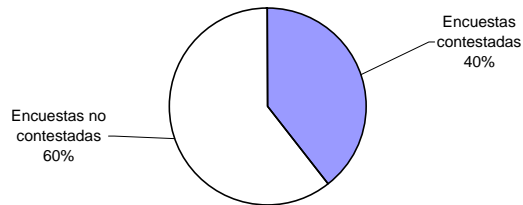


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. F. FILOLOGÍA

DICIEMBRE DE 2003

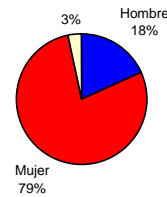
Encuestas contestadas	87
Encuestas no contestadas	133
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>220</b>



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

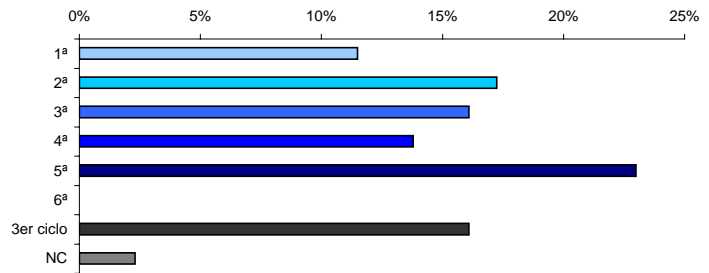
Hombre	16
Mujer	68
NC	3



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

##### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

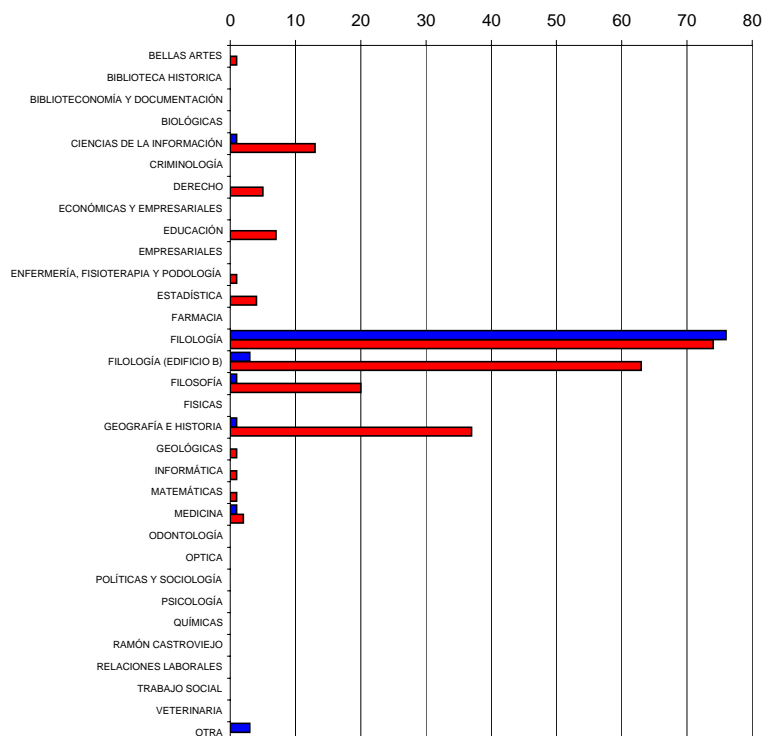
1ª	10	11%
2ª	15	17%
3ª	14	16%
4ª	12	14%
5ª	20	23%
6ª	0	0%
3er ciclo	14	16%
NC	2	2%



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

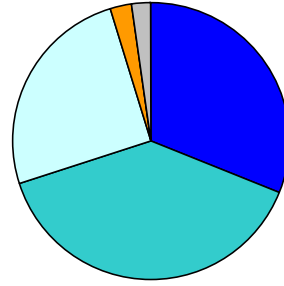
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	1
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLÓGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	1	13
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	5
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	0	0
EDUCACION	0	7
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	1
ESTADISTICA	0	4
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	76	74
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	3	63
FILOSOFIA	1	20
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	1	37
GEOLOGICAS	0	1
INFORMATICA	0	1
MATEMATICAS	0	1
MEDICINA	1	2
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	0
PSICOLOGIA	0	0
QUIMICAS	0	0
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0
VETERINARIA	0	0
OTRA	3	

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



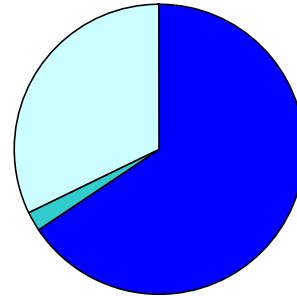
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	27	31,0%
Una o dos veces por semana	34	39,1%
Una o dos veces al mes	22	25,3%
Sólo en época de exámenes	2	2,3%
Nunca	0	0,0%
No contesta	2	2,3%



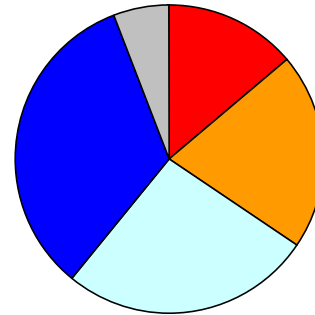
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	57	65,5%
De forma remota, a través de Internet	2	2,3%
De ambas formas	28	32,2%
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	12	14%
Una vez al mes	18	21%
Una vez por semana	23	26%
Dos o más veces por semana	29	33%
NC	5	6%



**2. Instalaciones y equipos:**

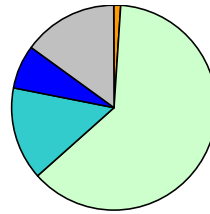
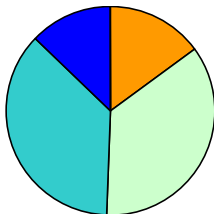
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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	13	31	32	11	0
	0,0%	14,9%	35,6%	36,8%	12,6%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	1	54	13	6	13
	0,0%	1,1%	62,1%	14,9%	6,9%	14,9%

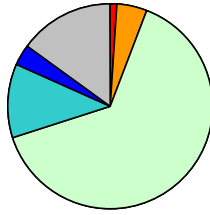
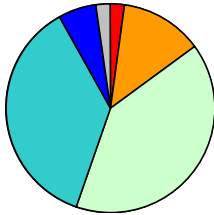
El horario de la biblioteca:



	2	11	35	32	5	2
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	2,3%	12,6%	40,2%	36,8%	5,7%	2,3%

	1	4	56	10	3	13
	1,1%	4,6%	64,4%	11,5%	3,4%	14,9%

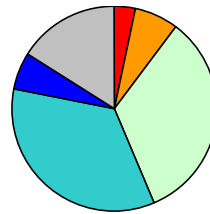
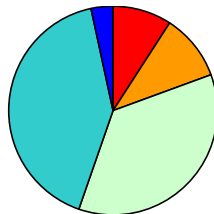
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	8	9	31	36	3	0
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	9,2%	10,3%	35,6%	41,4%	3,4%	0,0%

	3	6	29	30	5	14
	3,4%	6,9%	33,3%	34,5%	5,7%	16,1%

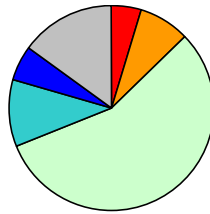
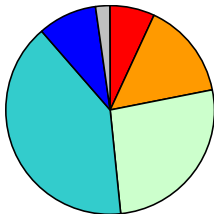
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	6	13	23	35	8	2
2.5 El número de puestos de lectura:	6,9%	14,9%	26,4%	40,2%	9,2%	2,3%

	4	7	49	9	5	13
	4,6%	8,0%	56,3%	10,3%	5,7%	14,9%

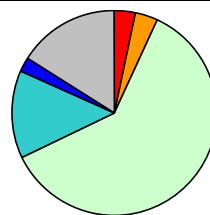
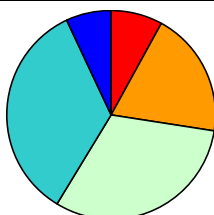
El número de puestos de lectura:



	7	17	27	30	6	0
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	8,0%	19,5%	31,0%	34,5%	6,9%	0,0%

	3	3	53	12	2	14
	3,4%	3,4%	60,9%	13,8%	2,3%	16,1%

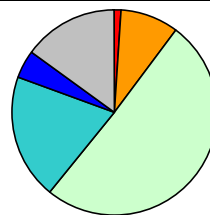
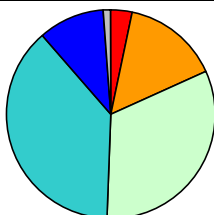
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	3	13	28	33	9	1
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	3,4%	14,9%	32,2%	37,9%	10,3%	1,1%

	1	8	44	17	4	13
	1,1%	9,2%	50,6%	19,5%	4,6%	14,9%

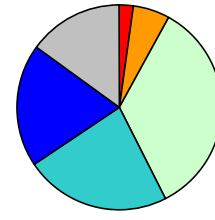
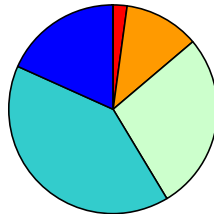
El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



	☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0
	2	10	24	35	16	0
	2,3%	11,5%	27,6%	40,2%	18,4%	0,0%

	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	2	5	30	20	17	13
	2,3%	5,7%	34,5%	23,0%	19,5%	14,9%

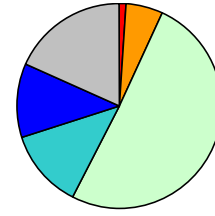
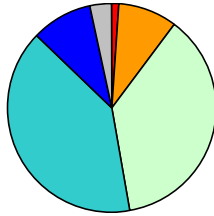
OPAC (Catálogo automatizado):



	1	8	32	35	8	3
2.9 Las Bases de Datos:	1,1%	9,2%	36,8%	40,2%	9,2%	3,4%

	1	5	44	11	10	16
	1,1%	5,7%	50,6%	12,6%	11,5%	18,4%

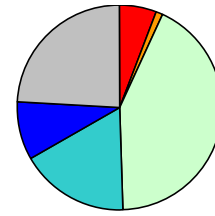
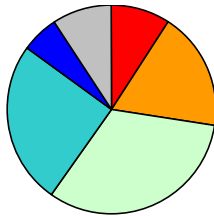
Las Bases de Datos:



	8	16	28	22	5	8
2.10 El acceso a Internet:	9,2%	18,4%	32,2%	25,3%	5,7%	9,2%

	5	1	37	15	8	21
	5,7%	1,1%	42,5%	17,2%	9,2%	24,1%

El acceso a Internet:



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

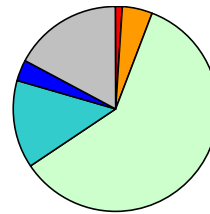
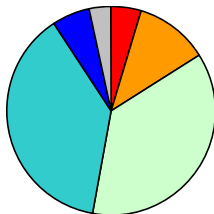
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	4	10	32	33	5	3
	4,6%	11,5%	36,8%	37,9%	5,7%	3,4%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	4	52	12	3	15
	1,1%	4,6%	59,8%	13,8%	3,4%	17,2%

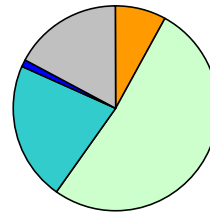
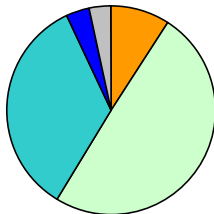
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



	0	8	43	30	3	3
3.2 La actualización de los recursos de información:	0,0%	9,2%	49,4%	34,5%	3,4%	3,4%

	0	7	45	19	1	15
	0,0%	8,0%	51,7%	21,8%	1,1%	17,2%

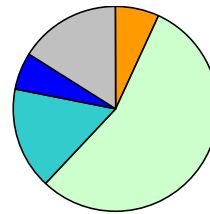
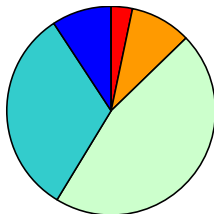
La actualización de los recursos de información:



	3	8	40	28	8	0
3.3 La facilidad para localizar los libros:	3,4%	9,2%	46,0%	32,2%	9,2%	0,0%

	0	6	48	14	5	14
	0,0%	6,9%	55,2%	16,1%	5,7%	16,1%

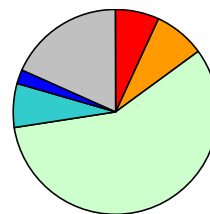
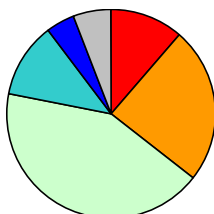
La facilidad para localizar los libros:



	10	21	37	10	4	5
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	11,5%	24,1%	42,5%	11,5%	4,6%	5,7%

	6	7	50	6	2	16
	6,9%	8,0%	57,5%	6,9%	2,3%	18,4%

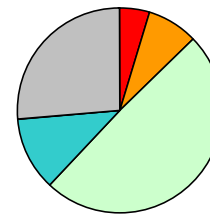
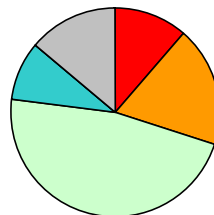
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



	10	16	41	8	0	12
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	11,5%	18,4%	47,1%	9,2%	0,0%	13,8%

	4	7	43	10	0	23
	4,6%	8,0%	49,4%	11,5%	0,0%	26,4%

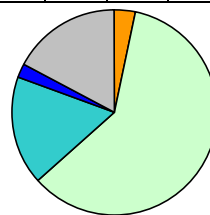
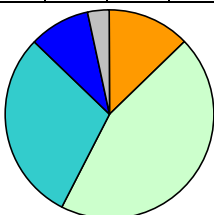
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



	0	11	39	26	8	3
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,0%	12,6%	44,8%	29,9%	9,2%	3,4%

	0	3	52	15	2	15
	0,0%	3,4%	59,8%	17,2%	2,3%	17,2%

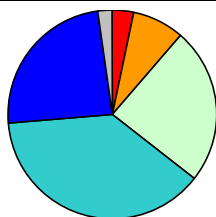
La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:



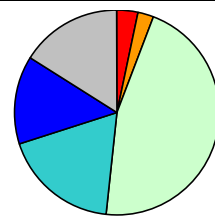
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
3	7	21	33	21	2
3,4%	8,0%	24,1%	37,9%	24,1%	2,3%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:



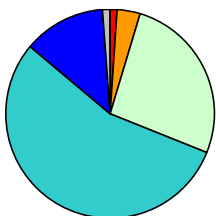
☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
3	2	40	16	12	14
3,4%	2,3%	46,0%	18,4%	13,8%	16,1%



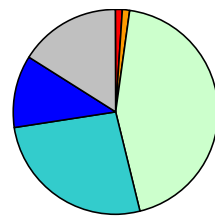
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

1	3	23	48	11	1
1,1%	3,4%	26,4%	55,2%	12,6%	1,1%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:



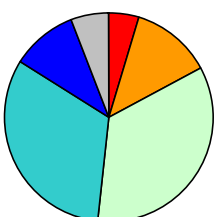
1	1	38	23	10	14
1,1%	1,1%	43,7%	26,4%	11,5%	16,1%



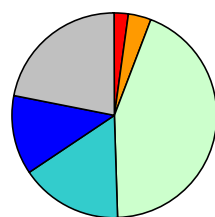
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

4	11	30	28	9	5
4,6%	12,6%	34,5%	32,2%	10,3%	5,7%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:



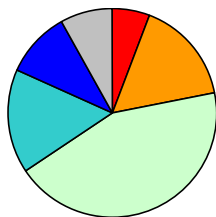
2	3	38	14	11	19
2,3%	3,4%	43,7%	16,1%	12,6%	21,8%



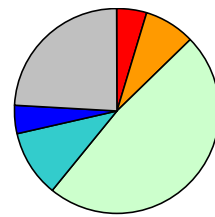
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

5	14	38	14	9	7
5,7%	16,1%	43,7%	16,1%	10,3%	8,0%

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



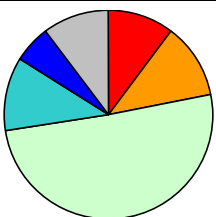
4	7	42	9	4	21
4,6%	8,0%	48,3%	10,3%	4,6%	24,1%



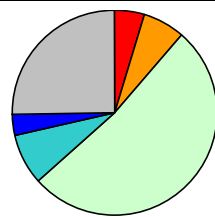
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

9	10	44	10	5	9
10,3%	11,5%	50,6%	11,5%	5,7%	10,3%

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



4	6	45	7	3	22
4,6%	6,9%	51,7%	8,0%	3,4%	25,3%



#### 4. El préstamo:

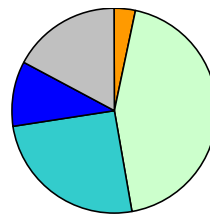
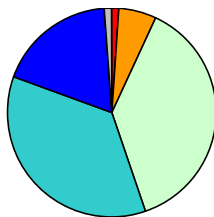
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	1	5	33	31	16	1
	1,1%	5,7%	37,9%	35,6%	18,4%	1,1%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	3	38	22	9	15
	0,0%	3,4%	43,7%	25,3%	10,3%	17,2%

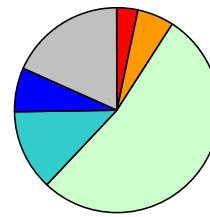
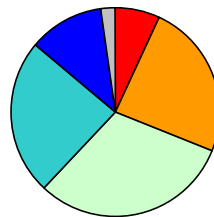
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	6	21	27	21	10	2
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	6,9%	24,1%	31,0%	24,1%	11,5%	2,3%

	3	5	46	11	6	16
	3,4%	5,7%	52,9%	12,6%	6,9%	18,4%

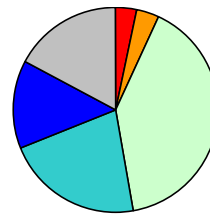
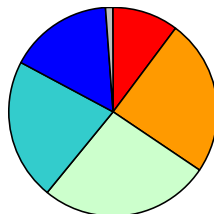
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	9	21	23	19	14	1
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	10,3%	24,1%	26,4%	21,8%	16,1%	1,1%

	3	3	35	19	12	15
	3,4%	3,4%	40,2%	21,8%	13,8%	17,2%

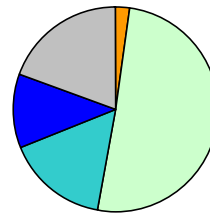
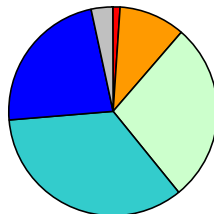
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	1	9	24	30	20	3
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	1,1%	10,3%	27,6%	34,5%	23,0%	3,4%

	0	2	44	14	10	17
	0,0%	2,3%	50,6%	16,1%	11,5%	19,5%

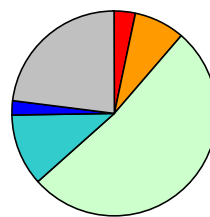
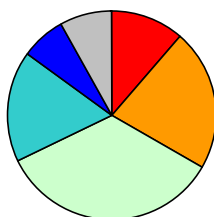
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	10	19	30	15	6	7
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	11,5%	21,8%	34,5%	17,2%	6,9%	8,0%

	3	7	45	10	2	20
	3,4%	8,0%	51,7%	11,5%	2,3%	23,0%

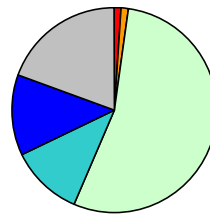
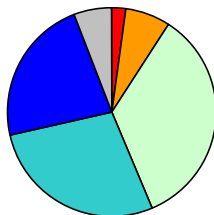
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	2	6	30	24	20	5
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	2,3%	6,9%	34,5%	27,6%	23,0%	5,7%

	1	1	47	10	11	17
	1,1%	1,1%	54,0%	11,5%	12,6%	19,5%

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

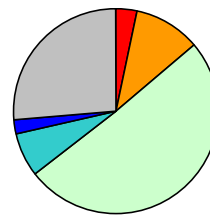
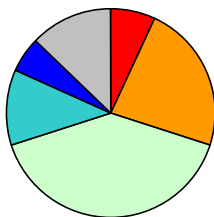


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad.

1	2	3	4	5	0
6	20	35	10	5	11
6,9%	23,0%	40,2%	11,5%	5,7%	12,6%

1	2	3	4	5	0
3	9	44	6	2	23
3,4%	10,3%	50,6%	6,9%	2,3%	26,4%

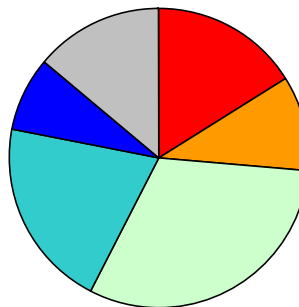
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

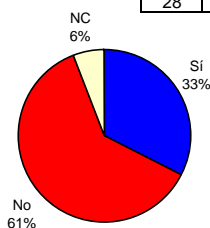
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	14	16%
2	Poco útil	9	10%
3	Normal	27	31%
4	Útil	18	21%
5	Muy útil	7	8%
0	NC	12	14%



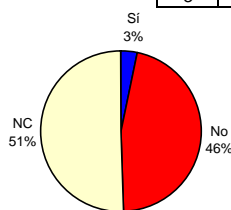
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
28	53	5



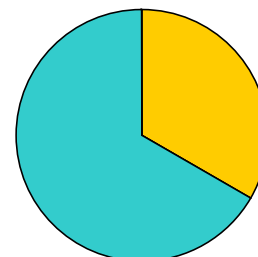
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
3	40	44



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
0	1	0	2	0	84
0%	33%	0%	67%	0%	





## 6. El personal de la biblioteca:

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

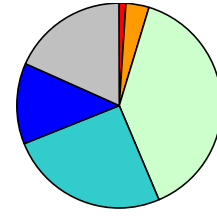
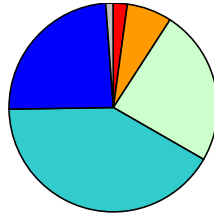
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
2	6	21	36	21	1
2,3%	6,9%	24,1%	41,4%	24,1%	1,1%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	3	34	22	11	16
1,1%	3,4%	39,1%	25,3%	12,6%	18,4%

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

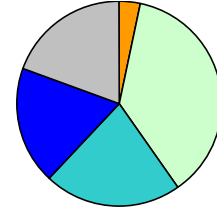
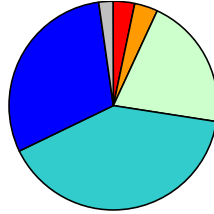


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
3	3	18	35	26	2
3,4%	3,4%	20,7%	40,2%	29,9%	2,3%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	3	32	19	16	17
0,0%	3,4%	36,8%	21,8%	18,4%	19,5%

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	3	23	52	7	1
1,1%	3,4%	26,4%	59,8%	8,0%	1,1%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	1	41	23	7	14
1,1%	1,1%	47,1%	26,4%	8,0%	16,1%

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:

