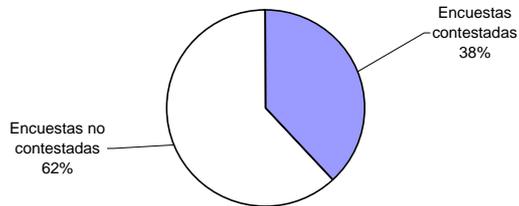


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS

DICIEMBRE DE 2003

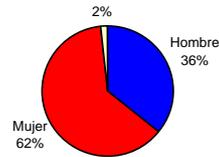
Encuestas contestadas	1143
Encuestas no contestadas	1857
Encuestas enviadas	3000



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

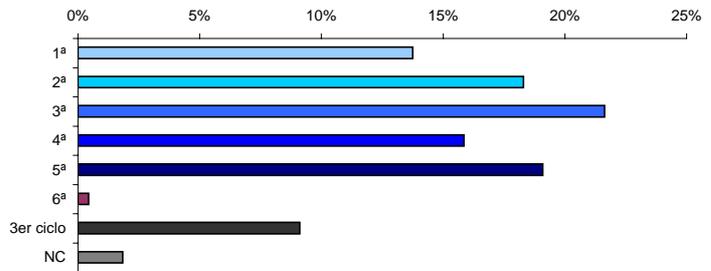
Hombre	409
Mujer	715
NC	19



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

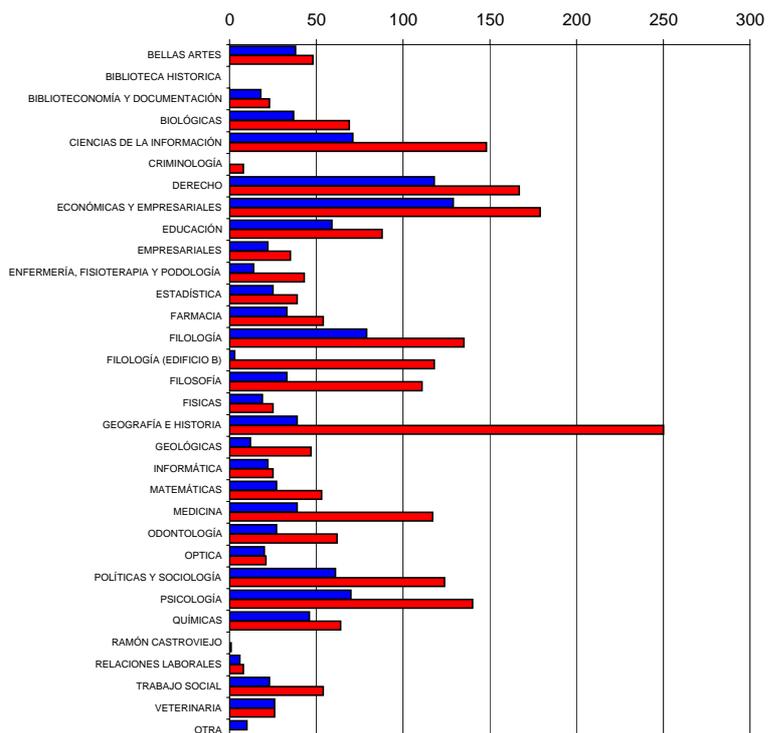
1ª	157	14%
2ª	209	18%
3ª	247	22%
4ª	181	16%
5ª	218	19%
6ª	5	0%
3er ciclo	104	9%
NC	21	2%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

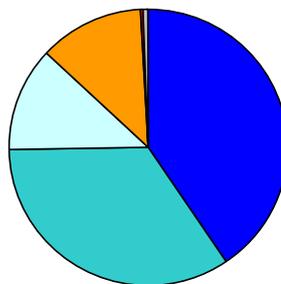
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	38	48
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	18	23
BIOLÓGICAS	37	69
CIENCIAS DE LA INFORMACION	71	148
CRIMINOLOGIA	0	8
DERECHO	118	167
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	129	179
EDUCACION	59	88
EMPRESARIALES	22	35
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	14	43
ESTADISTICA	25	39
FARMACIA	33	54
FILOLOGIA	79	135
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	3	118
FILOSOFIA	33	111
FISICAS	19	25
GEOGRAFIA E HISTORIA	39	250
GEOLOGICAS	12	47
INFORMATICA	22	25
MATEMATICAS	27	53
MEDICINA	39	117
ODONTOLOGIA	27	62
OPTICA	20	21
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	61	124
PSICOLOGIA	70	140
QUIMICAS	46	64
RAMON CASTROVIEJO	0	1
RELACIONES LABORALES	6	8
TRABAJO SOCIAL	23	54
VETERINARIA	26	26
OTRA	10	

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



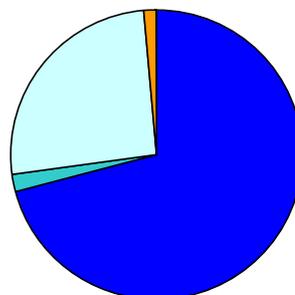
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	465	40,7%
Una o dos veces por semana	389	34,0%
Una o dos veces al mes	140	12,2%
Sólo en época de exámenes	138	12,1%
Nunca	5	0,4%
No contesta	6	0,5%



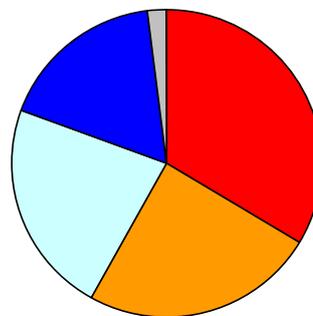
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	808	70,8%
De forma remota, a través de Internet	22	1,9%
De ambas formas	295	25,8%
No contesta	17	1,5%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	385	34%
Una vez al mes	279	24%
Una vez por semana	257	22%
Dos o más veces por semana	201	18%
NC	21	2%



2. Instalaciones y equipos:

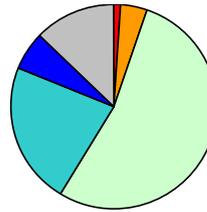
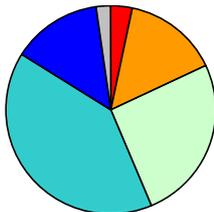
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	38	168	294	458	160	25
	3,3%	14,7%	25,7%	40,1%	14,0%	2,2%

	1	2	3	4	5	? nc
	12	48	611	257	70	145
	1,0%	4,2%	53,5%	22,5%	6,1%	12,7%

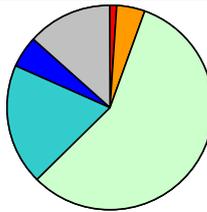
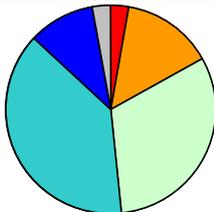
El horario de la biblioteca:



	1	2	3	4	5	? nc
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	32	161	359	441	117	33
	2,8%	14,1%	31,4%	38,6%	10,2%	2,9%

	1	2	3	4	5	? nc
	14	49	651	220	57	152
	1,2%	4,3%	57,0%	19,2%	5,0%	13,3%

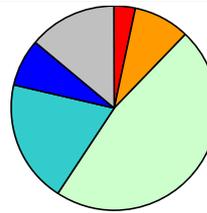
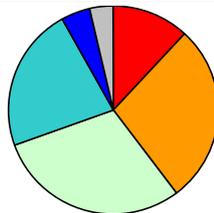
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	1	2	3	4	5	? nc
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	135	318	340	257	52	40
	11,8%	27,8%	29,8%	22,5%	4,6%	3,5%

	1	2	3	4	5	? nc
	39	100	538	220	86	159
	3,4%	8,8%	47,1%	19,3%	7,5%	13,9%

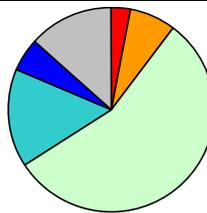
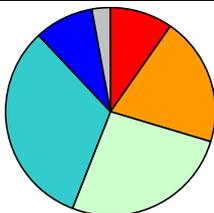
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	1	2	3	4	5	? nc
2.5 El número de puestos de lectura:	110	228	301	368	103	32
	9,6%	20,0%	26,4%	32,2%	9,0%	2,8%

	1	2	3	4	5	? nc
	34	84	633	177	63	151
	3,0%	7,4%	55,4%	15,5%	5,5%	13,2%

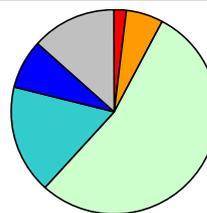
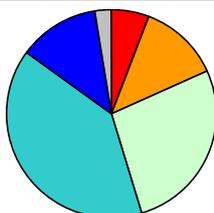
El número de puestos de lectura:



	1	2	3	4	5	? nc
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	68	140	311	454	142	28
	5,9%	12,2%	27,2%	39,7%	12,4%	2,4%

	1	2	3	4	5	? nc
	23	66	614	196	89	153
	2,0%	5,8%	53,8%	17,2%	7,8%	13,4%

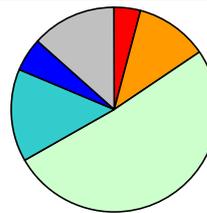
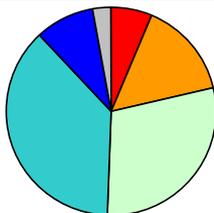
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	1	2	3	4	5	? nc
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	73	172	333	429	105	31
	6,4%	15,0%	29,1%	37,5%	9,2%	2,7%

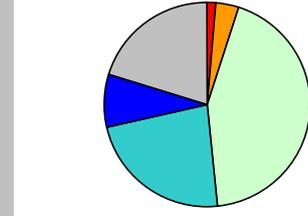
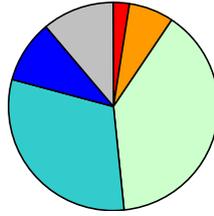
	1	2	3	4	5	? nc
	46	132	582	170	59	153
	4,0%	11,6%	51,0%	14,9%	5,2%	13,4%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



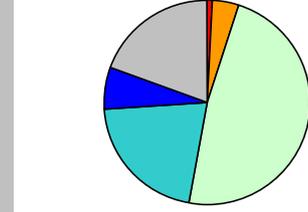
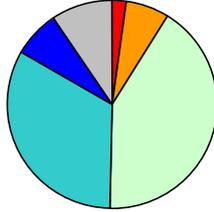
	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0		1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	27	81	443	353	113	126		16	42	495	262	96	232
	2,4%	7,1%	38,8%	30,9%	9,9%	11,0%		1,4%	3,7%	43,3%	22,9%	8,4%	20,3%

OPAC (Catálogo automatizado):



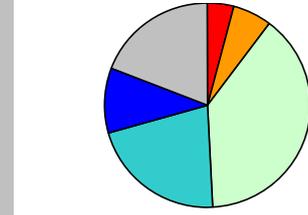
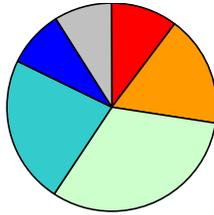
2.9 Las Bases de Datos:	24	79	473	375	83	109		10	47	547	242	76	221
	2,1%	6,9%	41,4%	32,8%	7,3%	9,5%		0,9%	4,1%	47,9%	21,2%	6,6%	19,3%

Las Bases de Datos:



2.10 El acceso a Internet:	116	197	362	266	101	101		49	68	444	246	118	218
	10,1%	17,2%	31,7%	23,3%	8,8%	8,8%		4,3%	5,9%	38,8%	21,5%	10,3%	19,1%

El acceso a Internet:



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

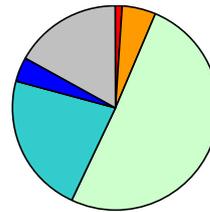
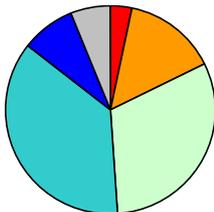
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

						? nc
	1	2	3	4	5	0
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	39	165	354	420	94	71
	3,4%	14,4%	31,0%	36,7%	8,2%	6,2%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	13	61	578	252	46	193
	1,1%	5,3%	50,6%	22,0%	4,0%	16,9%

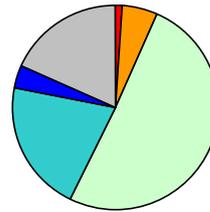
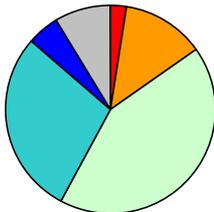
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



3.2 La actualización de los recursos de información:	28	146	485	330	57	97
	2,4%	12,8%	42,4%	28,9%	5,0%	8,5%

	14	62	577	238	43	209
	1,2%	5,4%	50,5%	20,8%	3,8%	18,3%

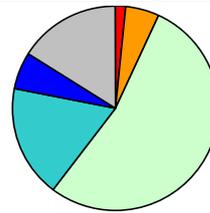
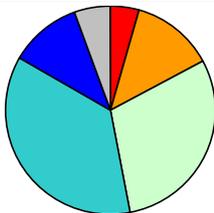
La actualización de los recursos de información:



3.3 La facilidad para localizar los libros:	51	146	341	415	127	63
	4,5%	12,8%	29,8%	36,3%	11,1%	5,5%

	19	61	607	205	66	184
	1,7%	5,3%	53,2%	18,0%	5,8%	16,1%

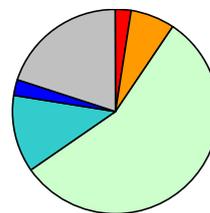
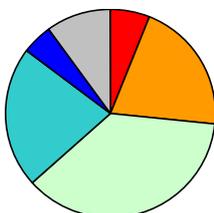
La facilidad para localizar los libros:



3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	71	233	420	249	54	115
	6,2%	20,4%	36,8%	21,8%	4,7%	10,1%

	28	79	640	137	30	228
	2,5%	6,9%	56,0%	12,0%	2,6%	20,0%

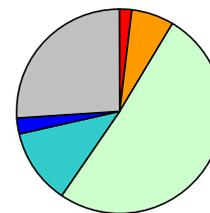
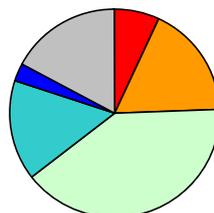
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	80	200	458	175	34	196
	7,0%	17,5%	40,1%	15,3%	3,0%	17,1%

	23	74	583	137	29	297
	2,0%	6,5%	51,0%	12,0%	2,5%	26,0%

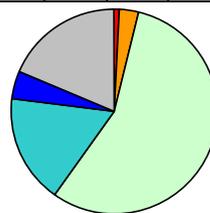
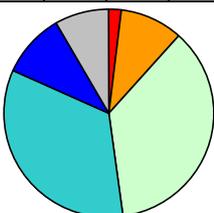
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	23	111	413	388	113	95
	2,0%	9,7%	36,1%	33,9%	9,9%	8,3%

	8	37	638	195	51	214
	0,7%	3,2%	55,8%	17,1%	4,5%	18,7%

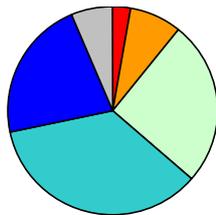
La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:



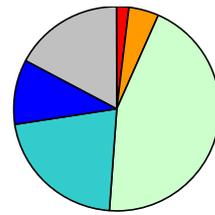
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
33	92	292	402	250	74
2.9%	8.0%	25.5%	35.2%	21.9%	6.5%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:



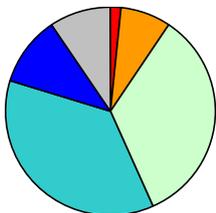
☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
22	53	509	244	118	196
1.9%	4.6%	44.6%	21.4%	10.3%	17.2%



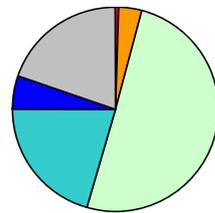
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
18	89	389	415	124	108
1.6%	7.8%	34.0%	36.3%	10.8%	9.4%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:



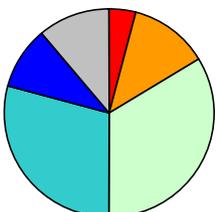
☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
7	41	574	234	62	225
0.6%	3.6%	50.2%	20.5%	5.4%	19.7%



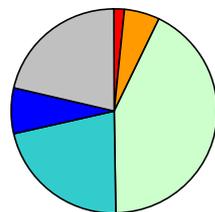
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
48	140	383	335	110	127
4.2%	12.2%	33.5%	29.3%	9.6%	11.1%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:



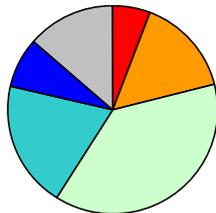
☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
19	63	487	247	83	244
1.7%	5.5%	42.6%	21.6%	7.3%	21.3%



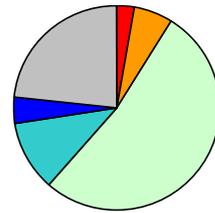
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
68	173	431	227	90	154
5.9%	15.1%	37.7%	19.9%	7.9%	13.5%

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



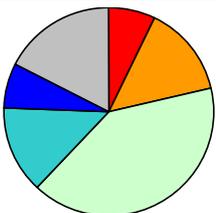
☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
31	69	600	128	49	265
2.7%	6.0%	52.5%	11.2%	4.3%	23.2%



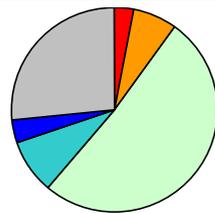
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
82	162	465	155	80	199
7.2%	14.2%	40.7%	13.6%	7.0%	17.4%

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



☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
36	79	583	99	41	303
3.2%	6.9%	51.1%	8.7%	3.6%	26.6%



4. El préstamo:

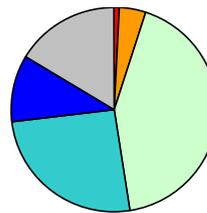
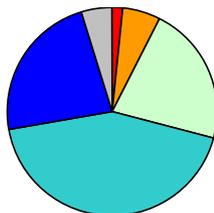
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	18	68	248	492	262	55
	1,6%	5,9%	21,7%	43,0%	22,9%	4,8%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	11	47	486	290	123	186
	1,0%	4,1%	42,5%	25,4%	10,8%	16,3%

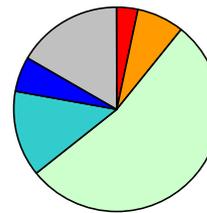
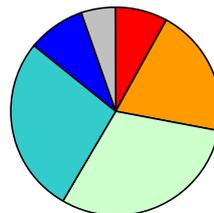
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	93	229	344	314	104	59
	8,1%	20,0%	30,1%	27,5%	9,1%	5,2%

	39	84	609	156	65	190
	3,4%	7,3%	53,3%	13,6%	5,7%	16,6%

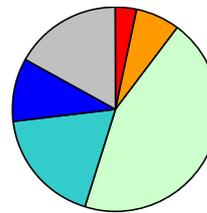
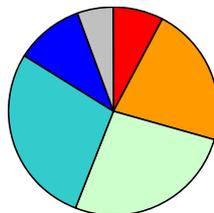
La idoneidad de los plazos de préstamo:



4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	88	247	302	323	120	63
	7,7%	21,6%	26,4%	28,3%	10,5%	5,5%

	37	80	508	208	114	194
	3,2%	7,0%	44,5%	18,2%	10,0%	17,0%

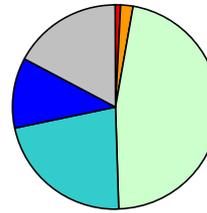
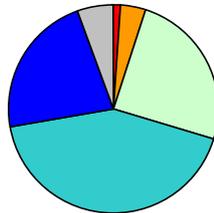
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	13	45	282	485	256	62
	1,1%	3,9%	24,7%	42,4%	22,4%	5,4%

	9	23	534	252	128	197
	0,8%	2,0%	46,7%	22,0%	11,2%	17,2%

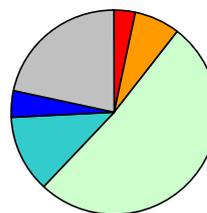
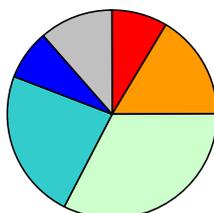
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	99	187	370	268	90	129
	8,7%	16,4%	32,4%	23,4%	7,9%	11,3%

	37	83	589	138	47	249
	3,2%	7,3%	51,5%	12,1%	4,1%	21,8%

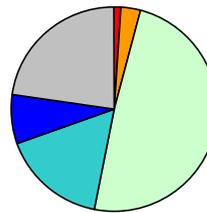
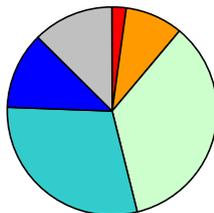
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	26	101	401	336	136	143
	2,3%	8,8%	35,1%	29,4%	11,9%	12,5%

	12	35	561	186	90	259
	1,0%	3,1%	49,1%	16,3%	7,9%	22,7%

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

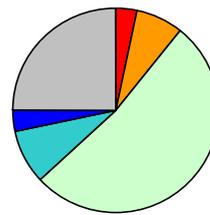
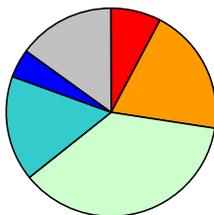


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad.

1	2	3	4	5	? nc
89	226	420	187	48	173
7,8%	19,8%	36,7%	16,4%	4,2%	15,1%

1	2	3	4	5	? nc
39	86	595	100	35	287
3,4%	7,5%	52,1%	8,8%	3,1%	25,1%

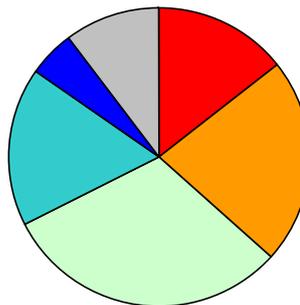
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

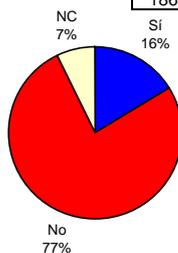
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	166	15%
2	Poco útil	252	22%
3	Normal	353	31%
4	Útil	197	17%
5	Muy útil	57	5%
0	NC	118	10%



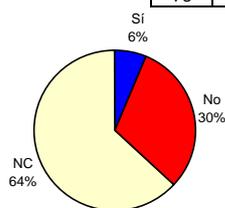
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
186	871	82



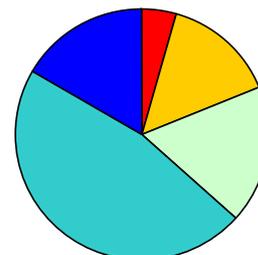
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
73	348	720



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
4	13	16	42	15	1053
4%	14%	18%	47%	17%	



6. El personal de la biblioteca:

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

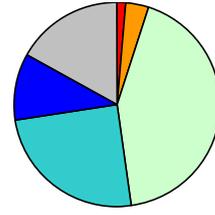
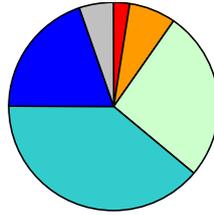
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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	83	303	445	225	60
2,4%	7,3%	26,5%	38,9%	19,7%	5,2%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
16	41	490	282	120	194
1,4%	3,6%	42,9%	24,7%	10,5%	17,0%

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

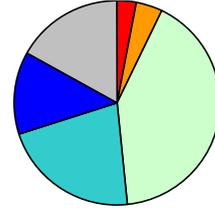
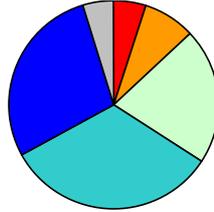


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
56	94	240	376	323	54
4,9%	8,2%	21,0%	32,9%	28,3%	4,7%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
34	47	471	248	150	193
3,0%	4,1%	41,2%	21,7%	13,1%	16,9%

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
15	106	316	570	88	48
1,3%	9,3%	27,6%	49,9%	7,7%	4,2%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
13	47	503	345	73	161
1,1%	4,1%	44,0%	30,2%	6,4%	14,1%

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA considerado globalmente, es decir, considerando todos aquellos aspectos que creas son importantes cuando haces uso de este servicio:

