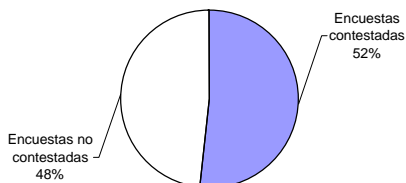


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS

DICIEMBRE DE 2005

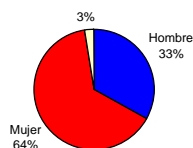
Encuestas contestadas	1553
Encuestas no contestadas	1447
Encuestas enviadas	3000



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

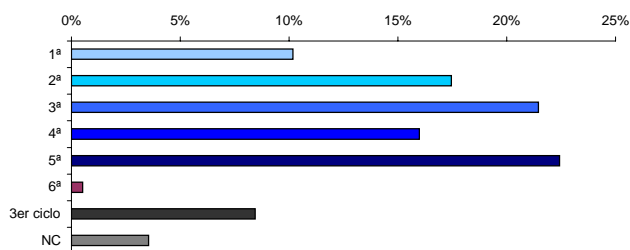
Hombre	514
Mujer	999
NC	40



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

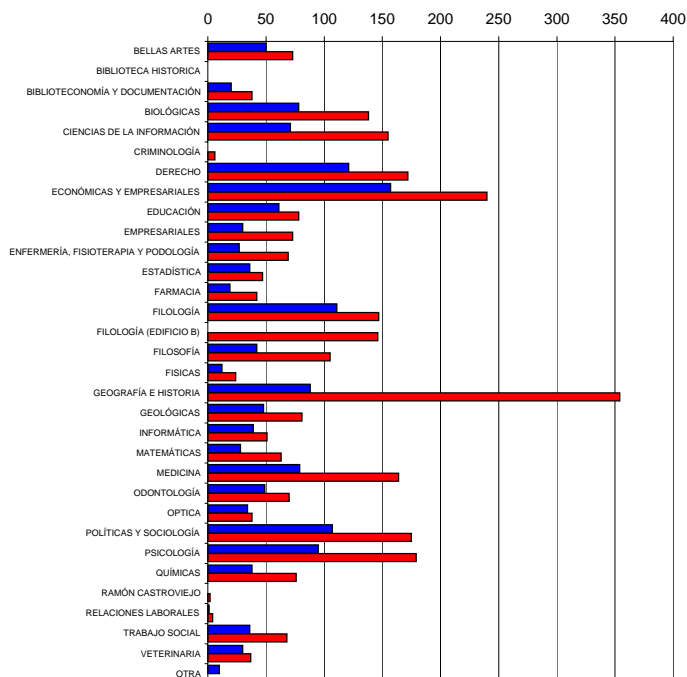
1ª	158	10%
2ª	271	17%
3ª	333	21%
4ª	248	16%
5ª	348	22%
6ª	8	1%
3er ciclo	131	8%
NC	55	4%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

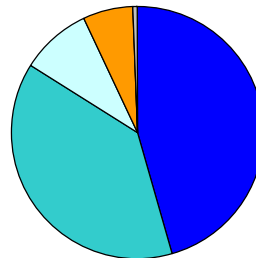
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	50	73
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	20	38
BIOLOGICAS	78	138
CIENCIAS DE LA INFORMACION	71	155
CRIMINOLOGIA	0	6
DERECHO	121	172
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	157	240
EDUCACION	61	78
EMPRESARIALES	30	73
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	27	69
ESTADISTICA	36	47
FARMACIA	19	42
FILOLOGIA	111	147
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	146
FILOSOFIA	42	105
FISICAS	12	24
GEOGRAFIA E HISTORIA	88	354
GEOLOGICAS	48	81
INFORMATICA	39	51
MATEMATICAS	28	63
MEDICINA	79	164
ODONTOLOGIA	49	70
OPTICA	34	38
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	107	175
PSICOLOGIA	95	179
QUIMICAS	38	76
RAMON CASTROVIEJO	0	2
RELACIONES LABORALES	1	4
TRABAJO SOCIAL	36	68
VETERINARIA	30	37
OTRA	10	

■ 1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación
 ■ 1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia



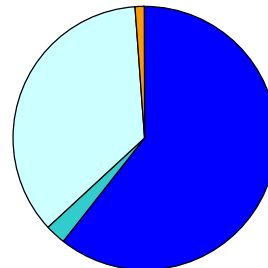
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	709	45,7%
Una o dos veces por semana	592	38,1%
Una o dos veces al mes	146	9,4%
Sólo en época de exámenes	96	6,2%
Nunca	3	0,2%
No contesta	7	0,5%



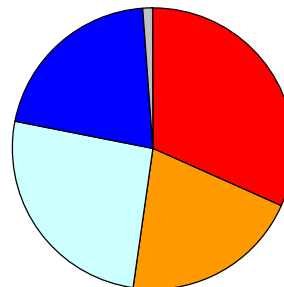
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	941	60,6%
De forma remota, a través de Internet	37	2,4%
De ambas formas	558	35,9%
No contesta	17	1,1%



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

Menos de una vez al mes	490	32%
Una vez al mes	323	21%
Una vez por semana	400	26%
Dos o más veces por semana	323	21%
NC	17	1%



2. Instalaciones y equipos:

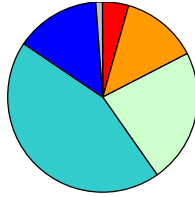
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

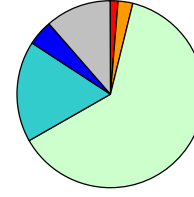
2.2 El horario de la biblioteca:

	1	2	3	4	5	? nc
	71	202	351	688	224	17
	4,6%	13,0%	22,6%	44,3%	14,4%	1,1%

El horario de la biblioteca:



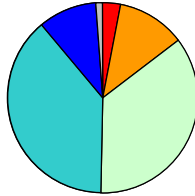
	1	2	3	4	5	? nc
	21	40	974	273	68	177
	1,4%	2,6%	62,7%	17,6%	4,4%	11,4%



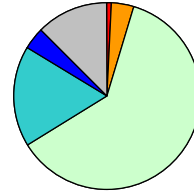
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

	1	2	3	4	5	? nc
	47	183	549	601	154	19
	3,0%	11,8%	35,4%	38,7%	9,9%	1,2%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



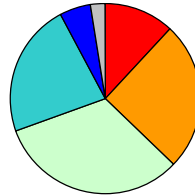
	1	2	3	4	5	? nc
	15	60	951	273	62	192
	1,0%	3,9%	61,2%	17,6%	4,0%	12,4%



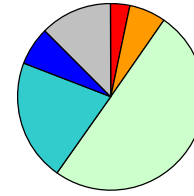
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

	1	2	3	4	5	? nc
	187	389	500	353	85	37
	12,1%	25,1%	32,2%	22,8%	5,5%	2,4%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



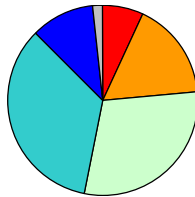
	1	2	3	4	5	? nc
	50	102	777	328	103	193
	3,2%	6,6%	50,0%	21,1%	6,6%	12,4%



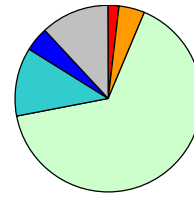
2.5 El número de puestos de lectura:

	1	2	3	4	5	? nc
	109	258	457	537	168	24
	7,0%	16,6%	29,4%	34,6%	10,8%	1,5%

El número de puestos de lectura:



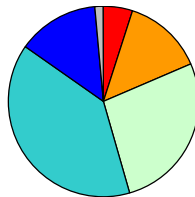
	1	2	3	4	5	? nc
	32	66	1020	186	63	186
	2,1%	4,2%	65,7%	12,0%	4,1%	12,0%



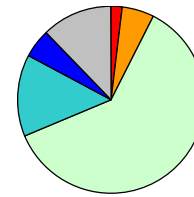
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

	1	2	3	4	5	? nc
	77	214	418	608	215	21
	5,0%	13,8%	26,9%	39,2%	13,8%	1,4%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



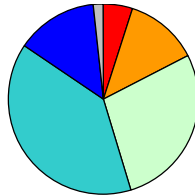
	1	2	3	4	5	? nc
	30	86	951	219	78	189
	1,9%	5,5%	61,2%	14,1%	5,0%	12,2%



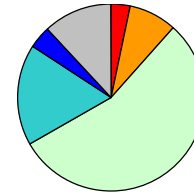
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

	1	2	3	4	5	? nc
	76	196	431	608	215	26
	4,9%	12,6%	27,8%	39,2%	13,9%	1,7%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

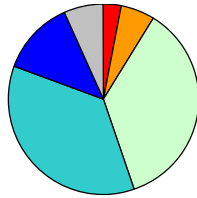


	1	2	3	4	5	? nc
	52	131	851	272	63	184
	3,3%	8,4%	54,8%	17,5%	4,1%	11,8%

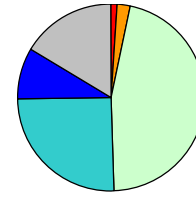


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	46	91	558	556	197	105
	3,0%	5,9%	35,9%	35,8%	12,7%	6,8%

OPAC (Catálogo automatizado):

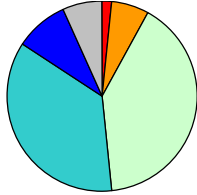


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	17	33	717	393	139	254
	1,1%	2,1%	46,2%	25,3%	9,0%	16,4%

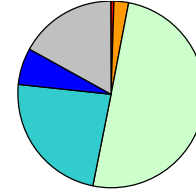


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.9 Las Bases de Datos:	27	97	628	555	141	105
	1,7%	6,2%	40,4%	35,7%	9,1%	6,8%

Las Bases de Datos:

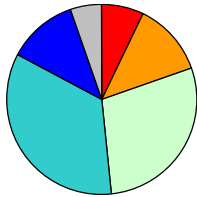


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	9	40	775	368	97	263
	0,6%	2,6%	49,9%	23,7%	6,3%	16,9%

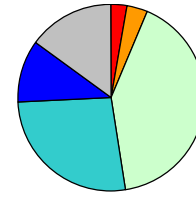


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.10 El acceso a Internet:	113	192	445	536	184	83
	7,3%	12,4%	28,7%	34,5%	11,8%	5,3%

El acceso a Internet:



	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	42	58	638	413	171	231
	2,7%	3,7%	41,1%	26,6%	11,0%	14,9%



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

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

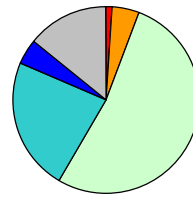
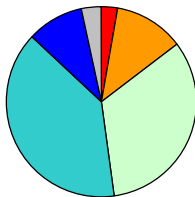
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
43	184	514	608	151	53
2,8%	11,8%	33,1%	39,2%	9,7%	3,4%

1	2	3	4	5	? nc
18	71	816	358	69	221
1,2%	4,6%	52,5%	23,1%	4,4%	14,2%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

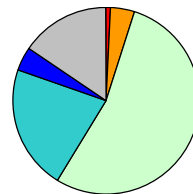
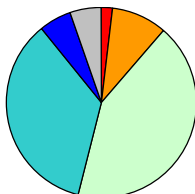


3.2 La actualización de los recursos de información:

1	2	3	4	5	? nc
30	147	658	549	86	83
1,9%	9,5%	42,4%	35,4%	5,5%	5,3%

1	2	3	4	5	? nc
15	61	834	338	62	242
1,0%	3,9%	53,7%	21,8%	4,0%	15,6%

La actualización de los recursos de información:

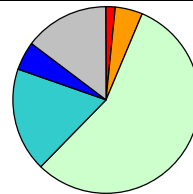
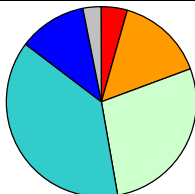


3.3 La facilidad para localizar los libros:

1	2	3	4	5	? nc
71	230	433	592	179	48
4,6%	14,8%	27,9%	38,1%	11,5%	3,1%

1	2	3	4	5	? nc
26	72	870	277	80	228
1,7%	4,6%	56,0%	17,8%	5,2%	14,7%

La facilidad para localizar los libros:

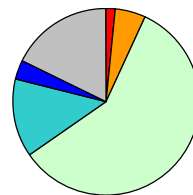
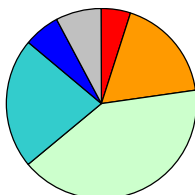


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

1	2	3	4	5	? nc
79	276	637	344	96	121
5,1%	17,8%	41,0%	22,2%	6,2%	7,8%

1	2	3	4	5	? nc
25	83	904	212	55	274
1,6%	5,3%	58,2%	13,7%	3,5%	17,6%

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

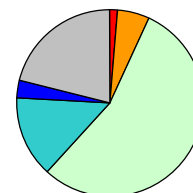
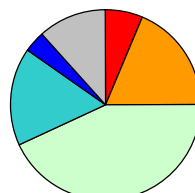


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

1	2	3	4	5	? nc
100	287	670	259	54	182
6,4%	18,5%	43,2%	16,7%	3,5%	11,7%

1	2	3	4	5	? nc
23	85	848	220	49	328
1,5%	5,5%	54,6%	14,2%	3,2%	21,1%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

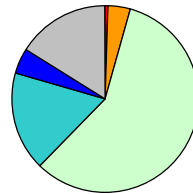
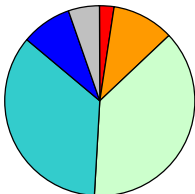


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

1	2	3	4	5	? nc
39	165	585	549	133	82
2,5%	10,6%	37,7%	35,4%	8,6%	5,3%

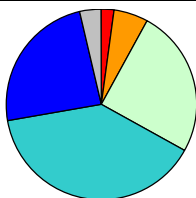
1	2	3	4	5	? nc
9	59	895	270	67	251
0,6%	3,8%	57,7%	17,4%	4,3%	16,2%

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

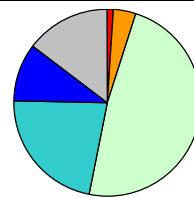


				? nc		
	1	2	3	4	5	0
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	34	93	387	609	374	56
	2,2%	6,0%	24,9%	39,2%	24,1%	3,6%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

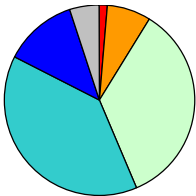


				? nc		
	1	2	3	4	5	0
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	19	58	749	345	155	227
	1,2%	3,7%	48,2%	22,2%	10,0%	14,6%

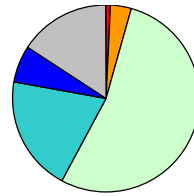


	21	116	541	602	194	79
	1,4%	7,5%	34,8%	38,8%	12,5%	5,1%
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	21	116	541	602	194	79
	1,4%	7,5%	34,8%	38,8%	12,5%	5,1%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

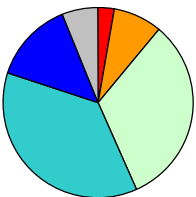


	12	57	829	312	97	246
	0,8%	3,7%	53,4%	20,1%	6,2%	15,8%
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	12	57	829	312	97	246
	0,8%	3,7%	53,4%	20,1%	6,2%	15,8%

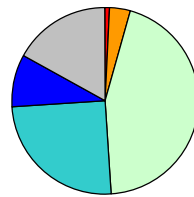


	41	132	498	573	213	96
	2,6%	8,5%	32,1%	36,9%	13,7%	6,2%
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	41	132	498	573	213	96
	2,6%	8,5%	32,1%	36,9%	13,7%	6,2%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

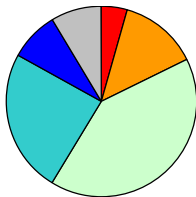


	15	52	694	386	141	265
	1,0%	3,3%	44,7%	24,9%	9,1%	17,1%
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	15	52	694	386	141	265
	1,0%	3,3%	44,7%	24,9%	9,1%	17,1%

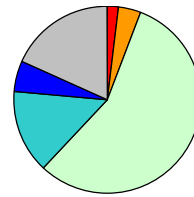


	71	203	635	380	130	133
	4,6%	13,1%	40,9%	24,5%	8,4%	8,6%
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	71	203	635	380	130	133
	4,6%	13,1%	40,9%	24,5%	8,4%	8,6%

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

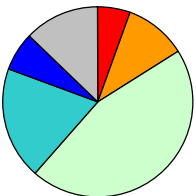


	31	60	871	224	83	283
	2,0%	3,9%	56,1%	14,4%	5,3%	18,2%
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	31	60	871	224	83	283
	2,0%	3,9%	56,1%	14,4%	5,3%	18,2%

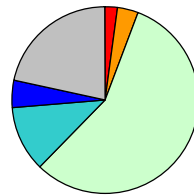


	88	163	701	298	105	198
	5,7%	10,5%	45,1%	19,2%	6,8%	12,7%
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	88	163	701	298	105	198
	5,7%	10,5%	45,1%	19,2%	6,8%	12,7%

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



	35	55	877	177	72	337
	2,3%	3,5%	56,5%	11,4%	4,6%	21,7%
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	35	55	877	177	72	337
	2,3%	3,5%	56,5%	11,4%	4,6%	21,7%



4. El préstamo:

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

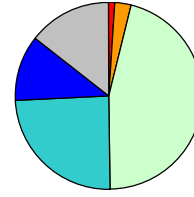
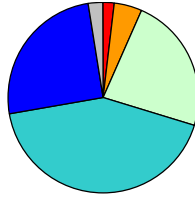
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

1	2	3	4	5	? nc
32	71	360	660	392	38
2,1%	4,6%	23,2%	42,5%	25,2%	2,4%

1	2	3	4	5	? nc
16	43	714	380	177	223
1,0%	2,8%	46,0%	24,5%	11,4%	14,4%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

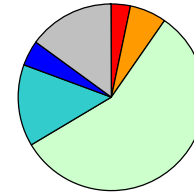
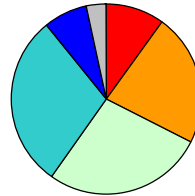


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

155	350	424	455	119	50
10,0%	22,5%	27,3%	29,3%	7,7%	3,2%

51	102	880	220	67	233
3,3%	6,6%	56,7%	14,2%	4,3%	15,0%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

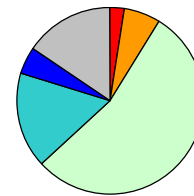
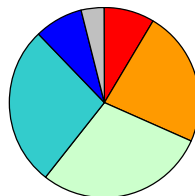


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

132	361	447	422	131	60
8,5%	23,2%	28,8%	27,2%	8,4%	3,9%

39	101	840	257	74	242
2,5%	6,5%	54,1%	16,5%	4,8%	15,6%

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

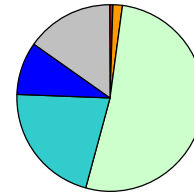
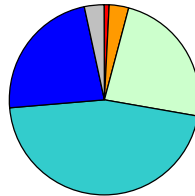


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

12	51	370	710	358	52
0,8%	3,3%	23,8%	45,7%	23,1%	3,3%

10	23	807	334	143	236
0,6%	1,5%	52,0%	21,5%	9,2%	15,2%

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

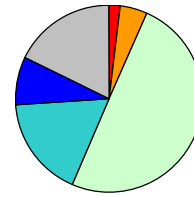
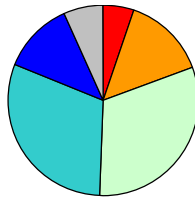


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

84	219	481	475	191	103
5,4%	14,1%	31,0%	30,6%	12,3%	6,6%

29	73	775	272	127	277
1,9%	4,7%	49,9%	17,5%	8,2%	17,8%

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

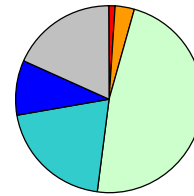
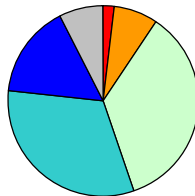


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

31	114	550	496	246	116
2,0%	7,3%	35,4%	31,9%	15,8%	7,5%

19	48	740	315	147	284
1,2%	3,1%	47,6%	20,3%	9,5%	18,3%

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

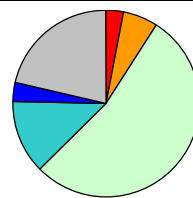
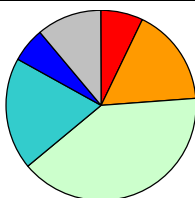


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
114	259	618	300	90	172
7,3%	16,7%	39,8%	19,3%	5,8%	11,1%

1	2	3	4	5	? nc
49	95	828	198	50	333
3,2%	6,1%	53,3%	12,7%	3,2%	21,4%

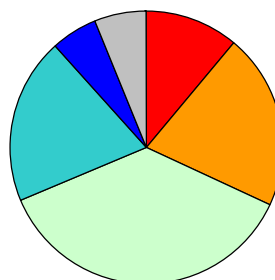
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

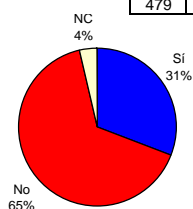
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	171	11%
2	Poco útil	327	21%
3	Normal	567	37%
4	Útil	307	20%
5	Muy útil	84	5%
0	NC	97	6%



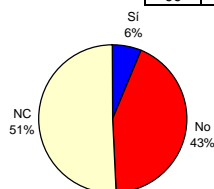
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
479	1016	58



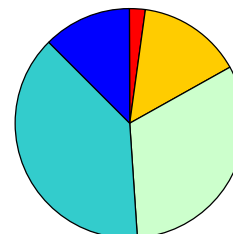
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
99	665	789



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
3	19	41	50	16	1423
2%	15%	32%	39%	12%	



6. El personal de la biblioteca:

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

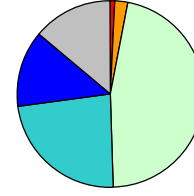
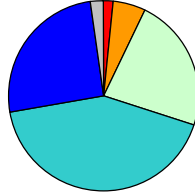
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
27	86	352	655	400	33
1,7%	5,5%	22,7%	42,2%	25,8%	2,1%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
14	35	719	364	207	214
0,9%	2,3%	46,3%	23,4%	13,3%	13,8%

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

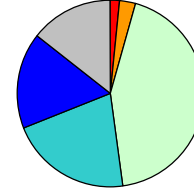
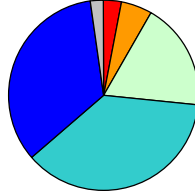


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
47	84	281	575	531	35
3,0%	5,4%	18,1%	37,0%	34,2%	2,3%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
26	45	670	330	258	224
1,7%	2,9%	43,1%	21,2%	16,6%	14,4%

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
18	99	417	829	152	38
1,2%	6,4%	26,9%	53,4%	9,8%	2,4%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
12	57	717	496	97	174
0,8%	3,7%	46,2%	31,9%	6,2%	11,2%

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:

