

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.

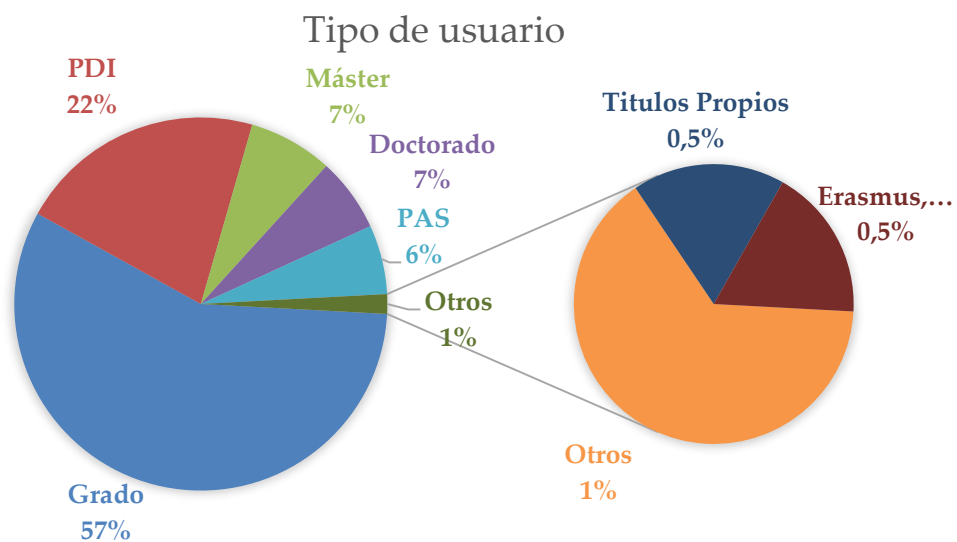
La escala utilizada para la valoración de las respuestas es del 1 al 5, incluyendo el ítem NS/NC.

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

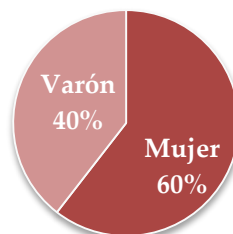
2.1. Distribución por tipo de usuario

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
Total	1555	100



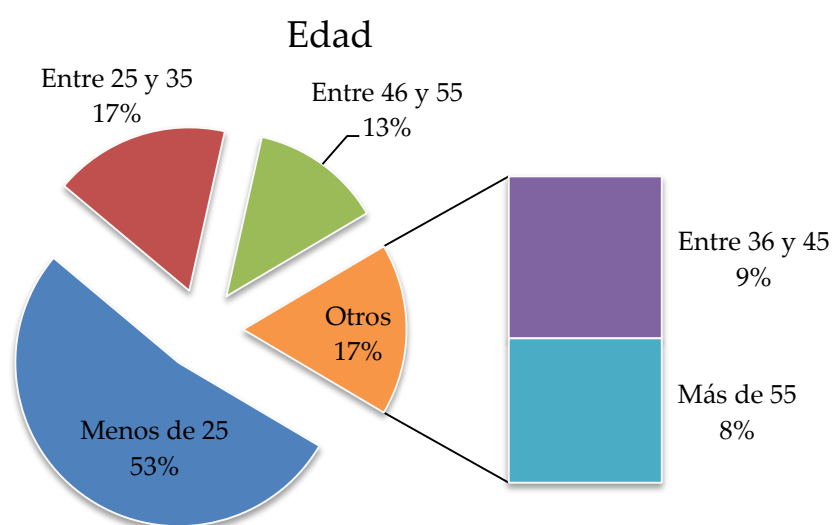
2.2. Distribución por sexos

Sexo	Frecuencia	%
Mujer	941	60,5
Varón	614	39,5
Total	1555	100



2.3. Distribución por edades

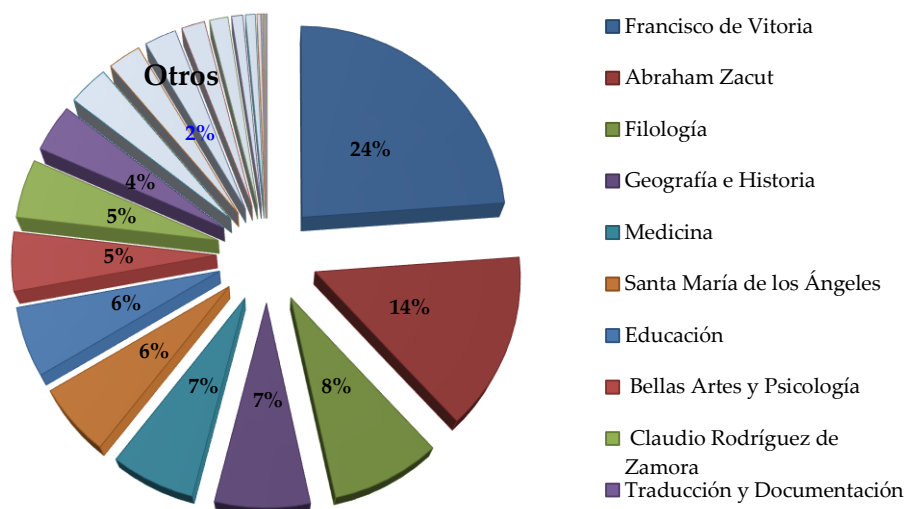
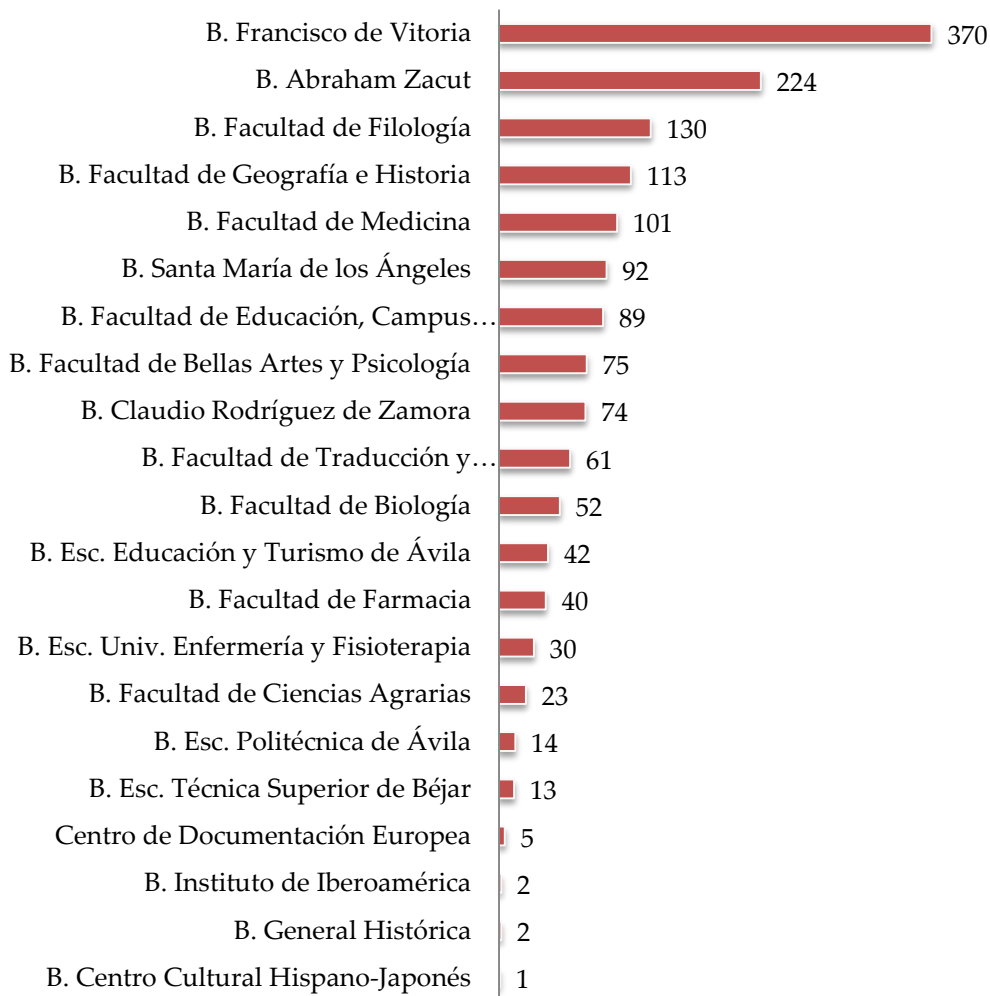
Edad	Frecuencia	%
Menos de 25	818	52,6
Entre 25 y 35	271	17,4
Entre 46 y 55	202	13,0
Entre 36 y 45	140	9,0
Más de 55	124	8,0
Total	1555	100



2.4. Distribución por biblioteca

Biblioteca	Frecuencia	%
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
Total	1555	100

Distribución por Biblioteca



2.5. Distribución de usuarios por centro

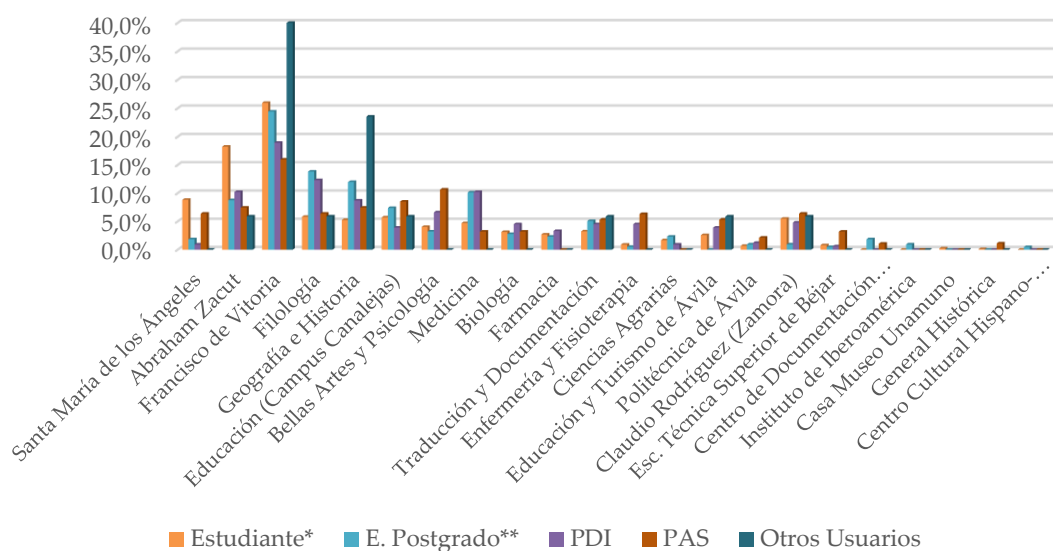
Bibliotecas	Estudiante*	E. Postgrado**	PDI	PAS	Otros usuarios	n
Santa María de los Ángeles						
f	79	4	3	6	0	92
%	8,80	1,80	0,90	6,40	0,00	5,90
Abraham Zacut						
f	163	19	34	7	1	224
%	18,20	8,80	10,20	7,40	5,90	14,40
Francisco de Vitoria						
f	232	53	63	15	7	370
%	26,00	24,40	18,90	16,00	41,20	23,80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

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

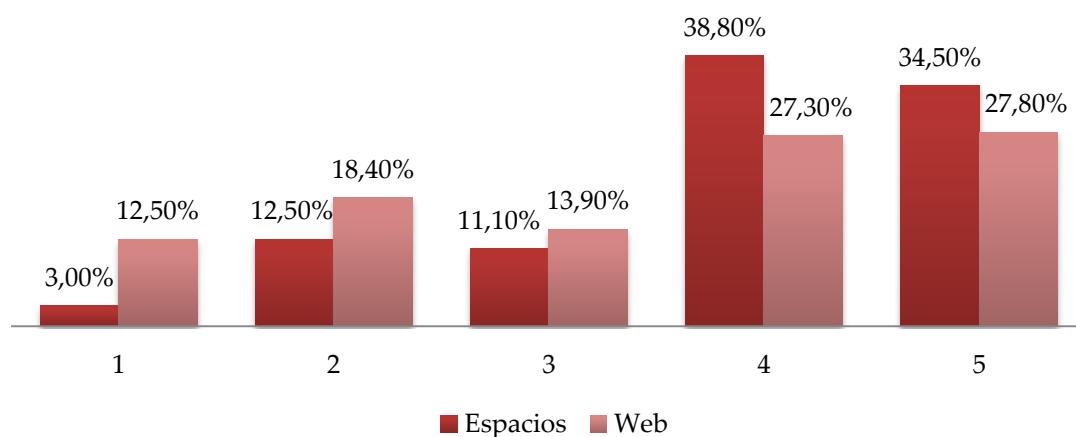
Distribución usuarios por centros



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
Biblioteca (Espacios)					
f	47	195	172	604	537
%	3,00	12,50	11,10	38,80	34,50
Biblioteca (Web)					
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)	3,89	1,10	4	4,00	5,00-3,00	1555
Biblioteca (Web)	3,40	1,38	5	4,00	5,00-2,00	1555

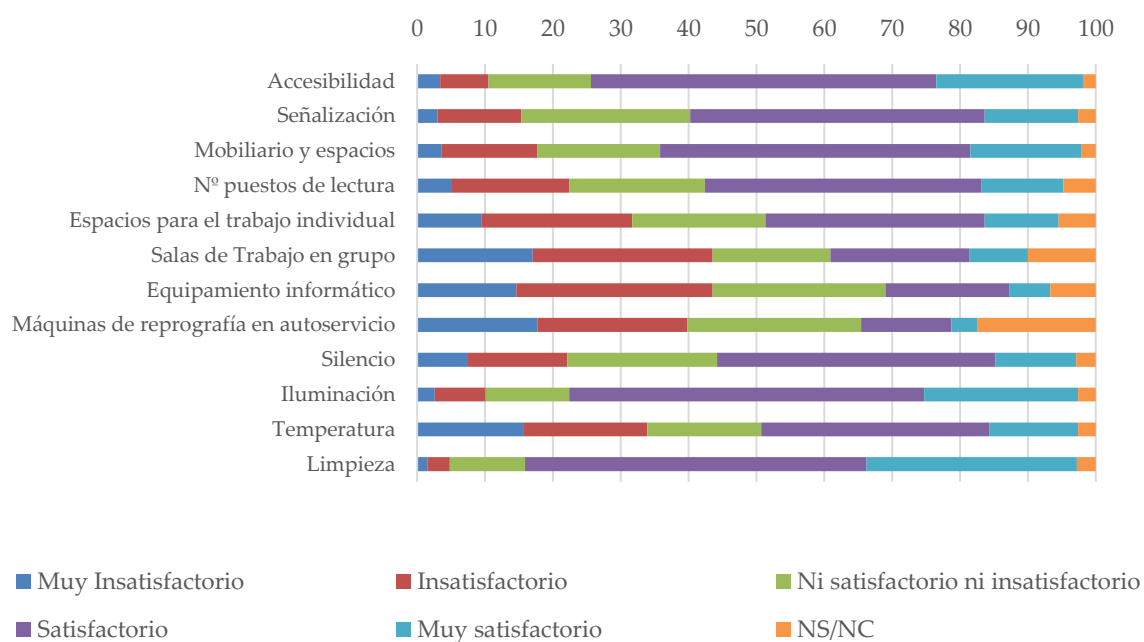
4. Instalaciones y equipamiento

¿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
Accesibilidad						
f	53	110	235	792	336	29
%	3,40	7,10	15,10	50,90	21,60	1,90
Señalización						
f	45	192	387	675	215	41
%	2,90	12,30	24,90	43,40	13,80	2,60
Mobiliario y espacios						
f	57	219	281	711	255	32
%	3,70	14,10	18,10	45,70	16,40	2,10
Número de puestos de lectura						
f	78	270	311	633	188	75
%	5,00	17,40	20,00	40,70	12,10	4,80

Espacios para el trabajo individual						
f	148	345	305	502	170	85
%	9,50	22,20	19,60	32,30	10,90	5,50
Salas de trabajo en grupo						
f	265	413	271	318	133	155
%	17,00	26,60	17,40	20,50	8,60	10,00
Equipamiento informático						
f	227	448	397	285	94	104
%	14,60	28,80	25,50	18,30	6,00	6,70
Máquinas de reprografía						
f	276	343	398	207	60	271
%	17,70	22,10	25,60	13,30	3,90	17,40
Silencio						
f	116	229	343	637	185	45
%	7,50	14,70	22,10	41,00	11,90	2,90
Iluminación						
f	40	116	192	814	353	40
%	2,60	7,50	12,30	52,30	22,70	2,60
Temperatura						
f	243	285	261	522	203	41
%	15,60	18,30	16,80	33,60	13,10	2,60
Limpieza						
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	3,82	0,97	4	4,00	4,00-3,00	1526
Señalización	3,54	0,98	4	4,00	4,00-3,00	1514
Mobiliario y espacio	3,58	1,04	4	4,00	4,00-3,00	1523
Nº puestos de lectura	3,39	1,08	4	4,00	4,00-3,00	1480
Espacios para el trabajo individual	3,14	1,19	4	3,00	4,00-2,00	1470
Salas de trabajo grupo	2,74	1,26	2	3,00	4,00-2,00	1470
Equipamiento informático	2,70	1,14	2	3,00	4,00-2,00	1470
Máquinas de reprografía en autoservicio	2,56	1,13	3	3,00	3,00-2,00	1470
Silencio	3,36	1,11	4	4,00	4,00-3,00	1510
Iluminación	3,87	0,94	4	4,00	4,00-4,00	1515
Temperatura	3,10	1,30	4	3,00	4,00-2,00	1514
Limpieza	4,09	0,84	4	4,00	5,00-4,00	1512

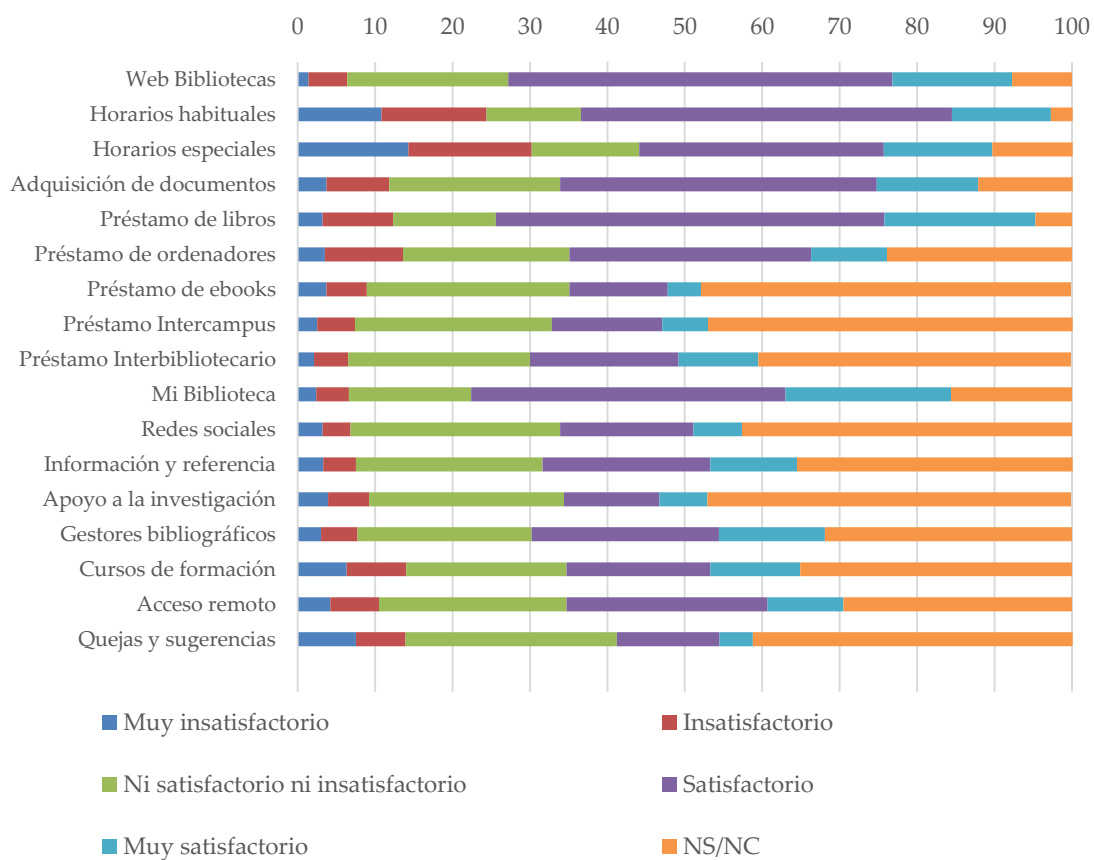
5. Servicios

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

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

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

Servicios



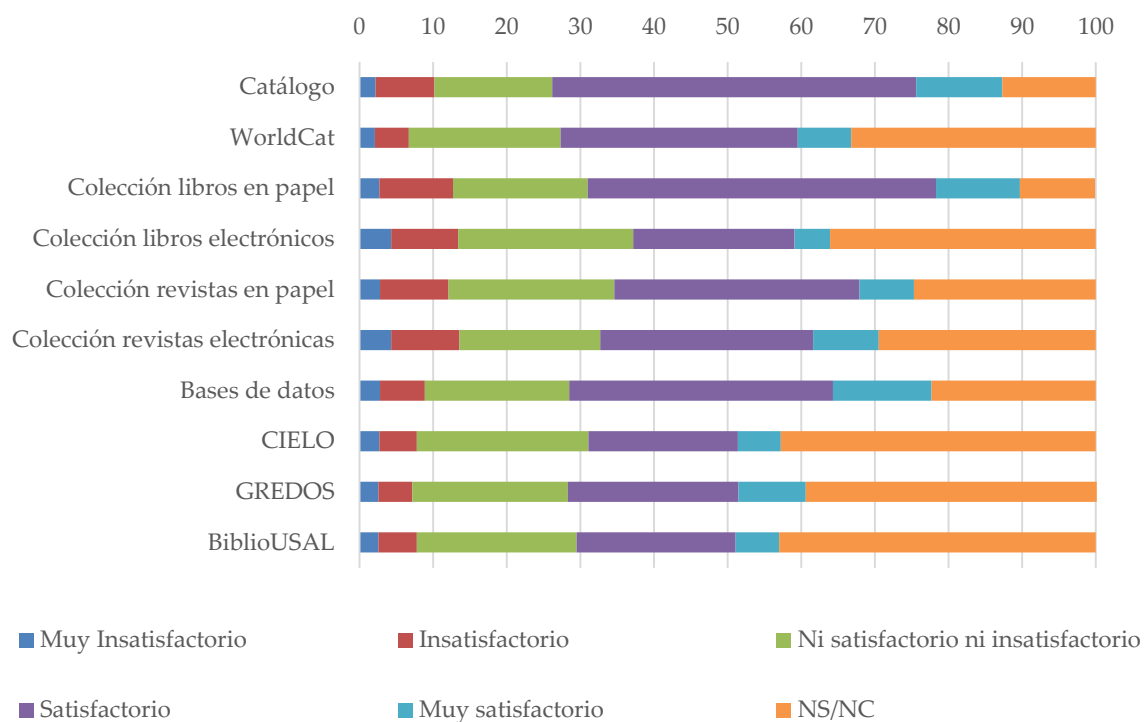
Servicios	Media	Desviación Típica	Moda	Mediana	RI (Q3-Q1)	n
Web Bibliotecas	3,79	0,83	4	4,00	4,00-3,00	1435
Horarios habituales	3,39	1,20	4	4,00	4,00-2,00	1512
Horarios especiales	3,17	1,32	4	4,00	4,00-2,00	1394
Adquisición de documentos	3,59	0,99	4	4,00	4,00-3,00	1366
Préstamo de libros	3,77	0,99	4	4,00	4,00-3,00	1482
Préstamo de ordenadores	3,44	1,02	4	4,00	4,00-3,00	1183
Préstamo de ebooks	3,17	0,96	3	3,00	4,00-3,00	811
Préstamo Intercampus	3,30	0,95	3	3,00	4,00-3,00	823
Préstamo Interbibliotecario	3,52	0,97	3	3,00	4,00-3,00	927
Mi Biblioteca	3,88	0,93	4	4,00	4,00-3,00	1312
Redes sociales	3,34	0,95	3	3,00	4,00-3,00	892
Información y referencia	3,52	1,01	3	4,00	4,00-3,00	1002
Apoyo a la investigación	3,22	1,02	3	3,00	4,00-3,00	824
Gestores bibliográficos	3,60	1,02	4	4,00	4,00-3,00	1059
Cursos de formación	3,33	1,18	3	3,00	4,00-3,00	1009
Acceso remoto	3,44	1,03	4	4,00	4,00-3,00	1096
Quejas y sugerencias	3,01	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
Catálogo						
f	34	124	249	768	182	198
%	2,20	8,00	16,00	49,40	11,70	12,70
WorldCat						
f	32	72	320	500	114	517
%	2,10	4,60	20,60	32,20	7,30	33,20
Colección libros en papel						
f	42	156	285	735	178	159
%	2,70	10,00	18,30	47,30	11,40	10,20
Colección libros electrónicos						
f	67	141	370	341	75	561
%	4,30	9,10	23,80	21,90	4,80	36,10
Colección revistas en papel						
f	43	145	350	518	115	384
%	2,80	9,30	22,50	33,30	7,40	24,70
Colección revistas electrónicas						
f	67	144	297	450	138	459
%	4,30	9,30	19,10	28,90	8,90	29,50
Bases de datos						
f	44	95	305	556	208	347
%	2,80	6,10	19,60	35,80	13,40	22,30
CIELO						
f	42	79	363	315	90	666
%	2,70	5,10	23,30	20,30	5,80	42,80
GREDOS						
f	40	71	328	360	141	615
%	2,60	4,60	21,10	23,20	9,10	39,50
BiblioUSAL						
f	41	81	337	336	92	668
%	2,60	5,20	21,70	21,60	5,90	43,00

Recursos de información



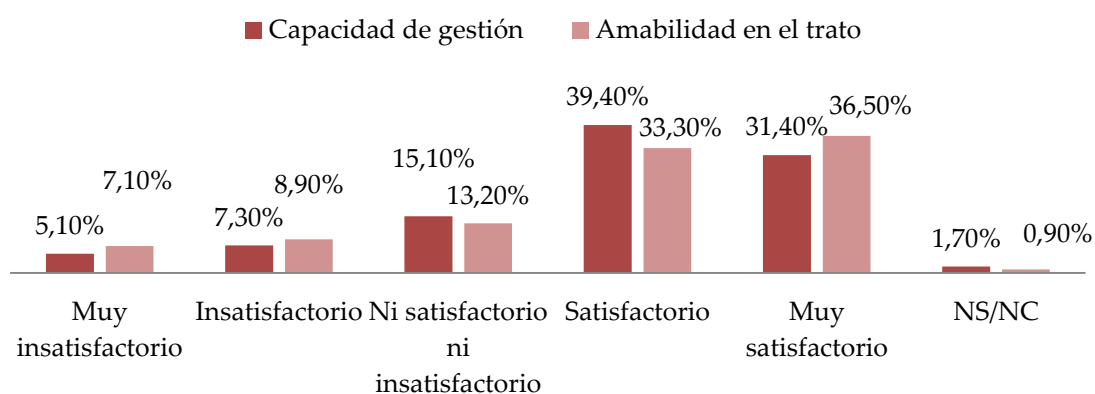
Recursos	Media	Desviación Típica	Moda	Mediana	RI (Q3-Q1)	n
Catálogo	3,69	0,90	4	4,00	4,00-3,00	1357
WorldCat	3,57	0,88	4	4,00	4,00-3,00	1038
Colección libros en papel	3,61	0,94	4	4,00	4,00-3,00	1396
Colección libros electrónicos	3,22	1,00	3	3,00	4,00-3,00	994
Colección revistas en papel	3,44	0,95	4	4,00	4,00-3,00	1171
Colección revistas electrónicas	3,41	1,06	4	4,00	4,00-3,00	1096
Bases de datos	3,65	0,97	4	4,00	4,00-3,00	1208
CIELO	3,37	0,94	3	3,00	4,00-3,00	889
GREDOS	3,52	0,97	4	4,00	4,00-3,00	940
BiblioUSAL	3,40	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
Capacidad de gestión						
f	79	113	235	612	489	27
%	5,10	7,30	15,10	39,40	31,40	1,70
Amabilidad en el trato						
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	3,86	1,10	4	4,00	5,00-3,00	1528
Amabilidad en el trato	3,84	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

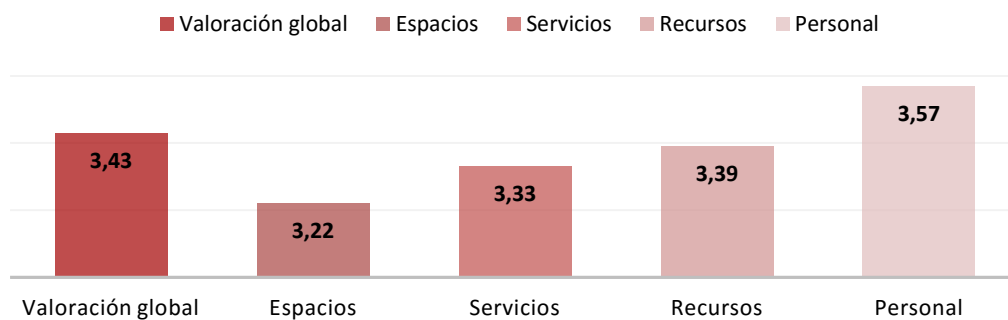
Valoración general	1	2	3	4	5
Valoración general					
f	51	177	529	654	144
%	3,30	11,40	34,00	42,10	9,30
Espacios					
f	96	278	500	548	133
%	6,20	17,90	32,20	35,20	8,60
Servicios					
f	24	158	730	563	80
%	1,50	10,20	46,90	36,20	5,10
Recursos					
f	65	190	541	598	161
%	4,20	12,20	34,80	38,50	10,40
Personal					
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	3,43	0,92	4	4,00	4,00-3,00	1555
Espacios	3,22	1,03	4	3,00	4,00-3,00	1555
Servicios	3,33	0,78	3	3,00	4,00-3,00	1555
Recursos	3,39	0,96	4	3,00	4,00-3,00	1555
Personal	3,57	1,19	4	4,00	5,00-3,00	1555

Valoración global media



9. Sugerencias / Observaciones

Véase documento Sugerencias de los Usuarios

