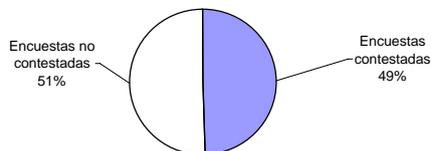


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

DICIEMBRE DE 2007

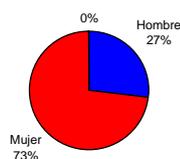
Encuestas contestadas	37
Encuestas no contestadas	38
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>75</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

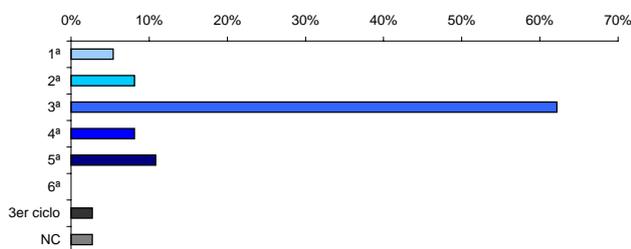
Hombre	10
Mujer	27
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

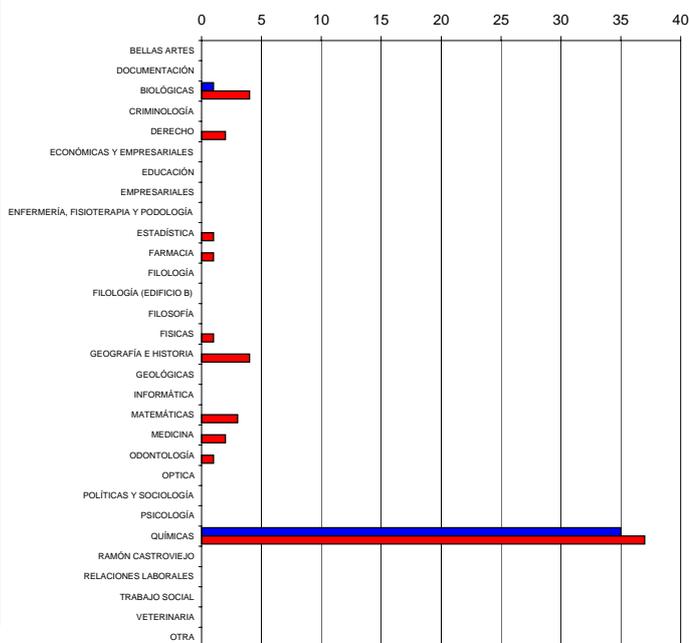
1ª	2	5%
2ª	3	8%
3ª	23	62%
4ª	3	8%
5ª	4	11%
6ª	0	0%
3er ciclo	1	3%
NC	1	3%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

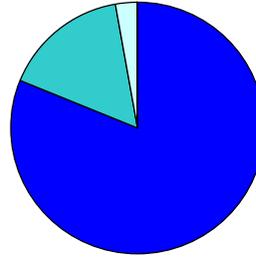
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
DOCUMENTACIÓN	0	0
BIOLOGICAS	1	4
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	2
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	0	0
EDUCACIÓN	0	0
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADÍSTICA	0	1
FARMACIA	0	1
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	0
FISICAS	0	1
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	4
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMÁTICAS	0	3
MEDICINA	0	2
ODONTOLOGIA	0	1
ÓPTICA	0	0
POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA	0	0
PSICOLOGIA	0	0
QUÍMICAS	35	37
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



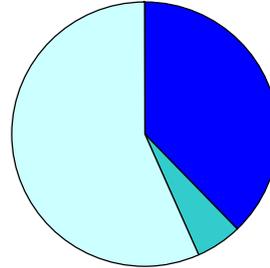
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	30	81,1%
Una o dos veces por semana	6	16,2%
Una o dos veces al mes	1	2,7%
Sólo en época de exámenes	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



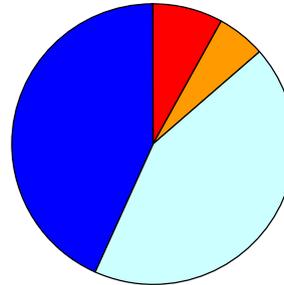
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	14	37,8%
De forma remota, a través de Internet	2	5,4%
De ambas formas	21	56,8%
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	3	8%
Una vez al mes	2	5%
Una vez por semana	16	43%
Dos o más veces por semana	16	43%
NC	0	0%



## 2. Instalaciones y equipos:

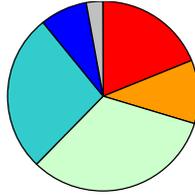
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

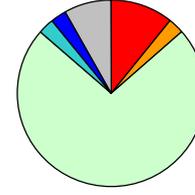
2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
7	4	12	10	3	1
18,9%	10,8%	32,4%	27,0%	8,1%	2,7%

El horario de la biblioteca:



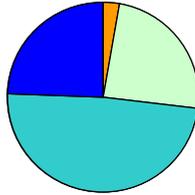
1	2	3	4	5	? nc
4	1	27	1	1	3
10,6%	2,7%	73,0%	2,7%	2,7%	8,1%



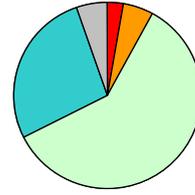
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

0	1	9	18	9	0
0,0%	2,7%	24,3%	48,6%	24,3%	0,0%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



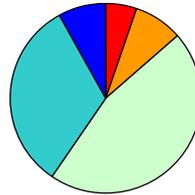
1	2	22	10	0	2
2,7%	5,4%	59,5%	27,0%	0,0%	5,4%



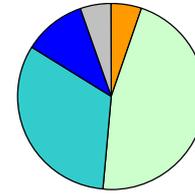
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

2	3	17	12	3	0
5,4%	8,1%	45,9%	32,4%	8,1%	0,0%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



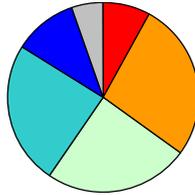
0	2	17	12	4	2
0,0%	5,4%	45,9%	32,4%	10,8%	5,4%



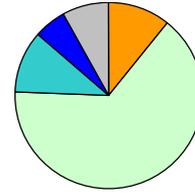
2.5 El número de puestos de lectura:

3	10	9	9	4	2
8,1%	27,0%	24,3%	24,3%	10,8%	5,4%

El número de puestos de lectura:



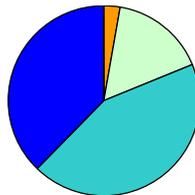
0	4	24	4	2	3
0,0%	10,8%	64,9%	10,8%	5,4%	8,1%



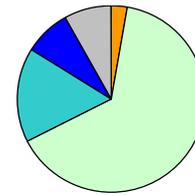
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

0	1	6	16	14	0
0,0%	2,7%	16,2%	43,2%	37,8%	0,0%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



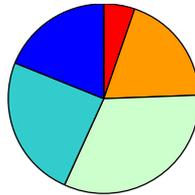
0	1	24	6	3	3
0,0%	2,7%	64,9%	16,2%	8,1%	8,1%



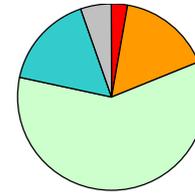
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

2	7	12	9	7	0
5,4%	18,9%	32,4%	24,3%	18,9%	0,0%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

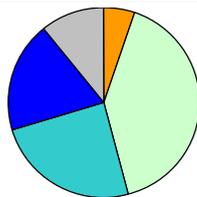


1	6	22	6	0	2
2,7%	16,2%	59,5%	16,2%	0,0%	5,4%

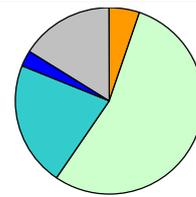


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0	2	15	9	7	4
	0,0%	5,4%	40,5%	24,3%	18,9%	10,8%

OPAC (Catálogo automatizado):

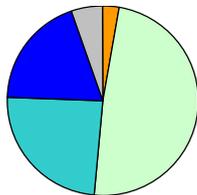


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0	2	20	8	1	6
	0,0%	5,4%	54,1%	21,6%	2,7%	16,2%

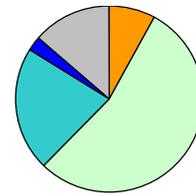


	0	1	18	9	7	2
	0,0%	2,7%	48,6%	24,3%	18,9%	5,4%
2.9 Las Bases de Datos:	0	1	18	9	7	2
	0,0%	2,7%	48,6%	24,3%	18,9%	5,4%

Las Bases de Datos:

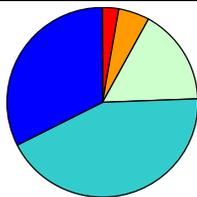


	0	3	20	8	1	5
	0,0%	8,1%	54,1%	21,6%	2,7%	13,5%
2.9 Las Bases de Datos:	0	3	20	8	1	5
	0,0%	8,1%	54,1%	21,6%	2,7%	13,5%

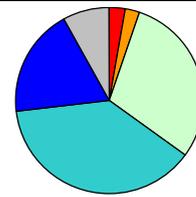


	1	2	6	16	12	0
	2,7%	5,4%	16,2%	43,2%	32,4%	0,0%
2.10 El acceso a Internet:	1	2	6	16	12	0
	2,7%	5,4%	16,2%	43,2%	32,4%	0,0%

El acceso a Internet:



	1	1	11	14	7	3
	2,7%	2,7%	29,7%	37,8%	18,9%	8,1%
2.10 El acceso a Internet:	1	1	11	14	7	3
	2,7%	2,7%	29,7%	37,8%	18,9%	8,1%



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

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

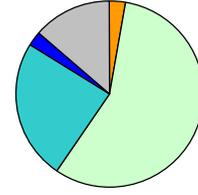
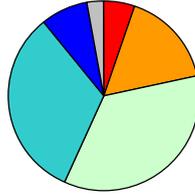
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
2	6	13	12	3	1
5,4%	16,2%	35,1%	32,4%	8,1%	2,7%

1	2	3	4	5	? nc
0	1	21	9	1	5
0,0%	2,7%	56,8%	24,3%	2,7%	13,5%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

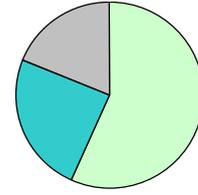
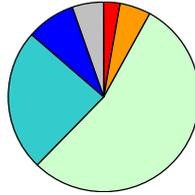


3.2 La actualización de los recursos de información:

1	2	20	9	3	2
2,7%	5,4%	54,1%	24,3%	8,1%	5,4%

0	0	21	9	0	7
0,0%	0,0%	56,8%	24,3%	0,0%	18,9%

La actualización de los recursos de información:

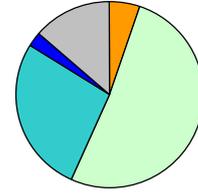
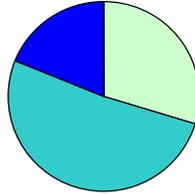


3.3 La facilidad para localizar los libros:

0	0	11	19	7	0
0,0%	0,0%	29,7%	51,4%	18,9%	0,0%

0	2	19	10	1	5
0,0%	5,4%	51,4%	27,0%	2,7%	13,5%

La facilidad para localizar los libros:

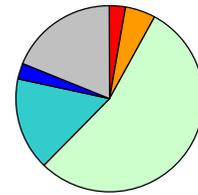
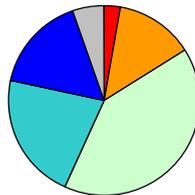


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

1	5	15	8	6	2
2,7%	13,5%	40,5%	21,6%	16,2%	5,4%

1	2	20	6	1	7
2,7%	5,4%	54,1%	16,2%	2,7%	18,9%

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

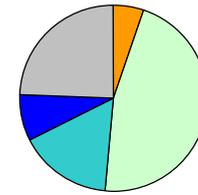
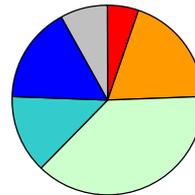


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

2	7	14	5	6	3
5,4%	18,9%	37,8%	13,5%	16,2%	8,1%

0	2	17	6	3	9
0,0%	5,4%	45,9%	16,2%	8,1%	24,3%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

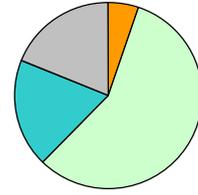
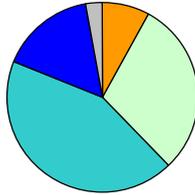


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

0	3	11	16	6	1
0,0%	8,1%	29,7%	43,2%	16,2%	2,7%

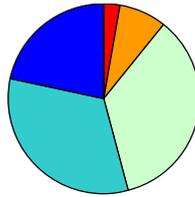
0	2	21	7	0	7
0,0%	5,4%	56,8%	18,9%	0,0%	18,9%

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

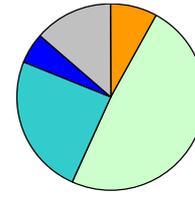


	☹		☺		☺	? nc
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	1	3	13	12	8	0
	2,7%	8,1%	35,1%	32,4%	21,6%	0,0%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

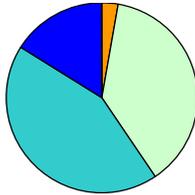


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	3	18	9	2	5
	0,0%	8,1%	48,6%	24,3%	5,4%	13,5%

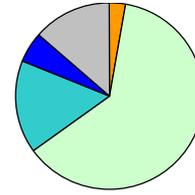


	0	1	14	16	6	0
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0	1	14	16	6	0
	0,0%	2,7%	37,8%	43,2%	16,2%	0,0%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

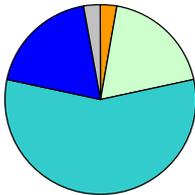


	0	1	23	6	2	5
	0	1	23	6	2	5
	0,0%	2,7%	62,2%	16,2%	5,4%	13,5%

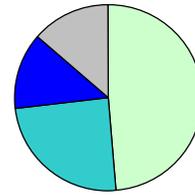


	0	1	7	21	7	1
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0	1	7	21	7	1
	0,0%	2,7%	18,9%	56,8%	18,9%	2,7%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

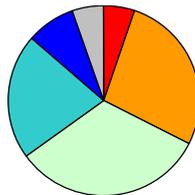


	0	0	18	9	5	5
	0	0	18	9	5	5
	0,0%	0,0%	48,6%	24,3%	13,5%	13,5%

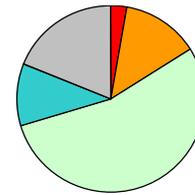


	2	10	12	8	3	2
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	2	10	12	8	3	2
	5,4%	27,0%	32,4%	21,6%	8,1%	5,4%

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

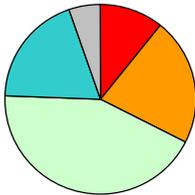


	1	5	20	4	0	7
	1	5	20	4	0	7
	2,7%	13,5%	54,1%	10,8%	0,0%	18,9%

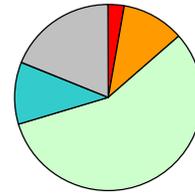


	4	8	16	7	0	2
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	4	8	16	7	0	2
	10,8%	21,6%	43,2%	18,9%	0,0%	5,4%

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



	1	4	21	4	0	7
	1	4	21	4	0	7
	2,7%	10,8%	56,8%	10,8%	0,0%	18,9%



**4. El préstamo:**

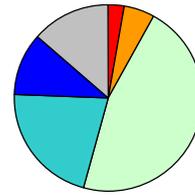
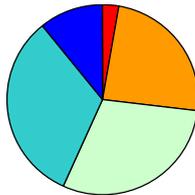
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	1	9	11	12	4	0
	2,7%	24,3%	29,7%	32,4%	10,8%	0,0%

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	1	2	17	8	4	5
	2,7%	5,4%	45,9%	21,6%	10,8%	13,5%

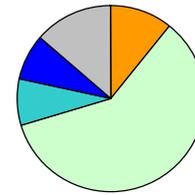
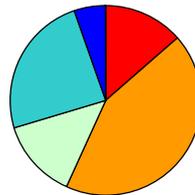
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	5	16	5	9	2	0
	13,5%	43,2%	13,5%	24,3%	5,4%	0,0%

	0	4	22	3	3	5
	0,0%	10,8%	59,5%	8,1%	8,1%	13,5%

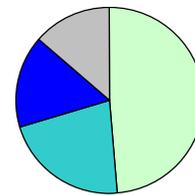
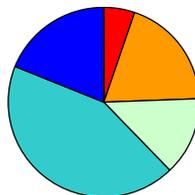
La idoneidad de los plazos de préstamo:



4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	2	7	5	16	7	0
	5,4%	18,9%	13,5%	43,2%	18,9%	0,0%

	0	0	18	8	6	5
	0,0%	0,0%	48,6%	21,6%	16,2%	13,5%

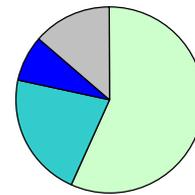
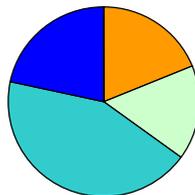
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0	7	6	16	8	0
	0,0%	18,9%	16,2%	43,2%	21,6%	0,0%

	0	0	21	8	3	5
	0,0%	0,0%	56,8%	21,6%	8,1%	13,5%

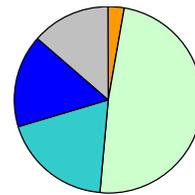
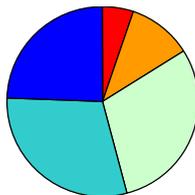
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	2	4	11	11	9	0
	5,4%	10,8%	29,7%	29,7%	24,3%	0,0%

	0	1	18	7	6	5
	0,0%	2,7%	48,6%	18,9%	16,2%	13,5%

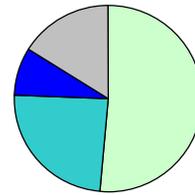
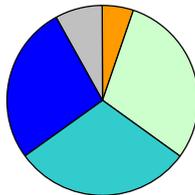
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0	2	11	11	10	3
	0,0%	5,4%	29,7%	29,7%	27,0%	8,1%

	0	0	19	9	3	6
	0,0%	0,0%	51,4%	24,3%	8,1%	16,2%

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

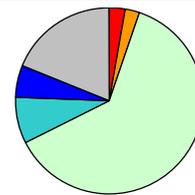
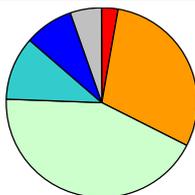


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	0
11	16	4	3	2	
2,7%	29,7%	43,2%	10,8%	8,1%	5,4%

1	2	3	4	5	0
1	23	3	2	7	
2,7%	2,7%	62,2%	8,1%	5,4%	18,9%

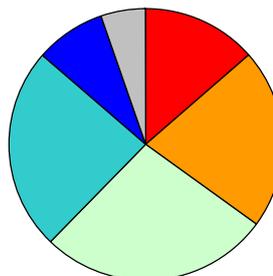
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

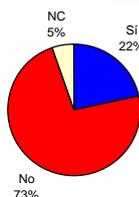
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	5	14%
2	Poco útil	8	22%
3	Normal	10	27%
4	Útil	9	24%
5	Muy útil	3	8%
0	NC	2	5%



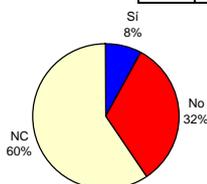
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
8	27	2



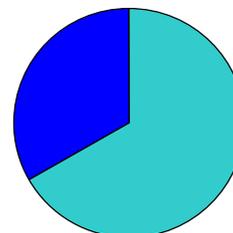
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
3	12	22



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	0	2	1	34
0%	0%	0%	67%	33%	



## 6. El personal de la biblioteca:

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

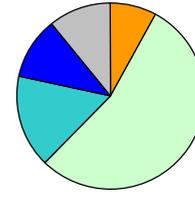
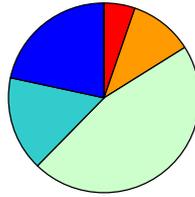
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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	4	17	6	8	0
5,4%	10,8%	45,9%	16,2%	21,6%	0,0%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	3	20	6	4	4
0,0%	8,1%	54,1%	16,2%	10,8%	10,8%

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

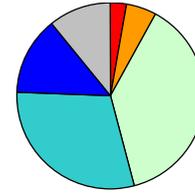
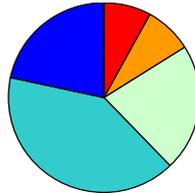


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

3	3	8	15	8	0
8,1%	8,1%	21,6%	40,5%	21,6%	0,0%

1	2	14	11	5	4
2,7%	5,4%	37,8%	29,7%	13,5%	10,8%

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")

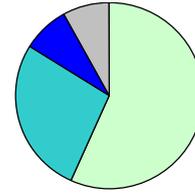
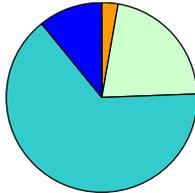
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	8	24	4	0
0,0%	2,7%	21,6%	64,9%	10,8%	0,0%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	21	10	3	3
0,0%	0,0%	56,8%	27,0%	8,1%	8,1%

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

ALUMNOS F. CC. QUÍMICAS

