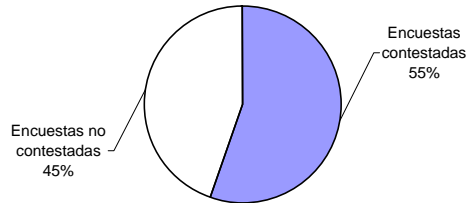


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS

DICIEMBRE DE 2004

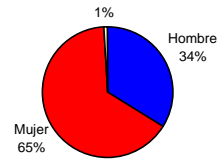
Encuestas contestadas	1660
Encuestas no contestadas	1340
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>3000</b>



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

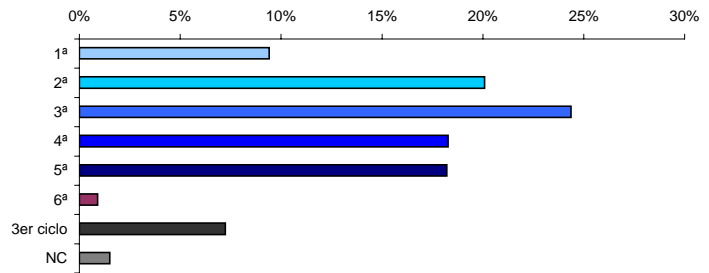
Hombre	562
Mujer	1082
NC	13



#### 1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

##### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

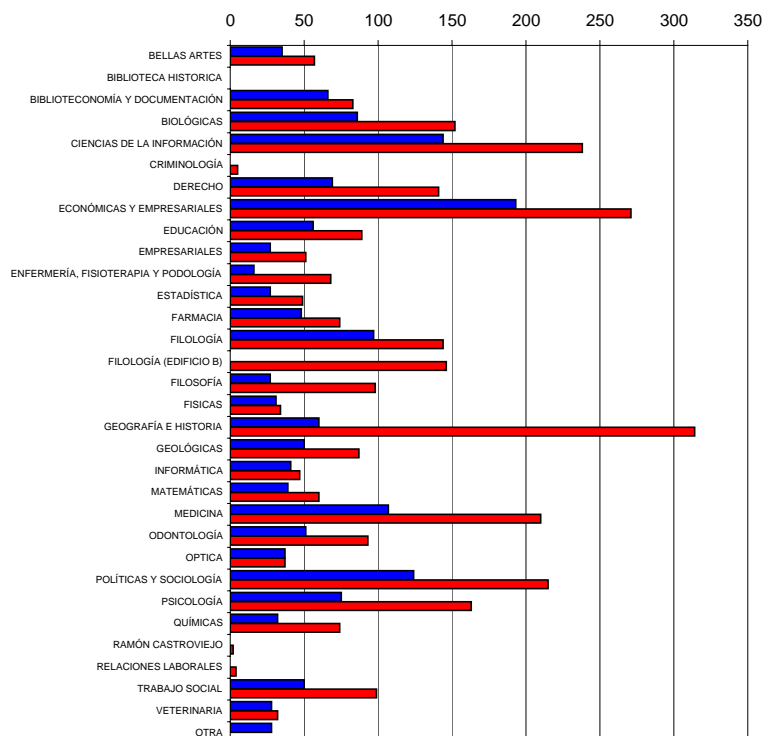
1ª	156	9%
2ª	333	20%
3ª	404	24%
4ª	303	18%
5ª	302	18%
6ª	15	1%
3er ciclo	120	7%
NC	25	2%



#### 1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

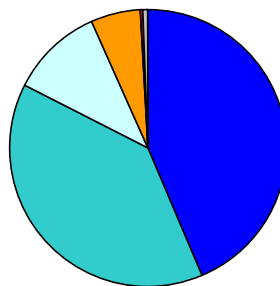
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	35	57
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	66	83
BIOLÓGICAS	86	152
CIENCIAS DE LA INFORMACION	144	238
CRIMINOLOGIA	0	5
DERECHO	69	141
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	193	271
EDUCACION	56	89
EMPRESARIALES	27	51
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	16	68
ESTADISTICA	27	49
FARMACIA	48	74
FILOLOGIA	97	144
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	146
FILOSOFIA	27	98
FISICAS	31	34
GEOGRAFIA E HISTORIA	60	314
GEOLOGICAS	50	87
INFORMATICA	41	47
MATEMATICAS	39	60
MEDICINA	107	210
ODONTOLOGIA	51	93
OPTICA	37	37
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	124	215
PSICOLOGIA	75	163
QUIMICAS	32	74
RAMON CASTROVIEJO	0	2
RELACIONES LABORALES	0	4
TRABAJO SOCIAL	50	99
VETERINARIA	28	32
OTRA	28	

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



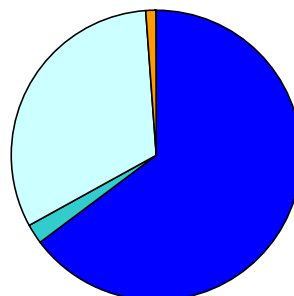
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	724	43,7%
Una o dos veces por semana	643	38,8%
Una o dos veces al mes	182	11,0%
Sólo en época de exámenes	97	5,9%
Nunca	4	0,2%
No contesta	8	0,5%



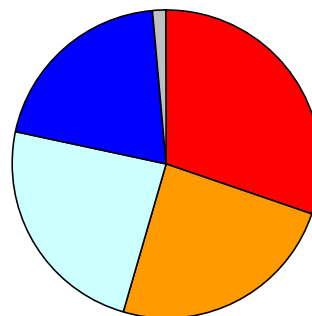
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	1073	64,7%
De forma remota, a través de Internet	38	2,3%
De ambas formas	530	31,9%
No contesta	18	1,1%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	502	30%
Una vez al mes	399	24%
Una vez por semana	398	24%
Dos o más veces por semana	339	20%
NC	21	1%



## 2. Instalaciones y equipos:

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

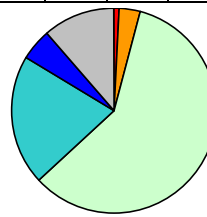
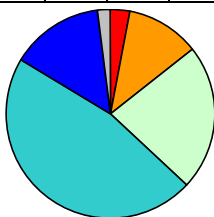
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
52	189	373	771	244	30
3,1%	11,4%	22,5%	46,5%	14,7%	1,8%

1	2	3	4	5	? nc
16	53	976	342	84	189
1,0%	3,2%	58,8%	20,6%	5,1%	11,4%

El horario de la biblioteca:

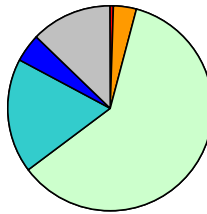
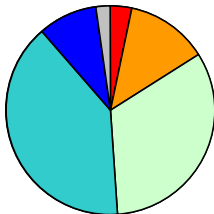


2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
54	212	546	658	153	37
3,3%	12,8%	32,9%	39,6%	9,2%	2,2%

1	2	3	4	5	? nc
11	58	1003	302	74	210
0,7%	3,5%	60,5%	18,2%	4,5%	12,7%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

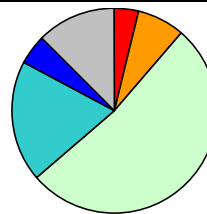
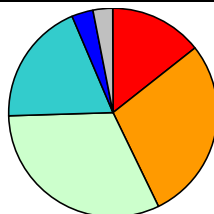


2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
238	470	526	318	56	52
14,3%	28,3%	31,7%	19,2%	3,4%	3,1%

1	2	3	4	5	? nc
64	126	865	320	76	209
3,9%	7,6%	52,1%	19,3%	4,6%	12,6%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

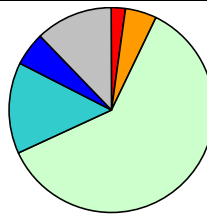
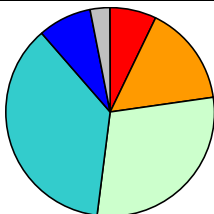


2.5 El número de puestos de lectura:

1	2	3	4	5	? nc
121	259	481	608	138	52
7,3%	15,6%	29,0%	36,6%	8,3%	3,1%

1	2	3	4	5	? nc
38	80	1011	240	87	203
2,3%	4,8%	60,9%	14,5%	5,2%	12,2%

El número de puestos de lectura:

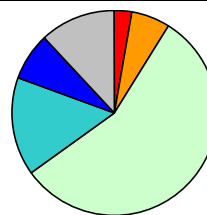
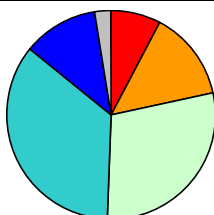


2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
131	228	478	588	194	41
7,9%	13,7%	28,8%	35,4%	11,7%	2,5%

1	2	3	4	5	? nc
44	105	932	257	122	200
2,7%	6,3%	56,1%	15,5%	7,3%	12,0%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

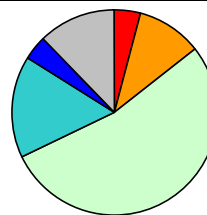
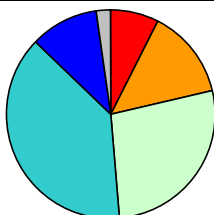


2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
123	230	455	641	173	38
7,4%	13,9%	27,4%	38,6%	10,4%	2,3%

1	2	3	4	5	? nc
71	168	886	266	67	202
4,3%	10,1%	53,4%	16,0%	4,0%	12,2%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

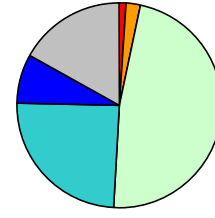
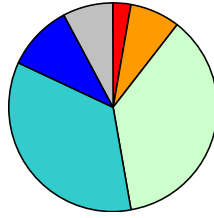


2.8 OPAC (Catálogo automatizado):

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
47	126	613	574	169	131
2,8%	7,6%	36,9%	34,6%	10,2%	7,9%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
20	37	786	407	129	281
1,2%	2,2%	47,3%	24,5%	7,8%	16,9%

OPAC (Catálogo automatizado):

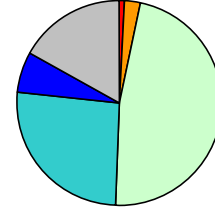
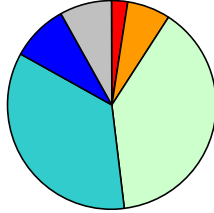


2.9 Las Bases de Datos:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
40	110	649	582	143	136
2,4%	6,6%	39,1%	35,1%	8,6%	8,2%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
13	43	784	431	109	280
0,8%	2,6%	47,2%	26,0%	6,6%	16,9%

Las Bases de Datos:

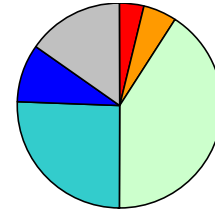
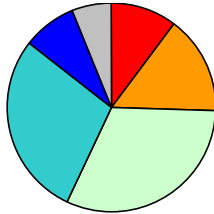


2.10 El acceso a Internet:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
172	254	520	471	140	101
10,4%	15,3%	31,4%	28,4%	8,4%	6,1%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
63	89	679	422	153	253
3,8%	5,4%	40,9%	25,4%	9,2%	15,3%

El acceso a Internet:



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

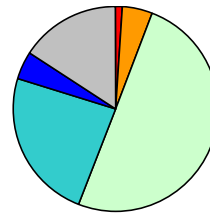
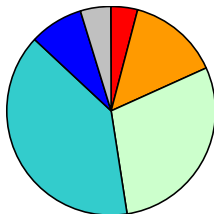
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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 tus necesidades:	69	237	483	653	140	77
	4,2%	14,3%	29,1%	39,4%	8,4%	4,6%

	1	2	3	4	5	? nc
	17	78	832	397	75	261
	1,0%	4,7%	50,1%	23,9%	4,5%	15,7%

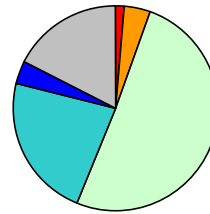
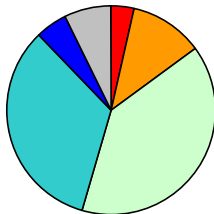
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



	1	2	3	4	5	? nc
3.2 La actualización de los recursos de información:	60	189	655	551	84	120
	3,6%	11,4%	39,5%	33,2%	5,1%	7,2%

	1	2	3	4	5	? nc
	23	68	841	377	60	291
	1,4%	4,1%	50,7%	22,7%	3,6%	17,5%

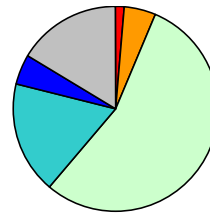
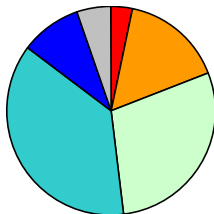
La actualización de los recursos de información:



	1	2	3	4	5	? nc
3.3 La facilidad para localizar los libros:	57	262	481	615	159	86
	3,4%	15,8%	29,0%	37,0%	9,6%	5,2%

	1	2	3	4	5	? nc
	25	79	911	293	78	274
	1,5%	4,8%	54,9%	17,7%	4,7%	16,5%

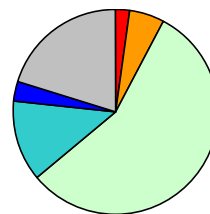
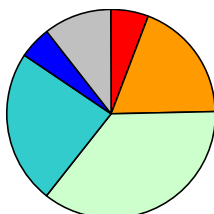
La facilidad para localizar los libros:



	1	2	3	4	5	? nc
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	98	313	596	393	85	175
	5,9%	18,9%	35,9%	23,7%	5,1%	10,5%

	1	2	3	4	5	? nc
	38	89	934	212	49	337
	2,3%	5,4%	56,3%	12,8%	3,0%	20,3%

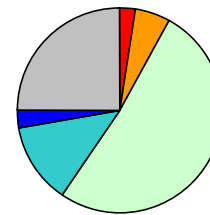
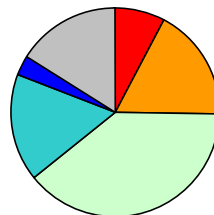
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



	1	2	3	4	5	? nc
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	127	294	644	276	51	268
	7,7%	17,7%	38,8%	16,6%	3,1%	16,1%

	1	2	3	4	5	? nc
	40	93	853	210	49	414
	2,4%	5,6%	51,4%	12,7%	3,0%	25,0%

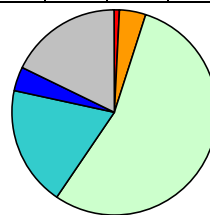
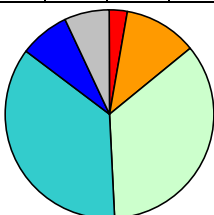
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



	1	2	3	4	5	? nc
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	44	191	582	600	129	114
	2,7%	11,5%	35,1%	36,1%	7,8%	6,9%

	1	2	3	4	5	? nc
	16	66	907	311	65	295
	1,0%	4,0%	54,6%	18,7%	3,9%	17,8%

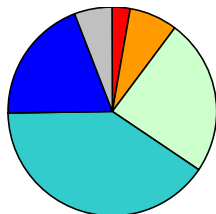
La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:



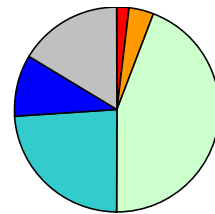
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
45	124	403	668	325	95
2,7%	7,5%	24,3%	40,2%	19,6%	5,7%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:



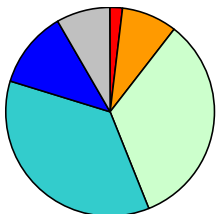
☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
30	69	732	396	160	273
1,8%	4,2%	44,1%	23,9%	9,6%	16,4%



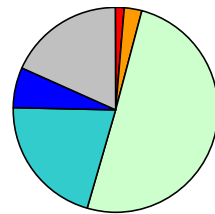
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
32	145	550	593	202	136
1,9%	8,7%	33,2%	35,8%	12,2%	8,2%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:



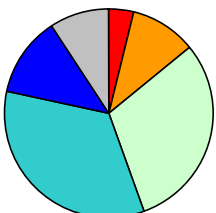
☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
21	50	833	344	106	304
1,3%	3,0%	50,2%	20,7%	6,4%	18,3%



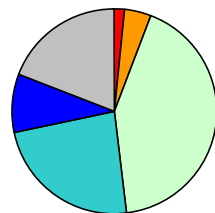
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
66	168	503	563	206	153
4,0%	10,1%	30,3%	33,9%	12,4%	9,2%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:



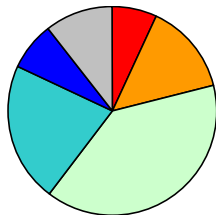
☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
27	72	698	391	152	320
1,6%	4,3%	42,0%	23,6%	9,2%	19,3%



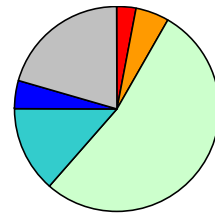
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
115	237	647	363	123	175
6,9%	14,3%	39,0%	21,9%	7,4%	10,5%

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



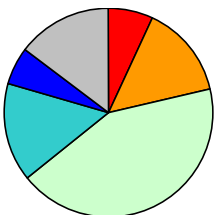
☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
50	88	878	227	76	339
3,0%	5,3%	53,0%	13,7%	4,6%	20,4%



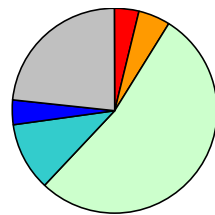
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
115	240	709	257	95	244
6,9%	14,5%	42,7%	15,5%	5,7%	14,7%

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



☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
64	84	881	177	68	386
3,9%	5,1%	53,1%	10,7%	4,1%	23,3%



#### 4. El préstamo:

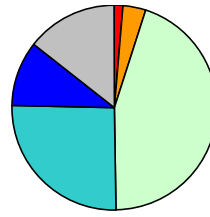
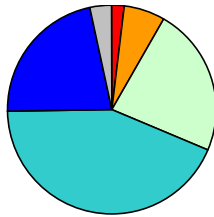
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	31	108	381	721	363	55
	1,9%	6,5%	23,0%	43,5%	21,9%	3,3%

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	22	61	742	423	173	239
	1,3%	3,7%	44,7%	25,5%	10,4%	14,4%

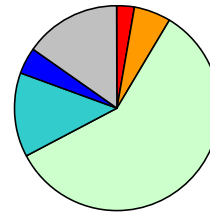
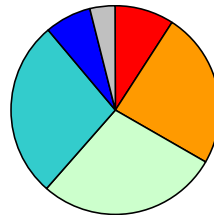
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	153	399	468	456	119	64
	9,2%	24,1%	28,2%	27,5%	7,2%	3,9%

	47	97	972	218	70	254
	2,8%	5,9%	58,6%	13,1%	4,2%	15,3%

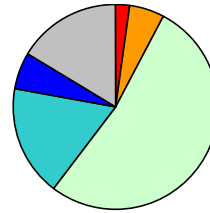
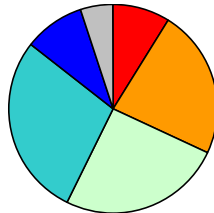
La idoneidad de los plazos de préstamo:



4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	148	380	422	469	156	85
	8,9%	22,9%	25,4%	28,3%	9,4%	5,1%

	39	92	871	288	100	270
	2,3%	5,5%	52,5%	17,3%	6,0%	16,3%

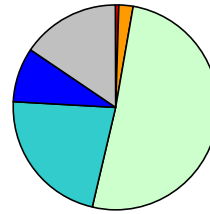
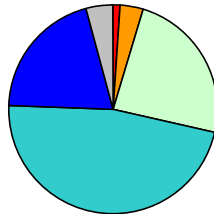
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	18	61	397	779	337	68
	1,1%	3,7%	23,9%	46,9%	20,3%	4,1%

	8	36	846	368	143	258
	0,5%	2,2%	51,0%	22,2%	8,6%	15,6%

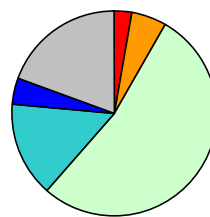
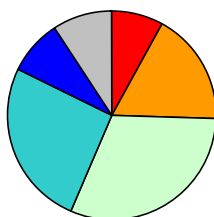
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	136	289	512	430	142	151
	8,2%	17,4%	30,8%	25,9%	8,6%	9,1%

	44	95	880	249	68	324
	2,7%	5,7%	53,0%	15,0%	4,1%	19,5%

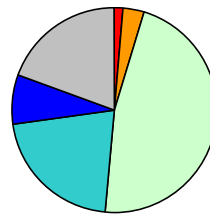
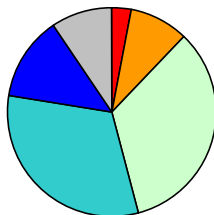
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	51	153	558	523	219	156
	3,1%	9,2%	33,6%	31,5%	13,2%	9,4%

	23	56	772	358	128	323
	1,4%	3,4%	46,5%	21,6%	7,7%	19,5%

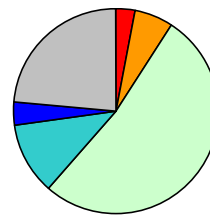
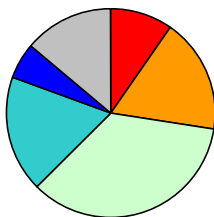
La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):



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

☹	☺	☺	☺	☺	? nc	☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0
163	292	584	299	92	230	51	100	867	189	59	393
9,8%	17,6%	35,2%	18,0%	5,5%	13,9%	3,1%	6,0%	52,3%	11,4%	3,6%	23,7%

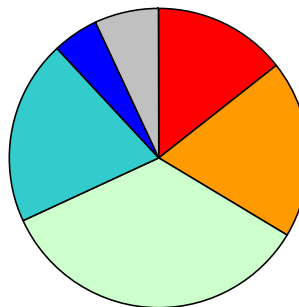
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

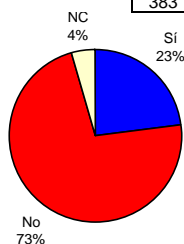
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	242	15%
2	Poco útil	316	19%
3	Normal	572	34%
4	Útil	334	20%
5	Muy útil	80	5%
0	NC	116	7%



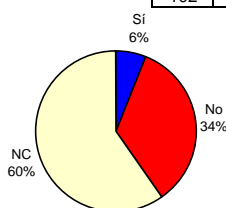
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
383	1200	74



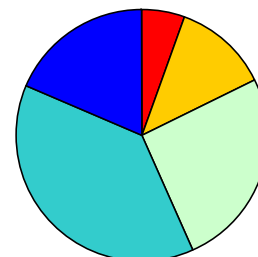
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
102	564	993



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
7	16	33	49	24	1531
5%	12%	26%	38%	19%	





## 6. El personal de la biblioteca:

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

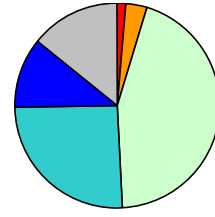
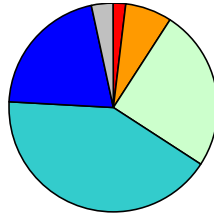
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
32	119	418	692	344	55
1,9%	7,2%	25,2%	41,7%	20,7%	3,3%

					? nc
1	2	3	4	5	0
24	56	734	427	185	234
1,4%	3,4%	44,2%	25,7%	11,1%	14,1%

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

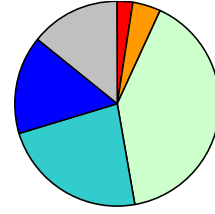
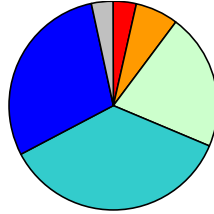


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

59	113	347	598	488	55
3,6%	6,8%	20,9%	36,0%	29,4%	3,3%

43	74	668	382	259	233
2,6%	4,5%	40,3%	23,0%	15,6%	14,0%

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
29	134	463	861	115	58
1,7%	8,1%	27,9%	51,9%	6,9%	3,5%

					? nc
1	2	3	4	5	0
13	67	753	554	82	189
0,8%	4,0%	45,4%	33,4%	4,9%	11,4%

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:

