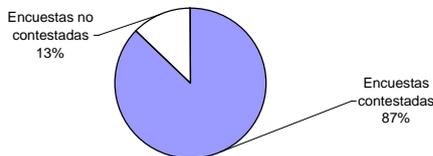


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS E. U. ÓPTICA

DICIEMBRE DE 2007

Encuestas contestadas	48
Encuestas no contestadas	7
Encuestas enviadas	55



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

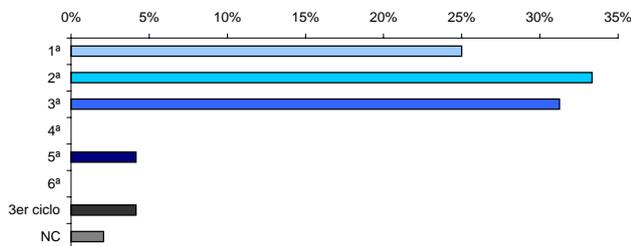
Hombre	8
Mujer	38
NC	2



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

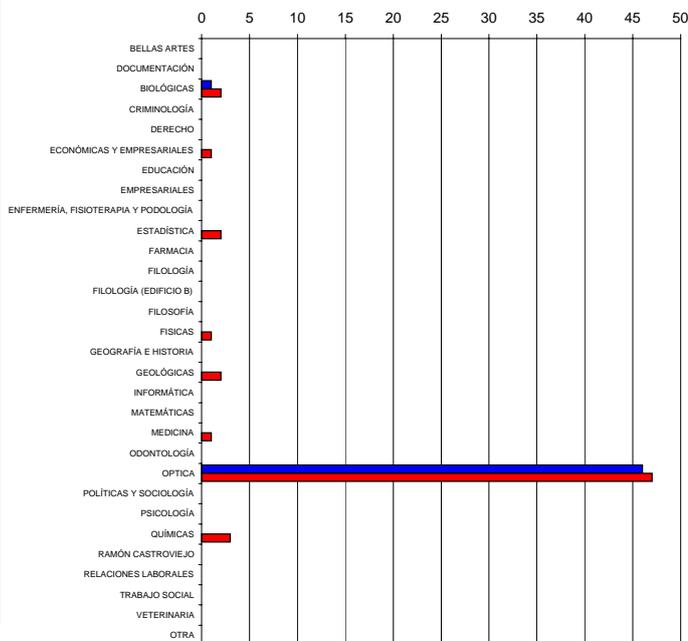
1ª	12	25%
2ª	16	33%
3ª	15	31%
4ª	0	0%
5ª	2	4%
6ª	0	0%
3er ciclo	2	4%
NC	1	2%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

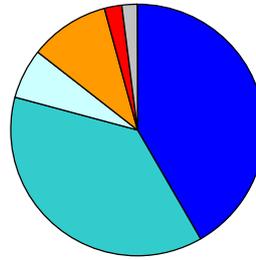
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
DOCUMENTACIÓN	0	0
BIOLOGICAS	1	2
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	0
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	0	1
EDUCACIÓN	0	0
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADÍSTICA	0	2
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	0
FISICAS	0	1
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	0
GEOLOGICAS	0	2
INFORMATICA	0	0
MATEMÁTICAS	0	0
MEDICINA	0	1
ODONTOLOGIA	0	0
ÓPTICA	46	47
POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA	0	0
PSICOLOGIA	0	0
QUÍMICAS	0	3
RAMÓN 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



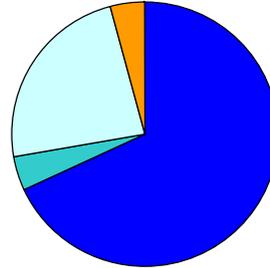
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	20	41,7%
Una o dos veces por semana	18	37,5%
Una o dos veces al mes	3	6,3%
Sólo en época de exámenes	5	10,4%
Nunca	1	2,1%
No contesta	1	2,1%



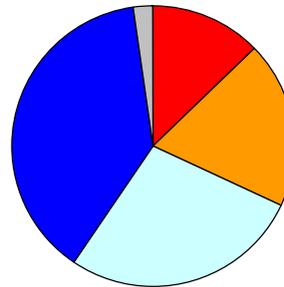
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	32	68,1%
De forma remota, a través de Internet	2	4,3%
De ambas formas	11	23,4%
No contesta	2	4,3%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	6	13%
Una vez al mes	9	19%
Una vez por semana	13	28%
Dos o más veces por semana	18	38%
NC	1	2%



2. Instalaciones y equipos:

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

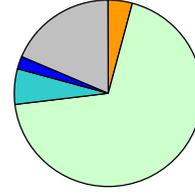
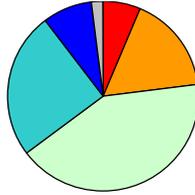
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
3	8	20	12	4	1
6,3%	16,7%	41,7%	25,0%	8,3%	2,1%

1	2	3	4	5	? nc
0	2	33	3	1	9
0,0%	4,2%	68,8%	6,3%	2,1%	18,8%

El horario de la biblioteca:

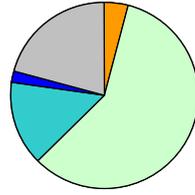
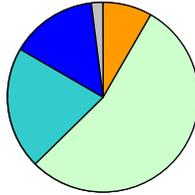


2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

0	4	26	10	7	1
0,0%	8,3%	54,2%	20,8%	14,6%	2,1%

0	2	28	7	1	10
0,0%	4,2%	58,3%	14,6%	2,1%	20,8%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

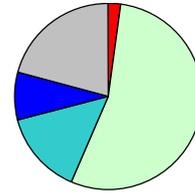
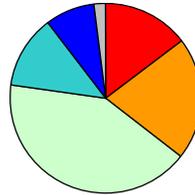


2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

7	10	20	6	4	1
14,6%	20,8%	41,7%	12,5%	8,3%	2,1%

1	0	26	7	4	10
2,1%	0,0%	54,2%	14,6%	8,3%	20,8%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

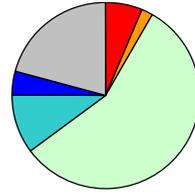
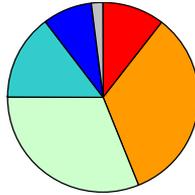


2.5 El número de puestos de lectura:

5	16	15	7	4	1
10,4%	33,3%	31,3%	14,6%	8,3%	2,1%

3	1	27	5	2	10
6,3%	2,1%	56,3%	10,4%	4,2%	20,8%

El número de puestos de lectura:

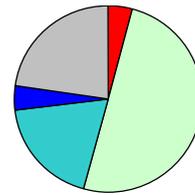
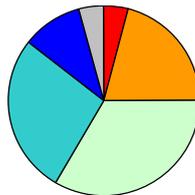


2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

2	10	16	13	5	2
4,2%	20,8%	33,3%	27,1%	10,4%	4,2%

2	0	24	9	2	11
4,2%	0,0%	50,0%	18,8%	4,2%	22,9%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

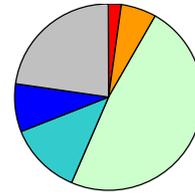
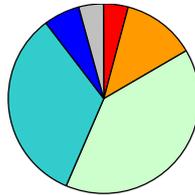


2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

2	6	19	16	3	2
4,2%	12,5%	39,6%	33,3%	6,3%	4,2%

1	3	23	6	4	11
2,1%	6,3%	47,9%	12,5%	8,3%	22,9%

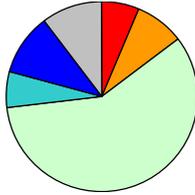
El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



2.8 OPAC (Catálogo automatizado):

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
3	4	28	3	5	5
6,3%	8,3%	58,3%	6,3%	10,4%	10,4%

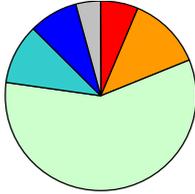
OPAC (Catálogo automatizado):



2.9 Las Bases de Datos:

☹		☺		☺	? nc
3	6	28	5	4	2
6,3%	12,5%	58,3%	10,4%	8,3%	4,2%

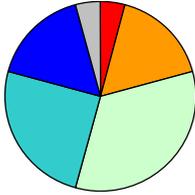
Las Bases de Datos:



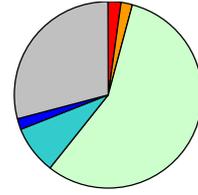
2.10 El acceso a Internet:

☹		☺		☺	? nc
2	8	16	12	8	2
4,2%	16,7%	33,3%	25,0%	16,7%	4,2%

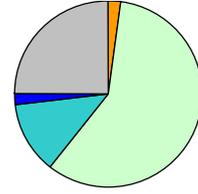
El acceso a Internet:



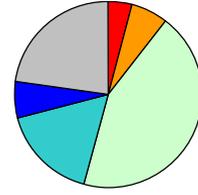
☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	1	27	4	1	14
2,1%	2,1%	56,3%	8,3%	2,1%	29,2%



☹		☺		☺	? nc
0	1	28	6	1	12
0,0%	2,1%	58,3%	12,5%	2,1%	25,0%



☹		☺		☺	? nc
2	3	21	8	3	11
4,2%	6,3%	43,8%	16,7%	6,3%	22,9%



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

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

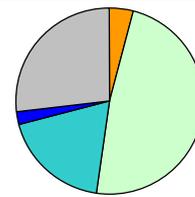
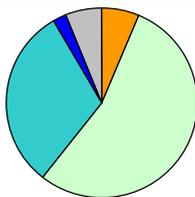
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
0	3	26	15	1	3
0,0%	6,3%	54,2%	31,3%	2,1%	6,3%

1	2	3	4	5	? nc
0	2	23	9	1	13
0,0%	4,2%	47,9%	18,8%	2,1%	27,1%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

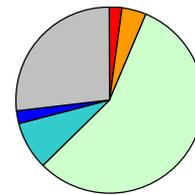
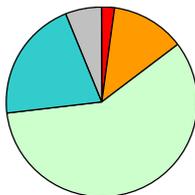


3.2 La actualización de los recursos de información:

1	2	3	4	5	? nc
6	28	10	0	3	
2,1%	12,5%	58,3%	20,8%	0,0%	6,3%

1	2	3	4	5	? nc
27	4	1	13		
2,1%	4,2%	56,3%	8,3%	2,1%	27,1%

La actualización de los recursos de información:

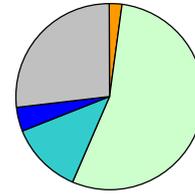
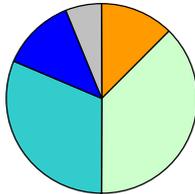


3.3 La facilidad para localizar los libros:

0	1	2	3	4	5	? nc
6	18	15	6	3		
0,0%	12,5%	37,5%	31,3%	12,5%	6,3%	

0	1	2	3	4	5	? nc
26	6	2	13			
0,0%	2,1%	54,2%	12,5%	4,2%	27,1%	

La facilidad para localizar los libros:

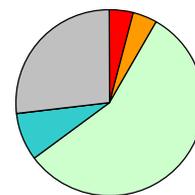
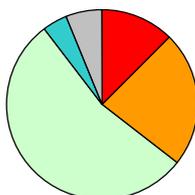


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

6	11	26	2	0	3
12,5%	22,9%	54,2%	4,2%	0,0%	6,3%

2	2	27	4	0	13
4,2%	4,2%	56,3%	8,3%	0,0%	27,1%

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

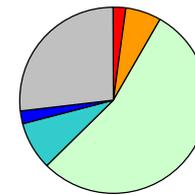
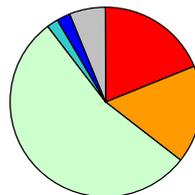


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

9	8	26	1	1	3
18,8%	16,7%	54,2%	2,1%	2,1%	6,3%

1	3	26	4	1	13
2,1%	6,3%	54,2%	8,3%	2,1%	27,1%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

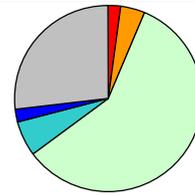
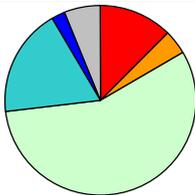


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

6	2	27	9	1	3
12,5%	4,2%	56,3%	18,8%	2,1%	6,3%

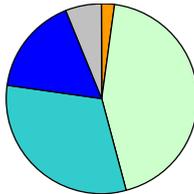
1	2	28	3	1	13
2,1%	4,2%	58,3%	6,3%	2,1%	27,1%

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

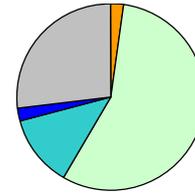


	☹	☺	☺	☺	☺	? nc
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	0	1	21	15	8	3
	0,0%	2,1%	43,8%	31,3%	16,7%	6,3%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

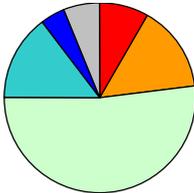


	☹	☺	☺	☺	? nc	
	1	2	3	4	5	0
	0	1	27	6	1	13
	0,0%	2,1%	56,3%	12,5%	2,1%	27,1%

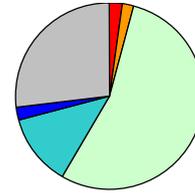


	4	7	25	7	2	3
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	4	7	25	7	2	3
	8,3%	14,6%	52,1%	14,6%	4,2%	6,3%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

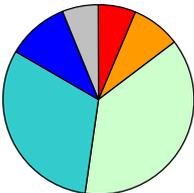


	1	1	26	6	1	13
	1	1	26	6	1	13
	2,1%	2,1%	54,2%	12,5%	2,1%	27,1%

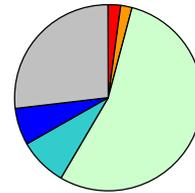


	3	4	18	15	5	3
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	3	4	18	15	5	3
	6,3%	8,3%	37,5%	31,3%	10,4%	6,3%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

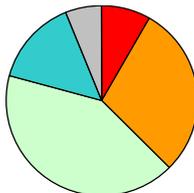


	1	1	26	4	3	13
	1	1	26	4	3	13
	2,1%	2,1%	54,2%	8,3%	6,3%	27,1%

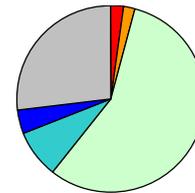


	4	14	20	7	0	3
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	4	14	20	7	0	3
	8,3%	29,2%	41,7%	14,6%	0,0%	6,3%

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

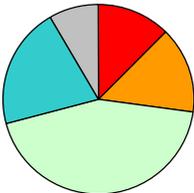


	1	1	27	4	2	13
	1	1	27	4	2	13
	2,1%	2,1%	56,3%	8,3%	4,2%	27,1%

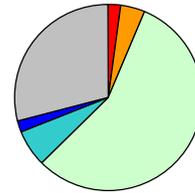


	6	7	21	10	0	4
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	6	7	21	10	0	4
	12,5%	14,6%	43,8%	20,8%	0,0%	8,3%

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



	1	2	27	3	1	14
	1	2	27	3	1	14
	2,1%	4,2%	56,3%	6,3%	2,1%	29,2%



4. El préstamo:

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

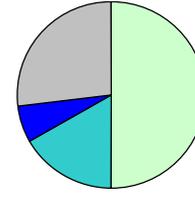
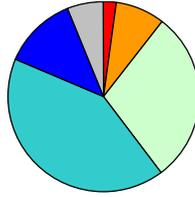
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

1	2	3	4	5	? nc
1	4	14	20	6	3
2,1%	8,3%	29,2%	41,7%	12,5%	6,3%

1	2	3	4	5	? nc
0	0	24	8	3	13
0,0%	0,0%	50,0%	16,7%	6,3%	27,1%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

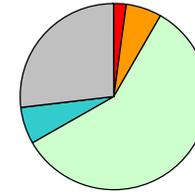
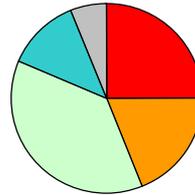


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

12	9	18	6	0	3
25,0%	18,8%	37,5%	12,5%	0,0%	6,3%

1	3	28	3	0	13
2,1%	6,3%	58,3%	6,3%	0,0%	27,1%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

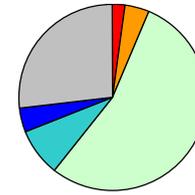
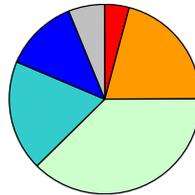


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

2	10	18	9	6	3
4,2%	20,8%	37,5%	18,8%	12,5%	6,3%

1	2	26	4	2	13
2,1%	4,2%	54,2%	8,3%	4,2%	27,1%

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

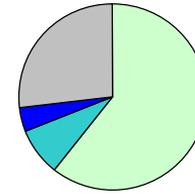
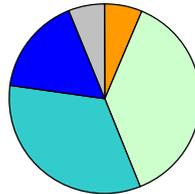


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

0	3	18	16	8	3
0,0%	6,3%	37,5%	33,3%	16,7%	6,3%

0	0	29	4	2	13
0,0%	0,0%	60,4%	8,3%	4,2%	27,1%

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

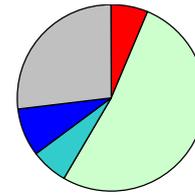
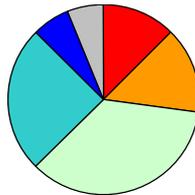


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

6	7	17	12	3	3
12,5%	14,6%	35,4%	25,0%	6,3%	6,3%

3	0	25	3	4	13
6,3%	0,0%	52,1%	6,3%	8,3%	27,1%

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

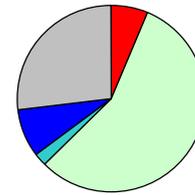
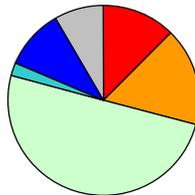


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

6	8	24	1	5	4
12,5%	16,7%	50,0%	2,1%	10,4%	8,3%

3	0	27	1	4	13
6,3%	0,0%	56,3%	2,1%	8,3%	27,1%

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

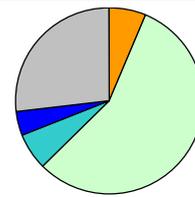
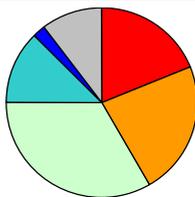


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
9	11	16	6	1	5
18,8%	22,9%	33,3%	12,5%	2,1%	10,4%

1	2	3	4	5	? nc
0	3	27	3	2	13
0,0%	6,3%	56,3%	6,3%	4,2%	27,1%

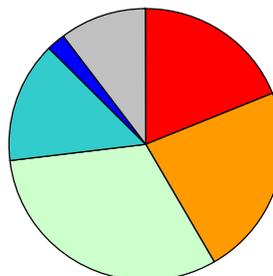
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

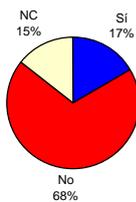
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	9	19%
2	Poco útil	11	23%
3	Normal	15	31%
4	Útil	7	15%
5	Muy útil	1	2%
0	NC	5	10%



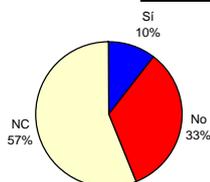
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
8	33	7



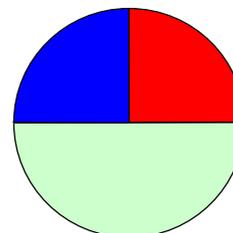
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
5	16	27



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
1	0	2	0	1	44
25%	0%	50%	0%	25%	



6. El personal de la biblioteca:

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

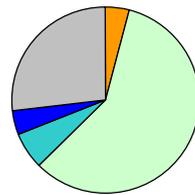
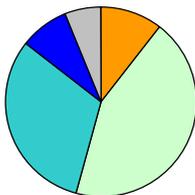
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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	5	21	15	4	3
0,0%	10,4%	43,8%	31,3%	8,3%	6,3%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	2	28	3	2	13
0,0%	4,2%	58,3%	6,3%	4,2%	27,1%

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

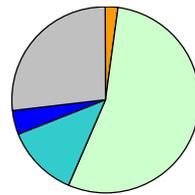
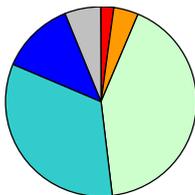


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

1	2	20	16	6	3
2,1%	4,2%	41,7%	33,3%	12,5%	6,3%
0	5	21	15	4	3
0,0%	10,4%	43,8%	31,3%	8,3%	6,3%

0	1	26	6	2	13
0,0%	2,1%	54,2%	12,5%	4,2%	27,1%
0	2	28	3	2	13
0,0%	4,2%	58,3%	6,3%	4,2%	27,1%

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")

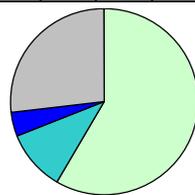
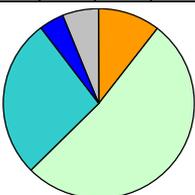
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	5	25	13	2	3
0,0%	10,4%	52,1%	27,1%	4,2%	6,3%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	28	5	2	13
0,0%	0,0%	58,3%	10,4%	4,2%	27,1%

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

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

ALUMNOS E. U. ÓPTICA

