

## DATOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE SALAMANCA 2015

### 1. Introducción

La Biblioteca Universitaria de la Universidad de Salamanca ha realizado una encuesta, dentro del Plan de Mejora iniciado para el período 2015-2017, a toda la comunidad universitaria, con el fin de conocer y evaluar el grado de satisfacción de los usuarios potenciales (estudiantes, profesores y PAS de la USAL) de las bibliotecas de la red.

La encuesta se lanzó online el 24 de marzo y finalizó el 30 de abril de 2015.

Para la elaboración de la encuesta se ha utilizado la herramienta informática de encuestas online “Lime Survey”.

El cuestionario consta de 7 grandes bloques: Usuarios, Bibliotecas, Instalaciones y equipamiento, Servicios, Recursos de información, Personal y Valoración global. Finaliza el cuestionario con un apartado de sugerencias/observaciones.

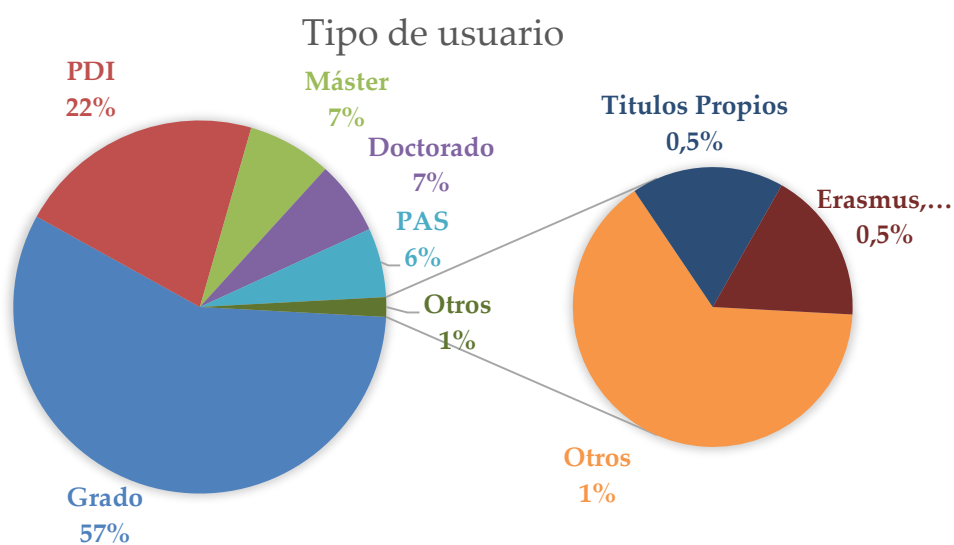
La escala utilizada para la valoración de las respuestas es del 1 al 5, incluyendo el ítem NS/NC.

El cuestionario se ha realizado sobre una población total de 36.137 usuarios, siendo el número de encuestas realizadas 1.555, lo que supone, aproximadamente un 4%.

## 2. Datos generales

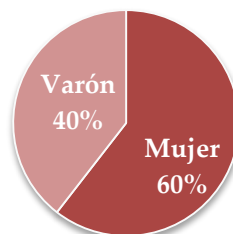
### 2.1. Distribución por tipo de usuario

Tipo de Usuario	Frecuencia	%
Estudiante de Grado, Licenciatura o Diplomatura	890	57,2
PDI	333	21,4
Estudiante de Máster	114	7,3
Estudiante de Doctorado	99	6,4
PAS	94	6,0
Otros usuarios (ASUS, convenios, etc.)	17	1,1
Estudiante de Títulos Propios	4	0,3
Estudiante Erasmus, Sócrates, Séneca, SICUE...	4	0,3
<b>Total</b>	<b>1555</b>	<b>100</b>



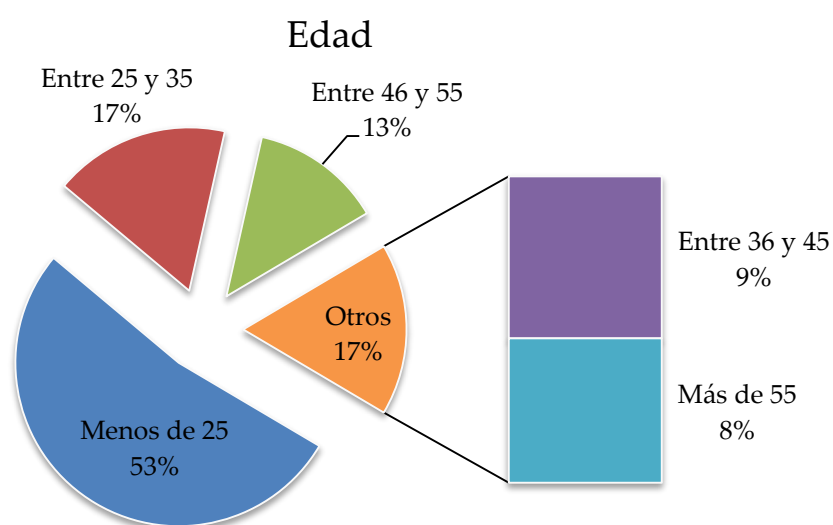
## 2.2. Distribución por sexos

Sexo	Frecuencia	%
Mujer	941	60,5
Varón	614	39,5
<b>Total</b>	<b>1555</b>	<b>100</b>



## 2.3. Distribución por edades

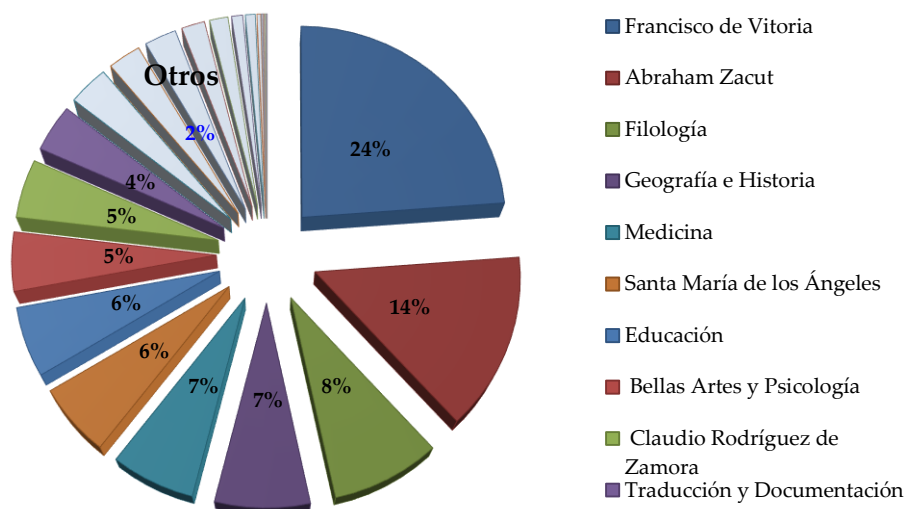
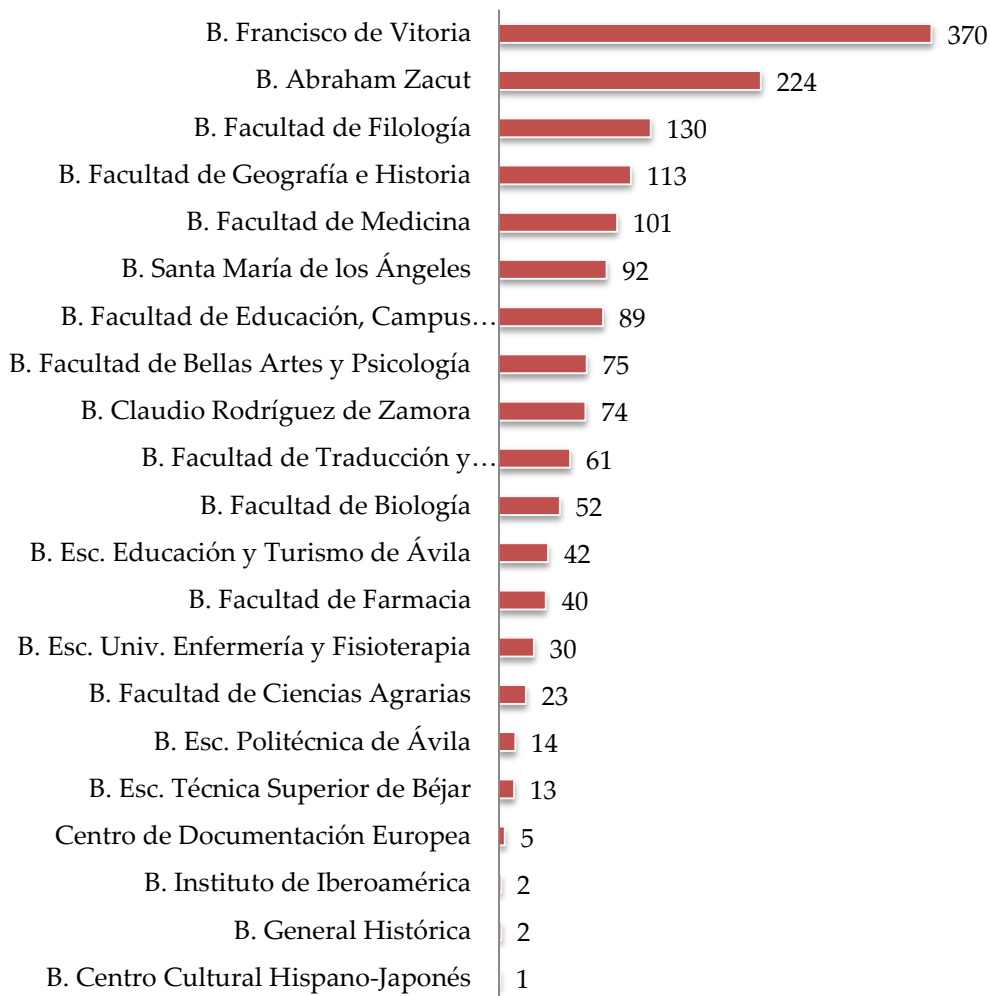
Edad	Frecuencia	%
Menos de 25	818	52,6
Entre 25 y 35	271	17,4
Entre 46 y 55	202	13,0
Entre 36 y 45	140	9,0
Más de 55	124	8,0
<b>Total</b>	<b>1555</b>	<b>100</b>



## 2.4. Distribución por biblioteca

<b>Biblioteca</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Biblioteca Francisco de Vitoria	370	23,80
Biblioteca Abraham Zacut	224	14,40
Biblioteca Facultad de Filología	130	8,40
Biblioteca Facultad Geografía e Historia	113	7,30
Biblioteca Facultad de Medicina	101	6,50
Biblioteca Santa María de los Ángeles	92	5,90
Biblioteca Facultad de Educación, Campus Canalejas	89	5,70
Biblioteca Facultad de Bellas Artes y Psicología	75	4,80
Biblioteca Claudio Rodríguez de Zamora	74	4,80
Biblioteca Facultad de Traducción y Documentación	61	3,90
Biblioteca Facultad de Biología	52	3,30
Biblioteca Esc. Educación y Turismo de Ávila	42	2,70
Biblioteca Facultad de Farmacia	40	2,60
Biblioteca Esc. Enfermería y Fisioterapia	30	1,90
Biblioteca Facultad de Ciencias Agrarias	23	1,50
Biblioteca Esc. Politécnica de Ávila	14	0,90
Biblioteca Esc. Técnica Superior de Béjar	13	0,80
Centro de Documentación Europea	5	0,30
Biblioteca Instituto de Iberoamérica	2	0,10
Casa Museo Unamuno	2	0,10
Biblioteca General Histórica	2	0,10
Biblioteca Centro Cultural Hispano-Japonés	1	0,10
<b>Total</b>	<b>1555</b>	<b>100</b>

## Distribución por Biblioteca



## 2.5. Distribución de usuarios por centro

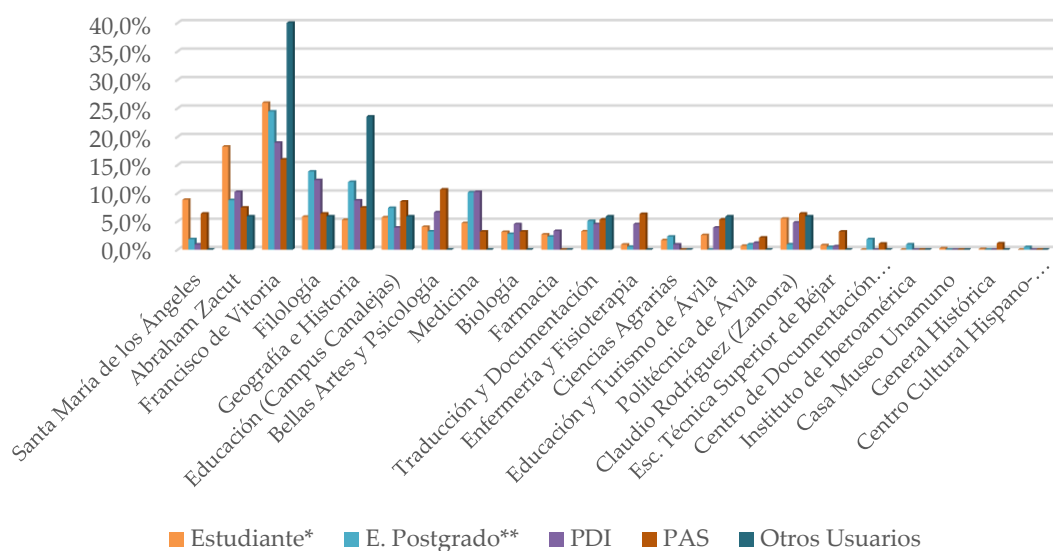
Bibliotecas	Estudiante*	E. Postgrado**	PDI	PAS	Otros usuarios	n
<b>Santa María de los Ángeles</b>						
f	79	4	3	6	0	92
%	8,80	1,80	0,90	6,40	0,00	5,90
<b>Abraham Zacut</b>						
f	163	19	34	7	1	224
%	18,20	8,80	10,20	7,40	5,90	14,40
<b>Francisco de Vitoria</b>						
f	232	53	63	15	7	370
%	26,00	24,40	18,90	16,00	41,20	23,80
<b>Fac. Filología</b>						
f	52	30	41	6	1	130
%	5,80	13,80	12,30	6,40	5,90	8,40
<b>Fac. Geografía e Historia</b>						
f	47	26	29	7	4	113
%	5,30	12,00	8,70	7,40	23,50	7,30
<b>Fac. Educación (Campus Canalejas)</b>						
f	51	16	13	8	1	89
%	5,70	7,40	3,90	8,50	5,90	5,70
<b>Fac. Bellas Artes y Psicología</b>						
f	36	7	22	10	0	75
%	4,00	3,20	6,60	10,60	0,00	4,40
<b>Fac. Medicina</b>						
f	42	22	34	3	0	101
%	4,70	10,10	10,20	3,20	0,00	6,50
<b>Fac. Biología</b>						
f	28	6	15	3	0	52
%	3,10	2,80	4,50	3,20	0,00	3,30
<b>Fac. Farmacia</b>						
f	24	5	11	0	0	40
%	2,70	2,30	3,30	0,00	0,00	2,60
<b>Fac. Traducción y Documentación</b>						
f	29	11	15	5	1	61
%	3,20	5,10	4,50	5,30	5,90	3,90
<b>Esc. Enfermería y Fisioterapia</b>						
f	8	1	15	6	0	30
%	0,90	0,50	4,50	6,40	0,00	1,90

<b>Fac. Ciencias Agrarias</b>						
f	15	5	3	0	0	23
%	1,70	2,30	0,90	0,00	0,00	1,50
<b>Esc. Educación y Turismo (Ávila)</b>						
f	23	0	13	5	1	42
%	2,60	0,00	3,90	5,30	5,90	2,70
<b>Esc. Politécnica (Ávila)</b>						
f	6	2	4	2	0	14
%	0,70	0,90	1,20	2,10	0,00	0,90
<b>Claudio Rodríguez (Zamora)</b>						
f	49	2	16	6	1	74
%	5,50	0,90	4,80	6,40	5,90	4,80
<b>Esc. Técnica Superior (Béjar)</b>						
f	7	1	2	3	0	13
%	0,80	0,50	0,60	3,20	0,00	0,80
<b>Centro Documentación Europea</b>						
f	0	4	0	1	0	5
%	0,00	1,80	0,00	1,10	0,00	0,30
<b>Instituto Iberoamérica</b>						
f	0	2	0	0	0	2
%	0,00	0,90	0,00	0,00	0,00	0,10
<b>Casa-Museo Unamuno</b>						
f	2	0	0	0	0	2
%	0,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,10
<b>General Histórica</b>						
f	1	0	0	1	0	2
%	0,10	0,00	0,00	1,10	0,00	0,10
<b>Centro Hispano-Japonés</b>						
f	1	0	0	1	0	2
%	0,10	0,00	0,00	1,10	0,00	0,10
<b>TOTAL</b>						
f	894	217	333	94	17	1555
%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

\*Para facilitar la interpretación, se han agrupado para la categoría Estudiante a estudiantes de Grado, Licenciatura, Diplomatura y Erasmus.

\*\* Bajo la categoría Estudiante de Postgrado se encuentran agrupados los estudiantes de Máster, Doctorado y Títulos propios.

## Distribución usuarios por centros

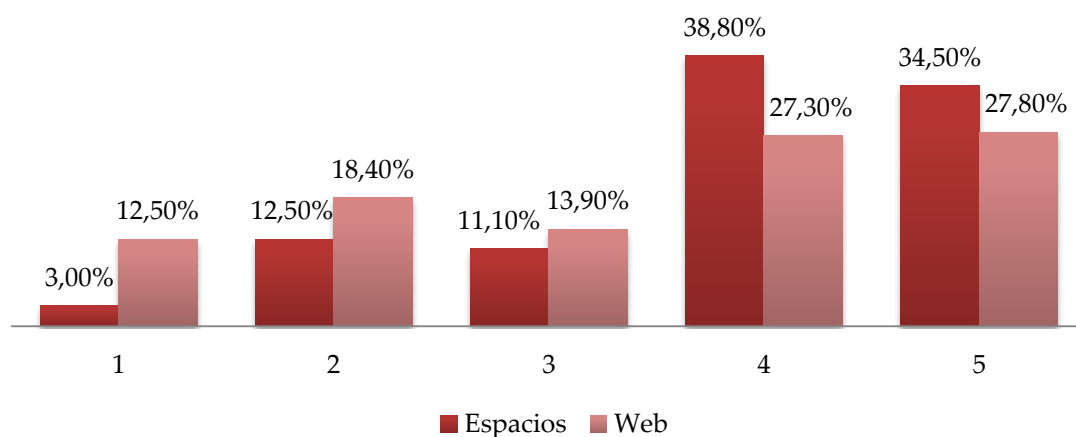


## 3. Frecuencia de uso de las bibliotecas

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca y la web de Bibliotecas?

Uso de la Biblioteca	Escasamente o nunca	Ocasionalmente	Ni frecuente ni infrecuentemente	Frecuentemente	Muy frecuentemente
<b>Biblioteca (Espacios)</b>					
f	47	195	172	604	537
%	3,00	12,50	11,10	38,80	34,50
<b>Biblioteca (Web)</b>					
f	195	286	216	425	433
%	12,50	18,40	13,90	27,30	27,80





Uso de la Biblioteca	Media	Desviación Típica	Moda	Mediana	RI (Q3-Q1)	n
Biblioteca (Espacios)	<b>3,89</b>	1,10	4	4,00	5,00-3,00	1555
Biblioteca (Web)	<b>3,40</b>	1,38	5	4,00	5,00-2,00	1555

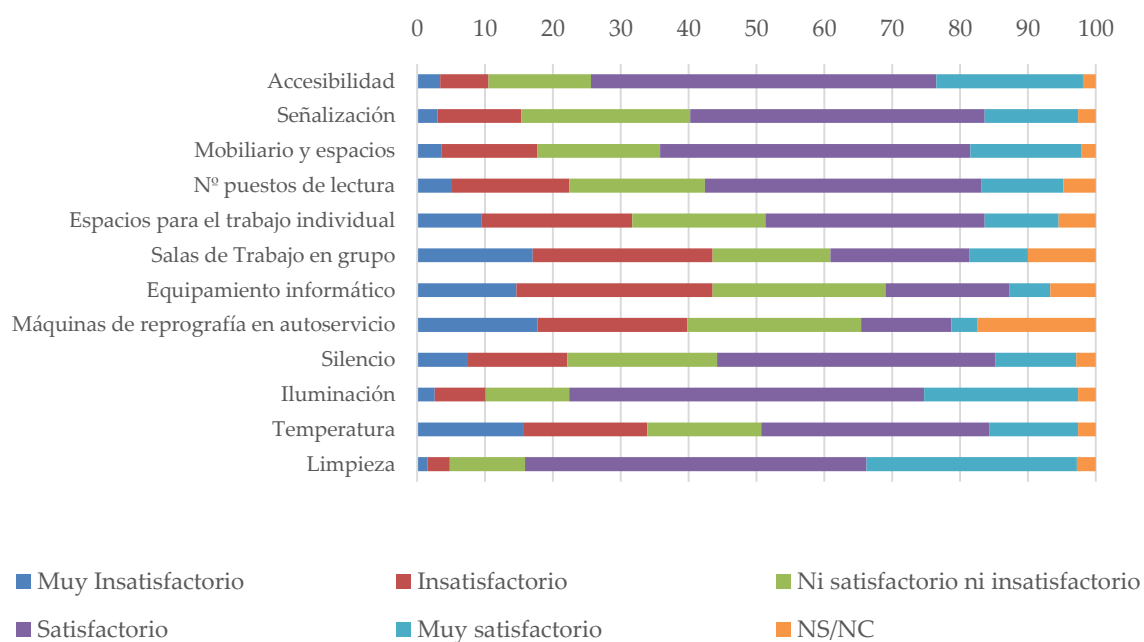
#### 4. Instalaciones y equipamiento

¿Cuál es el grado de satisfacción acerca de las siguientes cuestiones?

Instalaciones y equipamiento	Muy Insatisfactorio	Insatisfactorio	Ni satisfactorio ni insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	NS/NC
<b>Accesibilidad</b>						
f	53	110	235	792	336	29
%	3,40	7,10	15,10	50,90	21,60	1,90
<b>Señalización</b>						
f	45	192	387	675	215	41
%	2,90	12,30	24,90	43,40	13,80	2,60
<b>Mobiliario y espacios</b>						
f	57	219	281	711	255	32
%	3,70	14,10	18,10	45,70	16,40	2,10
<b>Número de puestos de lectura</b>						
f	78	270	311	633	188	75
%	5,00	17,40	20,00	40,70	12,10	4,80

<b>Espacios para el trabajo individual</b>						
f	148	345	305	502	170	85
%	9,50	22,20	19,60	32,30	10,90	5,50
<b>Salas de trabajo en grupo</b>						
f	265	413	271	318	133	155
%	17,00	26,60	17,40	20,50	8,60	10,00
<b>Equipamiento informático</b>						
f	227	448	397	285	94	104
%	14,60	28,80	25,50	18,30	6,00	6,70
<b>Máquinas de reprografía</b>						
f	276	343	398	207	60	271
%	17,70	22,10	25,60	13,30	3,90	17,40
<b>Silencio</b>						
f	116	229	343	637	185	45
%	7,50	14,70	22,10	41,00	11,90	2,90
<b>Iluminación</b>						
f	40	116	192	814	353	40
%	2,60	7,50	12,30	52,30	22,70	2,60
<b>Temperatura</b>						
f	243	285	261	522	203	41
%	15,60	18,30	16,80	33,60	13,10	2,60
<b>Limpieza</b>						
f	24	52	173	782	481	43
%	1,50	3,30	11,10	50,30	30,90	2,80

## Instalaciones y equipamiento



Instalaciones y equipamientos	Media	Desviación Típica	Moda	Mediana	RI (Q.3-Q.1)	n
Accesibilidad	<b>3,82</b>	0,97	4	4,00	4,00-3,00	1526
Señalización	<b>3,54</b>	0,98	4	4,00	4,00-3,00	1514
Mobiliario y espacio	<b>3,58</b>	1,04	4	4,00	4,00-3,00	1523
Nº puestos de lectura	<b>3,39</b>	1,08	4	4,00	4,00-3,00	1480
Espacios para el trabajo individual	<b>3,14</b>	1,19	4	3,00	4,00-2,00	1470
Salas de trabajo grupo	<b>2,74</b>	1,26	2	3,00	4,00-2,00	1470
Equipamiento informático	<b>2,70</b>	1,14	2	3,00	4,00-2,00	1470
Máquinas de reprografía en autoservicio	<b>2,56</b>	1,13	3	3,00	3,00-2,00	1470
Silencio	<b>3,36</b>	1,11	4	4,00	4,00-3,00	1510
Iluminación	<b>3,87</b>	0,94	4	4,00	4,00-4,00	1515
Temperatura	<b>3,10</b>	1,30	4	3,00	4,00-2,00	1514
Limpieza	<b>4,09</b>	0,84	4	4,00	5,00-4,00	1512

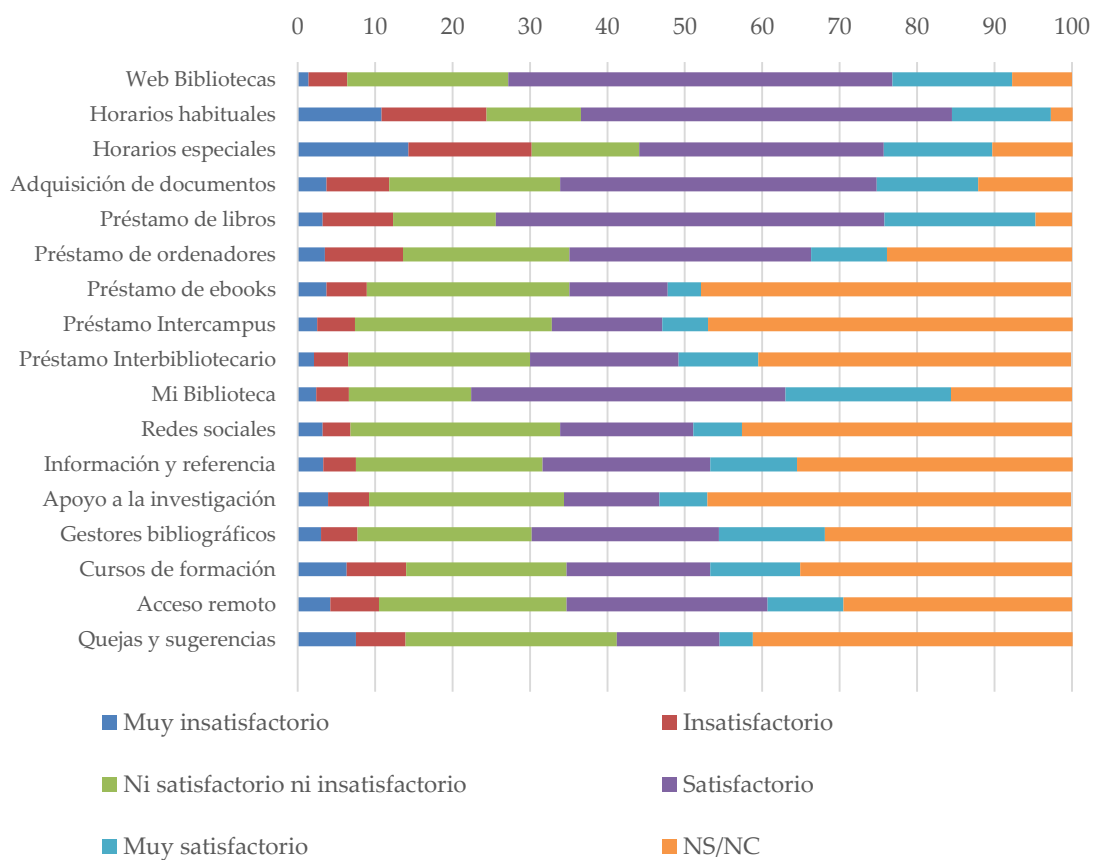
## 5. Servicios

¿Cuál es el grado de satisfacción sobre los siguientes servicios bibliotecarios?

Servicios	Muy Insatisfactorio	Insatisfactorio	Ni satisfactorio ni insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	NS/NC
<b>Web Bibliotecas</b>						
f	22	77	323	772	241	120
%	1,40	5,00	20,80	49,60	15,50	7,7
<b>Horarios habituales</b>						
f	168	211	189	745	199	43
%	10,80	13,60	12,20	47,90	12,80	2,80
<b>Horarios especiales</b>						
f	223	247	216	491	217	161
%	14,30	15,90	13,90	31,60	14,00	10,40
<b>Adquisición de documentos</b>						
f	58	126	343	636	203	189
%	3,70	8,10	22,10	40,90	13,10	12,20
<b>Préstamo de libros</b>						
f	50	142	207	780	303	73
%	3,20	9,10	13,30	50,20	19,50	4,70
<b>Préstamo de ordenadores</b>						
f	55	157	334	485	152	372
%	3,50	10,10	21,50	31,20	9,80	23,90

<b>Préstamo de ebooks</b>						
f	58	81	408	197	67	744
%	3,70	5,20	26,20	12,70	4,30	47,80
<b>Préstamo Intercampus</b>						
f	39	76	395	163	222	732
%	2,50	4,90	25,40	10,50	14,30	47,10
<b>Préstamo Interbibliotecario</b>						
f	33	69	366	299	160	628
%	2,10	4,40	23,50	19,20	10,30	40,40
<b>Mi Biblioteca (reservas...)</b>						
f	37	66	245	631	333	243
%	2,40	4,20	15,80	40,60	21,40	15,60
<b>Redes sociales</b>						
f	50	56	421	267	98	663
%	3,20	3,60	27,10	17,20	6,30	42,60
<b>Información y referencia</b>						
f	51	65	374	338	174	553
%	3,30	4,20	24,10	21,70	11,20	35,60
<b>Apoyo a la investigación</b>						
f	61	83	392	191	97	731
%	3,90	5,30	25,20	12,30	6,20	47,00
<b>Gestores bibliográficos</b>						
f	47	73	350	376	213	496
%	3,00	4,70	22,50	24,20	13,70	31,90
<b>Cursos de formación</b>						
f	98	120	322	289	180	546
%	6,30	7,70	20,70	18,60	11,60	35,10
<b>Acceso remoto</b>						
f	66	98	376	404	152	459
%	4,20	6,30	24,20	26,00	9,80	29,50
<b>Quejas y sugerencias</b>						
f	116	99	424	207	67	642
%	7,50	6,40	27,30	13,30	4,30	41,30

## Servicios



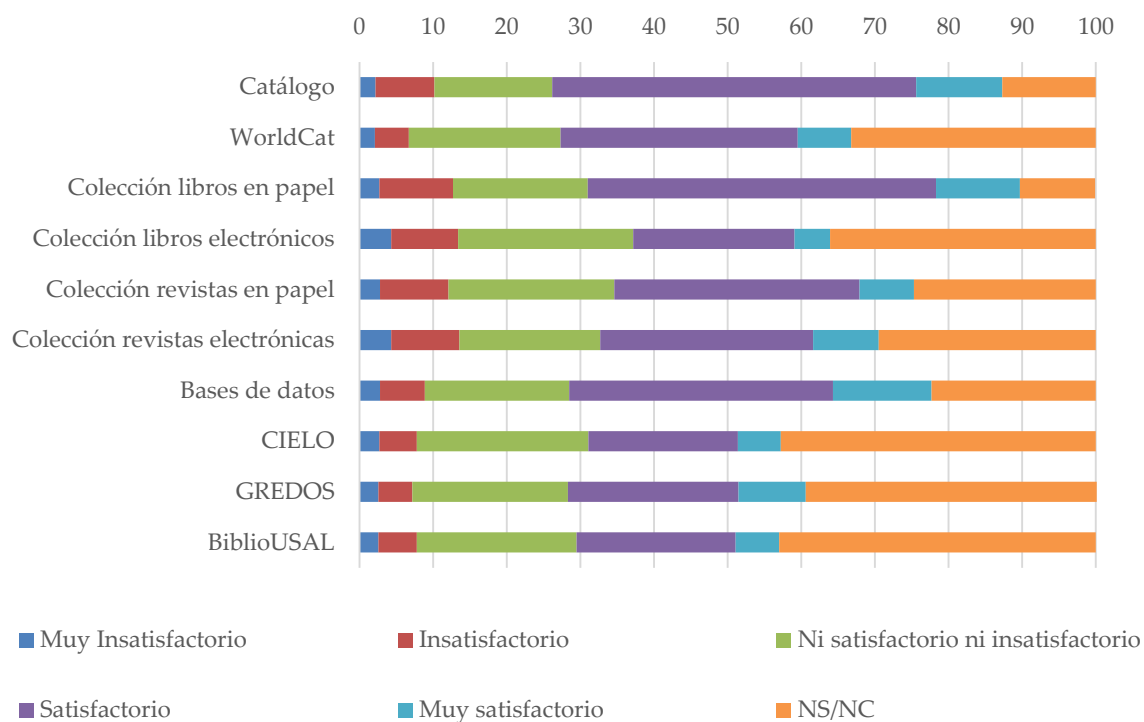
Servicios	Media	Desviación Típica	Moda	Mediana	RI (Q3-Q1)	n
Web Bibliotecas	<b>3,79</b>	0,83	4	4,00	4,00-3,00	1435
Horarios habituales	<b>3,39</b>	1,20	4	4,00	4,00-2,00	1512
Horarios especiales	<b>3,17</b>	1,32	4	4,00	4,00-2,00	1394
Adquisición de documentos	<b>3,59</b>	0,99	4	4,00	4,00-3,00	1366
Préstamo de libros	<b>3,77</b>	0,99	4	4,00	4,00-3,00	1482
Préstamo de ordenadores	<b>3,44</b>	1,02	4	4,00	4,00-3,00	1183
Préstamo de ebooks	<b>3,17</b>	0,96	3	3,00	4,00-3,00	811
Préstamo Intercampus	<b>3,30</b>	0,95	3	3,00	4,00-3,00	823
Préstamo Interbibliotecario	<b>3,52</b>	0,97	3	3,00	4,00-3,00	927
Mi Biblioteca	<b>3,88</b>	0,93	4	4,00	4,00-3,00	1312
Redes sociales	<b>3,34</b>	0,95	3	3,00	4,00-3,00	892
Información y referencia	<b>3,52</b>	1,01	3	4,00	4,00-3,00	1002
Apoyo a la investigación	<b>3,22</b>	1,02	3	3,00	4,00-3,00	824
Gestores bibliográficos	<b>3,60</b>	1,02	4	4,00	4,00-3,00	1059
Cursos de formación	<b>3,33</b>	1,18	3	3,00	4,00-3,00	1009
Acceso remoto	<b>3,44</b>	1,03	4	4,00	4,00-3,00	1096
Quejas y sugerencias	<b>3,01</b>	1,06	3	3,00	4,00-3,00	913

## 6. Recursos de información

¿Cuál es el grado de satisfacción acerca de los siguientes recursos de información?

Recursos de información	Muy Insatisfactorio	Insatisfactorio	Ni satisfactorio ni insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	NS/NC
<b>Catálogo</b>						
f	34	124	249	768	182	198
%	2,20	8,00	16,00	49,40	11,70	12,70
<b>WorldCat</b>						
f	32	72	320	500	114	517
%	2,10	4,60	20,60	32,20	7,30	33,20
<b>Colección libros en papel</b>						
f	42	156	285	735	178	159
%	2,70	10,00	18,30	47,30	11,40	10,20
<b>Colección libros electrónicos</b>						
f	67	141	370	341	75	561
%	4,30	9,10	23,80	21,90	4,80	36,10
<b>Colección revistas en papel</b>						
f	43	145	350	518	115	384
%	2,80	9,30	22,50	33,30	7,40	24,70
<b>Colección revistas electrónicas</b>						
f	67	144	297	450	138	459
%	4,30	9,30	19,10	28,90	8,90	29,50
<b>Bases de datos</b>						
f	44	95	305	556	208	347
%	2,80	6,10	19,60	35,80	13,40	22,30
<b>CIELO</b>						
f	42	79	363	315	90	666
%	2,70	5,10	23,30	20,30	5,80	42,80
<b>GREDOS</b>						
f	40	71	328	360	141	615
%	2,60	4,60	21,10	23,20	9,10	39,50
<b>BiblioUSAL</b>						
f	41	81	337	336	92	668
%	2,60	5,20	21,70	21,60	5,90	43,00

## Recursos de información



Recursos	Media	Desviación Típica	Moda	Mediana	RI (Q3-Q1)	n
Catálogo	<b>3,69</b>	0,90	4	4,00	4,00-3,00	1357
WorldCat	<b>3,57</b>	0,88	4	4,00	4,00-3,00	1038
Colección libros en papel	<b>3,61</b>	0,94	4	4,00	4,00-3,00	1396
Colección libros electrónicos	<b>3,22</b>	1,00	3	3,00	4,00-3,00	994
Colección revistas en papel	<b>3,44</b>	0,95	4	4,00	4,00-3,00	1171
Colección revistas electrónicas	<b>3,41</b>	1,06	4	4,00	4,00-3,00	1096
Bases de datos	<b>3,65</b>	0,97	4	4,00	4,00-3,00	1208
CIELO	<b>3,37</b>	0,94	3	3,00	4,00-3,00	889
GREDOS	<b>3,52</b>	0,97	4	4,00	4,00-3,00	940
BiblioUSAL	<b>3,40</b>	0,95	3	3,00	4,00-3,00	887

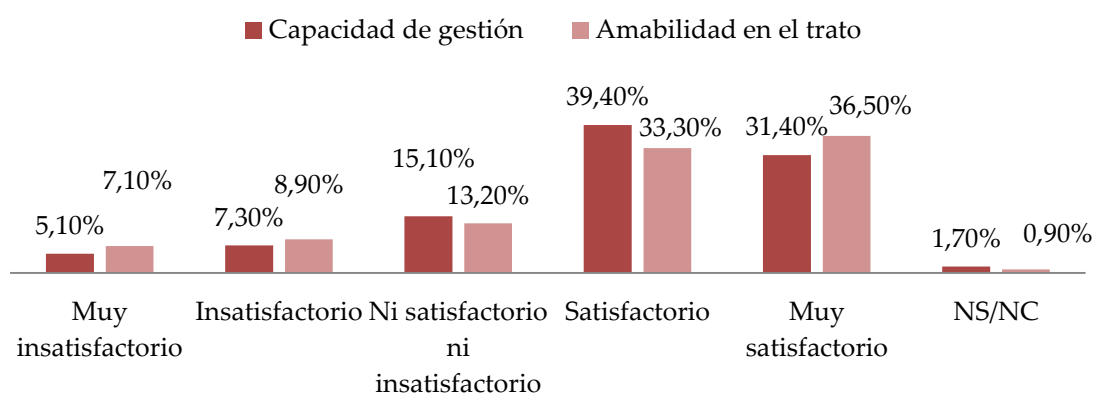


## 7. Personal

Con carácter general, ¿cuál es su grado de satisfacción acerca del personal de las bibliotecas?

Personal	Muy Insatisfactorio	Insatisfactorio	Ni satisfactorio ni insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	NS/NC
<b>Capacidad de gestión</b>						
f	79	113	235	612	489	27
%	5,10	7,30	15,10	39,40	31,40	1,70
<b>Amabilidad en el trato</b>						
f	110	139	206	518	568	14
%	7,10	8,90	13,20	33,30	36,50	0,90

### Personal



Personal	Media	Desviación Típica	Moda	Mediana	RI (Q3-Q1)	n
Capacidad de gestión	<b>3,86</b>	1,10	4	4,00	5,00-3,00	1528
Amabilidad en el trato	<b>3,84</b>	1,21	5	4,00	5,00-3,00	1541

## 8. Valoración Global

¿Cuál es su impresión general sobre los servicios y recursos bibliotecarios? Puntúe en una escala del 1 al 5

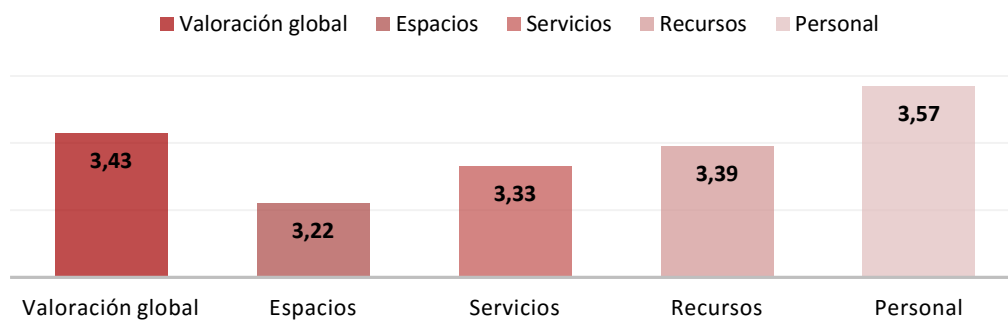
Valoración general	1	2	3	4	5
<b>Valoración general</b>					
f	51	177	529	654	144
%	3,30	11,40	34,00	42,10	9,30
<b>Espacios</b>					
f	96	278	500	548	133
%	6,20	17,90	32,20	35,20	8,60
<b>Servicios</b>					
f	24	158	730	563	80
%	1,50	10,20	46,90	36,20	5,10
<b>Recursos</b>					
f	65	190	541	598	161
%	4,20	12,20	34,80	38,50	10,40
<b>Personal</b>					
f	117	178	352	511	397
%	7,50	11,40	22,60	32,90	25,50

### Valoración global



Valoración global	Desviación				RI	
	Media	Típica	Moda	Mediana	Q3-Q1	n
Valoración global	<b>3,43</b>	0,92	4	4,00	4,00-3,00	1555
Espacios	<b>3,22</b>	1,03	4	3,00	4,00-3,00	1555
Servicios	<b>3,33</b>	0,78	3	3,00	4,00-3,00	1555
Recursos	<b>3,39</b>	0,96	4	3,00	4,00-3,00	1555
Personal	<b>3,57</b>	1,19	4	4,00	5,00-3,00	1555

## Valoración global media



## 9. Sugerencias / Observaciones

Véase documento Sugerencias de los Usuarios

