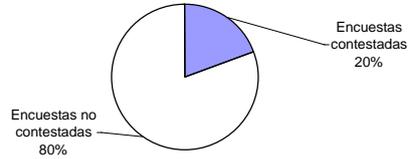


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS F. CC. ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

DICIEMBRE DE 2007

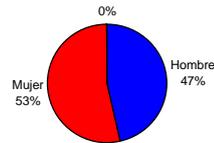
Encuestas contestadas	44
Encuestas no contestadas	181
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>225</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

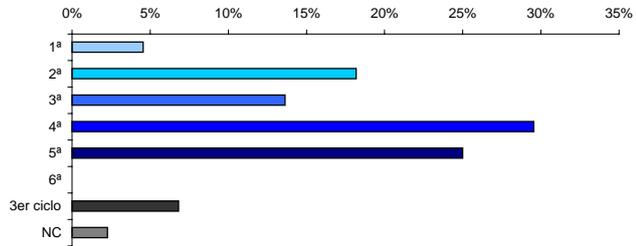
Hombre	20
Mujer	23
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

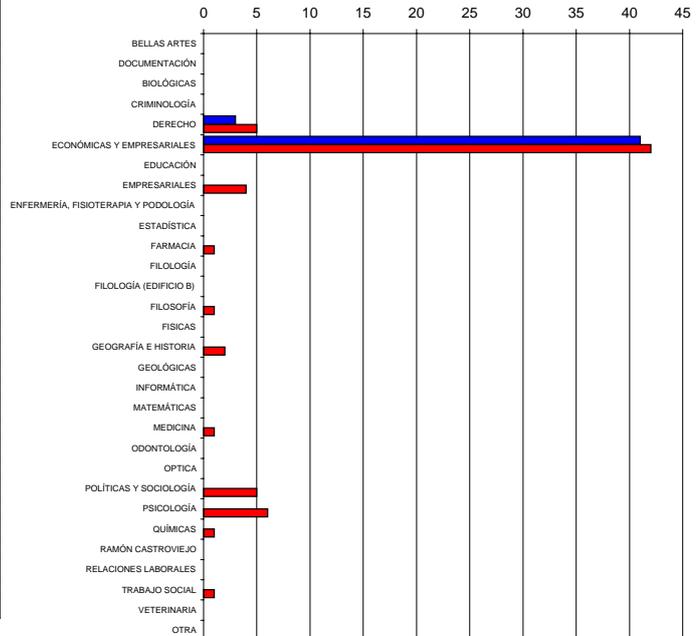
1ª	2	5%
2ª	8	18%
3ª	6	14%
4ª	13	30%
5ª	11	25%
6ª	0	0%
3er ciclo	3	7%
NC	1	2%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

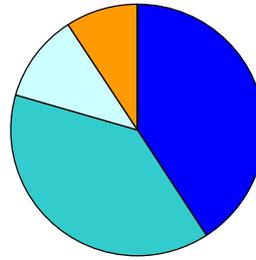
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
DOCUMENTACIÓN	0	0
BIOLOGICAS	0	0
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	3	5
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	41	42
EDUCACIÓN	0	0
EMPRESARIALES	0	4
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADÍSTICA	0	0
FARMACIA	0	1
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	1
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	2
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMÁTICAS	0	0
MEDICINA	0	1
ODONTOLOGIA	0	0
ÓPTICA	0	0
POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA	0	5
PSICOLOGIA	0	6
QUIMICAS	0	1
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	1
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



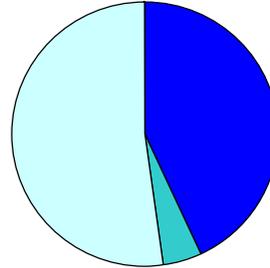
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	18	40,9%
Una o dos veces por semana	17	38,6%
Una o dos veces al mes	5	11,4%
Sólo en época de exámenes	4	9,1%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



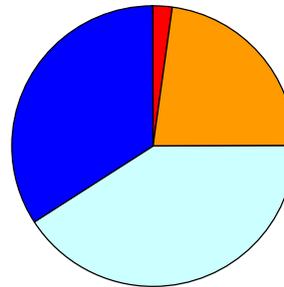
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	19	43,2%
De forma remota, a través de Internet	2	4,5%
De ambas formas	23	52,3%
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	1	2%
Una vez al mes	10	23%
Una vez por semana	18	41%
Dos o más veces por semana	15	34%
NC	0	0%



**2. Instalaciones y equipos:**

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

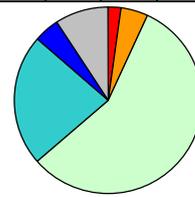
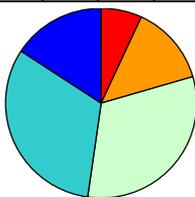
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

2.2 El horario de la biblioteca:

	1	2	3	4	5	? nc
	3	6	14	14	7	0
	6,8%	13,6%	31,8%	31,8%	15,9%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	2	25	10	2	4
	2,3%	4,5%	56,6%	22,7%	4,5%	9,1%

El horario de la biblioteca:

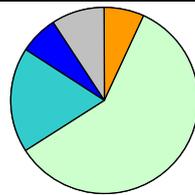
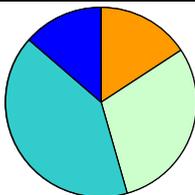


2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

	0	7	13	18	6	0
	0,0%	15,9%	29,5%	40,9%	13,6%	0,0%

	0	3	26	8	3	4
	0,0%	6,8%	59,1%	18,2%	6,8%	9,1%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

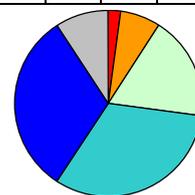
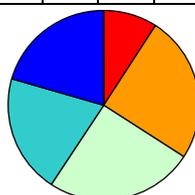


2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

	4	11	11	9	9	0
	9,1%	25,0%	25,0%	20,5%	20,5%	0,0%

	1	3	8	14	14	4
	2,3%	6,8%	18,2%	31,8%	31,8%	9,1%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

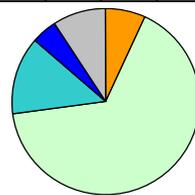
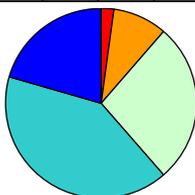


2.5 El número de puestos de lectura:

	1	4	12	18	9	0
	2,3%	9,1%	27,3%	40,9%	20,5%	0,0%

	0	3	29	6	2	4
	0,0%	6,8%	65,9%	13,6%	4,5%	9,1%

El número de puestos de lectura:

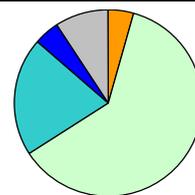
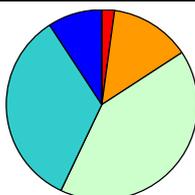


2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

	1	6	18	15	4	0
	2,3%	13,6%	40,9%	34,1%	9,1%	0,0%

	0	2	27	9	2	4
	0,0%	4,5%	61,4%	20,5%	4,5%	9,1%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

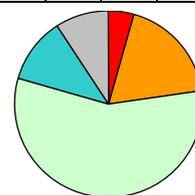
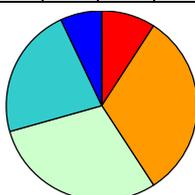


2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

	4	14	13	10	3	0
	9,1%	31,8%	29,5%	22,7%	6,8%	0,0%

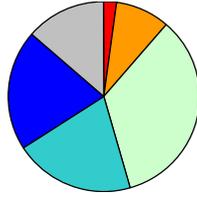
	2	8	25	5	0	4
	4,5%	18,2%	56,8%	11,4%	0,0%	9,1%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

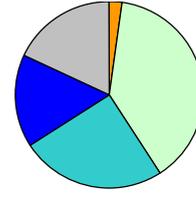


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	4	15	9	9	6
	2,3%	9,1%	34,1%	20,5%	20,5%	13,6%

OPAC (Catálogo automatizado):

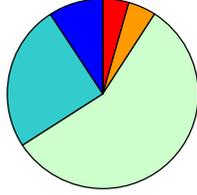


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	1	17	11	7	8
	0,0%	2,3%	38,6%	25,0%	15,9%	18,2%

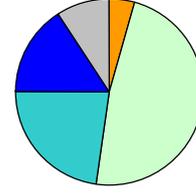


	2	2	25	11	4	0
	4,5%	4,5%	56,8%	25,0%	9,1%	0,0%
2.9 Las Bases de Datos:	2	2	25	11	4	0
	4,5%	4,5%	56,8%	25,0%	9,1%	0,0%

Las Bases de Datos:

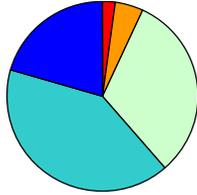


	0	2	21	10	7	4
	0,0%	4,5%	47,7%	22,7%	15,9%	9,1%
	0	2	21	10	7	4
	0,0%	4,5%	47,7%	22,7%	15,9%	9,1%

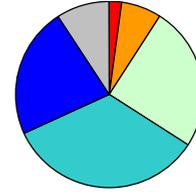


	1	2	14	18	9	0
	2,3%	4,5%	31,8%	40,9%	20,5%	0,0%
2.10 El acceso a Internet:	1	2	14	18	9	0
	2,3%	4,5%	31,8%	40,9%	20,5%	0,0%

El acceso a Internet:



	1	3	11	15	10	4
	2,3%	6,8%	25,0%	34,1%	22,7%	9,1%
	1	3	11	15	10	4
	2,3%	6,8%	25,0%	34,1%	22,7%	9,1%



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

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

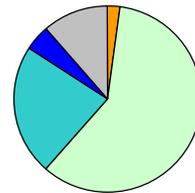
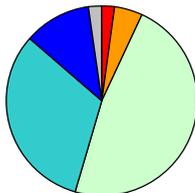
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
1	2	21	14	5	1
2,3%	4,5%	47,7%	31,8%	11,4%	2,3%

1	2	3	4	5	? nc
0	1	26	10	2	5
0,0%	2,3%	59,1%	22,7%	4,5%	11,4%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

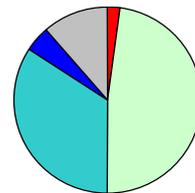
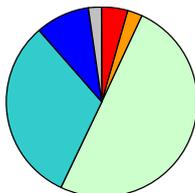


3.2 La actualización de los recursos de información:

2	1	22	14	4	1
4,5%	2,3%	50,0%	34,1%	9,1%	2,3%

1	0	21	15	2	5
2,3%	0,0%	47,7%	34,1%	4,5%	11,4%

La actualización de los recursos de información:

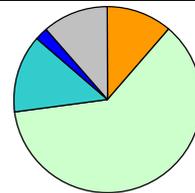
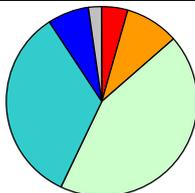


3.3 La facilidad para localizar los libros:

2	4	19	15	3	1
4,5%	9,1%	43,2%	34,1%	6,8%	2,3%

0	5	27	6	1	5
0,0%	11,4%	61,4%	13,6%	2,3%	11,4%

La facilidad para localizar los libros:

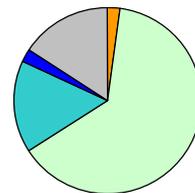
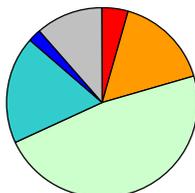


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

2	7	21	8	1	5
4,5%	15,9%	47,7%	18,2%	2,3%	11,4%

0	1	28	7	1	7
0,0%	2,3%	63,6%	15,9%	2,3%	15,9%

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

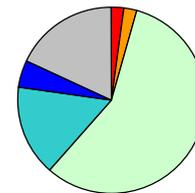
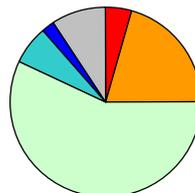


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

2	9	25	3	1	4
4,5%	20,5%	56,8%	6,8%	2,3%	9,1%

1	1	25	7	2	8
2,3%	2,3%	56,8%	15,9%	4,5%	18,2%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

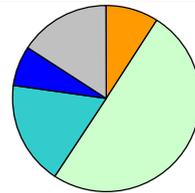
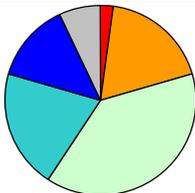


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

1	8	17	9	6	3
2,3%	18,2%	38,6%	20,5%	13,6%	6,8%

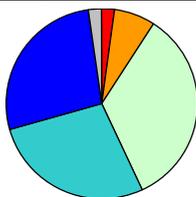
0	4	22	8	3	7
0,0%	9,1%	50,0%	18,2%	6,8%	15,9%

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

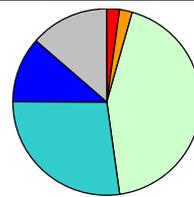


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	1	3	15	12	12	1
	2,3%	6,8%	34,1%	27,3%	27,3%	2,3%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

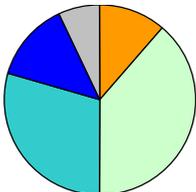


				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	1	1	19	12	5	6
	2,3%	2,3%	43,2%	27,3%	11,4%	13,6%

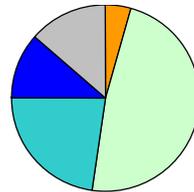


	0	5	17	13	6	3
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,0%	11,4%	38,6%	29,5%	13,6%	6,8%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

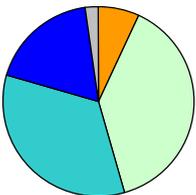


	0	2	21	10	5	6
	0,0%	4,5%	47,7%	22,7%	11,4%	13,6%

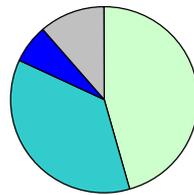


	0	3	17	15	8	1
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,0%	6,8%	38,6%	34,1%	18,2%	2,3%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

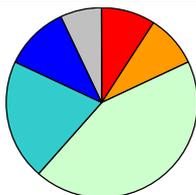


	0	0	20	16	3	5
	0,0%	0,0%	45,5%	36,4%	6,8%	11,4%

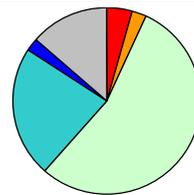


	4	4	19	9	5	3
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	9,1%	9,1%	43,2%	20,5%	11,4%	6,8%

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

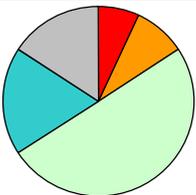


	2	1	24	10	1	6
	4,5%	2,3%	54,5%	22,7%	2,3%	13,6%

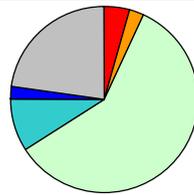


	3	4	22	8	0	7
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	6,8%	9,1%	50,0%	18,2%	0,0%	15,9%

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



	2	1	26	4	1	10
	4,5%	2,3%	59,1%	9,1%	2,3%	22,7%



**4. El préstamo:**

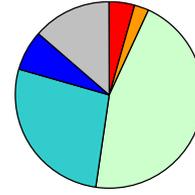
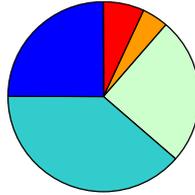
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	3	2	11	17	11	0
	6,8%	4,5%	25,0%	38,6%	25,0%	0,0%

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	2	1	20	12	3	6
	4,5%	2,3%	45,5%	27,3%	6,8%	13,6%

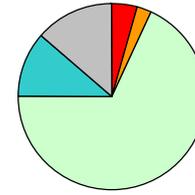
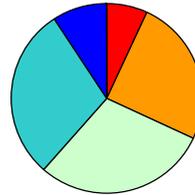
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	3	11	13	13	4	0
	6,8%	25,0%	29,5%	29,5%	9,1%	0,0%

	2	1	30	5	0	6
	4,5%	2,3%	68,2%	11,4%	0,0%	13,6%

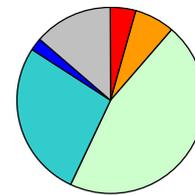
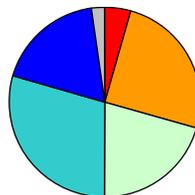
La idoneidad de los plazos de préstamo:



4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	2	11	9	13	8	1
	4,5%	25,0%	20,5%	29,5%	18,2%	2,3%

	2	3	20	12	1	6
	4,5%	6,8%	45,5%	27,3%	2,3%	13,6%

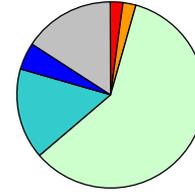
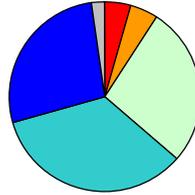
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	2	2	12	15	12	1
	4,5%	4,5%	27,3%	34,1%	27,3%	2,3%

	1	1	26	7	2	7
	2,3%	2,3%	59,1%	15,9%	4,5%	15,9%

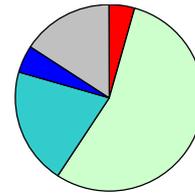
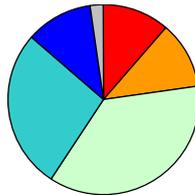
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	5	5	16	12	5	1
	11,4%	11,4%	36,4%	27,3%	11,4%	2,3%

	2	0	24	9	2	7
	4,5%	0,0%	54,5%	20,5%	4,5%	15,9%

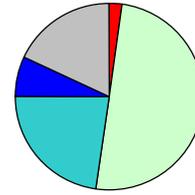
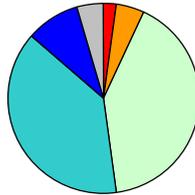
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	1	2	18	17	4	2
	2,3%	4,5%	40,9%	38,6%	9,1%	4,5%

	1	0	22	10	3	8
	2,3%	0,0%	50,0%	22,7%	6,8%	18,2%

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

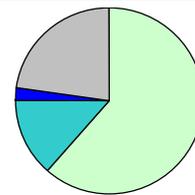
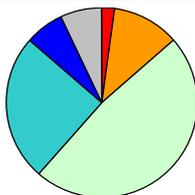


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
1	5	21	11	3	3
2,3%	11,4%	47,7%	25,0%	6,8%	6,8%

1	2	3	4	5	? nc
0	0	27	6	1	10
0,0%	0,0%	61,4%	13,6%	2,3%	22,7%

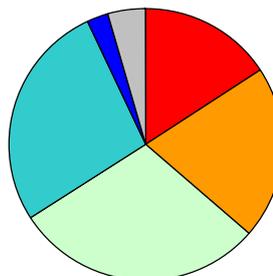
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

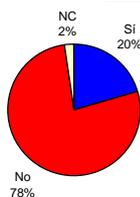
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	7	16%
2	Poco útil	9	20%
3	Normal	13	30%
4	Útil	12	27%
5	Muy útil	1	2%
0	NC	2	5%



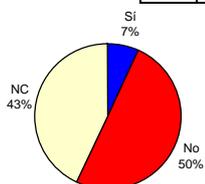
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
9	34	1



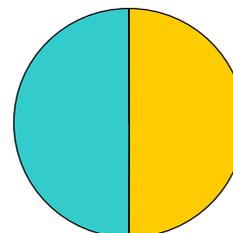
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
3	22	19



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
0	2	0	2	0	40
0%	50%	0%	50%	0%	



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

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

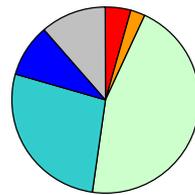
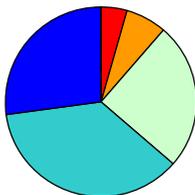
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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	3	11	16	12	0
4,5%	6,8%	25,0%	36,4%	27,3%	0,0%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
2	1	20	12	4	5
4,5%	2,3%	45,5%	27,3%	9,1%	11,4%

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

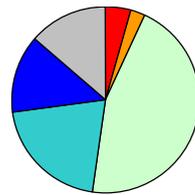
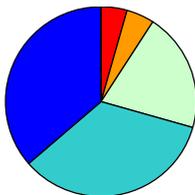


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

2	2	9	15	16	0
4,5%	4,5%	20,5%	34,1%	36,4%	0,0%

2	1	20	9	6	6
4,5%	2,3%	45,5%	20,5%	13,6%	13,6%

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")

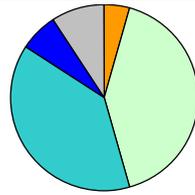
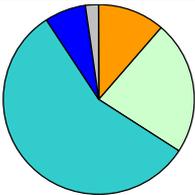
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	5	10	25	3	1
0,0%	11,4%	22,7%	56,8%	6,8%	2,3%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	2	18	17	3	4
0,0%	4,5%	40,9%	38,6%	6,8%	9,1%

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

ALUMNOS F. CC. ECONÓMICAS Y

