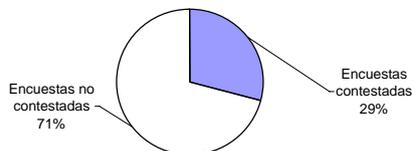


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS F. CC. DOCUMENTACIÓN

DICIEMBRE DE 2007

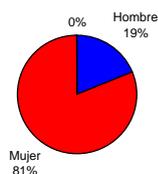
Encuestas contestadas	16
Encuestas no contestadas	39
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>55</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

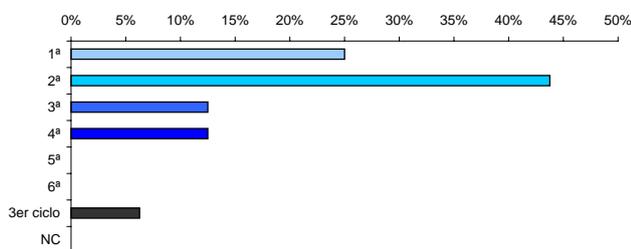
Hombre	3
Mujer	13
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

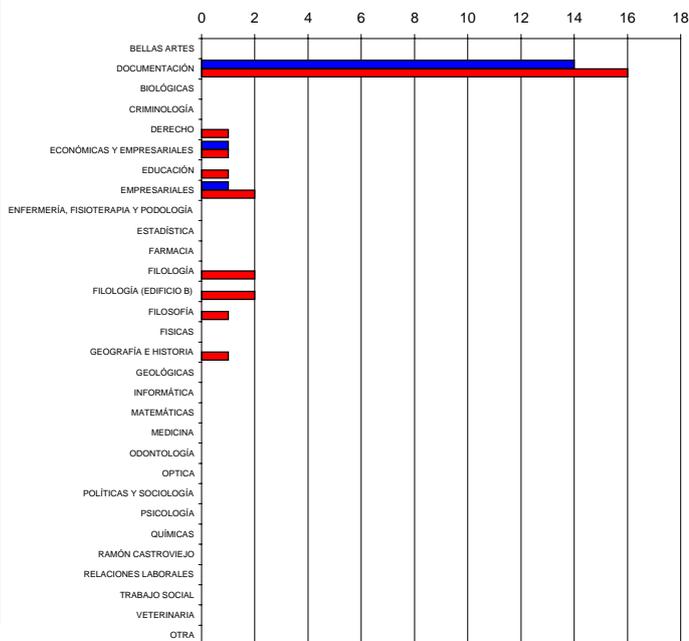
1ª	4	25%
2ª	7	44%
3ª	2	13%
4ª	2	13%
5ª	0	0%
6ª	0	0%
3er ciclo	1	6%
NC	0	0%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

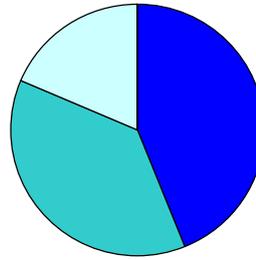
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
DOCUMENTACIÓN	14	16
BIOLOGICAS	0	0
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	1
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	1	1
EDUCACIÓN	0	1
EMPRESARIALES	1	2
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADÍSTICA	0	0
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	0	2
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	2
FILOSOFIA	0	1
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	1
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMÁTICAS	0	0
MEDICINA	0	0
ODONTOLOGIA	0	0
ÓPTICA	0	0
POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA	0	0
PSICOLOGIA	0	0
QUIMICAS	0	0
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0
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



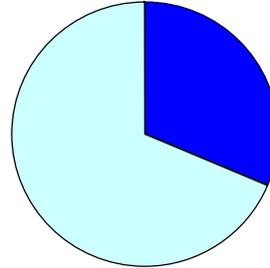
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	7	43,8%
Una o dos veces por semana	6	37,5%
Una o dos veces al mes	3	18,8%
Sólo en época de exámenes	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



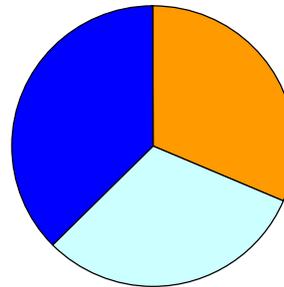
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	5	31,3%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	11	68,8%
No contesta	0	0,0%



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

Menos de una vez al mes	0	0%
Una vez al mes	5	31%
Una vez por semana	5	31%
Dos o más veces por semana	6	38%
NC	0	0%



**2. Instalaciones y equipos:**

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

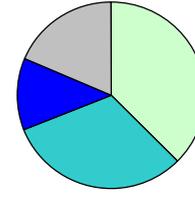
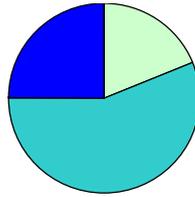
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
0	0	3	9	4	0
0,0%	0,0%	18,8%	56,3%	25,0%	0,0%

1	2	3	4	5	? nc
0	0	6	5	2	3
0,0%	0,0%	37,5%	31,3%	12,5%	18,8%

El horario de la biblioteca:

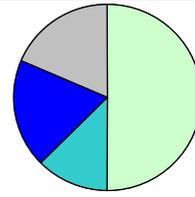
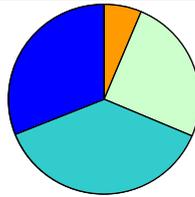


2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

0	1	4	6	5	0
0	0	3	9	4	0
0,0%	6,3%	25,0%	37,5%	31,3%	0,0%

0	0	8	2	3	3
0	0	8	2	3	3
0,0%	0,0%	50,0%	12,5%	18,8%	18,8%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

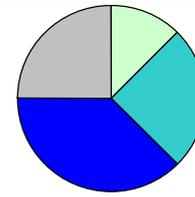
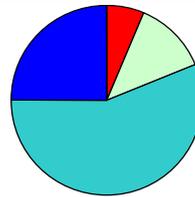


2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

1	0	2	9	4	0
1	0	2	9	4	0
6,3%	0,0%	12,5%	56,3%	25,0%	0,0%

0	0	2	4	6	4
0	0	2	4	6	4
0,0%	0,0%	12,5%	25,0%	37,5%	25,0%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

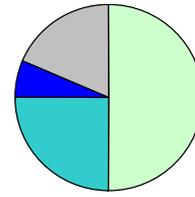
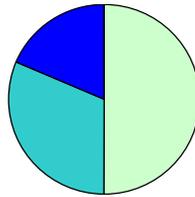


2.5 El número de puestos de lectura:

0	0	8	5	3	0
0	0	8	5	3	0
0,0%	0,0%	50,0%	31,3%	18,8%	0,0%

0	0	8	4	1	3
0	0	8	4	1	3
0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	6,3%	18,8%

El número de puestos de lectura:

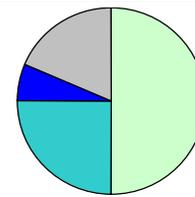
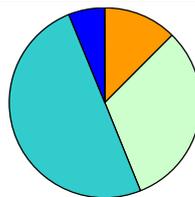


2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

0	2	5	8	1	0
0	2	5	8	1	0
0,0%	12,5%	31,3%	50,0%	6,3%	0,0%

0	0	8	4	1	3
0	0	8	4	1	3
0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	6,3%	18,8%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

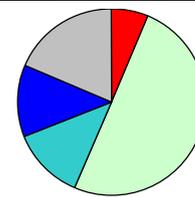
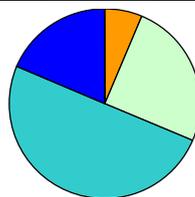


2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

0	1	4	8	3	0
0	1	4	8	3	0
0,0%	6,3%	25,0%	50,0%	18,8%	0,0%

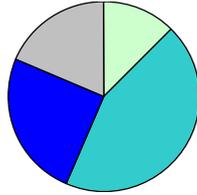
1	0	8	2	2	3
1	0	8	2	2	3
6,3%	0,0%	50,0%	12,5%	12,5%	18,8%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

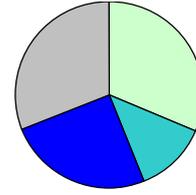


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0	0	2	7	4	3
	0,0%	0,0%	12,5%	43,8%	25,0%	18,8%

OPAC (Catálogo automatizado):

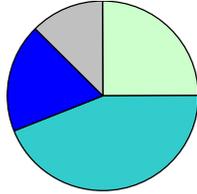


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	0	5	2	4	5
	0,0%	0,0%	31,3%	12,5%	25,0%	31,3%

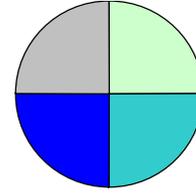


2.9 Las Bases de Datos:	0	0	4	7	3	2
	0,0%	0,0%	25,0%	43,8%	18,8%	12,5%

Las Bases de Datos:

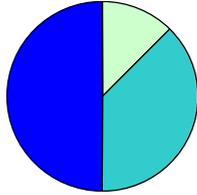


	0	0	4	4	4	4
	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%

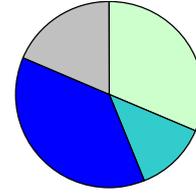


2.10 El acceso a Internet:	0	0	2	6	8	0
	0,0%	0,0%	12,5%	37,5%	50,0%	0,0%

El acceso a Internet:



	0	0	5	2	6	3
	0,0%	0,0%	31,3%	12,5%	37,5%	18,8%



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

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

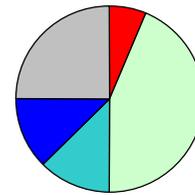
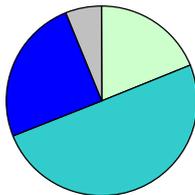
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
0	0	3	8	4	1
0,0%	0,0%	18,8%	50,0%	25,0%	6,3%

1	2	3	4	5	? nc
1	0	7	2	2	4
6,3%	0,0%	43,8%	12,5%	12,5%	25,0%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

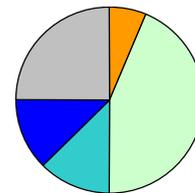
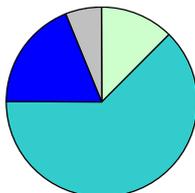


3.2 La actualización de los recursos de información:

0	0	2	10	3	1
0,0%	0,0%	12,5%	62,5%	18,8%	6,3%

0	1	7	2	2	4
0,0%	6,3%	43,8%	12,5%	12,5%	25,0%

La actualización de los recursos de información:

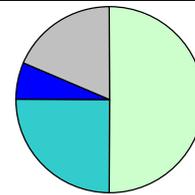
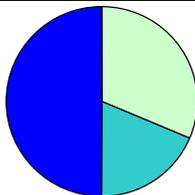


3.3 La facilidad para localizar los libros:

0	0	5	3	8	0
0,0%	0,0%	31,3%	18,8%	50,0%	0,0%

0	0	8	4	1	3
0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	6,3%	18,8%

La facilidad para localizar los libros:

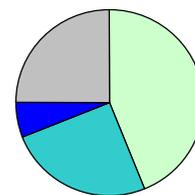
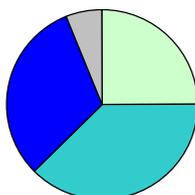


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

0	0	4	6	5	1
0,0%	0,0%	25,0%	37,5%	31,3%	6,3%

0	0	7	4	1	4
0,0%	0,0%	43,8%	25,0%	6,3%	25,0%

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

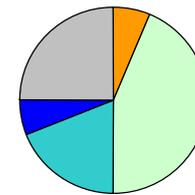
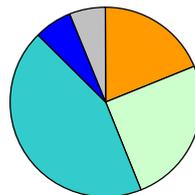


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

0	3	4	7	1	1
0,0%	18,8%	25,0%	43,8%	6,3%	6,3%

0	1	7	3	1	4
0,0%	6,3%	43,8%	18,8%	6,3%	25,0%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

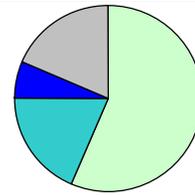
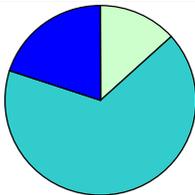


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

0	0	2	10	3	0
0,0%	0,0%	13,3%	66,7%	20,0%	0,0%

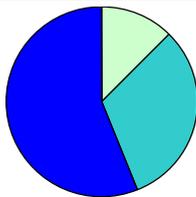
0	0	9	3	1	3
0,0%	0,0%	56,3%	18,8%	6,3%	18,8%

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

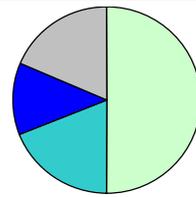


	☹		☺		☺	? nc
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	0	0	2	5	9	0
	0,0%	0,0%	12,5%	31,3%	56,3%	0,0%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

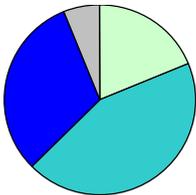


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	0	8	3	2	3
	0,0%	0,0%	50,0%	18,8%	12,5%	18,8%

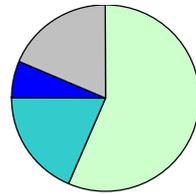


	0	0	3	7	5	1
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0	0	3	7	5	1
	0,0%	0,0%	18,8%	43,8%	31,3%	6,3%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

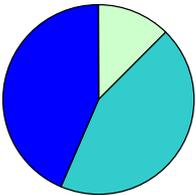


	0	0	9	3	1	3
	0	0	9	3	1	3
	0,0%	0,0%	56,3%	18,8%	6,3%	18,8%

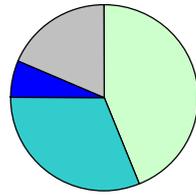


	0	0	2	7	7	0
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0	0	2	7	7	0
	0,0%	0,0%	12,5%	43,8%	43,8%	0,0%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

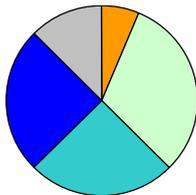


	0	0	7	5	1	3
	0	0	7	5	1	3
	0,0%	0,0%	43,8%	31,3%	6,3%	18,8%

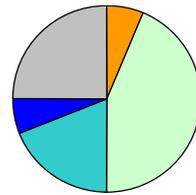


	0	1	5	4	4	2
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0	1	5	4	4	2
	0,0%	6,3%	31,3%	25,0%	25,0%	12,5%

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

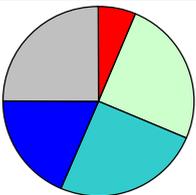


	0	1	7	3	1	4
	0	1	7	3	1	4
	0,0%	6,3%	43,8%	18,8%	6,3%	25,0%

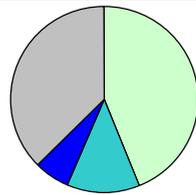


	1	0	4	4	3	4
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	1	0	4	4	3	4
	6,3%	0,0%	25,0%	25,0%	18,8%	25,0%

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



	0	0	7	2	1	6
	0	0	7	2	1	6
	0,0%	0,0%	43,8%	12,5%	6,3%	37,5%



**4. El préstamo:**

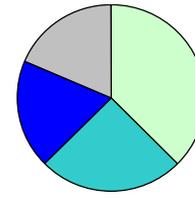
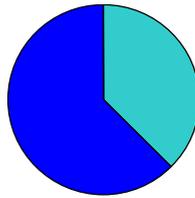
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

	1	2	3	4	5	? nc
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0	0	0	6	10	0
	0,0%	0,0%	0,0%	37,5%	62,5%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	0	6	4	3	3
	0,0%	0,0%	37,5%	25,0%	18,8%	18,8%

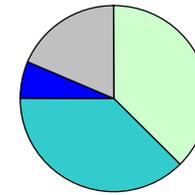
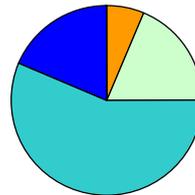
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	0	1	3	9	3	0
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	0	0	6	6	1	3
	0,0%	0,0%	37,5%	37,5%	6,3%	18,8%

	0	1	3	9	3	0
	0	0	6	6	1	3
	0,0%	0,0%	37,5%	37,5%	6,3%	18,8%

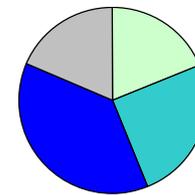
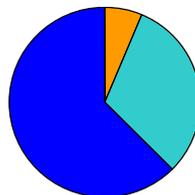
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	0	1	0	5	10	0
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0	0	3	4	6	3
	0,0%	0,0%	18,8%	25,0%	37,5%	18,8%

	0	1	0	5	10	0
	0	0	3	4	6	3
	0,0%	0,0%	18,8%	25,0%	37,5%	18,8%

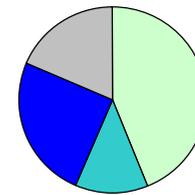
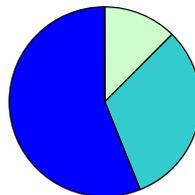
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	0	0	2	5	9	0
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0	0	7	2	4	3
	0,0%	0,0%	43,8%	12,5%	25,0%	18,8%

	0	0	2	5	9	0
	0	0	7	2	4	3
	0,0%	0,0%	43,8%	12,5%	25,0%	18,8%

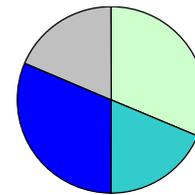
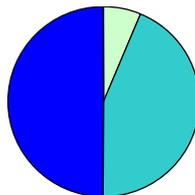
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	0	0	1	7	8	0
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0	0	5	3	5	3
	0,0%	0,0%	31,3%	18,8%	31,3%	18,8%

	0	0	1	7	8	0
	0	0	5	3	5	3
	0,0%	0,0%	31,3%	18,8%	31,3%	18,8%

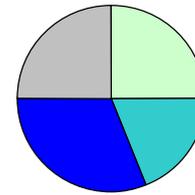
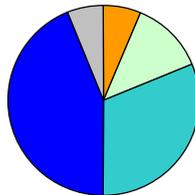
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	0	1	2	5	7	1
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0	0	4	3	5	4
	0,0%	0,0%	25,0%	18,8%	31,3%	25,0%

	0	1	2	5	7	1
	0	0	4	3	5	4
	0,0%	0,0%	25,0%	18,8%	31,3%	25,0%

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

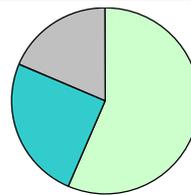
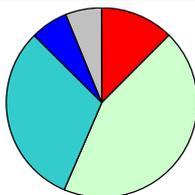


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	0
2	0	7	5	1	1
12,5%	0,0%	43,8%	31,3%	6,3%	6,3%

1	2	3	4	5	0
0	0	9	4	0	3
0,0%	0,0%	56,3%	25,0%	0,0%	18,8%

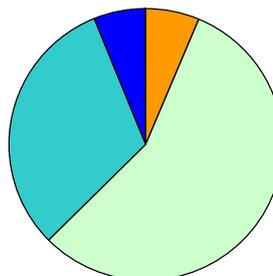
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

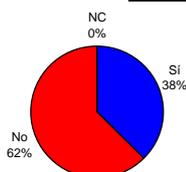
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	0	0%
2	Poco útil	1	6%
3	Normal	9	56%
4	Útil	5	31%
5	Muy útil	1	6%
0	NC	0	0%



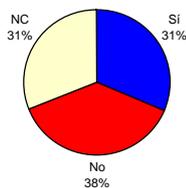
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
6	10	0



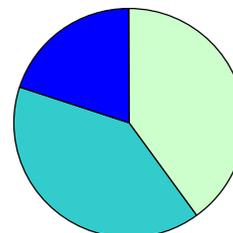
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
5	6	5



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
0	0	2	2	1	11
0%	0%	40%	40%	20%	



## 6. El personal de la biblioteca:

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

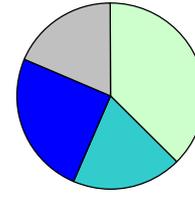
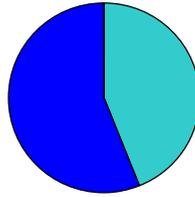
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
0	0	0	7	9	0
0,0%	0,0%	0,0%	43,8%	56,3%	0,0%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	6	3	4	3
0,0%	0,0%	37,5%	18,8%	25,0%	18,8%

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

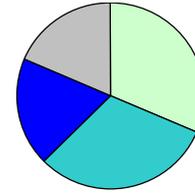
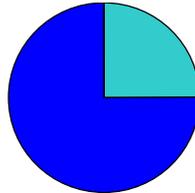


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	0	4	12	0
0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	5	5	3	3
0,0%	0,0%	31,3%	31,3%	18,8%	18,8%

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")

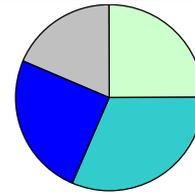
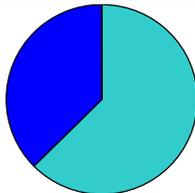
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	0	10	6	0
0,0%	0,0%	0,0%	62,5%	37,5%	0,0%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	4	5	4	3
0,0%	0,0%	25,0%	31,3%	25,0%	18,8%

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

ALUMNOS F. CC. DOCUMENTACIÓN

