

A continuación se presenta la distribución inicial de la muestra segmentada por campus y rama de conocimiento (variables estrato), considerando el % de adscritos al cruce de las variables de estratificación:

CAMPUS< Rama (variables de estratificación)	Total muestra (%)
Campus PA <	
CC. Sociales y Jurídicas	26 (4,2%)
Ingenierías y Arquitectura	35 (5,6%)
Campus SG <	
CC. Sociales y Jurídicas	48 (7,7%)
Ingenierías y Arquitectura	4 (0,6%)
Campus SO <	
Humanidades	34 (5,5%)
Ingenierías y Arquitectura	7 (1,1%)
CC. de la Salud	11 (1,8%)
Campus VA <	
Humanidades	89 (14,3%)
CC. Sociales y Jurídicas	140(22,4%)
CC. Experimentales	48 (7,7%)
Ingenierías y Arquitectura	153 (24,5%)
CC. de la Salud	29 (4,7%)
Total muestra UVa < colectivo profesorado	625 (100%)



Implantación de las encuestas de satisfacción de usuarios.
Encuesta de satisfacción de usuarios del servicio de biblioteca. Curso 2012/13
Características técnicas del estudio por colectivo implicado

✓ **Cuestionario**

Se incluye en el anexo1: cuestionarios

✓ **Plazos de ejecución del trabajo de campo**

El plazo estimado para la ejecución del trabajo de campo es de 5 semanas desde la fecha de lanzamiento de los correos electrónicos de la muestra seleccionada: **18- diciembre-2012.**



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS

COLECTIVO IMPLICADO: ESTUDIANTES

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO

✓ Técnica de investigación

Fase 1/2 : Encuesta online asistida a través de LimeSurvey. LimeSurvey es una aplicación open source para la aplicación de encuestas en línea.

Fase 2/2 : Encuesta personal a los estudiantes del campus de Valladolid. Para la realización de la encuesta, se dispondrá de unos encuestadores con un terminal netbook que permita el simultaneo de la encuestación y la grabación de las respuestas “a pie de biblioteca”, enviándolas online al servidor central que se utilizará como repositorio de la información.

✓ Unidad estadística objeto de la investigación

Estudiantes matriculados en la Universidad de Valladolid en el curso académico 2012/13, según fichero facilitado por el STIC - Analista de Bibliotecas.

Fecha de referencia de la información 22 de octubre de 2012

Este fichero se ha cruzado con el fichero de estudiantes matriculados proveniente de SIGMA, a fecha noviembre de 2012.

✓ Universo objeto de estudio

Total colectivo estudiantes (resultado de cruzar ambos ficheros²): 24.123 estudiantes (usuarios potenciales).

Con este colectivo se han conformado dos subcolectivos:

Subcolectivo “no usuario”: Aquel estudiante que no ha realizado ningún préstamo en el Servicio de Bibliotecas.

Subcolectivo “usuario real”: Aquel estudiante que ha realizado al menos un préstamo en el Servicio de Bibliotecas.

El objetivo de esta desagregación es conocer las necesidades de cada tipo de usuario.

En esta primera fase, y para ambos colectivos, se fijó el siguiente criterio de inclusión:

Criterio1: Estudiante con correo electrónico almacenado (institucional o personal).

Por lo tanto, el marco o universo objeto de estudio por subcolectivo es:

Subcolectivo estudiante “no usuario”. Total marco = 5.567 estudiantes

Subcolectivo estudiante “usuario real”. Total marco = 18.556 estudiantes

✓ Tamaño muestral y diseño muestral

Fase 1/2 <

Subcolectivo de estudiantes “no usuarios”:

Se plantea una muestra de **189 encuestas**, obteniendo un error muestral global de +/-7% para un nivel de confianza del 95% y considerando una postura conservadora.

² Se han excluido a los estudiantes de Relaciones internacionales (codcentro=114) y a los adscritos en el Centro de posgrado (concentro=560)



A continuación se presenta la distribución inicial de la muestra por campus (variable estrato), considerando el % de adscritos al campus:

CAMPUS (variable de estratificación)	Total muestra (%)
PA	16 (8,7%)
SG	28 (14,6%)
SO	19 (9,9%)
VA (incluye Reina Sofía)	126 (66,8%)
Total UVa < subcolectivo estudiante “no usuario”	189 (100%)

Subcolectivo de estudiantes “usuario real”:

Se plantea una muestra de **6.329 encuestas**, obteniendo un error muestral global de +/-1% para un nivel de confianza del 95% y considerando una postura conservadora.

A continuación se presenta la distribución inicial de la muestra segmentada por biblioteca asignada (variable de estratificación), considerando el % según biblioteca:

Biblioteca asignada (variable estrato)	Total muestra (%)
Campus de Palencia	540 (8,5%)
Campus de Segovia	694 (11%)
Campus de Soria	518 (8,2%)
Campus Miguel Delibes	1.051 (16,6%)
Empresariales	259 (4,1%)
ETSI Industriales	891 (14,1%)
Arquitectura	335 (5,3%)
Ciencias de la Salud	521 (8,2%)
Filosofía y Letras	577 (9,1%)
Económicas	561 (8,9%)
Derecho	382 (6%)
Total UVa < subcolectivo estudiante “usuario real”	6.329 (100%)

Fase 2/2 <

Encuestación “a pie de biblioteca”. Fase complementaria y de refuerzo a la participación alcanzada en la fase anterior. Tamaño muestral y diseño muestral pendiente de fijar.

✓ Cuestionario

Se incluye en el anexo1: cuestionarios

✓ Plazos de ejecución del trabajo de campo

Fase 1/2 : El plazo estimado para la ejecución del trabajo de campo online es de 5 semanas desde la fecha de lanzamiento de los correos electrónicos de la muestra seleccionada: **18- diciembre-2012.**

Fase 2/2 : Pendiente de fijar.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA CURSO 2012/13 COLECTIVO IMPLICADO: PAS

Antes de pasar a contestar el cuestionario tenga en cuenta que en muchos ítems se le va a solicitar una triple valoración: primero el nivel de servicio mínimo, seguidamente su nivel de satisfacción actual sobre el mismo (percepción del servicio) y por último, el nivel de servicio deseado puntuándolo de uno a nueve (1 puntuación más baja; 9 la puntuación más alta)

Perfil del usuario: PAS

- 1.1 Sexo
1.2 Campus adscrito: Palencia / Segovia / Soria / Valladolid
1.3 Asiduidad a la biblioteca
3 a 5 días por semana
1 a 2 días por semana
2 a 3 veces al mes
1 vez al mes
Muy ocasionalmente
Nunca (pasar a la última pregunta U2)

<i>Valor afectivo del Servicio</i>	<i>Nivel de servicio mínimo</i>	<i>Valor observado</i>	<i>Nivel de servicio deseado</i>
Af 1: El personal le inspira confianza	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 3: El personal es siempre amable	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 6: El personal es atento con las necesidades observadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>La Biblioteca como espacio</i>	<i>Nivel de servicio mínimo</i>	<i>Valor observado</i>	<i>Nivel de servicio deseado</i>
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 5: Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>Control de la información</i>	<i>Nivel de servicio mínimo</i>	<i>Valor observado</i>	<i>Nivel de servicio deseado</i>
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

U1. Observaciones / Comentarios:

U2. Motivos por los que no acude a la biblioteca

Nota: Marque con un círculo el valor que estime oportuno entre la puntuación más baja (1) y la puntuación más alta (9). **Nivel de servicio mínimo:** Indica cual es el nivel mínimo esperado por el usuario del servicio de la biblioteca. **Percepción del servicio (valor observado):** Indica cual es el nivel de calidad que se percibe de los servicios de la biblioteca. **Nivel de servicio deseado:** Indica cual es el nivel que desea recibir el usuario de los servicios.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA CURSO 2012/13 COLECTIVO IMPLICADO: INVESTIGADORES

Antes de pasar a contestar el cuestionario tenga en cuenta que en muchos ítems se le va a solicitar una triple valoración: primero el nivel de servicio mínimo, seguidamente su nivel de satisfacción actual sobre el mismo (percepción del servicio) y por último, el nivel de servicio deseado puntuándolo de uno a nueve (1 puntuación más baja; 9 la puntuación más alta)

Perfil del usuario: INVESTIGADORES

1.1 Sexo

1.2 Campus adscrito: Palencia / Segovia / Soria / Valladolid

1.3 Asiduidad a la biblioteca

3 a 5 días por semana

1 a 2 días por semana

2 a 3 veces al mes

1 vez al mes

Muy ocasionalmente

Nunca (pasar a la última pregunta U2)

<i>Valor afectivo del Servicio</i>	<i>Nivel de servicio mínimo</i>	<i>Valor observado</i>	<i>Nivel de servicio deseado</i>
Af 1: El personal le inspira confianza	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 3: El personal es siempre amable	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 6: El personal es atento con las necesidades observadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>La Biblioteca como espacio</i>	<i>Nivel de servicio mínimo</i>	<i>Valor observado</i>	<i>Nivel de servicio deseado</i>
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 5: Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>Control de la información</i>	<i>Nivel de servicio mínimo</i>	<i>Valor observado</i>	<i>Nivel de servicio deseado</i>
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

U1. Observaciones / Comentarios:

U2. Motivos por los que no acude a la biblioteca

Nota: Marque con un círculo el valor que estime oportuno entre la puntuación más baja (1) y la puntuación más alta (9). **Nivel de servicio mínimo:** Indica cual es el nivel mínimo esperado por el usuario del servicio de la biblioteca. **Percepción del servicio (valor observado):** Indica cual es el nivel de calidad que se percibe de los servicios de la biblioteca. **Nivel de servicio deseado:** Indica cual es el nivel que desea recibir el usuario de los servicios.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA
CURSO 2012/13 COLECTIVO IMPLICADO: PROFESORADO
MÉTODO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN: LimeSurvey

Antes de pasar a contestar el cuestionario tenga en cuenta que en muchos ítems se le va a solicitar una triple valoración: primero el nivel de servicio mínimo, seguidamente su nivel de satisfacción actual sobre el mismo (percepción del servicio) y por último, el nivel de servicio deseado puntuándolo de uno a nueve (1 puntuación más baja; 9 la puntuación más alta)

Perfil del usuario: PROFESORADO

- 1.1 Sexo: Hombre/Mujer
- 1.2 Campus adscrito: Palencia / Segovia / Soria / Valladolid
- 1.3 Rama de conocimiento a la que pertenece: Humanidades / CC. Sociales y Jurídicas / Experimentales / Ingeniería y Arquitectura / CC. de la Salud
- 1.4 Asiduidad a la biblioteca
 - 3 a 5 días por semana
 - 1 a 2 días por semana
 - 2 a 3 veces al mes
 - 1 vez al mes
 - Muy ocasionalmente
 - Nunca (pasar a la última pregunta U2)

En las siguientes preguntas deberá valorar la importancia y la satisfacción de una serie de servicios o recursos de la biblioteca, teniendo en cuenta que se le va a solicitar una triple valoración "1" significa poca o nada y "9" mucha

Nivel de servicio mínimo: Indica cual es el nivel mínimo esperado.

Percepción del servicio (valor observado): Indica cual es el nivel de calidad que percibe de los servicios de la biblioteca.

Nivel de servicio deseado: Indica cual es el nivel que desea recibir el usuario de los servicios

Valor afectivo del Servicio	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
Af 1: El personal le inspira confianza	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 3: El personal es siempre amable	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 6: El personal es atento con las necesidades observadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
La Biblioteca como espacio	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 5: Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Control de la información	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

U1. Observaciones / Comentarios:

U2. Motivos por los que no acude a la biblioteca



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA
CURSO 2012/13 COLECTIVO IMPLICADO: ESTUDIANTE
MÉTODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN FASE 1/2: LimeSurvey**

Antes de pasar a contestar el cuestionario tenga en cuenta que en muchos ítems se le va a solicitar una triple valoración: primero el nivel de servicio mínimo, seguidamente su nivel de satisfacción actual sobre el mismo (percepción del servicio) y por último, el nivel de servicio deseado puntuándolo de uno a nueve (1 puntuación más baja; 9 la puntuación más alta)

Perfil del usuario: ESTUDIANTE

- 1.1 Sexo: Hombre/Mujer
1.2 Campus adscrito: Palencia / Segovia / Soria / Valladolid
1.3 Curso más alto matriculado: 1, 2, 3, 4, 5, 6
1.4 **USO DE LA BIBLIOTECA** (Señala las opciones que consideres necesarias)
Estudiar apuntes
Préstamo
Consultar fondos de la biblioteca
Internet: catálogo, base de datos, descarga de documentos electrónicos
Otros. Especificar otros: _____
1.5 Asiduidad a la biblioteca
3 a 5 días por semana
1 a 2 días por semana
2 a 3 veces al mes
1 vez al mes
Antes de los exámenes
Nunca (pasar a la última pregunta U2)

En las siguientes preguntas deberá valorar la importancia y la satisfacción de una serie de servicios o recursos de la biblioteca, teniendo en cuenta que se le va a solicitar una triple valoración "1" significa poca o nada y "9" mucha

Nivel de servicio mínimo: Indica cual es el nivel mínimo esperado.

Percepción del servicio (valor observado): Indica cual es el nivel de calidad que percibe de los servicios de la biblioteca.

Nivel de servicio deseado: Indica cual es el nivel que desea recibir el usuario de los servicios

Valor afectivo del Servicio	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
Af 1: El personal le inspira confianza	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 3: El personal es siempre amable	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 6: El personal es atento con las necesidades observadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
La Biblioteca como espacio	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 5: Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Control de la información	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

U1. Observaciones / Comentarios:

U2. Motivos por los que no acude a la biblioteca



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA
CURSO 2012/13 COLECTIVO IMPLICADO: ESTUDIANTE
MÉTODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN FASE 2/2: "A PIE DE BIBLIOTECA"**

Antes de pasar a contestar el cuestionario tenga en cuenta que en muchos ítems se le va a solicitar una triple valoración: primero el nivel de servicio mínimo, seguidamente su nivel de satisfacción actual sobre el mismo (percepción del servicio) y por último, el nivel de servicio deseado puntuándolo de uno a nueve (1 puntuación más baja; 9 la puntuación más alta)

Perfil del usuario: ESTUDIANTE

1.1 Sexo: Hombre/Mujer Campus adscrito: Valladolid

1.2 Curso más alto matriculado: 1, 2, 3, 4, 5, 6

1.3 Centro en el que está matriculado (obligatorio) #Listado proporcionado por el Gabinete de Estudios y Evaluación#

1.4 Seleccione la Biblioteca que usa HABITUALMENTE #Listado proporcionado por el Gabinete de Estudios y Evaluación#

1.5 USO DE LA BIBLIOTECA (Señala las opciones que consideres necesarias)

Estudiar apuntes

Préstamo

Consultar fondos de la biblioteca

Internet: catálogo, base de datos, descarga de documentos electrónicos

Otros. Especificar otros: _____

1.6 Asiduidad a la biblioteca

3 a 5 días por semana

1 a 2 días por semana

2 a 3 veces al mes

1 vez al mes

Antes de los exámenes

Nunca (pasar a la última pregunta U2)

En las siguientes preguntas deberá valorar la importancia y la satisfacción de una serie de servicios o recursos de la biblioteca, teniendo en cuenta que se le va a solicitar una triple valoración "1" significa poca o nada y "9" mucha

Nivel de servicio mínimo: Indica cual es el nivel mínimo esperado.

Percepción del servicio (valor observado): Indica cual es el nivel de calidad que percibe de los servicios de la biblioteca.

Nivel de servicio deseado: Indica cual es el nivel que desea recibir el usuario de los servicios

Valor afectivo del Servicio	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
Af 1: El personal le inspira confianza	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 3: El personal es siempre amable	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 6: El personal es atento con las necesidades observadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
La Biblioteca como espacio	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Es 5: Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Control de la información	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

U1. Observaciones / Comentarios:

U2. Motivos por los que no acude a la biblioteca



Gabinete de Estudios y Evaluación

**“ENCUESTAS DE SATISFACIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE
BIBLIOTECAS”**

MATRICULADOS EN EL CURSO: 2012/13”

INFORME DE ESTADO

MADISON®

MARKET RESEARCH

21 de enero de 2013



ÍNDICE

I. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....2

II. RESUMEN DE LA METODOLOGÍA2

III. CRONOGRAMA DEL PROYECTO5

IV. FASES DE LA INVESTIGACIÓN6

INFORMES A ENTREGAR.....7

V. ASPECTOS A CONCRETAR8

VI. PLAN DE COMUNICACIÓN.....9



I. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

El **objetivo general** del trabajo es **conocer el grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Bibliotecas del Campus de Valladolid.**

II. RESUMEN DE LA METODOLOGÍA

A continuación se presentan las características técnicas del proyecto conforme a las especificaciones facilitadas por la Universidad de Valladolid:

➤ **Técnica de investigación:**

Encuesta personal asistida por ordenador (sistema CAPI).

Para la realización de la encuesta, nuestros/as encuestadores/as dispondrán de un **terminal netbook** que permita el simultaneo de la encuestación y la grabación de las respuestas, enviándolas online a nuestro servidor central que se utilizará como repositorio de la información.

➤ **Unidad Estadística Objeto de la Investigación**

Estudiantes matriculados en los Títulos Oficiales de la Universidad de Valladolid en el **curso académico 2012/2013** en el **campus de Valladolid.**

- ▶ El **Gabinete de Estudios y Evaluación de la Universidad de Valladolid** indica a **MADISON** que los alumnos que forman parte de la muestra son los que visiten la biblioteca de su centro y además los que usuarios de las bibliotecas distintas a las del centro que estén matriculados.

No obstante, existirá una cuota mínima de usuarios de la biblioteca de su propio centro.

- ▶ El **Gabinete de Estudios y Evaluación de la Universidad de Valladolid** indica a **MADISON** que el porcentaje de alumnos que nunca visitan los Servicios de Biblioteca de la UVa, tiene que estar controlado y se intentará que no sea superior al 5% del la muestra realizada.

➤ Universo objeto de estudio

El número de alumnos matriculados por biblioteca en el curso 2012/13, según datos facilitados por el Gabinete de Estudios y Evaluación de la Universidad de Valladolid, es el siguiente:

BIBLIOTECA	TOTAL ALUMNOS MATRICULADOS
Derecho	1.361
Económicas	2.201
Filosofía y Letras	2.220
Ciencias de la Salud	1.891
Arquitectura	1.057
ETSI Industriales	3.252
Empresariales	1.051
Campus Miguel Delibes	4.152
TOTAL	17.185

➤ Tamaño muestral y diseño muestral

Se plantea una muestra de **351 encuestas**, obteniendo un error muestral global de +/-5,3% para un nivel de confianza del 95,5% y considerando varianza máxima y un universo infinito.

A continuación se presenta la distribución inicial de la muestra por biblioteca, considerando el % de matriculados en cada una:

BIBLIOTECA	MUESTRA propuesta por MÁDISON	CUOTA MÍNIMA DE CADA EXTRATO propuesta por el Gabinete de Estudios y Evaluación
Derecho	28	20
Económicas	45	45
Filosofía y Letras	45	35
Ciencias de la Salud	39	35
Arquitectura	22	22
ETSI Industriales	66	50
Empresariales	21	20
Campus Miguel Delibes	85	75
TOTAL	351	



- El **GABINETE** indica que **MADISON** debe repartir equitativamente la muestra del Campus de Miguel Delibes entre las cuatro facultades que lo forman:
- ✓ Facultad de Ciencias
 - ✓ Escuela Técnica superior de Ingenieros de Telecomunicación
 - ✓ Escuela Técnica superior de Ingeniería Informática
 - ✓ Facultad de Educación y Trabajo Social

En cuanto a la distribución de la muestra por sexo, aplicando los porcentajes facilitados por el Gabinete de Estudios y Evaluación de la Universidad de Valladolid, se plantea la siguiente:

BIBLIOTECA	MUESTRA propuesta por MÁDISON
Hombre	Aprox. 46%
Mujer	Aprox. 54%
TOTAL	351



III. CRONOGRAMA DEL PROYECTO

El cronograma planteado por MADISON es:

	SEMANA 2	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6	SEMANA 7
	8 - 11 Enero	14 - 18 Enero	21 - 25 Enero	28 - 1 Feb	4 - 8 Feb	11 - 15 Feb	18 - 22 Feb
Planificación	Blue	Blue					
Validación de Cuestionario	Blue	Purple					
Adecuación e incorporación de la aplicación a los netbook			Blue				
Formación del equipo encuestador			Blue				
Trabajo de campo personal				Blue	Blue	Blue	
Depuración y elaboración de la Base de Datos							Blue
Entrega							Purple

Fechas clave
Elaboración de tareas



IV. FASES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se describen las principales fases del proceso de desarrollo del proyecto según el orden secuencial de ejecución de las mismas.



FASE	DESCRIPCIÓN
Fase I	DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO <ul style="list-style-type: none"> - Planificación de procedimientos. - Determinación de recursos técnicos y humanos. - Revisión del cuestionario a aplicar - Selección y formación del equipo de encuestadores
Fase II	REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO <ul style="list-style-type: none"> - Preparación de ficheros informáticos para la encuestación/grabación: Programación de la aplicación CAPI. - Realización del trabajo de campo: encuestación personal
Fase III	DEPURACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA
Fase IV	ENTREGA DE LA BASE DE DATOS

INFORMES A ENTREGAR

Durante la ejecución del trabajo, MADISON entregará al Gabinete de Estudios y Evaluación, los siguientes informes:

1. Informe del Plan de Trabajo a Desarrollar

Previo al comienzo del estudio MADISON facilitará al Gabinete de Estudios y Evaluación un informe sobre el Plan de Trabajo a desarrollar en el que se incluirán el desglose de las actividades, acciones y el cronograma de los tiempos.

2. Informe de trabajo de campo

MADISON facilitará al Gabinete de Estudios y Evaluación un informe con la situación final del trabajo campo y las incidencias acaecidas durante la ejecución del mismo.

3. Matriz de datos final

MADISON entregará la matriz de datos depurada y validada con la información de las encuestas en soporte electrónico (formato SPSS o ACCESS).

V. ASPECTOS A CONCRETAR

Por parte de MADISON:

- ▶ **MADISON enviará al Gabinete de Estudios y Evaluación de la Universidad de Valladolid** las acreditaciones que llevarán los encuestadores para que nos las devuelva selladas.

Por parte de GABINETE DE ESTUDIOS Y EVALUACIÓN DE LA UVA:

- ▶ El **Gabinete de Estudios y Evaluación de la Universidad de Valladolid** debe **validar el cronograma de la investigación**.
- ▶ El **Gabinete de Estudios y Evaluación de la Universidad de Valladolid** tiene pendiente **facilitar a MADISON las acreditaciones selladas**, para los encuestadores.
- ▶ El **Gabinete de Estudios y Evaluación de la Universidad de Valladolid** tiene pendiente **facilitar a MADISON el nombre de la persona de contacto de cada biblioteca** por si ocurriera alguna incidencia.
- ▶ El **Gabinete de Estudios y Evaluación de la Universidad de Valladolid** tiene pendiente **facilitar a MADISON el muestreo que finalmente quiere que se aplique a cada biblioteca**, según los resultados obtenidos en la encuestación online.



VI. PLAN DE COMUNICACIÓN

Por parte de Gabinete de Estudios y Evaluación, Universidad de Valladolid:

Nombre	Eva María Rueda Domínguez
Cargo	Técnico Estadístico
Teléfono	983-184721
Email	evamaria.rueda@uva.es

Por parte de MADISON:

Nombre	Elena Cano
Cargo	Jefa de proyecto
Teléfono	983428200
Email	elena.cano@madisonmk.com

Nombre	Maite San Martín
Cargo	Asistente de Estudios
Teléfono	983428200
Email	maite.sanmartin@madisonmk.com