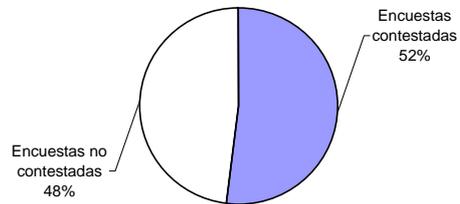


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. E. U. DE ESTADÍSTICA

DICIEMBRE DE 2004

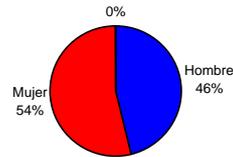
Encuestas contestadas	26
Encuestas no contestadas	24
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>50</b>



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

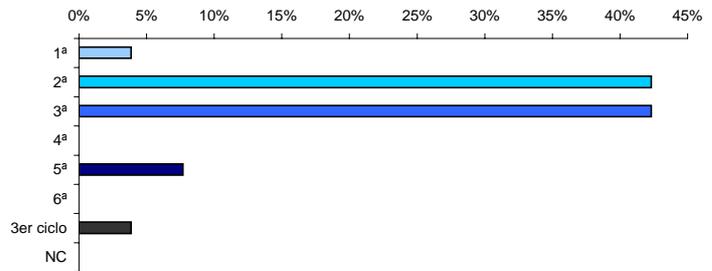
Hombre	12
Mujer	14
NC	0



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

##### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

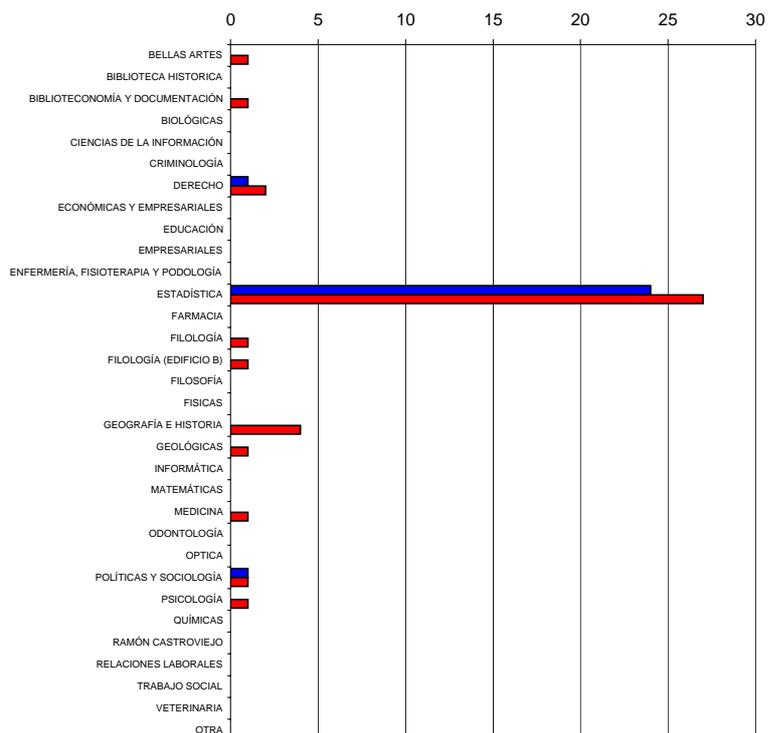
1ª	1	4%
2ª	11	42%
3ª	11	42%
4ª	0	0%
5ª	2	8%
6ª	0	0%
3er ciclo	1	4%
NC	0	0%



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

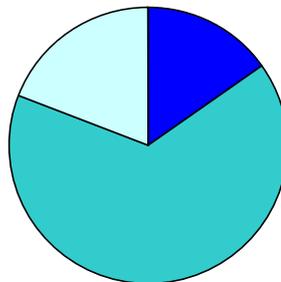
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	1
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	1
BIOLOGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	0
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	1	2
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	0
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	24	27
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	0	1
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	1
FILOSOFIA	0	0
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	4
GEOLOGICAS	0	1
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	0
MEDICINA	0	1
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	1	1
PSICOLOGIA	0	1
QUIMICAS	0	0
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0
VETERINARIA	0	0
OTRA	0	0

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



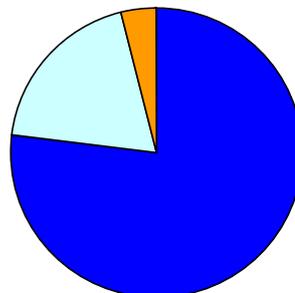
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	4	15,4%
Una o dos veces por semana	17	65,4%
Una o dos veces al mes	5	19,2%
Sólo en época de exámenes	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



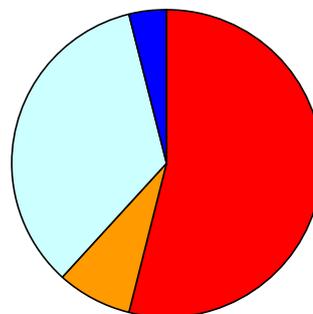
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	20	76,9%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	5	19,2%
No contesta	1	3,8%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	14	54%
Una vez al mes	2	8%
Una vez por semana	9	35%
Dos o más veces por semana	1	4%
NC	0	0%



## 2. Instalaciones y equipos:

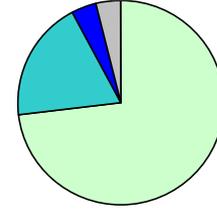
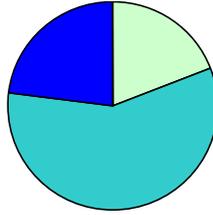
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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	5	15	6	0
	0,0%	0,0%	19,2%	57,7%	23,1%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	0	19	5	1	1
	0,0%	0,0%	73,1%	19,2%	3,8%	3,8%

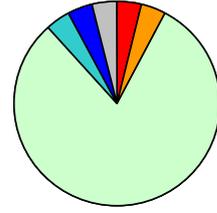
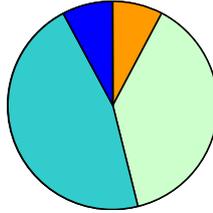
El horario de la biblioteca:



	0	2	10	12	2	0
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0	2	10	12	2	0
	0,0%	7,7%	38,5%	46,2%	7,7%	0,0%

	1	1	21	1	1	1
	1	1	21	1	1	1
	3,8%	3,8%	80,8%	3,8%	3,8%	3,8%

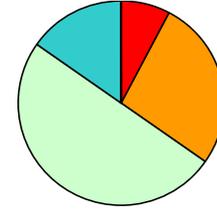
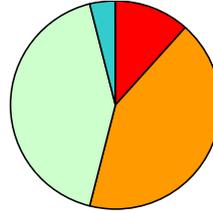
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	3	11	11	1	0	0
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	3	11	11	1	0	0
	11,5%	42,3%	42,3%	3,8%	0,0%	0,0%

	2	7	13	4	0	0
	2	7	13	4	0	0
	7,7%	26,9%	50,0%	15,4%	0,0%	0,0%

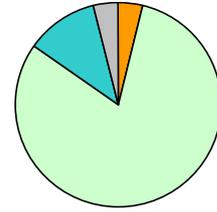
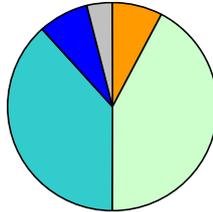
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	0	2	11	10	2	1
2.5 El número de puestos de lectura:	0	2	11	10	2	1
	0,0%	7,7%	42,3%	38,5%	7,7%	3,8%

	0	1	21	3	0	1
	0	1	21	3	0	1
	0,0%	3,8%	80,8%	11,5%	0,0%	3,8%

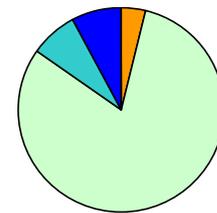
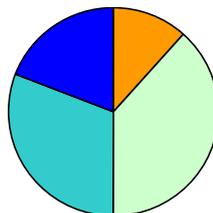
El número de puestos de lectura:



	0	3	10	8	5	0
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0	3	10	8	5	0
	0,0%	11,5%	38,5%	30,8%	19,2%	0,0%

	0	1	21	2	2	0
	0	1	21	2	2	0
	0,0%	3,8%	80,8%	7,7%	7,7%	0,0%

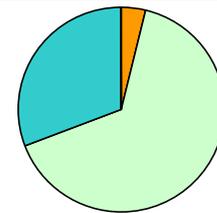
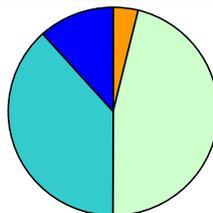
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	0	1	12	10	3	0
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0	1	12	10	3	0
	0,0%	3,8%	46,2%	38,5%	11,5%	0,0%

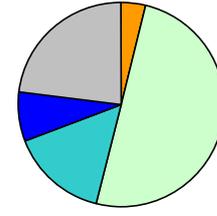
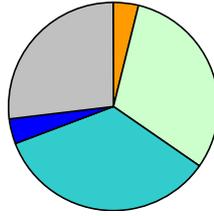
	0	1	17	8	0	0
	0	1	17	8	0	0
	0,0%	3,8%	65,4%	30,8%	0,0%	0,0%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



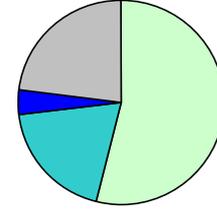
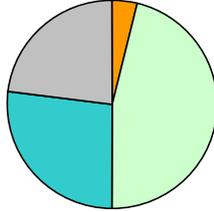
	☹		☹		☺	? nc		☹		☹		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0		1	2	3	4	5	0
	0	1	8	9	1	7		0	1	13	4	2	6
	0,0%	3,8%	30,8%	34,6%	3,8%	26,9%		0,0%	3,8%	50,0%	15,4%	7,7%	23,1%

OPAC (Catálogo automatizado):



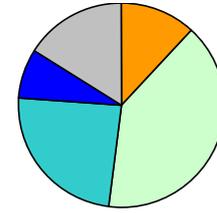
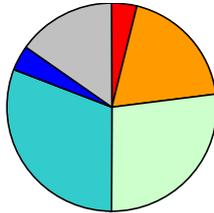
2.9 Las Bases de Datos:	0	1	12	7	0	6		0	0	14	5	1	6
	0,0%	3,8%	46,2%	26,9%	0,0%	23,1%		0,0%	0,0%	53,8%	19,2%	3,8%	23,1%

Las Bases de Datos:



2.10 El acceso a Internet:	1	5	7	8	1	4		0	3	10	6	2	4
	3,8%	19,2%	26,9%	30,8%	3,8%	15,4%		0,0%	12,0%	40,0%	24,0%	8,0%	16,0%

El acceso a Internet:



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

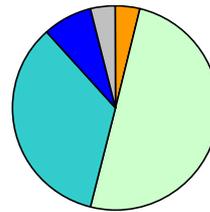
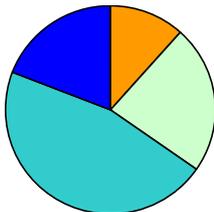
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	0	3	6	12	5	0
	0,0%	11,5%	23,1%	46,2%	19,2%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	1	13	9	2	1
	0,0%	3,8%	50,0%	34,6%	7,7%	3,8%

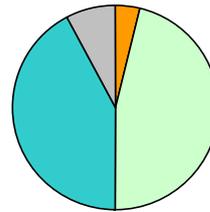
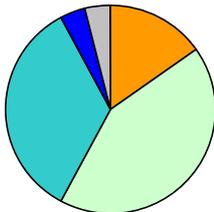
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



3.2 La actualización de los recursos de información:	0	4	11	9	1	1
	0,0%	15,4%	42,3%	34,6%	3,8%	3,8%

	0	1	12	11	0	2
	0,0%	3,8%	46,2%	42,3%	0,0%	7,7%

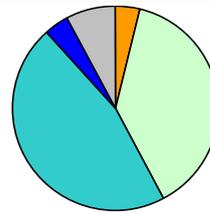
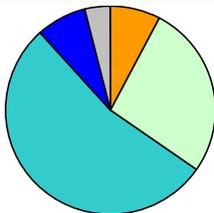
La actualización de los recursos de información:



3.3 La facilidad para localizar los libros:	0	2	7	14	2	1
	0,0%	7,7%	26,9%	53,8%	7,7%	3,8%

	0	1	10	12	1	2
	0,0%	3,8%	38,5%	46,2%	3,8%	7,7%

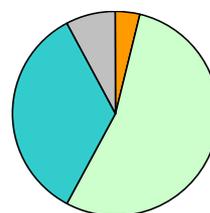
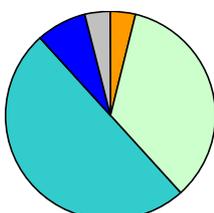
La facilidad para localizar los libros:



3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0	1	9	13	2	1
	0,0%	3,8%	34,6%	50,0%	7,7%	3,8%

	0	1	14	9	0	2
	0,0%	3,8%	53,8%	34,6%	0,0%	7,7%

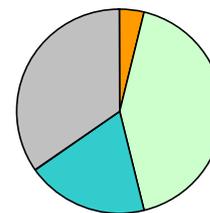
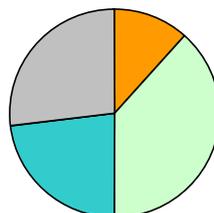
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	0	3	10	6	0	7
	0,0%	11,5%	38,5%	23,1%	0,0%	26,9%

	0	1	11	5	0	9
	0,0%	3,8%	42,3%	19,2%	0,0%	34,6%

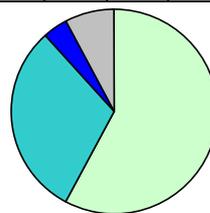
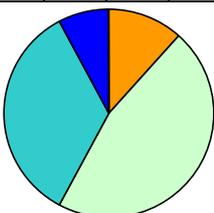
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0	3	12	9	2	0
	0,0%	11,5%	46,2%	34,6%	7,7%	0,0%

	0	0	15	8	1	2
	0,0%	0,0%	57,7%	30,8%	3,8%	7,7%

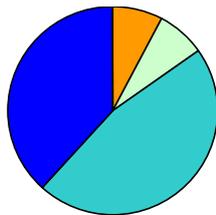
La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:



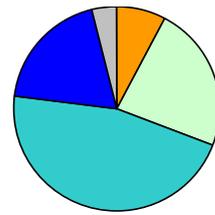
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	2	2	12	10	0
0,0%	7,7%	7,7%	46,2%	38,5%	0,0%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:



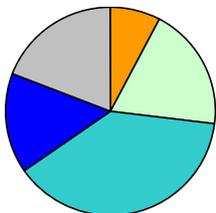
☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	2	6	12	5	1
0,0%	7,7%	23,1%	46,2%	19,2%	3,8%



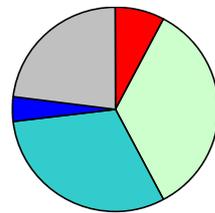
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

0	2	5	10	4	5
0,0%	7,7%	19,2%	38,5%	15,4%	19,2%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:



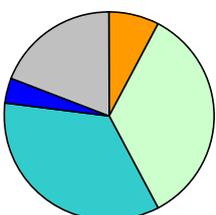
2	0	9	8	1	6
7,7%	0,0%	34,6%	30,8%	3,8%	23,1%



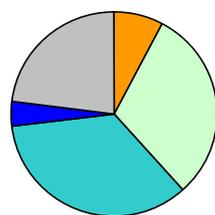
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

0	2	9	9	1	5
0,0%	7,7%	34,6%	34,6%	3,8%	19,2%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:



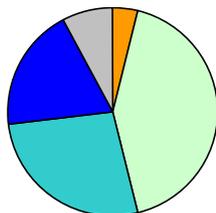
0	2	8	9	1	6
0,0%	7,7%	30,8%	34,6%	3,8%	23,1%



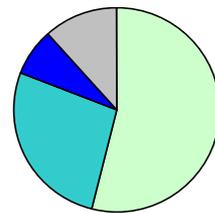
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

0	1	11	7	5	2
0,0%	3,8%	42,3%	26,9%	19,2%	7,7%

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



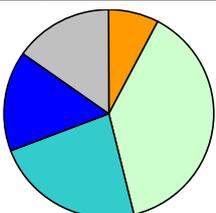
0	0	14	7	2	3
0,0%	0,0%	53,8%	26,9%	7,7%	11,5%



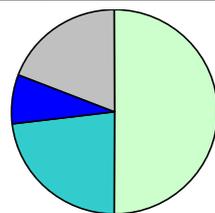
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

0	2	10	6	4	4
0,0%	7,7%	38,5%	23,1%	15,4%	15,4%

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



0	0	13	6	2	5
0,0%	0,0%	50,0%	23,1%	7,7%	19,2%



#### 4. El préstamo:

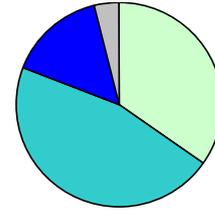
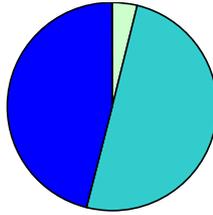
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

						? nc
	1	2	3	4	5	0
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0	0	1	13	12	0
	0,0%	0,0%	3,8%	50,0%	46,2%	0,0%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	0	9	12	4	1
	0,0%	0,0%	34,6%	46,2%	15,4%	3,8%

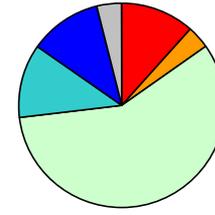
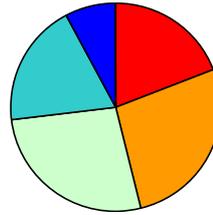
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	5	7	7	5	2	0
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	19,2%	26,9%	26,9%	19,2%	7,7%	0,0%

	3	1	15	3	3	1
	11,5%	3,8%	57,7%	11,5%	11,5%	3,8%

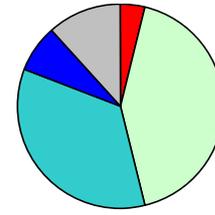
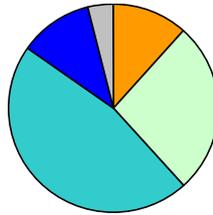
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	0	3	7	12	3	1
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0,0%	11,5%	26,9%	46,2%	11,5%	3,8%

	1	0	11	9	2	3
	3,8%	0,0%	42,3%	34,6%	7,7%	11,5%

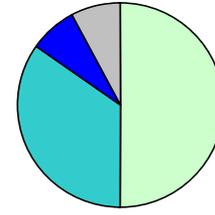
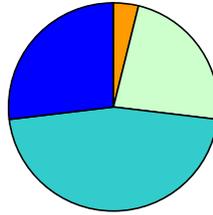
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	0	1	6	12	7	0
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,0%	3,8%	23,1%	46,2%	26,9%	0,0%

	0	0	13	9	2	2
	0,0%	0,0%	50,0%	34,6%	7,7%	7,7%

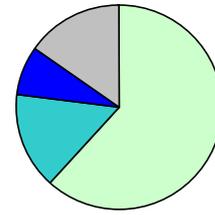
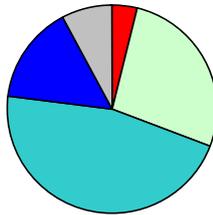
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	1	0	7	12	4	2
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	3,8%	0,0%	26,9%	46,2%	15,4%	7,7%

	0	0	16	4	2	4
	0,0%	0,0%	61,5%	15,4%	7,7%	15,4%

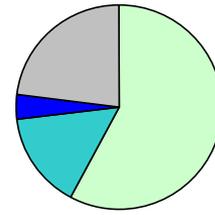
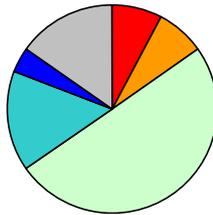
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	2	2	13	4	1	4
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	7,7%	7,7%	50,0%	15,4%	3,8%	15,4%

	0	0	15	4	1	6
	0,0%	0,0%	57,7%	15,4%	3,8%	23,1%

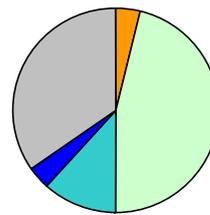
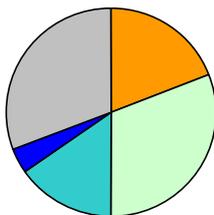
La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):



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

☹		☺		☺	? nc	☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0
0	5	8	4	1	8	0	1	12	3	1	9
0,0%	19,2%	30,8%	15,4%	3,8%	30,8%	0,0%	3,8%	46,2%	11,5%	3,8%	34,6%

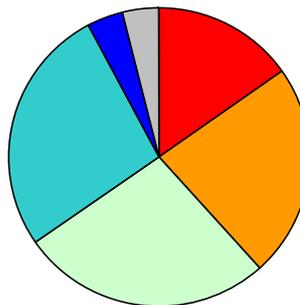
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

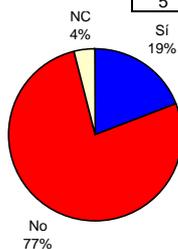
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	4	15%
2	Poco útil	6	23%
3	Normal	7	27%
4	Útil	7	27%
5	Muy útil	1	4%
0	NC	1	4%



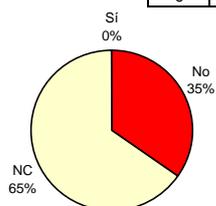
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
5	20	1



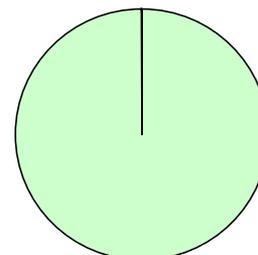
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
0	9	17



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
0	0	1	0	0	25
0%	0%	100%	0%	0%	



**6. El personal de la biblioteca:**

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

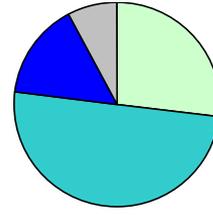
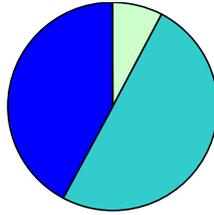
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
0	0	2	13	11	0
0,0%	0,0%	7,7%	50,0%	42,3%	0,0%

☹		☺		😊	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	7	13	4	2
0,0%	0,0%	26,9%	50,0%	15,4%	7,7%

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

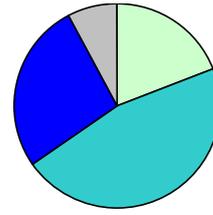
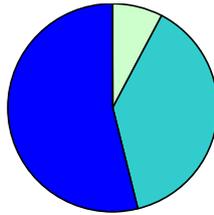


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹		☺		😊	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	2	10	14	0
0,0%	0,0%	7,7%	38,5%	53,8%	0,0%

☹		☺		😊	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	5	12	7	2
0,0%	0,0%	19,2%	46,2%	26,9%	7,7%

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



**7. Valoración global:**

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

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

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹		☺		😊	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	2	22	1	1
0,0%	0,0%	7,7%	84,6%	3,8%	3,8%

☹		☺		😊	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	8	17	0	1
0,0%	0,0%	30,8%	65,4%	0,0%	3,8%

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:

