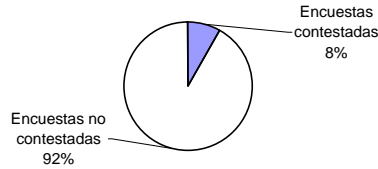


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

DICIEMBRE DE 2003

Encuestas contestadas	91
Encuestas no contestadas	1009
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>1100</b>



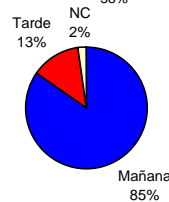
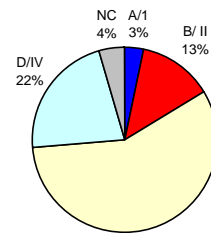
### 1. Datos personales:

1.1 Escala o Grupo al que perteneces

A/1	3
B/ II	12
C/III	52
D/IV	20
NC	4

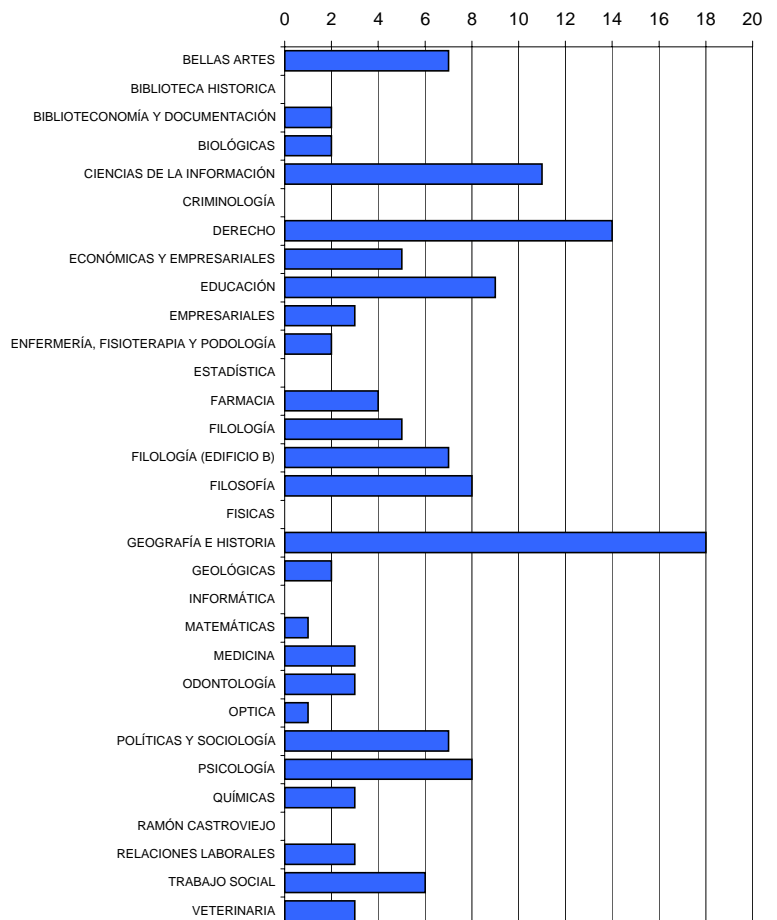
1.2 Horario en que trabajas

Mañana	77
Tarde	12
NC	2



1.5 ¿Qué bibliotecas utilizas con más frecuencia?

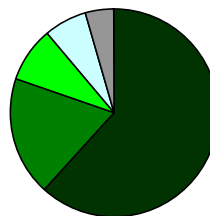
BELLAS ARTES	7
BIBLIOTECA HISTORICA	0
BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN	2
BIOLÓGICAS	2
CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN	11
CRIMINOLOGÍA	0
DERECHO	14
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	5
EDUCACIÓN	9
EMPRESARIALES	3
ENFERMERÍA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA	2
ESTADÍSTICA	0
FARMACIA	4
FILOLOGÍA	5
FILOLOGÍA (EDIFICIO B)	7
FILOSOFÍA	8
FISICAS	0
GEOGRAFÍA E HISTORIA	18
GEOLÓGICAS	2
INFORMÁTICA	0
MATEMÁTICAS	1
MEDICINA	3
ODONTOLOGÍA	3
OPTICA	1
POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA	7
PSICOLOGÍA	8
QUÍMICAS	3
RAMÓN CASTROVIEJO	0
RELACIONES LABORALES	3
TRABAJO SOCIAL	6
VETERINARIA	3



1.4 ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la Universidad?

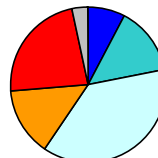


	N	%
más de 10 años	56	61,5%
5 a 10 años	17	18,7%
2 a 5 años	8	8,8%
menos de 2 años	6	6,6%
NC	4	4,4%



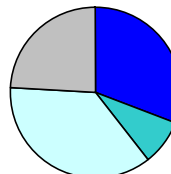
1.6 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
5 Tres o más veces por semana	7	7,7%
4 Una o dos veces por semana	13	14,3%
3 Una o dos veces al mes	34	37,4%
2 Sólo en época de exámenes	13	14,3%
1 Nunca	21	23,1%
0 No contesta	3	3,3%



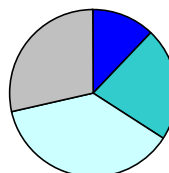
1.7 Usa los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
1 Acudiendo directamente a uno de sus locales	28	30,8%
2 De forma remota, a través de Internet	8	8,8%
3 De ambas formas	33	36,3%
0 No contesta	22	24,2%



1.8 Habitualmente utilizas la biblioteca por:

	N	%
1 tu actividad laboral	11	12,1%
2 interés personal	20	22,0%
3 ambos motivos	34	37,4%
0 No contesta	26	28,6%



## 2. Instalaciones y equipos:

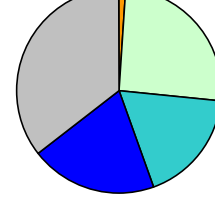
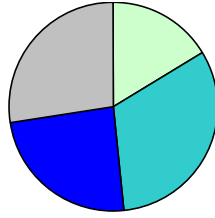
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

	1	2	3	4	5	? nc
2.2 El horario de la biblioteca:	0	0	15	29	22	25
	0,0%	0,0%	16,5%	31,9%	24,2%	27,5%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	1	23	16	18	32
	0,0%	1,1%	25,6%	17,8%	20,0%	35,6%

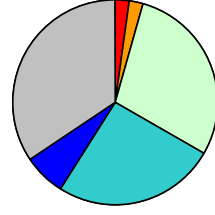
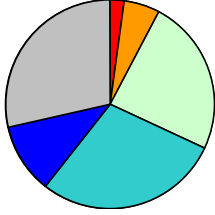
El horario de la biblioteca:



	2	5	22	26	10	26
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	2,2%	5,5%	24,2%	28,6%	11,0%	28,6%

	2	2	26	23	6	31
	2,2%	2,2%	28,9%	25,6%	6,7%	34,4%

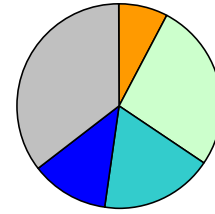
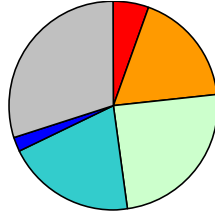
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	5	16	22	18	2	27
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	5,6%	17,8%	24,4%	20,0%	2,2%	30,0%

	0	7	24	16	11	32
	0,0%	7,8%	26,7%	17,8%	12,2%	35,6%

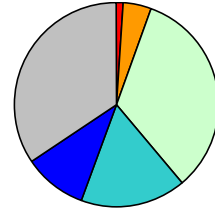
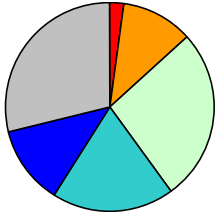
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	2	10	24	17	11	26
2.5 El número de puestos de lectura:	2,2%	11,1%	26,7%	18,9%	12,2%	28,9%

	1	4	30	15	9	31
	1,1%	4,4%	33,3%	16,7%	10,0%	34,4%

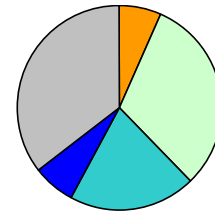
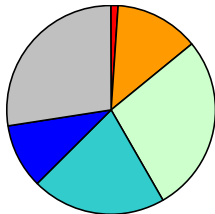
El número de puestos de lectura:



	1	12	25	19	9	25
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	1,1%	13,2%	27,5%	20,9%	9,9%	27,5%

	0	6	28	18	6	32
	0,0%	6,7%	31,1%	20,0%	6,7%	35,6%

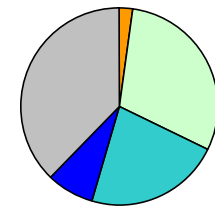
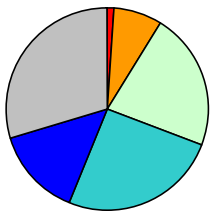
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	1	7	20	23	13	27
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	1,1%	7,7%	22,0%	25,3%	14,3%	29,7%

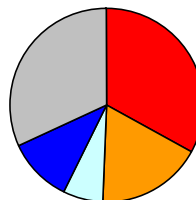
	0	2	27	20	7	34
	0,0%	2,2%	30,0%	22,2%	7,8%	37,8%

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	30	33%
2	Una vez al mes	16	18%
3	Una vez por semana	6	7%
4	Dos o más veces por semana	10	11%
0	NC	29	32%

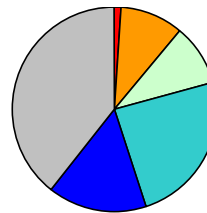
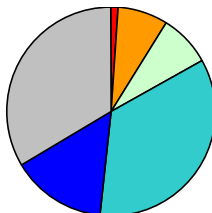


2.9 OPAC (Catálogo automatizado):

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	7	7	31	13	30
1,1%	7,9%	7,9%	34,8%	14,6%	33,7%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	9	9	22	14	36
1,1%	9,9%	9,9%	24,2%	15,4%	39,6%

OPAC (Catálogo automatizado):

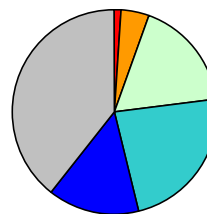
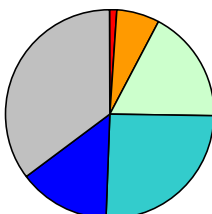


2.10 Las Bases de Datos:

1	6	16	23	13	32
1,1%	6,6%	17,6%	25,3%	14,3%	35,2%

1	4	16	21	13	36
1,1%	4,4%	17,6%	23,1%	14,3%	39,6%

Las Bases de Datos:

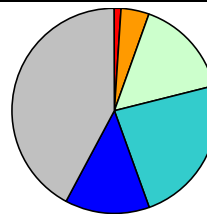
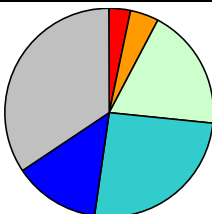


2.11 El acceso a Internet:

3	4	17	23	12	31
3,3%	4,4%	18,9%	25,6%	13,3%	34,4%

1	4	14	21	12	38
1,1%	4,4%	15,6%	23,3%	13,3%	42,2%

El acceso a Internet:



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

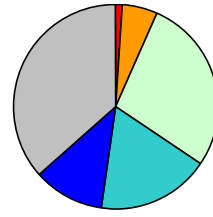
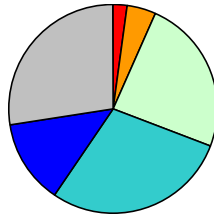
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	2	4	22	26	12	25
	2,2%	4,4%	24,2%	28,6%	13,2%	27,5%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	5	25	16	10	33
	1,1%	5,6%	27,8%	17,8%	11,1%	36,7%

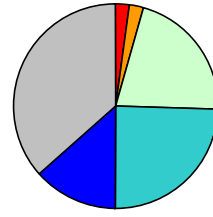
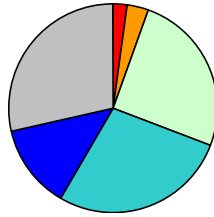
La adecuación de los fondos bibliográficos a sus necesidades:



	2	3	23	25	12	26
3.2 La actualización de los recursos de información:	2,2%	3,3%	25,3%	27,5%	13,2%	28,6%

	2	2	19	22	12	33
	2,2%	2,2%	21,1%	24,4%	13,3%	36,7%

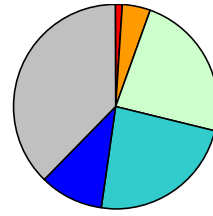
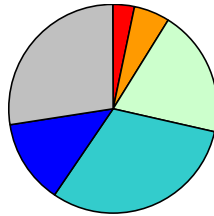
La actualización de los recursos de información:



	3	5	18	28	12	25
3.3 La facilidad para localizar los libros:	3,3%	5,5%	19,8%	30,8%	13,2%	27,5%

	1	4	21	21	9	34
	1,1%	4,4%	23,3%	23,3%	10,0%	37,8%

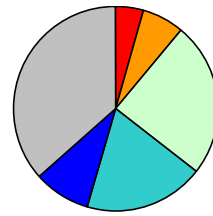
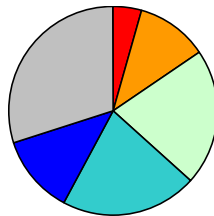
La facilidad para localizar los libros:



	4	10	19	19	11	27
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	4,4%	11,1%	21,1%	21,1%	12,2%	30,0%

	4	6	22	17	8	33
	4,4%	6,7%	24,4%	18,9%	8,9%	36,7%

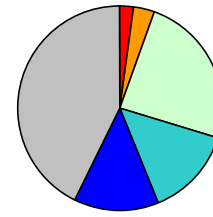
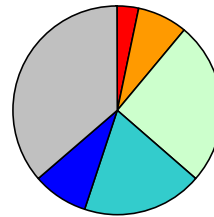
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



	3	7	23	17	8	33
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	3,3%	7,7%	25,3%	18,7%	8,8%	36,3%

	2	3	22	13	12	39
	2,2%	3,3%	24,2%	14,3%	13,2%	42,9%

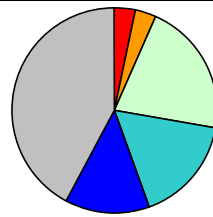
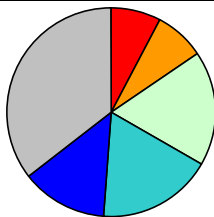
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



	7	7	16	16	12	32
3.6 La facilidad para obtener un documento que pertenece a una biblioteca de otra universidad o institución	7,8%	7,8%	17,8%	17,8%	13,3%	35,6%

	3	3	19	15	12	38
	3,3%	3,3%	21,1%	16,7%	13,3%	42,2%

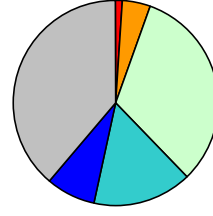
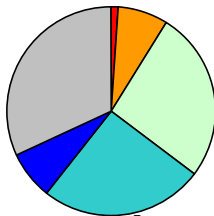
La facilidad para obtener un documento que pertenece a una biblioteca de otra universidad o institución



	1	7	24	23	7	29
3.7 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	1,1%	7,7%	26,4%	25,3%	7,7%	31,9%

	1	4	29	14	7	35
	1,1%	4,4%	32,2%	15,6%	7,8%	38,9%

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

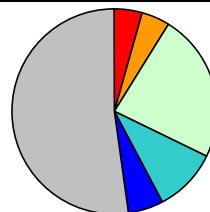
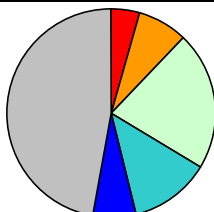


3.8 La documentación de la Unión Europea

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
4	7	19	11	6	42
4,5%	7,9%	21,3%	12,4%	6,7%	47,2%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
4	4	21	9	5	47
4,4%	4,4%	23,3%	10,0%	5,6%	52,2%

La documentación de la Unión Europea

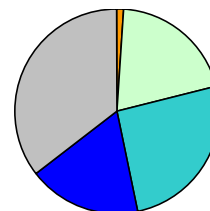
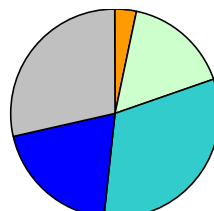


3.9 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

0	3	15	29	18	26
0,0%	3,3%	16,5%	31,9%	19,8%	28,6%

0	1	18	23	16	32
0,0%	1,1%	20,0%	25,6%	17,8%	36,6%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

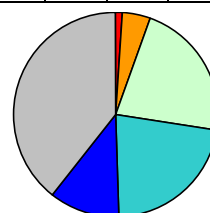
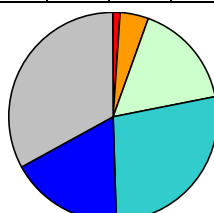


3.10 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

1	4	15	25	16	30
1,1%	4,4%	16,5%	27,5%	17,6%	33,0%

1	4	20	20	10	36
1,1%	4,4%	22,0%	22,0%	11,0%	39,6%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

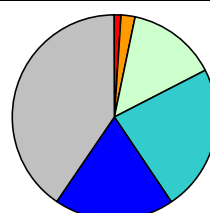
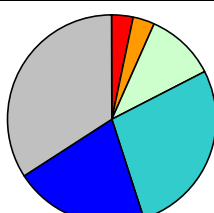


3.11 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

3	3	10	25	19	31
3,3%	3,3%	11,0%	27,5%	20,9%	34,1%

1	2	13	21	17	37
1,1%	2,2%	14,3%	23,1%	18,7%	40,7%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

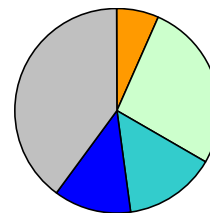
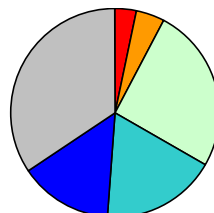


3.12 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

3	4	23	16	13	31
3,3%	4,4%	25,6%	17,8%	14,4%	34,4%

0	6	24	13	11	36
0,0%	6,7%	26,7%	14,4%	12,2%	40,0%

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

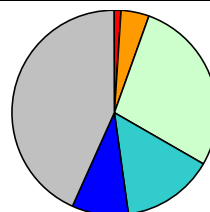
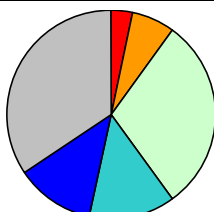


3.13 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

3	6	27	12	11	31
3,3%	6,7%	30,0%	13,3%	12,2%	34,4%

1	4	25	13	8	39
1,1%	4,4%	27,8%	14,4%	8,9%	43,3%

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



#### 4. El préstamo:

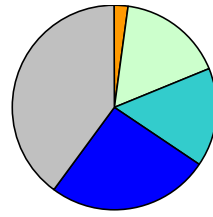
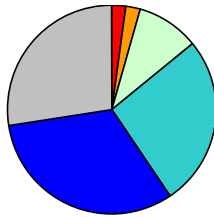
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

	1	2	3	4	5	? nc
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	2	2	9	24	29	25
	2,2%	2,2%	9,9%	26,4%	31,9%	27,5%

	0	1	2	3	4	5	? nc
	0	2	15	14	23	36	
	0,0%	2,2%	16,7%	15,6%	25,6%	40,0%	

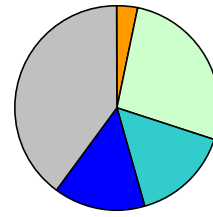
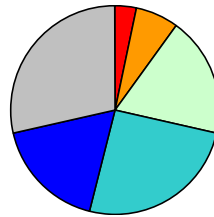
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	3	6	17	23	16	26
	3,3%	6,6%	18,7%	25,3%	17,6%	28,6%

	0	3	24	14	13	36
	0,0%	3,3%	26,7%	15,6%	14,4%	40,0%

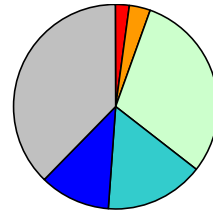
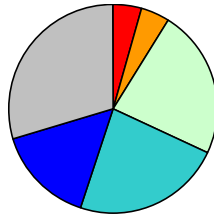
La idoneidad de los plazos de préstamo:



4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	4	4	21	21	14	27
	4,4%	4,4%	23,1%	23,1%	15,4%	29,7%

	2	3	27	14	10	34
	2,2%	3,3%	30,0%	15,6%	11,1%	37,8%

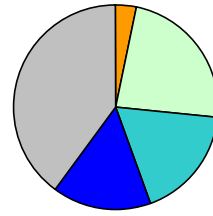
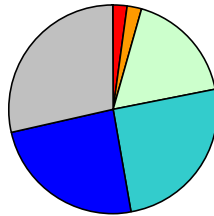
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	2	2	16	23	22	26
	2,2%	2,2%	17,6%	25,3%	24,2%	28,6%

	0	3	21	16	14	36
	0,0%	3,3%	23,3%	17,8%	15,6%	40,0%

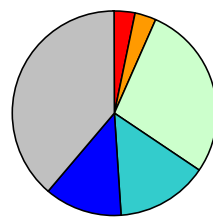
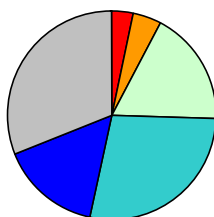
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	3	4	16	25	14	28
	3,3%	4,4%	17,8%	27,8%	15,6%	31,1%

	3	3	25	13	11	35
	3,3%	3,3%	27,8%	14,4%	12,2%	38,9%

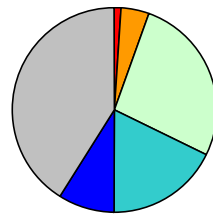
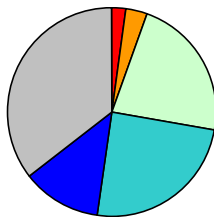
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	2	3	20	22	11	32
	2,2%	3,3%	22,2%	24,4%	12,2%	35,6%

	1	4	24	16	8	37
	1,1%	4,4%	26,7%	17,8%	8,9%	41,1%

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

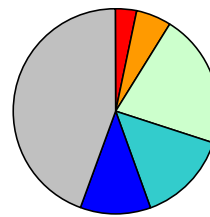
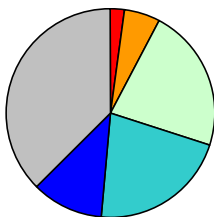


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
6	15	60	58	30	101
2.2%	5.6%	22.2%	21.5%	11.1%	37.4%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
3	5	19	13	10	40
3.3%	5.6%	21.1%	14.4%	11.1%	44.4%

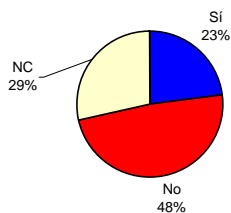
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

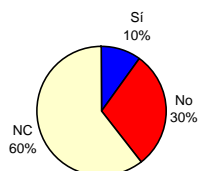
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
21	44	26



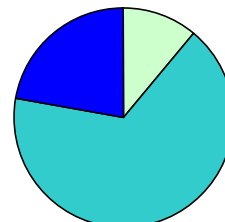
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
9	27	55



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
0	0	1	6	2	82
0%	0%	11%	67%	22%	





## 6. El personal de la biblioteca:

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

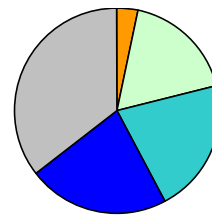
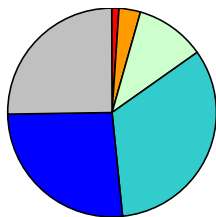
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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	3	10	30	24	23
1,1%	3,3%	11,0%	33,0%	26,4%	25,3%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	3	16	19	20	32
0,0%	3,3%	17,8%	21,1%	22,2%	35,6%

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

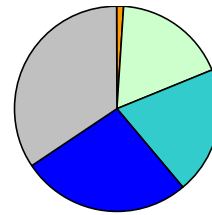
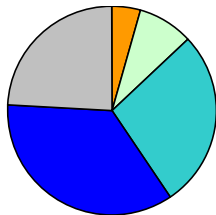


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	4	8	25	32	22
0,0%	4,4%	8,8%	27,5%	35,2%	24,2%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	16	18	24	31
0,0%	1,1%	17,8%	20,0%	26,7%	34,4%

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
1	1	14	41	11	23
1,1%	1,1%	15,4%	45,1%	12,1%	25,3%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	3	18	25	16	29
0,0%	3,3%	19,8%	27,5%	17,6%	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:

