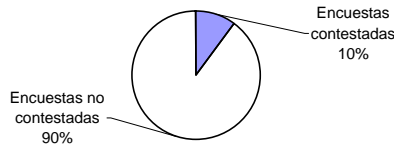


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

DICIEMBRE DE 2004

Encuestas contestadas	113
Encuestas no contestadas	987
Encuestas enviadas	1100



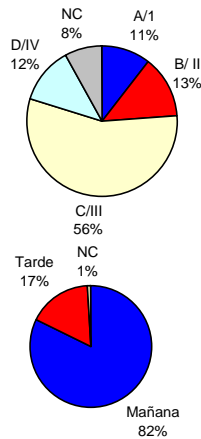
1. Datos personales:

1.1 Escala o Grupo al que perteneces

A/1	12
B/ II	15
C/III	63
D/IV	14
NC	9

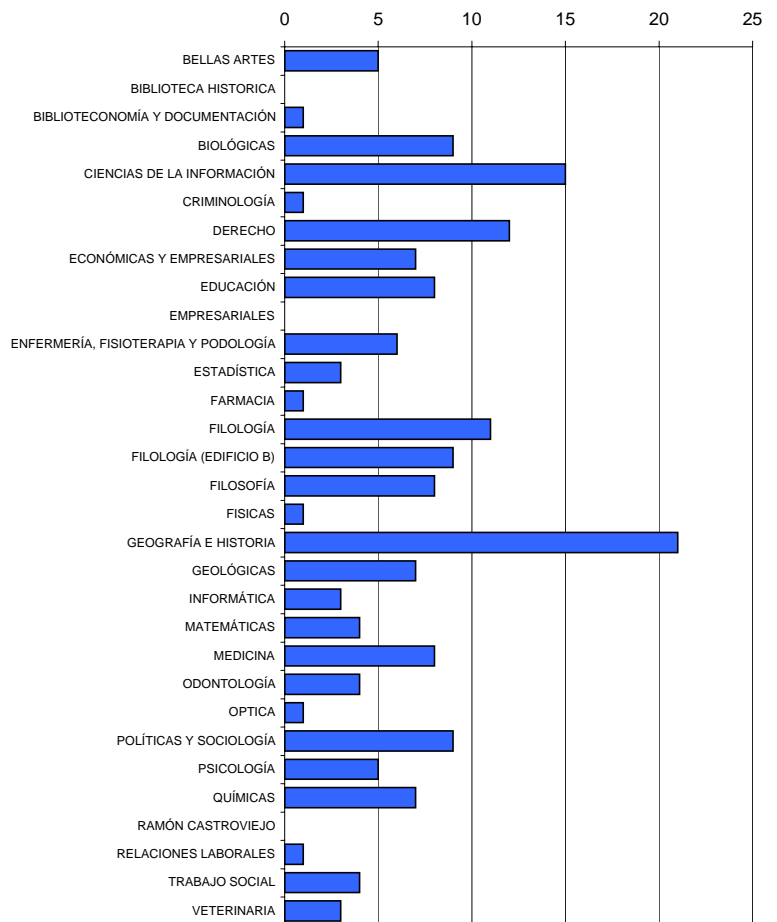
1.2 Horario en que trabajas

Mañana	93
Tarde	19
NC	1



1.5 ¿Qué bibliotecas utilizas con más frecuencia?

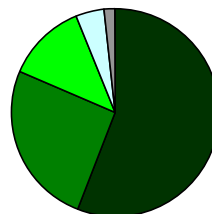
BELLAS ARTES	5
BIBLIOTECA HISTORICA	0
BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN	1
BIOLÓGICAS	9
CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN	15
CRIMINOLOGÍA	1
DERECHO	12
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	7
EDUCACIÓN	8
EMPRESARIALES	0
ENFERMERÍA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA	6
ESTADÍSTICA	3
FARMACIA	1
FILOLOGÍA	11
FILOLOGÍA (EDIFICIO B)	9
FILOSOFÍA	8
FISICAS	1
GEOGRAFÍA E HISTORIA	21
GEOLÓGICAS	7
INFORMÁTICA	3
MATEMÁTICAS	4
MEDICINA	8
ODONTOLOGÍA	4
OPTICA	1
POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA	9
PSICOLOGÍA	5
QUÍMICAS	7
RAMÓN CASTROVIEJO	0
RELACIONES LABORALES	1
TRABAJO SOCIAL	4
VETERINARIA	3



1.4 ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la Universidad?

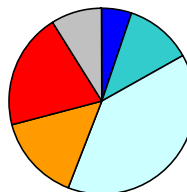


	N	%
más de 10 años	63	55,8%
5 a 10 años	29	25,7%
2 a 5 años	14	12,4%
menos de 2 años	5	4,4%
NC	2	1,8%



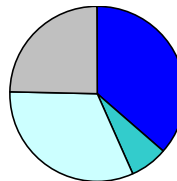
1.6 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
5 Tres o más veces por semana	6	5,3%
4 Una o dos veces por semana	13	11,5%
3 Una o dos veces al mes	44	38,9%
2 Sólo en época de exámenes	17	15,0%
1 Nunca	23	20,4%
0 No contesta	10	8,8%



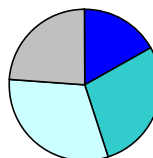
1.7 Usa los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
1 Acudiendo directamente a uno de sus locales	41	36,3%
2 De forma remota, a través de Internet	8	7,1%
3 De ambas formas	36	31,9%
0 No contesta	28	24,8%



1.8 Habitualmente utilizas la biblioteca por:

	N	%
1 tu actividad laboral	19	16,8%
2 interés personal	32	28,3%
3 ambos motivos	35	31,0%
0 No contesta	27	23,9%



2. Instalaciones y equipos:

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

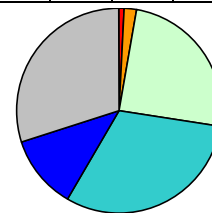
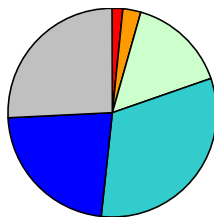
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
2	3	17	36	25	29
1,8%	2,7%	15,2%	32,1%	22,3%	25,9%

1	2	3	4	5	? nc
1	2	28	35	13	34
0,9%	1,8%	24,8%	31,0%	11,5%	30,1%

El horario de la biblioteca:

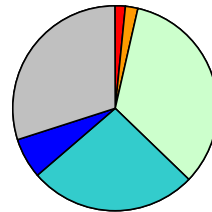
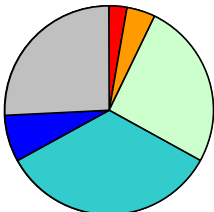


2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

3	5	29	38	8	29
2,7%	4,5%	25,9%	33,9%	7,1%	25,9%

2	2	38	30	7	34
1,8%	1,8%	33,6%	26,5%	6,2%	30,1%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

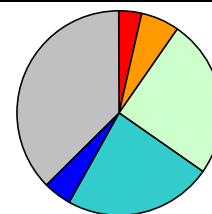
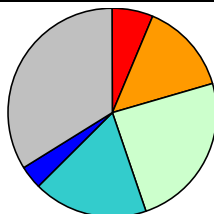


2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

7	16	27	20	4	38
6,3%	14,3%	24,1%	17,9%	3,6%	33,9%

4	7	28	26	5	42
3,6%	6,3%	25,0%	23,2%	4,5%	37,5%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

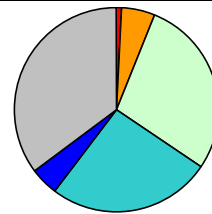
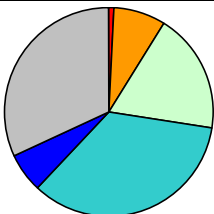


2.5 El número de puestos de lectura:

1	9	21	39	7	36
0,9%	8,0%	18,6%	34,5%	6,2%	31,9%

1	6	32	29	5	40
0,9%	5,3%	28,3%	25,7%	4,4%	35,4%

El número de puestos de lectura:

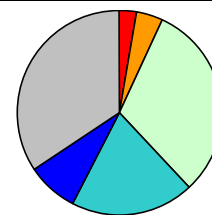
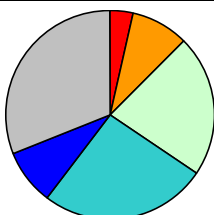


2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

4	10	25	29	10	35
3,5%	8,8%	22,1%	25,7%	8,8%	31,0%

3	5	35	22	9	39
2,7%	4,4%	31,0%	19,5%	8,0%	34,5%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

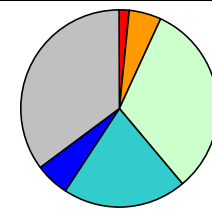
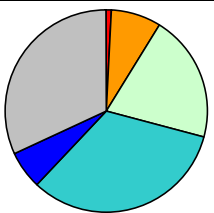


2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

1	9	23	37	7	36
0,9%	8,0%	20,4%	32,7%	6,2%	31,9%

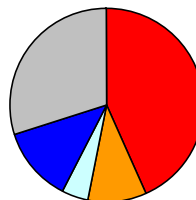
2	6	36	23	6	40
1,8%	5,3%	31,9%	20,4%	5,3%	35,4%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



3 El uso que hace del equipamiento informático de la biblioteca es de:

1	Menos de una vez al mes	49	43%
2	Una vez al mes	11	10%
3	Una vez por semana	5	4%
4	Dos o más veces por semana	14	12%
0	NC	34	30%

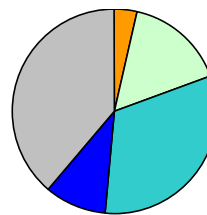
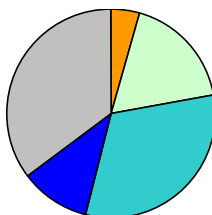


2.9 OPAC (Catálogo automatizado):

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	5	20	36	12	40
0,0%	4,4%	17,7%	31,9%	10,6%	35,4%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	4	18	36	11	44
0,0%	3,5%	15,9%	31,9%	9,7%	38,9%

OPAC (Catálogo automatizado):

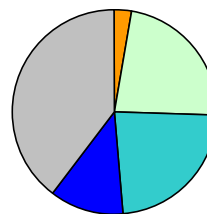
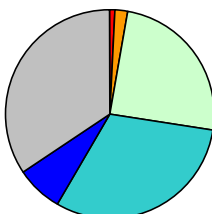


2.10 Las Bases de Datos:

1	2	28	35	8	39
0,9%	1,8%	24,8%	31,0%	7,1%	34,5%

0	3	26	26	13	45
0,0%	2,7%	23,0%	23,0%	11,5%	39,8%

Las Bases de Datos:

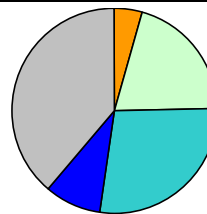
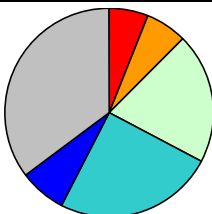


2.11 El acceso a Internet:

7	7	23	28	8	40
6,2%	6,2%	20,4%	24,8%	7,1%	35,4%

0	5	23	31	10	44
0,0%	4,4%	20,4%	27,4%	8,8%	38,9%

El acceso a Internet:



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

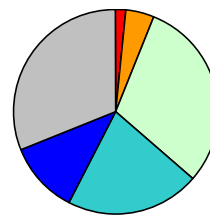
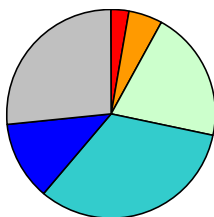
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

	1	2	3	4	5	? nc
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a sus necesidades:	3	6	23	37	14	30
	2,7%	5,3%	20,4%	32,7%	12,4%	26,5%

	1	2	3	4	5	? nc
	2	5	34	24	13	35
	1,8%	4,4%	30,1%	21,2%	11,5%	31,0%

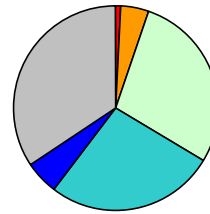
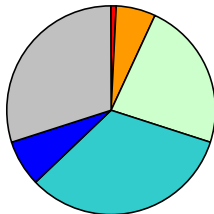
La adecuación de los fondos bibliográficos a sus necesidades:



	1	7	26	37	8	34
3.2 La actualización de los recursos de información:	0,9%	6,2%	23,0%	32,7%	7,1%	30,1%

	1	5	32	30	6	39
	0,9%	4,4%	28,3%	26,5%	5,3%	34,5%

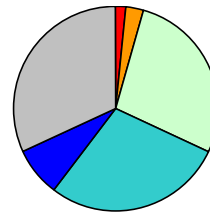
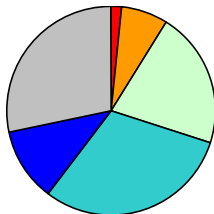
La actualización de los recursos de información:



	2	8	24	34	13	32
3.3 La facilidad para localizar los libros:	1,8%	7,1%	21,2%	30,1%	11,5%	28,3%

	2	3	31	32	9	36
	1,8%	2,7%	27,4%	28,3%	8,0%	31,9%

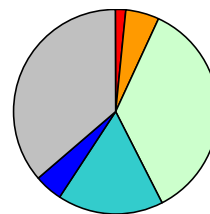
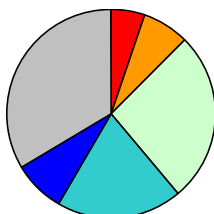
La facilidad para localizar los libros:



	6	8	30	22	9	38
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	5,3%	7,1%	26,5%	19,5%	8,0%	33,6%

	2	6	40	19	5	41
	1,8%	5,3%	35,4%	16,8%	4,4%	36,3%

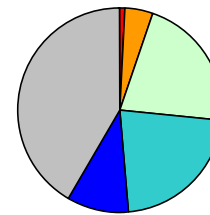
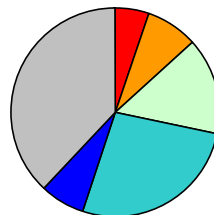
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



	6	9	17	30	8	43
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	5,3%	8,0%	15,0%	26,5%	7,1%	38,1%

	1	5	24	25	11	47
	0,9%	4,4%	21,2%	22,1%	9,7%	41,6%

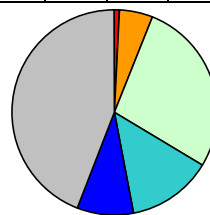
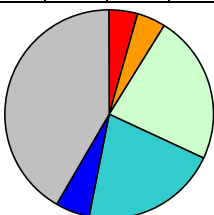
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



	5	5	26	24	6	47
3.6 La facilidad para obtener un documento que pertenece a una biblioteca de otra universidad o institución	4,4%	4,4%	23,0%	21,2%	5,3%	41,6%

	1	6	31	15	10	50
	0,9%	5,3%	27,4%	13,3%	8,8%	44,2%

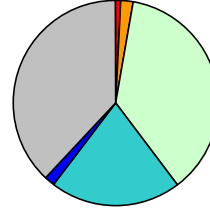
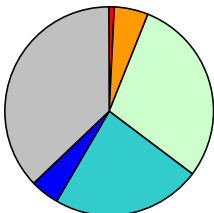
La facilidad para obtener un documento que pertenece a una biblioteca de otra universidad o institución



	1	6	33	26	5	42
3.7 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,9%	5,3%	29,2%	23,0%	4,4%	37,2%

	1	2	42	23	2	43
	0,9%	1,8%	37,2%	20,4%	1,8%	38,1%

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

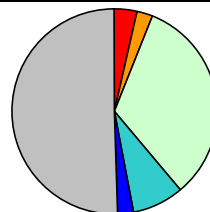
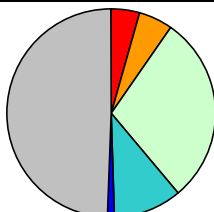


3.8 La documentación de la Unión Europea

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
5	6	33	12	1	56
4,4%	5,3%	29,2%	10,6%	0,9%	49,6%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
4	3	37	9	3	57
3,5%	2,7%	32,7%	8,0%	2,7%	50,4%

La documentación de la Unión Europea

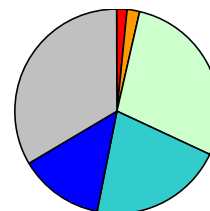
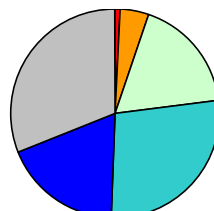


3.9 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

1	5	20	31	21	35
0,9%	4,4%	17,7%	27,4%	18,6%	31,0%

2	2	32	24	15	38
1,8%	1,8%	28,3%	21,2%	13,3%	33,6%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

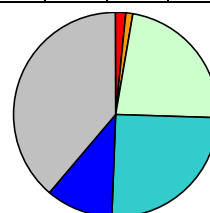
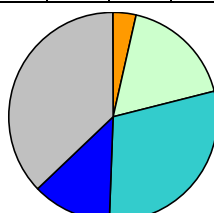


3.10 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

0	4	20	33	14	42
0,0%	3,5%	17,7%	29,2%	12,4%	37,2%

2	1	26	28	12	44
1,8%	0,9%	23,0%	24,8%	10,6%	38,9%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

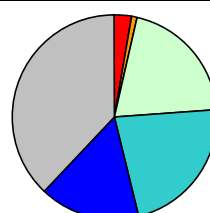
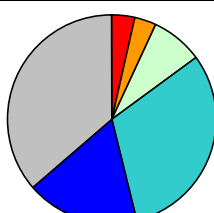


3.11 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

4	4	9	35	20	41
3,5%	3,5%	8,0%	31,0%	17,7%	36,3%

3	1	23	25	18	43
2,7%	0,9%	20,4%	22,1%	15,9%	38,1%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

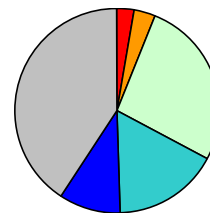
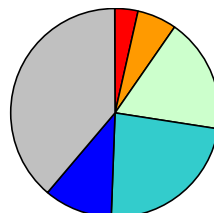


3.12 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

4	7	20	26	12	44
3,5%	6,2%	17,7%	23,0%	10,6%	38,9%

3	4	30	19	11	46
2,7%	3,5%	26,5%	16,8%	9,7%	40,7%

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

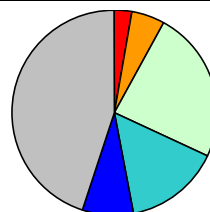
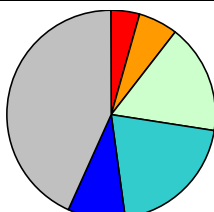


3.13 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

5	7	19	23	10	49
4,4%	6,2%	16,8%	20,4%	8,8%	43,4%

3	6	27	17	9	51
2,7%	5,3%	23,9%	15,0%	8,0%	45,1%

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



4. El préstamo:

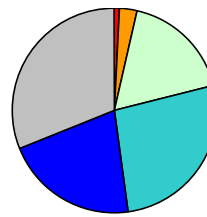
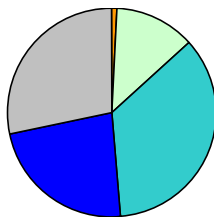
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	0	1	14	40	26	32
	0,0%	0,9%	12,4%	35,4%	23,0%	28,3%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	3	20	30	24	35
	0,9%	2,7%	17,7%	26,5%	21,2%	31,0%

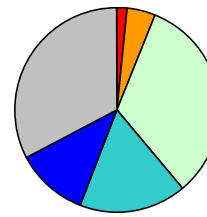
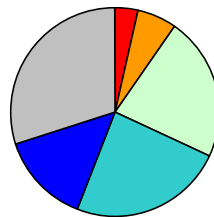
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	4	7	25	27	16	34
	3,5%	6,2%	22,1%	23,9%	14,2%	30,1%

	2	5	37	19	13	37
	1,8%	4,4%	32,7%	16,8%	11,5%	32,7%

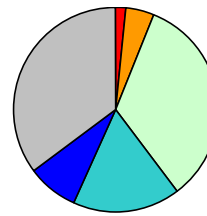
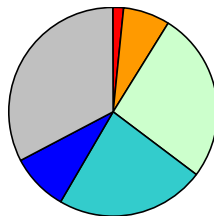
La idoneidad de los plazos de préstamo:



4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	2	8	30	26	10	37
	1,8%	7,1%	26,5%	23,0%	8,8%	32,7%

	2	5	38	19	9	40
	1,8%	4,4%	33,6%	16,8%	8,0%	35,4%

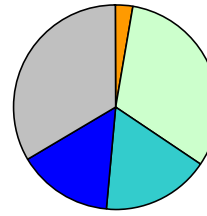
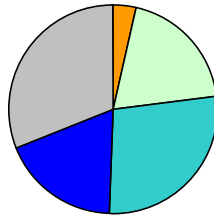
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0	4	22	31	21	35
	0,0%	3,5%	19,5%	27,4%	18,6%	31,0%

	0	3	36	19	17	38
	0,0%	2,7%	31,9%	16,8%	15,0%	33,6%

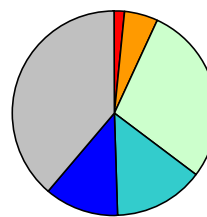
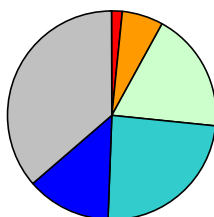
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	2	7	21	27	15	41
	1,8%	6,2%	18,6%	23,9%	13,3%	36,3%

	2	6	32	16	13	44
	1,8%	5,3%	28,3%	14,2%	11,5%	38,9%

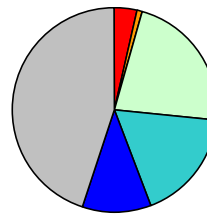
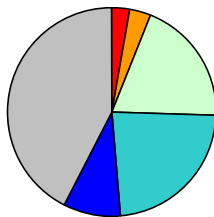
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	3	4	22	26	10	48
	2,7%	3,5%	19,5%	23,0%	8,8%	42,5%

	4	1	25	20	12	51
	3,5%	0,9%	22,1%	17,7%	10,6%	45,1%

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

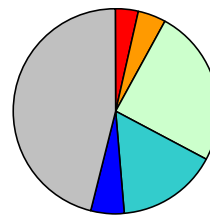
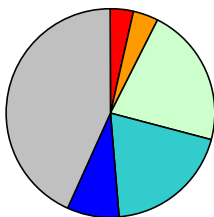


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
12	13	74	66	27	147
3,5%	3,8%	21,8%	19,5%	8,0%	43,4%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
4	5	28	18	6	52
3,5%	4,4%	24,8%	15,9%	5,3%	46,0%

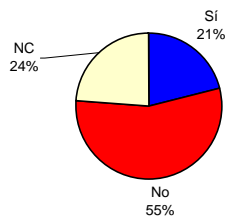
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

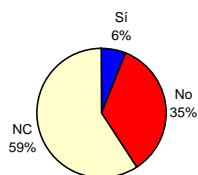
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
24	62	27



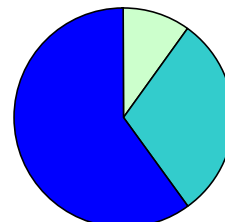
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
7	39	67



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Util	Muy útil	NC
0	0	1	3	6	103
0%	0%	10%	30%	60%	



6. El personal de la biblioteca:

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

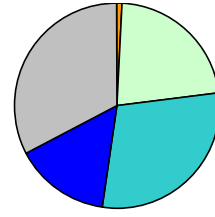
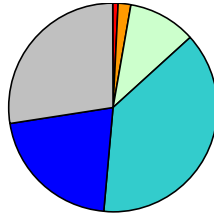
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
1	2	12	43	24	31
0,9%	1,8%	10,6%	38,1%	21,2%	27,4%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	25	33	17	37
0,0%	0,9%	22,1%	29,2%	15,0%	32,7%

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

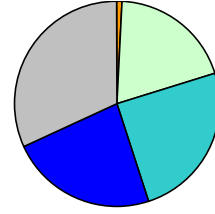
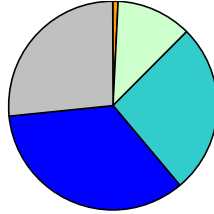


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

0	1	13	30	39	30
0,0%	0,9%	11,5%	26,5%	34,5%	26,5%

0	1	22	28	26	36
0,0%	0,9%	19,5%	24,8%	23,0%	31,9%

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



7. Valoración global:

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

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

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	25	45	14	29
0,0%	0,0%	22,1%	39,8%	12,4%	25,7%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	2	28	36	11	36
0,0%	1,8%	24,8%	31,9%	9,7%	31,9%

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:

