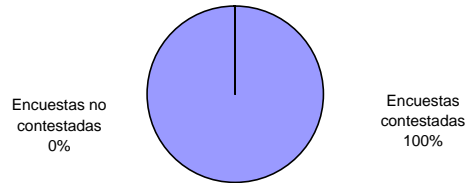


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. E. U. DE BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN

DICIEMBRE DE 2004

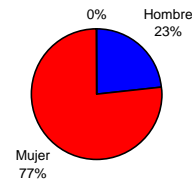
Encuestas contestadas	73
Encuestas no contestadas	0
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>73</b>



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

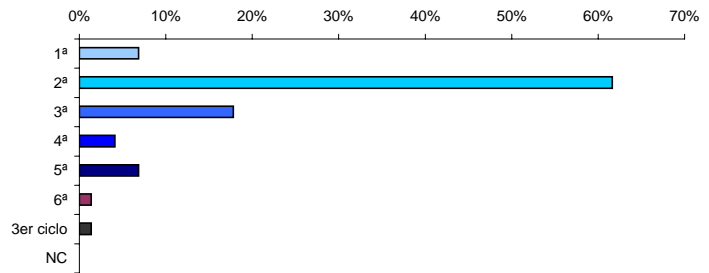
Hombre	17
Mujer	56
NC	0



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

##### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

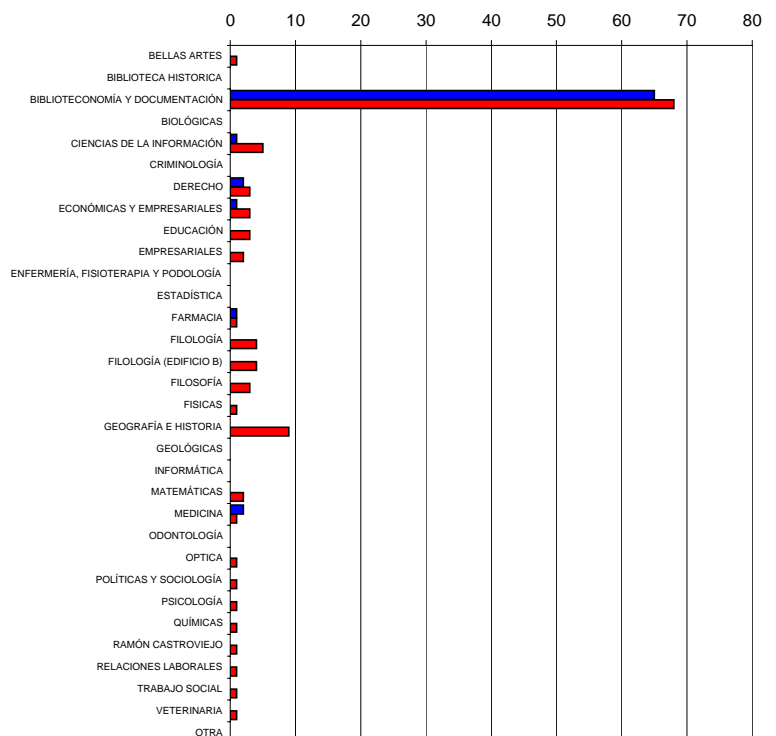
1ª	5	7%
2ª	45	62%
3ª	13	18%
4ª	3	4%
5ª	5	7%
6ª	1	1%
3er ciclo	1	1%
NC	0	0%



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

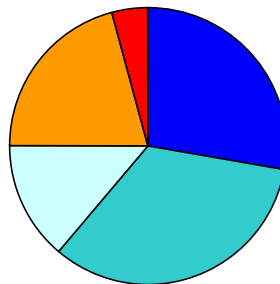
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	1
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	65	68
BIOLÓGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	1	5
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	2	3
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	1	3
EDUCACION	0	3
EMPRESARIALES	0	2
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	1	1
FILOLOGIA	0	4
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	4
FILOSOFIA	0	3
FISICAS	0	1
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	9
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	2
MEDICINA	2	1
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	1
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	1
PSICOLOGIA	0	1
QUIMICAS	0	1
RAMON CASTROVIEJO	0	1
RELACIONES LABORALES	0	1
TRABAJO SOCIAL	0	1
VETERINARIA	0	1
OTRA	0	0

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



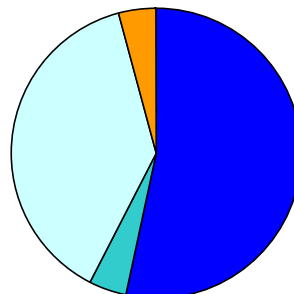
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	20	27,8%
Una o dos veces por semana	24	33,3%
Una o dos veces al mes	10	13,9%
Sólo en época de exámenes	15	20,8%
Nunca	3	4,2%
No contesta	0	0,0%



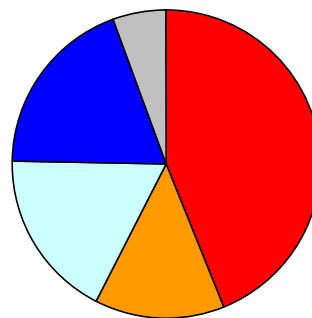
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	39	53,4%
De forma remota, a través de Internet	3	4,1%
De ambas formas	28	38,4%
No contesta	3	4,1%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	32	44%
Una vez al mes	10	14%
Una vez por semana	13	18%
Dos o más veces por semana	14	19%
NC	4	5%



**2. Instalaciones y equipos:**

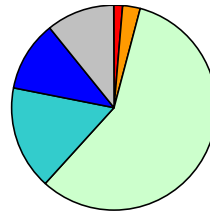
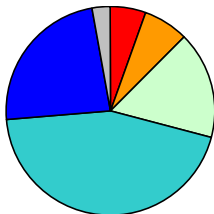
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	4	5	12	32	17	2
	5,6%	6,9%	16,7%	44,4%	23,6%	2,8%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	2	42	12	8	8
	1,4%	2,7%	57,5%	16,4%	11,0%	11,0%

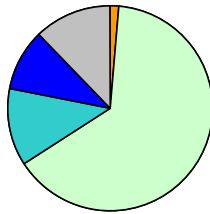
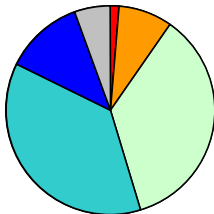
El horario de la biblioteca:



	1	6	26	27	9	4
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	1	6	26	27	9	4
	1,4%	8,2%	35,6%	37,0%	12,3%	5,5%

	0	1	47	9	7	9
	0,0%	1,4%	64,4%	12,3%	9,6%	12,3%

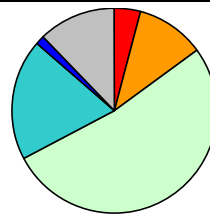
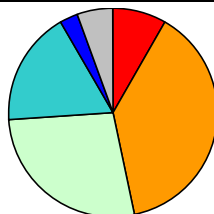
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	6	28	20	13	2	4
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	6	28	20	13	2	4
	8,2%	38,4%	27,4%	17,8%	2,7%	5,5%

	3	8	38	14	1	9
	4,1%	11,0%	52,1%	19,2%	1,4%	12,3%

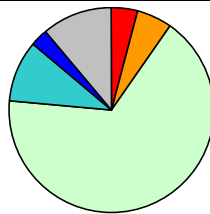
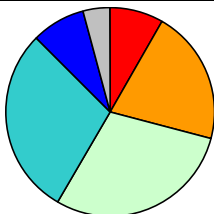
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	6	15	21	21	6	3
2.5 El número de puestos de lectura:	6	15	21	21	6	3
	8,3%	20,8%	29,2%	29,2%	8,3%	4,2%

	3	4	48	7	2	8
	4,2%	5,6%	66,7%	9,7%	2,8%	11,1%

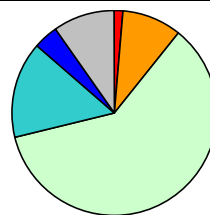
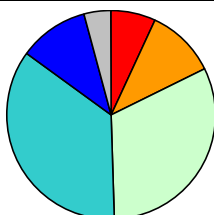
El número de puestos de lectura:



	5	8	23	26	8	3
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	5	8	23	26	8	3
	6,8%	11,0%	31,5%	35,6%	11,0%	4,1%

	1	7	44	11	3	7
	1,4%	9,6%	60,3%	15,1%	4,1%	9,6%

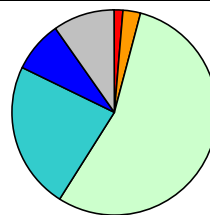
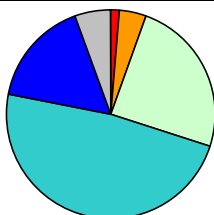
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	1	3	18	35	12	4
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	1	3	18	35	12	4
	1,4%	4,1%	24,7%	47,9%	16,4%	5,5%

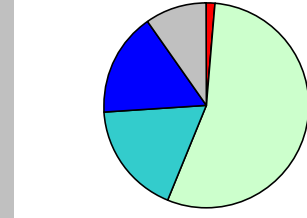
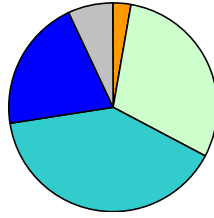
	1	2	40	17	6	7
	1,4%	2,7%	54,8%	23,3%	8,2%	9,6%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



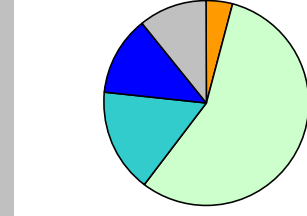
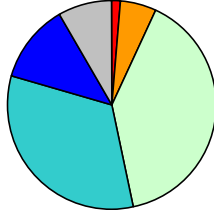
	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0		1	2	3	4	5	0
	0	2	22	29	15	5		1	0	40	13	12	7
	0,0%	2,7%	30,1%	39,7%	20,5%	6,8%		1,4%	0,0%	54,8%	17,8%	16,4%	9,6%

OPAC (Catálogo automatizado):



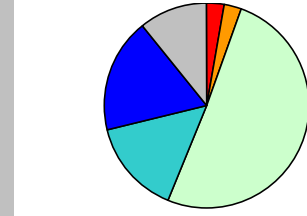
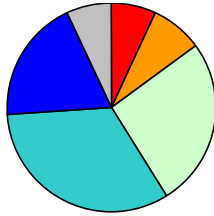
2.9 Las Bases de Datos:	1	4	29	24	9	6		0	3	41	12	9	8
	1,4%	5,5%	39,7%	32,9%	12,3%	8,2%		0,0%	4,1%	56,2%	16,4%	12,3%	11,0%

Las Bases de Datos:



2.10 El acceso a Internet:	5	6	19	24	14	5		2	2	37	11	13	8
	6,8%	8,2%	26,0%	32,9%	19,2%	6,8%		2,7%	2,7%	50,7%	15,1%	17,8%	11,0%

El acceso a Internet:



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

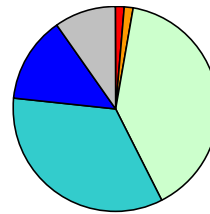
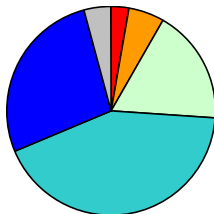
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	2	4	13	31	20	3
	2,7%	5,5%	17,8%	42,5%	27,4%	4,1%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	1	29	25	10	7
	1,4%	1,4%	39,7%	34,2%	13,7%	9,6%

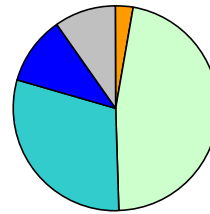
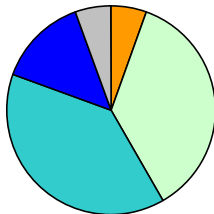
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



	0	4	26	28	10	4
3.2 La actualización de los recursos de información:	0,0%	5,6%	36,1%	38,9%	13,9%	5,6%

	0	2	34	22	8	7
	0,0%	2,7%	46,6%	30,1%	11,0%	9,6%

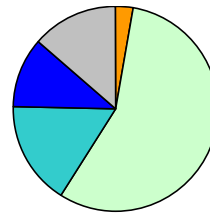
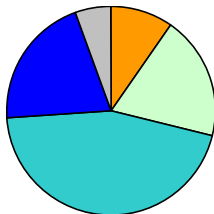
La actualización de los recursos de información:



	0	7	14	33	15	4
3.3 La facilidad para localizar los libros:	0,0%	9,6%	19,2%	45,2%	20,5%	5,5%

	0	2	41	12	8	10
	0,0%	2,7%	56,2%	16,4%	11,0%	13,7%

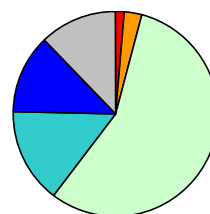
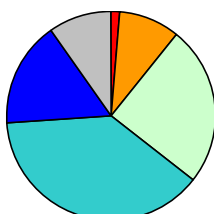
La facilidad para localizar los libros:



	1	7	18	28	12	7
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	1,4%	9,6%	24,7%	38,4%	16,4%	9,6%

	1	2	41	11	9	9
	1,4%	2,7%	56,2%	15,1%	12,3%	12,3%

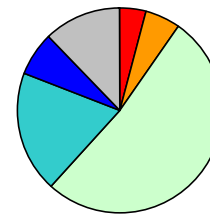
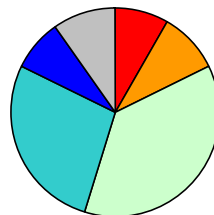
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



	6	7	27	20	6	7
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	8,2%	9,6%	37,0%	27,4%	8,2%	9,6%

	3	4	38	14	5	9
	4,1%	5,5%	52,1%	19,2%	6,8%	12,3%

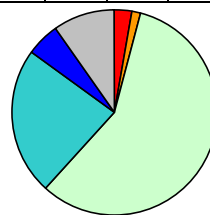
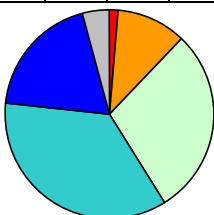
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



	1	8	21	26	14	3
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	1,4%	11,0%	28,8%	35,6%	19,2%	4,1%

	2	1	42	17	4	7
	2,7%	1,4%	57,5%	23,3%	5,5%	9,6%

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

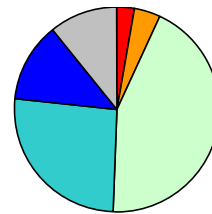
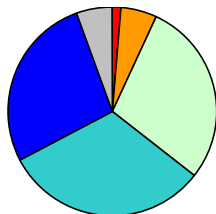


3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	4	21	23	20	4
1,4%	5,5%	28,8%	31,5%	27,4%	5,5%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
2	3	32	19	9	8
2,7%	4,1%	43,8%	26,0%	12,3%	11,0%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

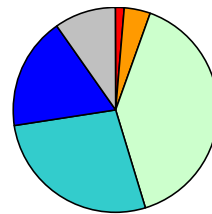
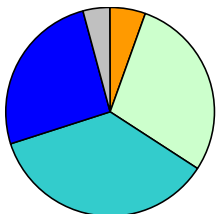


3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

0	4	21	26	19	3
0,0%	5,5%	28,8%	35,6%	26,0%	4,1%

1	3	29	20	13	7
1,4%	4,1%	39,7%	27,4%	17,8%	9,6%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

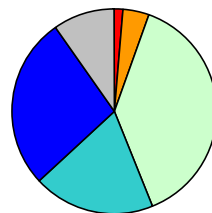
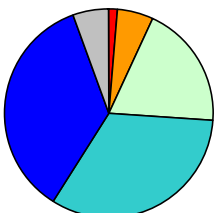


3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

1	4	14	24	26	4
1,4%	5,5%	19,2%	32,9%	35,6%	5,5%

1	3	28	14	20	7
1,4%	4,1%	38,4%	19,2%	27,4%	9,6%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

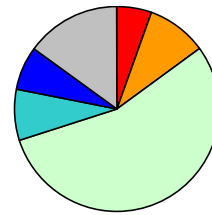
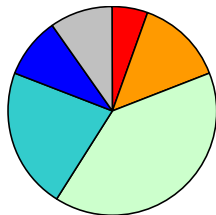


3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

4	10	29	16	7	7
5,5%	13,7%	39,7%	21,9%	9,6%	9,6%

4	7	40	6	5	11
5,5%	9,6%	54,8%	8,2%	6,8%	15,1%

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

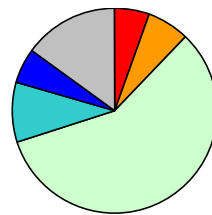
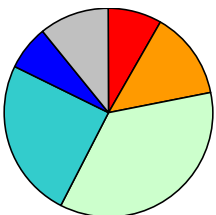


3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

6	10	26	18	5	8
8,2%	13,7%	35,6%	24,7%	6,8%	11,0%

4	5	42	7	4	11
5,5%	6,8%	57,5%	9,6%	5,5%	15,1%

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



#### 4. El préstamo:

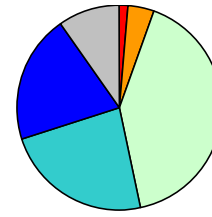
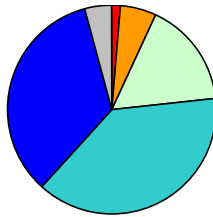
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	1	4	12	28	25	3
	1,4%	5,5%	16,4%	38,4%	34,2%	4,1%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	3	30	17	15	7
	1,4%	4,1%	41,1%	23,3%	20,5%	9,6%

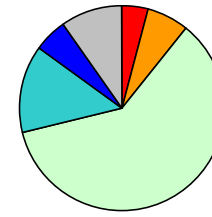
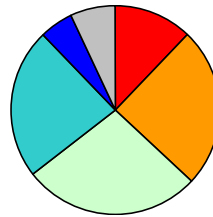
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	9	18	20	17	4	5
	12,3%	24,7%	27,4%	23,3%	5,5%	6,8%

	3	5	44	10	4	7
	4,1%	6,8%	60,3%	13,7%	5,5%	9,6%

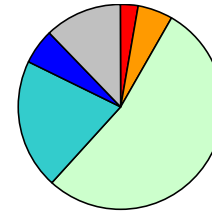
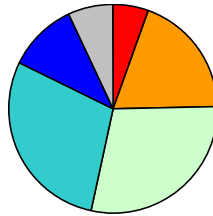
La idoneidad de los plazos de préstamo:



4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	4	14	21	21	8	5
	5,5%	19,2%	28,8%	28,8%	11,0%	6,8%

	2	4	39	15	4	9
	2,7%	5,5%	53,4%	20,5%	5,5%	12,3%

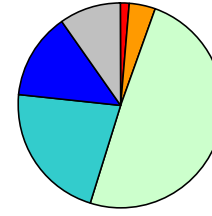
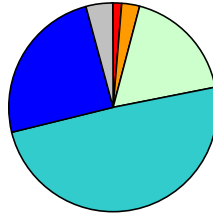
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	1	2	13	36	18	3
	1,4%	2,7%	17,8%	49,3%	24,7%	4,1%

	1	3	36	16	10	7
	1,4%	4,1%	49,3%	21,9%	13,7%	9,6%

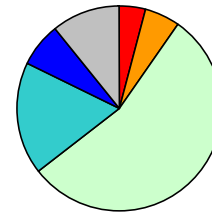
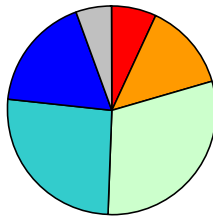
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	5	10	22	19	13	4
	6,8%	13,7%	30,1%	26,0%	17,8%	5,5%

	3	4	40	13	5	8
	4,1%	5,5%	54,8%	17,8%	6,8%	11,0%

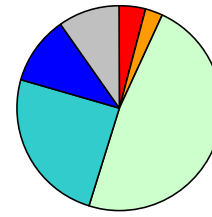
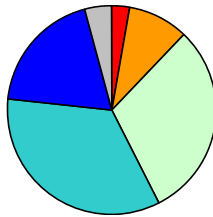
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	2	7	22	25	14	3
	2,7%	9,6%	30,1%	34,2%	19,2%	4,1%

	3	2	35	18	8	7
	4,1%	2,7%	47,9%	24,7%	11,0%	9,6%

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

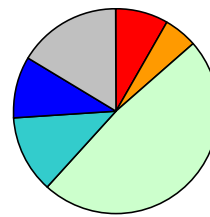
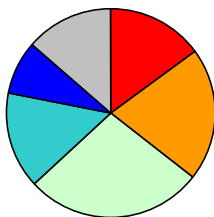


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad.

1	2	3	4	5	? nc
11	15	20	11	6	10
15,1%	20,5%	27,4%	15,1%	8,2%	13,7%

1	2	3	4	5	? nc
6	4	35	9	7	12
8,2%	5,5%	47,9%	12,3%	9,6%	16,4%

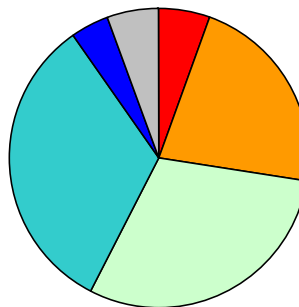
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

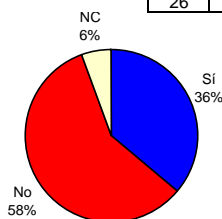
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	4	5%
2	Poco útil	16	22%
3	Normal	22	30%
4	Útil	24	33%
5	Muy útil	3	4%
0	NC	4	5%



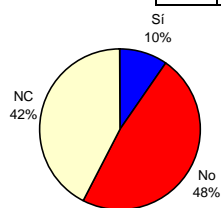
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
26	42	4



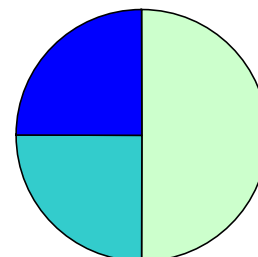
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
7	35	31



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	4	2	2	65
0%	0%	50%	25%	25%	





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

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

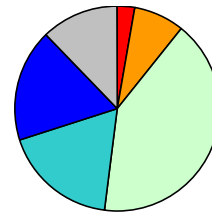
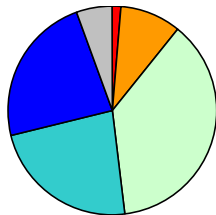
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
1	7	27	17	17	4
1,4%	9,6%	37,0%	23,3%	23,3%	5,5%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
2	6	30	13	13	9
2,7%	8,2%	41,1%	17,8%	17,8%	12,3%

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

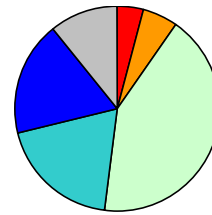
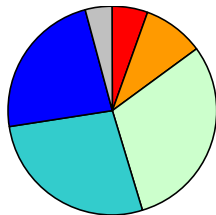


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
4	7	22	20	17	3
5,5%	9,6%	30,1%	27,4%	23,3%	4,1%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
3	4	31	14	13	8
4,1%	5,5%	42,5%	19,2%	17,8%	11,0%

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	2	30	30	7	4
0,0%	2,7%	41,1%	41,1%	9,6%	5,5%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	2	33	26	5	7
0,0%	2,7%	45,2%	35,6%	6,8%	9,6%

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:

