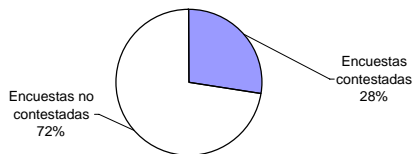


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS F. CC. POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA

DICIEMBRE DE 2007

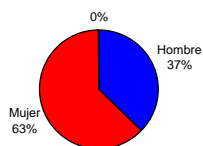
Encuestas contestadas	62
Encuestas no contestadas	163
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>225</b>



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

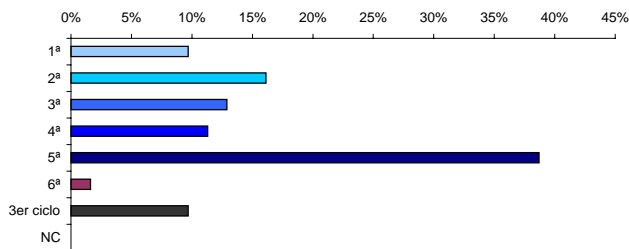
Hombre	23
Mujer	39
NC	0



#### 1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

##### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

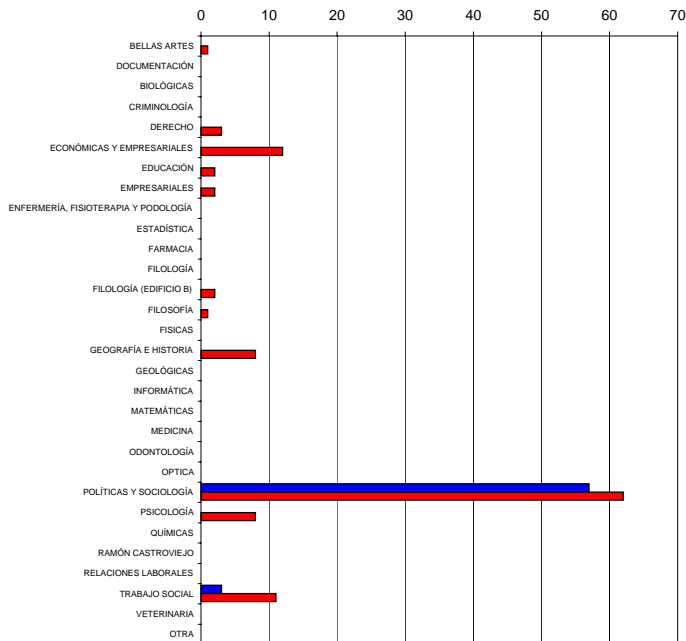
1ª	6	10%
2ª	10	16%
3ª	8	13%
4ª	7	11%
5ª	24	39%
6ª	1	2%
3er ciclo	6	10%
NC	0	0%



#### 1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

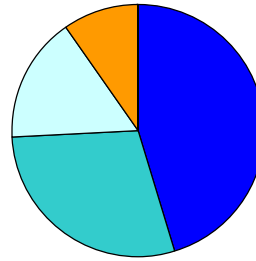
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	1
DOCUMENTACIÓN	0	0
BIOLOGICAS	0	0
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	3
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	12
EDUCACIÓN	0	2
EMPRESARIALES	0	2
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADÍSTICA	0	0
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	2
FILOSOFIA	0	1
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	8
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMÁTICAS	0	0
MEDICINA	0	0
ODONTOLOGIA	0	0
ÓPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGÍA	57	62
PSICOLOGIA	0	8
QUIMICAS	0	0
RAMÓN CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	3	11
VETERINARIA	0	0
OTRA	0	0

■ 1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación  
■ 1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia



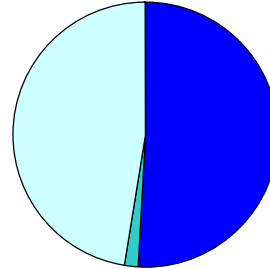
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	28	45,2%
Una o dos veces por semana	18	29,0%
Una o dos veces al mes	10	16,1%
Sólo en época de exámenes	6	9,7%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



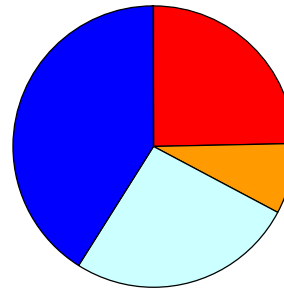
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	31	50,8%
De forma remota, a través de Internet	1	1,6%
De ambas formas	29	47,5%
No contesta	0	0,0%



1.6 El uso que haces del equipamiento informático de la biblioteca es de

	N	%
Menos de una vez al mes	15	25%
Una vez al mes	5	8%
Una vez por semana	16	26%
Dos o más veces por semana	25	41%
NC	0	0%



## 2. Instalaciones y equipos:

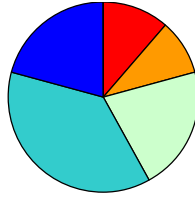
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

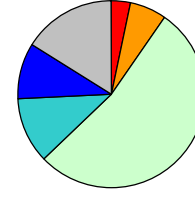
2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	0
7	6	13	23	13	0
11,3%	9,7%	21,0%	37,1%	21,0%	0,0%

El horario de la biblioteca:



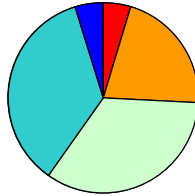
1	2	3	4	5	0
2	4	33	7	6	10
3,2%	6,5%	53,2%	11,3%	9,7%	16,1%



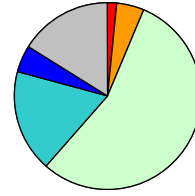
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

3	13	21	22	3	0
4,8%	21,0%	33,9%	35,5%	4,8%	0,0%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



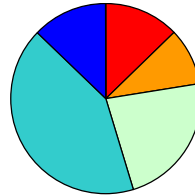
1	3	34	11	3	10
1,6%	4,8%	54,8%	17,7%	4,8%	16,1%



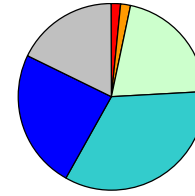
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

8	6	14	26	8	0
12,9%	9,7%	22,6%	41,9%	12,9%	0,0%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



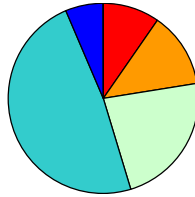
1	1	13	21	15	11
1,6%	1,6%	21,0%	33,9%	24,2%	17,7%



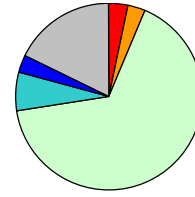
2.5 El número de puestos de lectura:

6	8	14	30	4	0
9,7%	12,9%	22,6%	48,4%	6,5%	0,0%

El número de puestos de lectura:



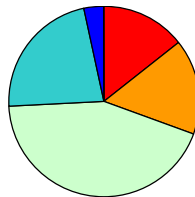
2	2	41	4	2	11
3,2%	3,2%	66,1%	6,5%	3,2%	17,7%



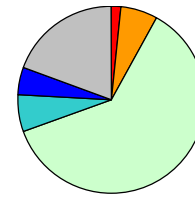
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

9	10	27	14	2	0
14,5%	16,1%	43,5%	22,6%	3,2%	0,0%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



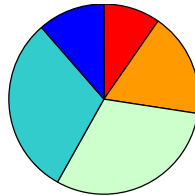
1	4	38	4	3	12
1,6%	6,5%	61,3%	6,5%	4,8%	19,4%



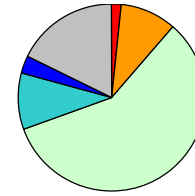
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

6	11	19	19	7	0
9,7%	17,7%	30,6%	30,6%	11,3%	0,0%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

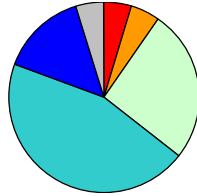


1	6	36	6	2	11
1,6%	9,7%	58,1%	9,7%	3,2%	17,7%

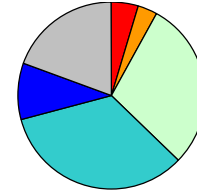


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	3	3	16	28	9	3
	4,8%	4,8%	25,8%	45,2%	14,5%	4,8%

OPAC (Catálogo automatizado):

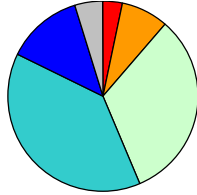


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	3	2	18	21	6	12
	4,8%	3,2%	29,0%	33,9%	9,7%	19,4%

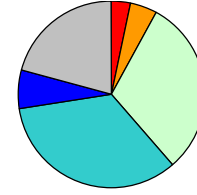


	2	5	20	24	8	3
2.9 Las Bases de Datos:	3,2%	8,1%	32,3%	38,7%	12,9%	4,8%

Las Bases de Datos:

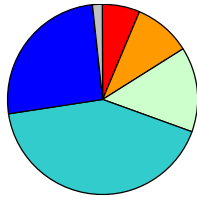


	2	3	19	21	4	13
	3,2%	4,8%	30,6%	33,9%	6,5%	21,0%

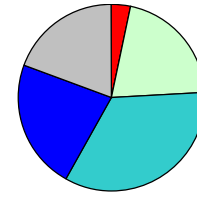


	4	6	9	26	16	1
2.10 El acceso a Internet:	6,5%	9,7%	14,5%	41,9%	25,8%	1,6%

El acceso a Internet:



	2	0	13	21	14	12
	3,2%	0,0%	21,0%	33,9%	22,6%	19,4%



### 3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):

Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

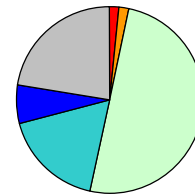
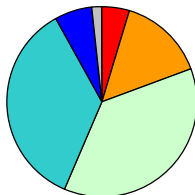
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
3	9	23	22	4	1
4,8%	14,5%	37,1%	35,5%	6,5%	1,6%

1	2	3	4	5	? nc
1	1	31	11	4	14
1,6%	1,6%	50,0%	17,7%	6,5%	22,6%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

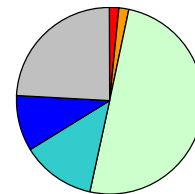
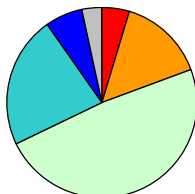


3.2 La actualización de los recursos de información:

3	9	30	14	4	2
4,8%	14,5%	48,4%	22,6%	6,5%	3,2%

1	1	31	8	6	15
1,6%	1,6%	50,0%	12,9%	9,7%	24,2%

La actualización de los recursos de información:

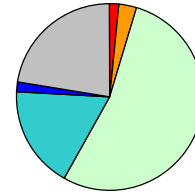
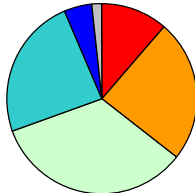


3.3 La facilidad para localizar los libros:

7	15	21	15	3	1
11,3%	24,2%	33,9%	24,2%	4,8%	1,6%

1	2	33	11	1	14
1,6%	3,2%	53,2%	17,7%	1,6%	22,6%

La facilidad para localizar los libros:

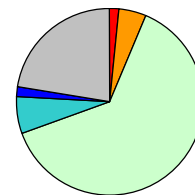
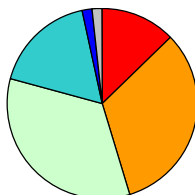


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

8	20	21	11	1	1
12,9%	32,3%	33,9%	17,7%	1,6%	1,6%

1	3	39	4	1	14
1,6%	4,8%	62,9%	6,5%	1,6%	22,6%

La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

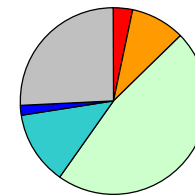
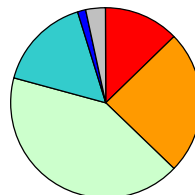


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

8	15	26	10	1	2
12,9%	24,2%	41,9%	16,1%	1,6%	3,2%

2	6	29	8	1	16
3,2%	9,7%	46,8%	12,9%	1,6%	25,8%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

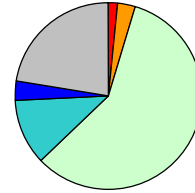
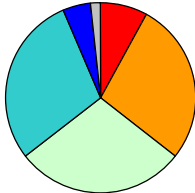


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

5	17	18	18	3	1
8,1%	27,4%	29,0%	29,0%	4,8%	1,6%

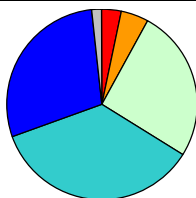
1	2	36	7	2	14
1,6%	3,2%	58,1%	11,3%	3,2%	22,6%

La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

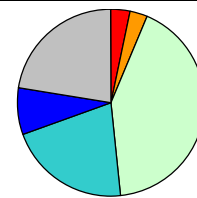


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	2	3	16	22	18	1
	3,2%	4,8%	25,8%	35,5%	29,0%	1,6%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

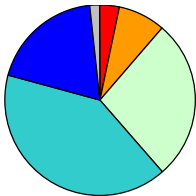


				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	2	2	26	13	5	14
	3,2%	3,2%	41,9%	21,0%	8,1%	22,6%

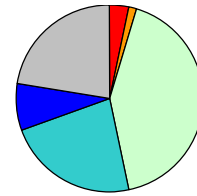


3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	2	5	17	25	12	1
	3,2%	8,1%	27,4%	40,3%	19,4%	1,6%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

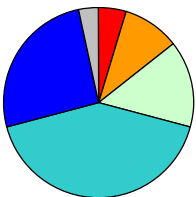


	2	1	26	14	5	14
	3,2%	1,6%	41,9%	22,6%	8,1%	22,6%

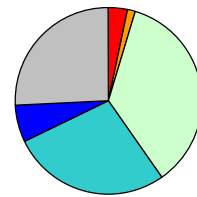


3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	3	6	9	26	16	2
	4,8%	9,7%	14,5%	41,9%	25,8%	3,2%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

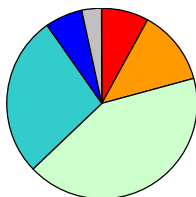


	2	1	22	17	4	16
	3,2%	1,6%	35,5%	27,4%	6,5%	25,8%

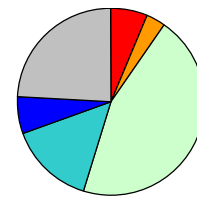


3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	5	8	26	17	4	2
	8,1%	12,9%	41,9%	27,4%	6,5%	3,2%

La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

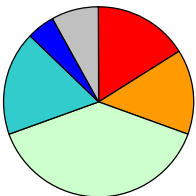


	4	2	28	9	4	15
	6,5%	3,2%	45,2%	14,5%	6,5%	24,2%

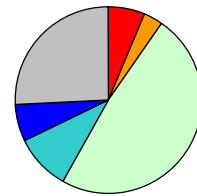


3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	10	9	24	11	3	5
	16,1%	14,5%	38,7%	17,7%	4,8%	8,1%

La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:



	4	2	30	6	4	16
	6,5%	3,2%	48,4%	9,7%	6,5%	25,8%



**4. El préstamo:**

Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

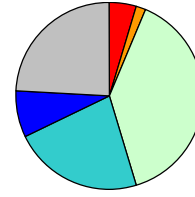
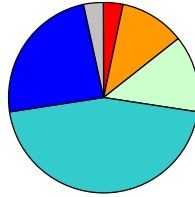
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

☹		☺		☺ ? nc	
1	2	3	4	5	0
2	7	8	28	15	2
3,2%	11,3%	12,9%	45,2%	24,2%	3,2%

☹		☺		☺ ? nc	
1	2	3	4	5	0
3	1	24	14	5	15
4,8%	1,6%	38,7%	22,6%	8,1%	24,2%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

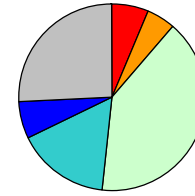
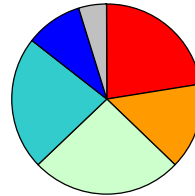


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

14	9	16	14	6	3
22,6%	14,5%	25,8%	22,6%	9,7%	4,8%

4	3	25	10	4	16
6,5%	4,8%	40,3%	16,1%	6,5%	25,8%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

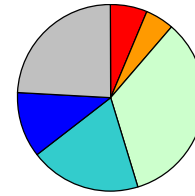
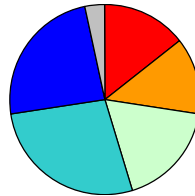


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

9	8	11	17	15	2
14,5%	12,9%	17,7%	27,4%	24,2%	3,2%

4	3	21	12	7	15
6,5%	4,8%	33,9%	19,4%	11,3%	24,2%

El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

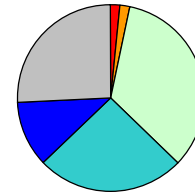
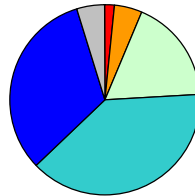


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

1	3	11	24	20	3
1,6%	4,8%	17,7%	38,7%	32,3%	4,8%

1	1	21	16	7	16
1,6%	1,6%	33,9%	25,8%	11,3%	25,8%

La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

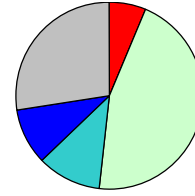
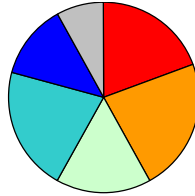


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

12	14	10	13	8	5
19,4%	22,6%	16,1%	21,0%	12,9%	8,1%

4	0	28	7	6	17
6,5%	0,0%	45,2%	11,3%	9,7%	27,4%

La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

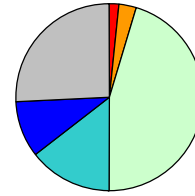
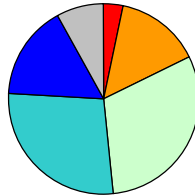


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

2	9	19	17	10	5
3,2%	14,5%	30,6%	27,4%	16,1%	8,1%

1	2	28	9	6	16
1,6%	3,2%	45,2%	14,5%	9,7%	25,8%

La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

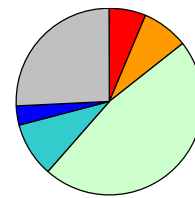
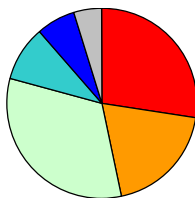


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	0
17	12	20	6	4	3
27,4%	19,4%	32,3%	9,7%	6,5%	4,8%

1	2	3	4	5	0
4	5	29	6	2	16
6,5%	8,1%	46,8%	9,7%	3,2%	25,8%

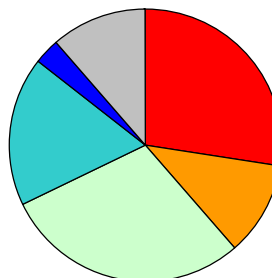
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

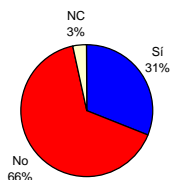
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	17	27%
2	Poco útil	7	11%
3	Normal	18	29%
4	Útil	11	18%
5	Muy útil	2	3%
0	NC	7	11%



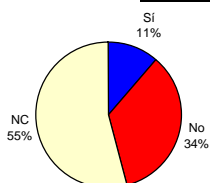
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
19	40	2



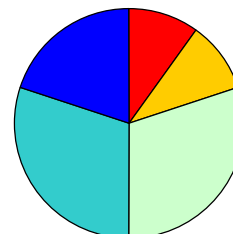
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
7	21	33



5.4 Si lo has hecho, la información que has recibido ¿te ha resultado..

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
1	1	3	3	2	52
10%	10%	30%	30%	20%	





**6. El personal de la biblioteca:**

Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

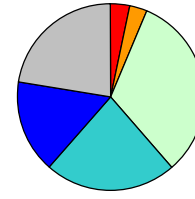
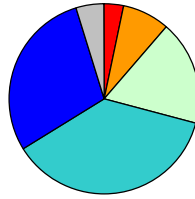
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
2	5	11	23	18	3
3,2%	8,1%	17,7%	37,1%	29,0%	4,8%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
2	2	20	14	10	14
3,2%	3,2%	32,3%	22,6%	16,1%	22,6%

La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:

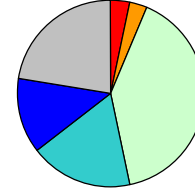
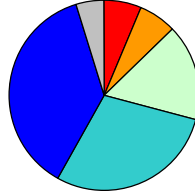


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

4	4	10	18	23	3
6,5%	6,5%	16,1%	29,0%	37,1%	4,8%

2	2	25	11	8	14
3,2%	3,2%	40,3%	17,7%	12,9%	22,6%

La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:



**7. Valoración global:**

Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

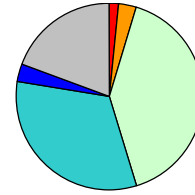
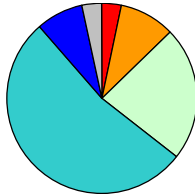
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
2	6	14	33	5	2
3,2%	9,7%	22,6%	53,2%	8,1%	3,2%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
1	2	25	20	2	12
1,6%	3,2%	40,3%	32,3%	3,2%	19,4%

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA considerado globalmente, es decir, considerando todos aquellos aspectos que creas son importantes cuando haces uso de este servicio:





## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

### ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA.

Valores: mínimo:1, máximo:10

<b>ALUMNOS F. CC. POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA</b>		AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007	Variación
<b>2.</b>	<b>Instalaciones y equipos:</b>						
2.2	El horario de la biblioteca:	5,2	6,4	6,3	6,4	6,2	-0,2
2.3	La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	5,2	4,7	5,1	4,6	5,4	0,8
2.4	El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	3,4	3,6	4,4	5,5	5,8	0,3
2.5	El número de puestos de lectura:	4,4	5,0	5,9	6,2	5,7	-0,5
2.6	La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	4,0	3,9	5,3	4,6	4,6	0,0
2.7	El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	4,5	4,6	5,8	4,8	5,4	0,6
2.8	OPAC (Catálogo automatizado):	5,8	5,7	6,2	5,9	6,6	0,7
2.9	Las Bases de Datos:	5,7	5,8	6,0	5,6	6,3	0,7
2.10	El acceso a Internet:	4,6	4,4	5,4	6,1	6,8	0,7
<b>3.</b>	<b>Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):</b>						
3.1	La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	4,7	5,1	5,9	5,6	5,6	0,0
3.2	La actualización de los recursos de información:	4,7	5,1	5,7	5,5	5,3	-0,2
3.3	La facilidad para localizar los libros:	4,8	4,5	4,9	4,8	4,7	-0,2
3.4	La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	3,8	3,9	4,2	3,7	4,1	0,3
3.5	La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	3,3	3,7	4,3	3,8	4,2	0,4
3.6	La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	4,7	4,4	5,0	4,7	4,9	0,2
3.7	La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	6,2	6,6	6,8	6,5	7,1	0,6
3.8	La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	5,2	5,8	5,9	6,5	6,6	0,2
3.9	La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	5,4	5,7	5,9	6,5	6,9	0,4
3.10	La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	4,4	4,7	5,3	4,9	5,3	0,4
3.11	La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	4,5	4,3	4,9	4,5	4,5	0,0
<b>4.</b>	<b>El préstamo:</b>						
4.1	La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	6,1	6,2	6,3	6,1	7,0	0,9
4.2	La idoneidad de los plazos de préstamo:	4,5	4,3	4,6	4,6	4,5	-0,1
4.3	El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	4,4	4,2	4,5	6,2	5,9	-0,3
4.4	La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	6,9	6,9	7,0	6,8	7,5	0,7
4.5	La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	4,3	4,2	5,2	4,8	4,6	-0,2
4.6	La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	5,0	5,8	6,0	6,7	6,1	-0,6
4.7	La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	3,2	3,6	4,5	4,0	3,6	-0,4
<b>6.</b>	<b>El personal de la biblioteca:</b>						
6.1	La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	6,3	6,8	7,0	6,7	7,1	0,4
6.2	La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	6,6	7,0	7,2	7,0	7,2	0,2
<b>7.</b>	<b>Valoración global:</b>	5,1	5,5	6,0	6,3	6,4	0,1

ALUMNOS F. CC. POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA

