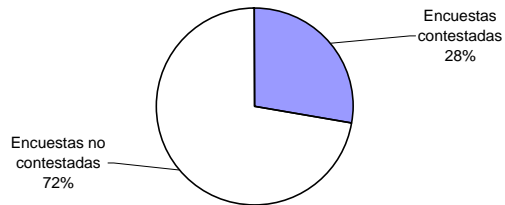


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. BIBLIOTECA CC. DE LA EDUCACIÓN

DICIEMBRE DE 2003

Encuestas contestadas	61
Encuestas no contestadas	159
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>220</b>



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

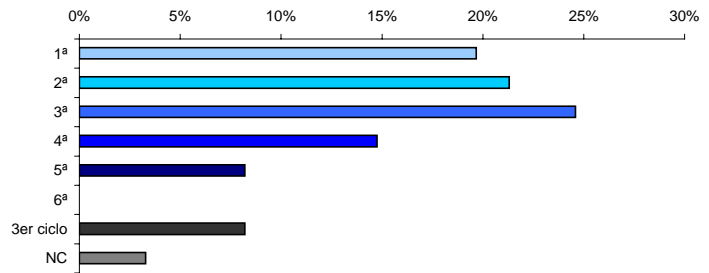
Hombre	13
Mujer	46
NC	2



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

##### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

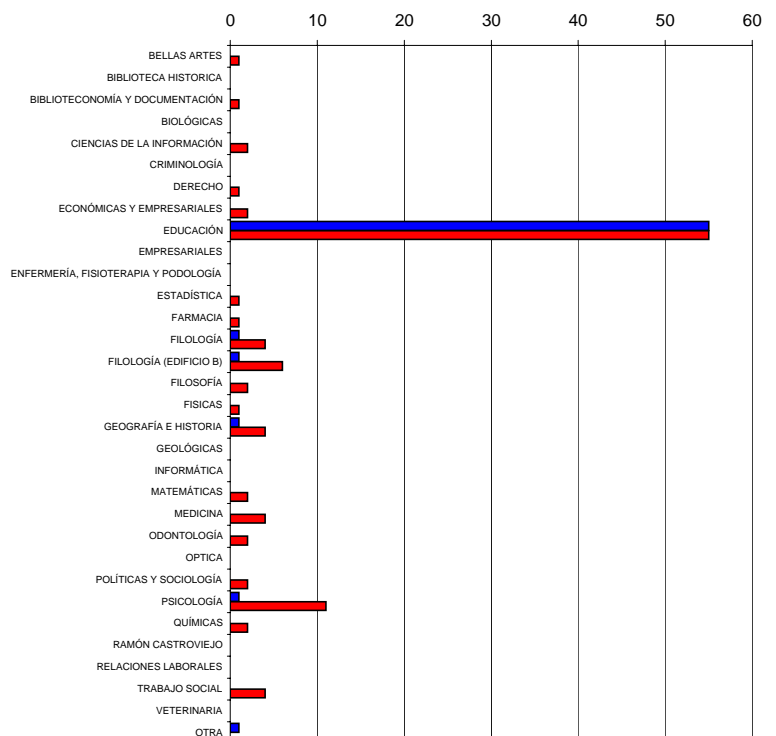
1ª	12	20%
2ª	13	21%
3ª	15	25%
4ª	9	15%
5ª	5	8%
6ª	0	0%
3er ciclo	5	8%
NC	2	3%



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

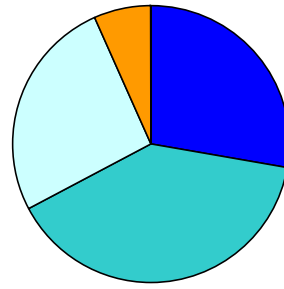
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	1
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	1
BIOLOGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	2
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	1
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	2
EDUCACION	55	55
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	1
FARMACIA	0	1
FILOLOGIA	1	4
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	1	6
FILOSOFIA	0	2
FISICAS	0	1
GEOGRAFIA E HISTORIA	1	4
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	2
MEDICINA	0	4
ODONTOLOGIA	0	2
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	2
PSICOLOGIA	1	11
QUIMICAS	0	2
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	4
VETERINARIA	0	0
OTRA	1	

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



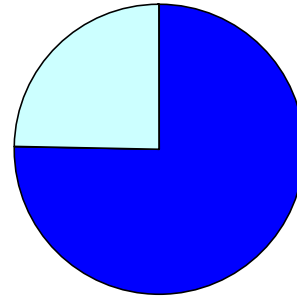
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	17	27,9%
Una o dos veces por semana	24	39,3%
Una o dos veces al mes	16	26,2%
Sólo en época de exámenes	4	6,6%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



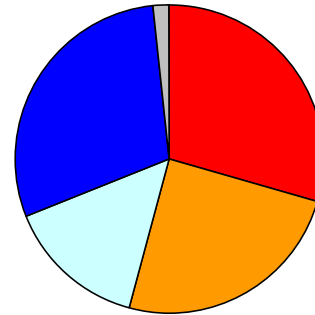
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	46	75,4%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	15	24,6%
No contesta	0	0,0%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	18	30%
Una vez al mes	15	25%
Una vez por semana	9	15%
Dos o más veces por semana	18	30%
NC	1	2%



**2. Instalaciones y equipos:**

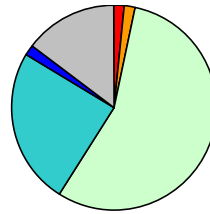
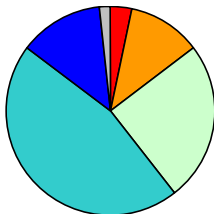
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	2	7	15	28	8	1
	3,3%	11,5%	24,6%	45,9%	13,1%	1,6%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	1	34	15	1	9
	1,6%	1,6%	55,7%	24,6%	1,6%	14,8%

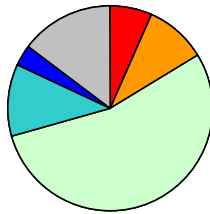
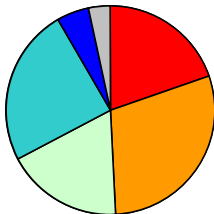
El horario de la biblioteca:



	12	18	11	15	3	2
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	12	18	11	15	3	2
	19,7%	29,5%	18,0%	24,6%	4,9%	3,3%

	4	6	33	7	2	9
	4	6	33	7	2	9
	6,6%	9,8%	54,1%	11,5%	3,3%	14,8%

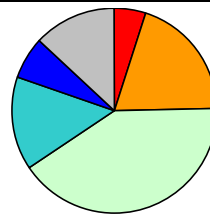
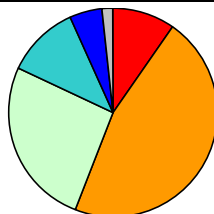
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	6	28	16	7	3	1
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	6	28	16	7	3	1
	9,8%	45,9%	26,2%	11,5%	4,9%	1,6%

	3	12	25	9	4	8
	3	12	25	9	4	8
	4,9%	19,7%	41,0%	14,8%	6,6%	13,1%

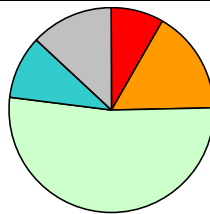
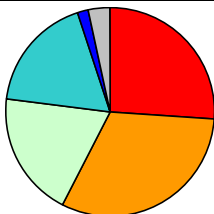
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	16	19	12	11	1	2
2.5 El número de puestos de lectura:	16	19	12	11	1	2
	26,2%	31,1%	19,7%	18,0%	1,6%	3,3%

	5	10	32	6	0	8
	5	10	32	6	0	8
	8,2%	16,4%	52,5%	9,8%	0,0%	13,1%

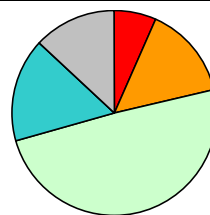
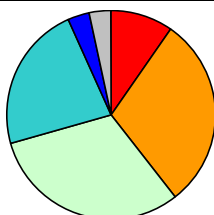
El número de puestos de lectura:



	6	18	19	14	2	2
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	6	18	19	14	2	2
	9,8%	29,5%	31,1%	23,0%	3,3%	3,3%

	4	9	30	10	0	8
	4	9	30	10	0	8
	6,6%	14,8%	49,2%	16,4%	0,0%	13,1%

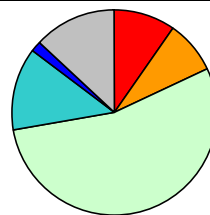
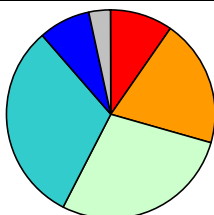
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	6	12	17	19	5	2
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	6	12	17	19	5	2
	9,8%	19,7%	27,9%	31,1%	8,2%	3,3%

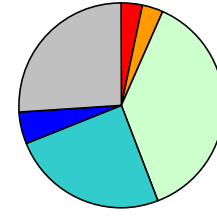
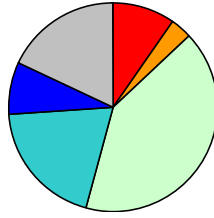
	6	5	33	8	1	8
	6	5	33	8	1	8
	9,8%	8,2%	54,1%	13,1%	1,6%	13,1%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



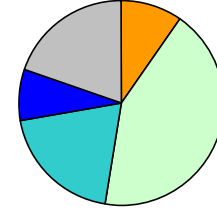
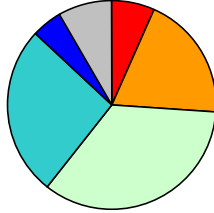
	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	
	6	2	25	12	5	11	2	2	23	15	3	16	
	9,8%	3,3%	41,0%	19,7%	8,2%	18,0%	3,3%	3,3%	37,7%	24,6%	4,9%	26,2%	

OPAC (Catálogo automatizado):



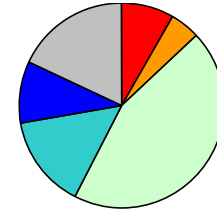
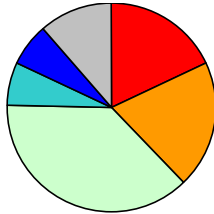
2.9 Las Bases de Datos:	4	12	21	16	3	5	0	6	26	12	5	12
	6,6%	19,7%	34,4%	26,2%	4,9%	8,2%	0,0%	9,8%	42,6%	19,7%	8,2%	19,7%

Las Bases de Datos:



2.10 El acceso a Internet:	11	12	23	4	4	7	5	3	27	9	6	11
	18,0%	19,7%	37,7%	6,6%	6,6%	11,5%	8,2%	4,9%	44,3%	14,8%	9,8%	18,0%

El acceso a Internet:



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

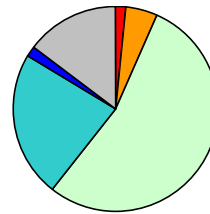
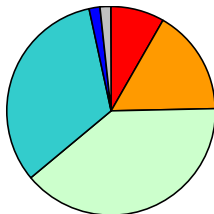
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

						? nc
	1	2	3	4	5	0
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	5	10	24	20	1	1
	8,2%	16,4%	39,3%	32,8%	1,6%	1,6%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	3	33	14	1	9
	1,6%	4,9%	54,1%	23,0%	1,6%	14,8%

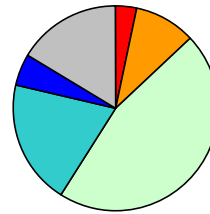
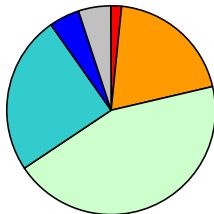
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



	1	12	27	15	3	3
3.2 La actualización de los recursos de información:	1,6%	19,7%	44,3%	24,6%	4,9%	4,9%

	2	6	28	12	3	10
	3,3%	9,8%	45,9%	19,7%	4,9%	16,4%

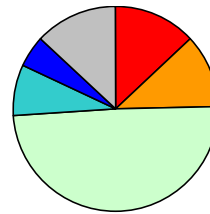
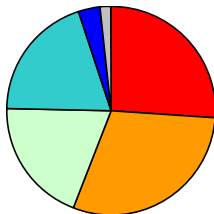
La actualización de los recursos de información:



	16	18	12	12	2	1
3.3 La facilidad para localizar los libros:	26,2%	29,5%	19,7%	19,7%	3,3%	1,6%

	8	7	30	5	3	8
	13,1%	11,5%	49,2%	8,2%	4,9%	13,1%

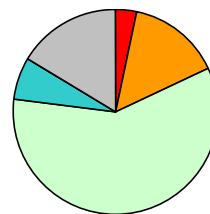
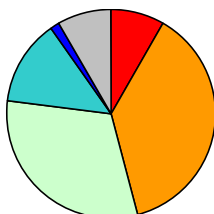
La facilidad para localizar los libros:



	5	23	19	8	1	5
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	8,2%	37,7%	31,1%	13,1%	1,6%	8,2%

	2	9	36	4	0	10
	3,3%	14,8%	59,0%	6,6%	0,0%	16,4%

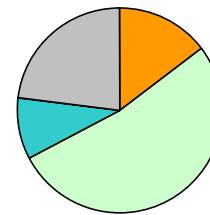
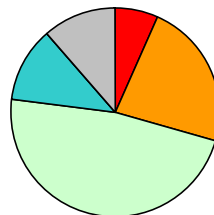
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



	4	14	29	7	0	7
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	6,6%	23,0%	47,5%	11,5%	0,0%	11,5%

	0	9	32	6	0	14
	0,0%	14,8%	52,5%	9,8%	0,0%	23,0%

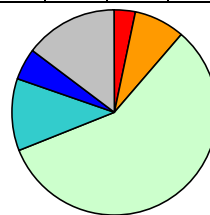
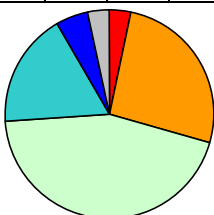
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



	2	16	27	11	3	2
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	3,3%	26,2%	44,3%	18,0%	4,9%	3,3%

	2	5	35	7	3	9
	3,3%	8,2%	57,4%	11,5%	4,9%	14,8%

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

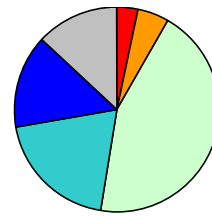
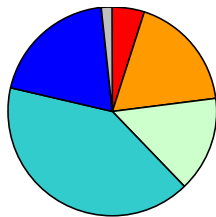


3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
3	11	9	25	12	1
4,9%	18,0%	14,8%	41,0%	19,7%	1,6%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
2	3	27	12	9	8
3,3%	4,9%	44,3%	19,7%	14,8%	13,1%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

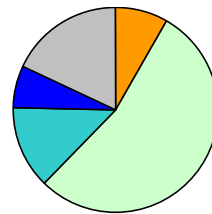
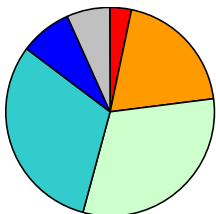


3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

2	12	19	19	5	4
3,3%	19,7%	31,1%	31,1%	8,2%	6,6%

0	5	33	8	4	11
0,0%	8,2%	54,1%	13,1%	6,6%	18,0%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

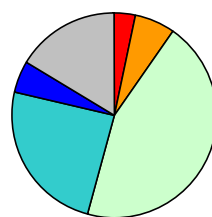
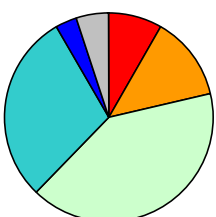


3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

5	8	25	18	2	3
8,2%	13,1%	41,0%	29,5%	3,3%	4,9%

2	4	27	15	3	10
3,3%	6,6%	44,3%	24,6%	4,9%	16,4%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

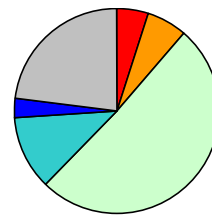
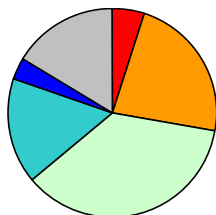


3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

3	14	22	10	2	10
4,9%	23,0%	36,1%	16,4%	3,3%	16,4%

3	4	31	7	2	14
4,9%	6,6%	50,8%	11,5%	3,3%	23,0%

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

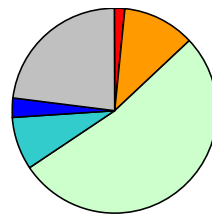
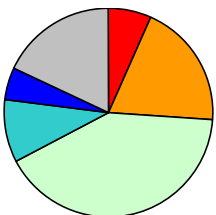


3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

4	12	25	6	3	11
6,6%	19,7%	41,0%	9,8%	4,9%	18,0%

1	7	32	5	2	14
1,6%	11,5%	52,5%	8,2%	3,3%	23,0%

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



#### 4. El préstamo:

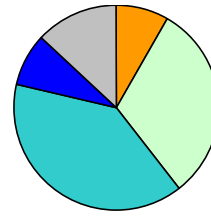
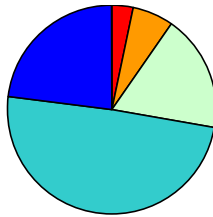
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

				? nc		
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	1	2	3	4	5	0
	2	4	11	30	14	0
	3,3%	6,6%	18,0%	49,2%	23,0%	0,0%

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	0	5	19	24	5	8
	0,0%	8,2%	31,1%	39,3%	8,2%	13,1%

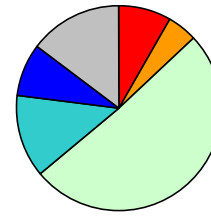
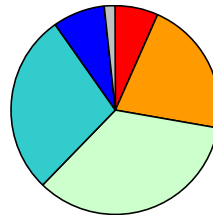
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	4	13	21	17	5	1
	6,6%	21,3%	34,4%	27,9%	8,2%	1,6%

	5	3	31	8	5	9
	8,2%	4,9%	50,8%	13,1%	8,2%	14,8%

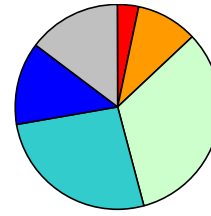
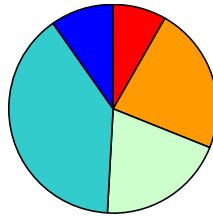
La idoneidad de los plazos de préstamo:



4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	5	14	12	24	6	0
	8,2%	23,0%	19,7%	39,3%	9,8%	0,0%

	2	6	20	16	8	9
	3,3%	9,8%	32,8%	26,2%	13,1%	14,8%

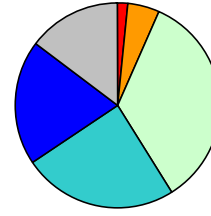
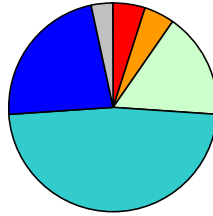
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	3	3	10	29	14	2
	4,9%	4,9%	16,4%	47,5%	23,0%	3,3%

	1	3	21	15	12	9
	1,6%	4,9%	34,4%	24,6%	19,7%	14,8%

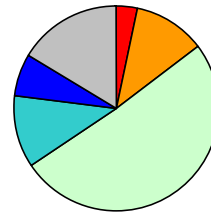
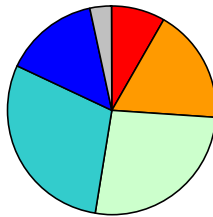
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	5	11	16	18	9	2
	8,2%	18,0%	26,2%	29,5%	14,8%	3,3%

	2	7	31	7	4	10
	3,3%	11,5%	50,8%	11,5%	6,6%	16,4%

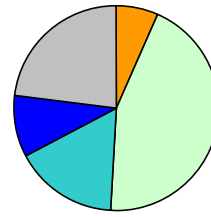
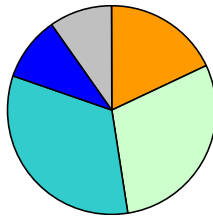
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0	11	18	20	6	6
	0,0%	18,0%	29,5%	32,8%	9,8%	9,8%

	0	4	27	10	6	14
	0,0%	6,6%	44,3%	16,4%	9,8%	23,0%

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

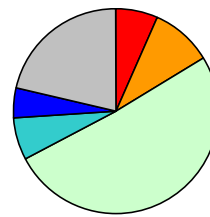
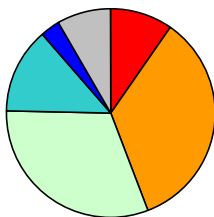


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	0
6	21	19	8	2	5
9,8%	34,4%	31,1%	13,1%	3,3%	8,2%

1	2	3	4	5	0
4	6	31	4	3	13
6,6%	9,8%	50,8%	6,6%	4,9%	21,3%

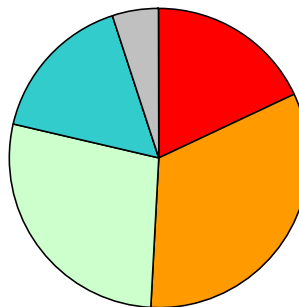
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

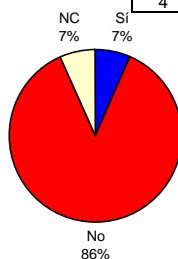
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	2	3	4	5	0
Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
11	20	17	10	0	3
18%	33%	28%	16%	0%	5%



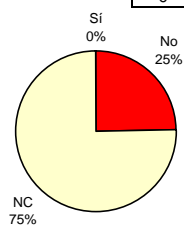
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
4	53	4



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

Sí	No	NC
0	15	46



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	0	0	0	61
#####	#####	#####	#####	#####	



## 6. El personal de la biblioteca:

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

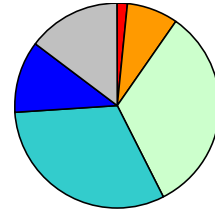
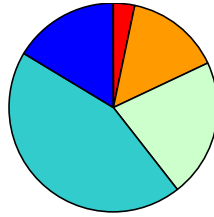
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
2	9	13	27	10	0
3,3%	14,8%	21,3%	44,3%	16,4%	0,0%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	5	20	19	7	9
1,6%	8,2%	32,8%	31,1%	11,5%	14,8%

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

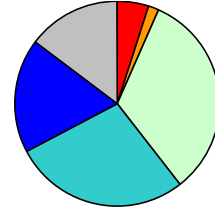
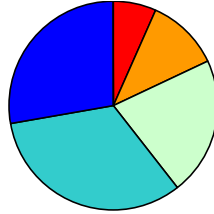


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

4	7	13	20	17	0
6,6%	11,5%	21,3%	32,8%	27,9%	0,0%

3	1	20	17	11	9
4,9%	1,6%	32,8%	27,9%	18,0%	14,8%

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



## 7. Valoración global:

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

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

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	10	30	18	2	0
1,6%	16,4%	49,2%	29,5%	3,3%	0,0%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
2	3	32	11	5	8
3,3%	4,9%	52,5%	18,0%	8,2%	13,1%

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:

