

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS

DICIEMBRE DE 2003



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

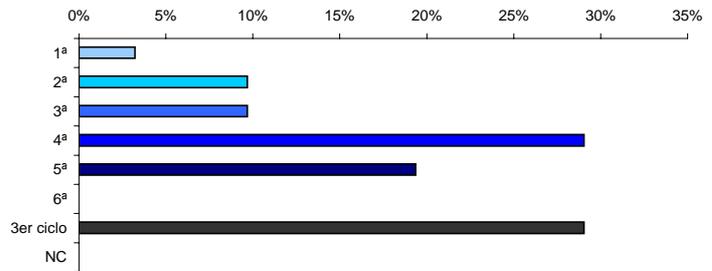
Hombre	23
Mujer	8
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

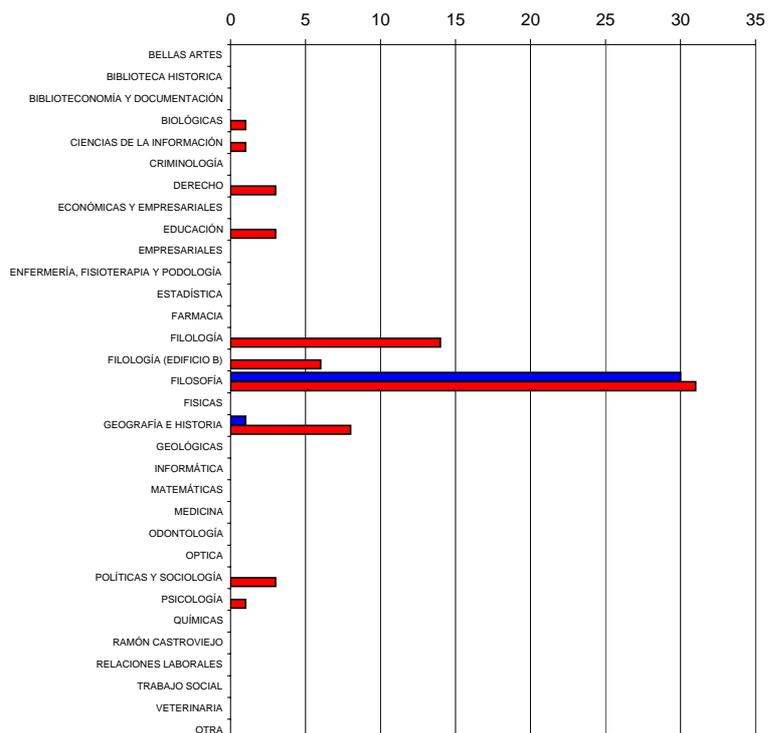
1ª	1	3%
2ª	3	10%
3ª	3	10%
4ª	9	29%
5ª	6	19%
6ª	0	0%
3er ciclo	9	29%
NC	0	0%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

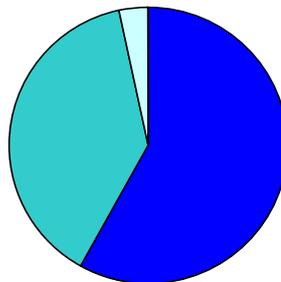
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLÓGICAS	0	1
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	1
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	3
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	0	0
EDUCACION	0	3
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	0	14
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	6
FILOSOFIA	30	31
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	1	8
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	0
MEDICINA	0	0
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	3
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



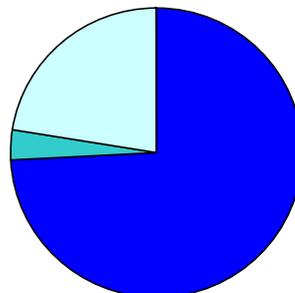
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	18	58,1%
Una o dos veces por semana	12	38,7%
Una o dos veces al mes	1	3,2%
Sólo en época de exámenes	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



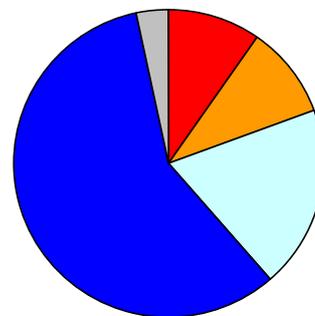
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	23	74,2%
De forma remota, a través de Internet	1	3,2%
De ambas formas	7	22,6%
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	3	10%
Una vez al mes	3	10%
Una vez por semana	6	19%
Dos o más veces por semana	18	58%
NC	1	3%



2. Instalaciones y equipos:

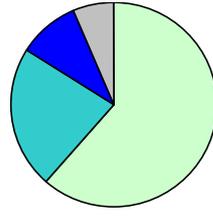
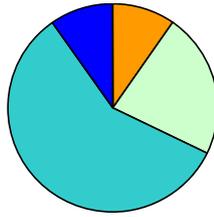
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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	3	7	18	3	0
	0,0%	9,7%	22,6%	58,1%	9,7%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	0	19	7	3	2
	0,0%	0,0%	61,3%	22,6%	9,7%	6,5%

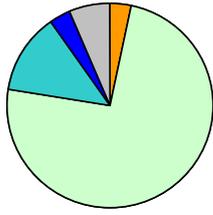
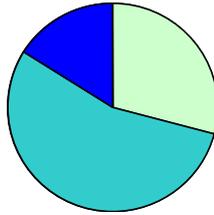
El horario de la biblioteca:



	0	1	2	3	4	5	? nc
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0	0	9	17	5	0	
	0,0%	0,0%	29,0%	54,8%	16,1%	0,0%	

	0	1	2	3	4	5	? nc
	0	1	23	4	1	2	
	0,0%	3,2%	74,2%	12,9%	3,2%	6,5%	

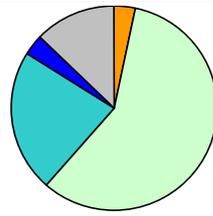
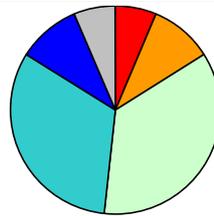
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	2	3	11	10	3	2
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	6,5%	9,7%	35,5%	32,3%	9,7%	6,5%

	0	1	18	7	1	4
	0,0%	3,2%	58,1%	22,6%	3,2%	12,9%

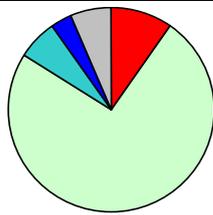
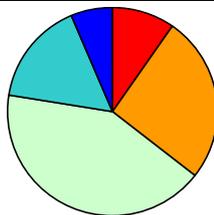
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	3	8	13	5	2	0
2.5 El número de puestos de lectura:	9,7%	25,8%	41,9%	16,1%	6,5%	0,0%

	3	0	23	2	1	2
	9,7%	0,0%	74,2%	6,5%	3,2%	6,5%

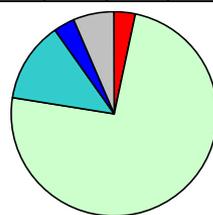
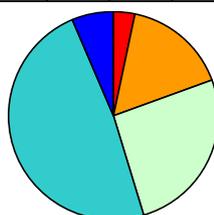
El número de puestos de lectura:



	1	5	8	15	2	0
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	3,2%	16,1%	25,8%	48,4%	6,5%	0,0%

	1	0	23	4	1	2
	3,2%	0,0%	74,2%	12,9%	3,2%	6,5%

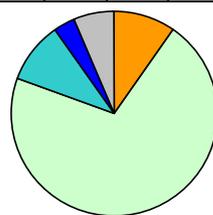
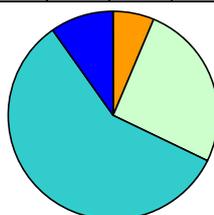
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	0	2	8	18	3	0
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0,0%	6,5%	25,8%	58,1%	9,7%	0,0%

	0	3	22	3	1	2
	0,0%	9,7%	71,0%	9,7%	3,2%	6,5%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

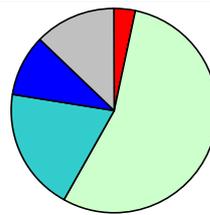
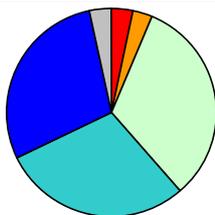


2.8 OPAC (Catálogo automatizado):

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	1	10	9	9	1
3,2%	3,2%	32,3%	29,0%	29,0%	3,2%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	0	17	6	3	4
3,2%	0,0%	54,8%	19,4%	9,7%	12,9%

OPAC (Catálogo automatizado):

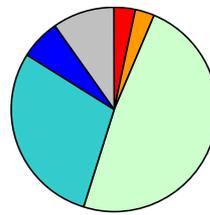
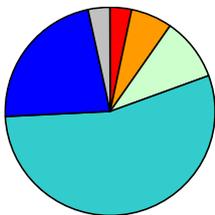


2.9 Las Bases de Datos:

1	2	3	17	7	1
3,2%	6,5%	9,7%	54,8%	22,6%	3,2%

1	1	15	9	2	3
3,2%	3,2%	48,4%	29,0%	6,5%	9,7%

Las Bases de Datos:

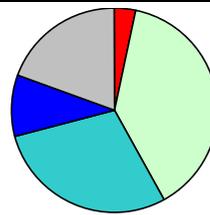
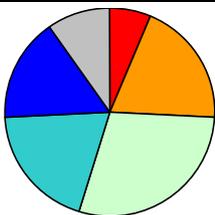


2.10 El acceso a Internet:

2	6	9	6	5	3
6,5%	19,4%	29,0%	19,4%	16,1%	9,7%

1	0	12	9	3	6
3,2%	0,0%	38,7%	29,0%	9,7%	19,4%

El acceso a Internet:



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

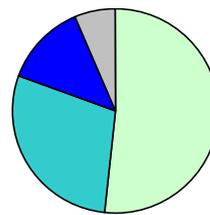
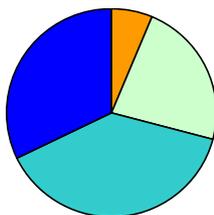
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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	2	7	12	10	0
	0,0%	6,5%	22,6%	38,7%	32,3%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	0	16	9	4	2
	0,0%	0,0%	51,6%	29,0%	12,9%	6,5%

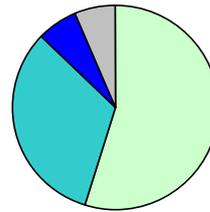
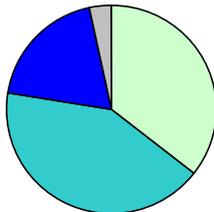
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



3.2 La actualización de los recursos de información:	0	0	11	13	6	1
	0,0%	0,0%	35,5%	41,9%	19,4%	3,2%

	0	0	17	10	2	2
	0,0%	0,0%	54,8%	32,3%	6,5%	6,5%

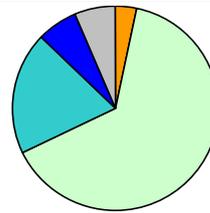
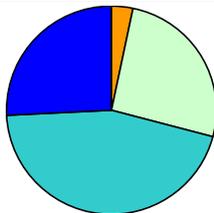
La actualización de los recursos de información:



3.3 La facilidad para localizar los libros:	0	1	8	14	8	0
	0,0%	3,2%	25,8%	45,2%	25,8%	0,0%

	0	1	20	6	2	2
	0,0%	3,2%	64,5%	19,4%	6,5%	6,5%

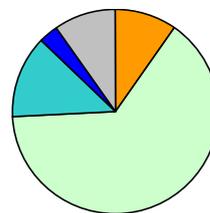
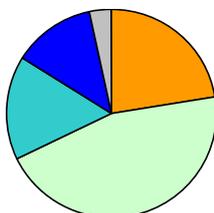
La facilidad para localizar los libros:



3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0	7	14	5	4	1
	0,0%	22,6%	45,2%	16,1%	12,9%	3,2%

	0	3	20	4	1	3
	0,0%	9,7%	64,5%	12,9%	3,2%	9,7%

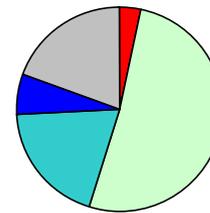
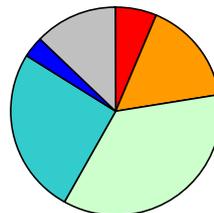
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	2	5	11	8	1	4
	6,5%	16,1%	35,5%	25,8%	3,2%	12,9%

	1	0	16	6	2	6
	3,2%	0,0%	51,6%	19,4%	6,5%	19,4%

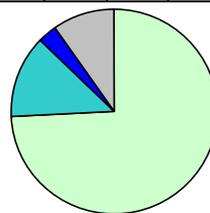
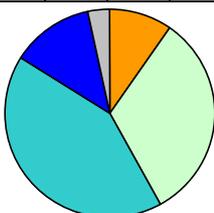
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0	3	10	13	4	1
	0,0%	9,7%	32,3%	41,9%	12,9%	3,2%

	0	0	23	4	1	3
	0,0%	0,0%	74,2%	12,9%	3,2%	9,7%

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

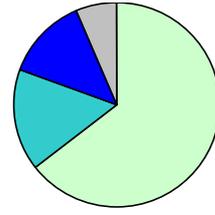
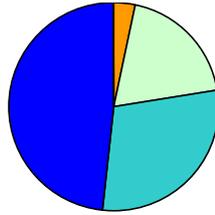


3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	6	9	15	0
0,0%	3,2%	19,4%	29,0%	48,4%	0,0%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	20	5	4	2
0,0%	0,0%	64,5%	16,1%	12,9%	6,5%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

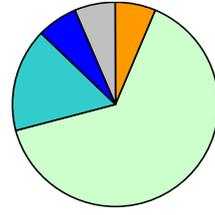
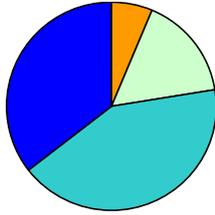


3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

0	2	5	13	11	0
0,0%	6,5%	16,1%	41,9%	35,5%	0,0%

0	2	20	5	2	2
0,0%	6,5%	64,5%	16,1%	6,5%	6,5%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

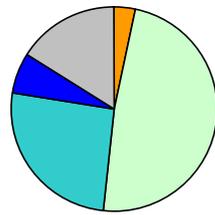
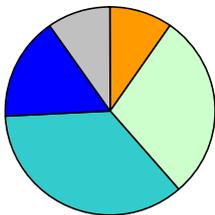


3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

0	3	9	11	5	3
0,0%	9,7%	29,0%	35,5%	16,1%	9,7%

0	1	15	8	2	5
0,0%	3,2%	48,4%	25,8%	6,5%	16,1%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

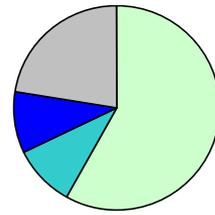
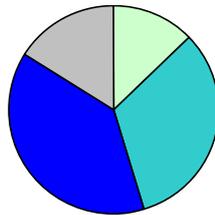


3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

0	0	4	10	12	5
0,0%	0,0%	12,9%	32,3%	38,7%	16,1%

0	0	18	3	3	7
0,0%	0,0%	58,1%	9,7%	9,7%	22,6%

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

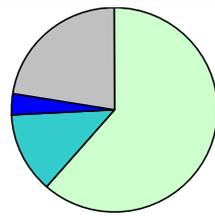
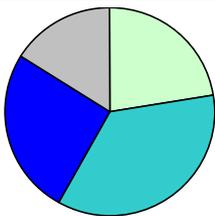


3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

0	0	7	11	8	5
0,0%	0,0%	22,6%	35,5%	25,8%	16,1%

0	0	19	4	1	7
0,0%	0,0%	61,3%	12,9%	3,2%	22,6%

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



4. El préstamo:

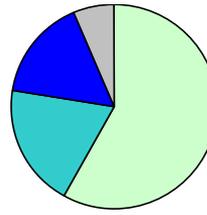
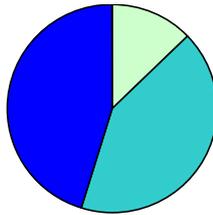
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

						? nc
	1	2	3	4	5	0
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0	0	4	13	14	0
	0,0%	0,0%	12,9%	41,9%	45,2%	0,0%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	0	18	6	5	2
	0,0%	0,0%	58,1%	19,4%	16,1%	6,5%

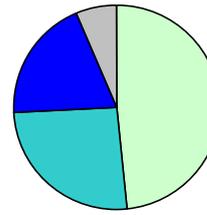
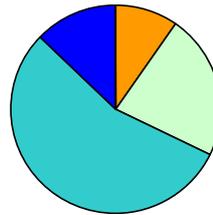
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	0	3	7	17	4	0
	0,0%	9,7%	22,6%	54,8%	12,9%	0,0%

	0	0	15	8	6	2
	0,0%	0,0%	48,4%	25,8%	19,4%	6,5%

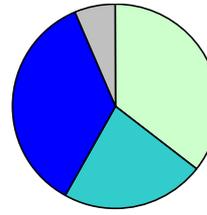
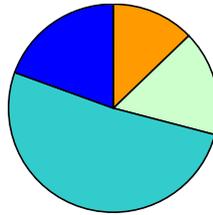
La idoneidad de los plazos de préstamo:



4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0	4	5	16	6	0
	0,0%	12,9%	16,1%	51,6%	19,4%	0,0%

	0	0	11	7	11	2
	0,0%	0,0%	35,5%	22,6%	35,5%	6,5%

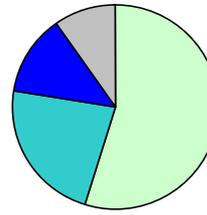
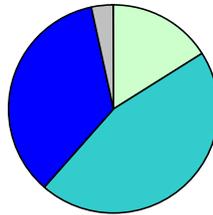
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0	0	5	14	11	1
	0,0%	0,0%	16,1%	45,2%	35,5%	3,2%

	0	0	17	7	4	3
	0,0%	0,0%	54,8%	22,6%	12,9%	9,7%

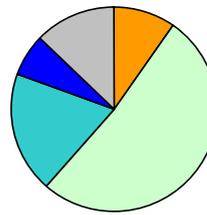
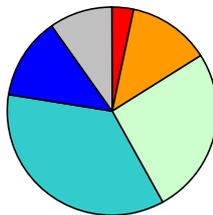
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	1	4	8	11	4	3
	3,2%	12,9%	25,8%	35,5%	12,9%	9,7%

	0	3	16	6	2	4
	0,0%	9,7%	51,6%	19,4%	6,5%	12,9%

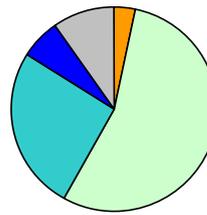
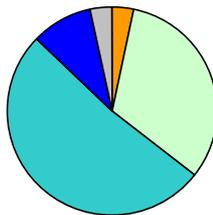
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0	1	10	16	3	1
	0,0%	3,2%	32,3%	51,6%	9,7%	3,2%

	0	1	17	8	2	3
	0,0%	3,2%	54,8%	25,8%	6,5%	9,7%

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

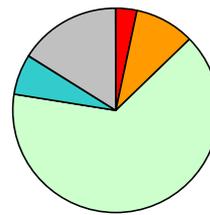
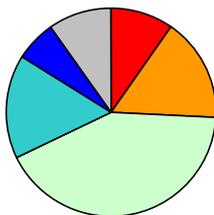


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
3	5	13	5	2	3
9,7%	16,1%	41,9%	16,1%	6,5%	9,7%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	3	20	2	0	5
3,2%	9,7%	64,5%	6,5%	0,0%	16,1%

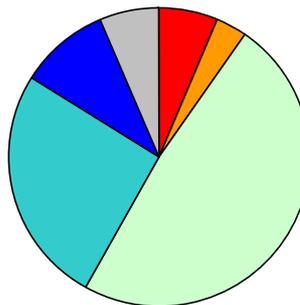
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

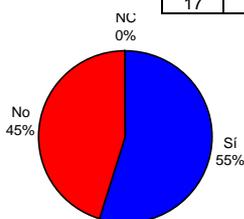
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	2	6%
2	Poco útil	1	3%
3	Normal	15	48%
4	Útil	8	26%
5	Muy útil	3	10%
0	NC	2	6%



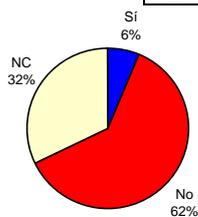
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
17	14	0



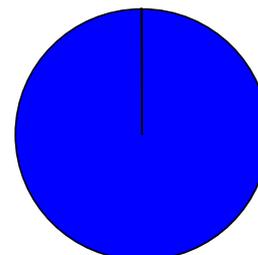
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
2	19	10



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	1	30
0%	0%	0%	0%	100%	



6. El personal de la biblioteca:

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

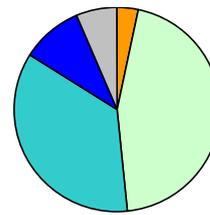
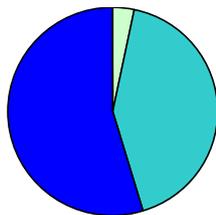
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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	1	13	17	0
0,0%	0,0%	3,2%	41,9%	54,8%	0,0%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	14	11	3	2
0,0%	3,2%	45,2%	35,5%	9,7%	6,5%

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

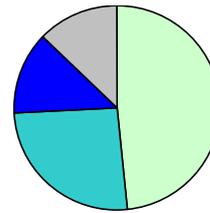
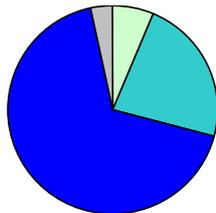


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	2	7	21	1
0,0%	0,0%	6,5%	22,6%	67,7%	3,2%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	15	8	4	4
0,0%	0,0%	48,4%	25,8%	12,9%	12,9%

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
0	0	1	23	7	0
0,0%	0,0%	3,2%	74,2%	22,6%	0,0%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	16	9	4	2
0,0%	0,0%	51,6%	29,0%	12,9%	6,5%

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:

