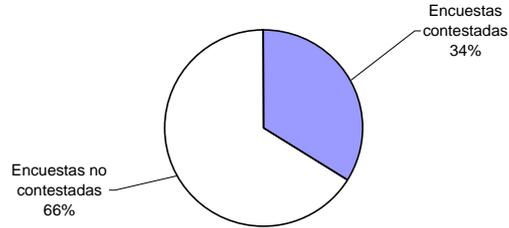


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

DICIEMBRE DE 2003

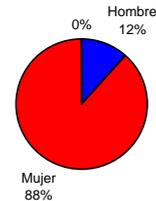
Encuestas contestadas	17
Encuestas no contestadas	33
Encuestas enviadas	50



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

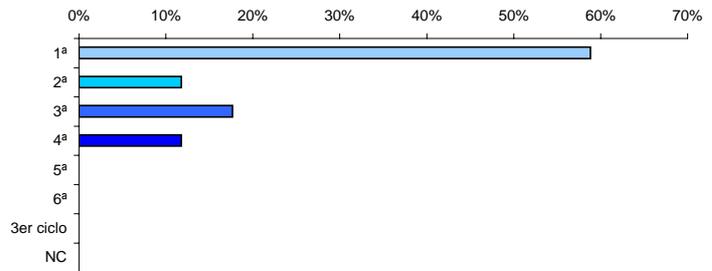
Hombre	2
Mujer	15
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

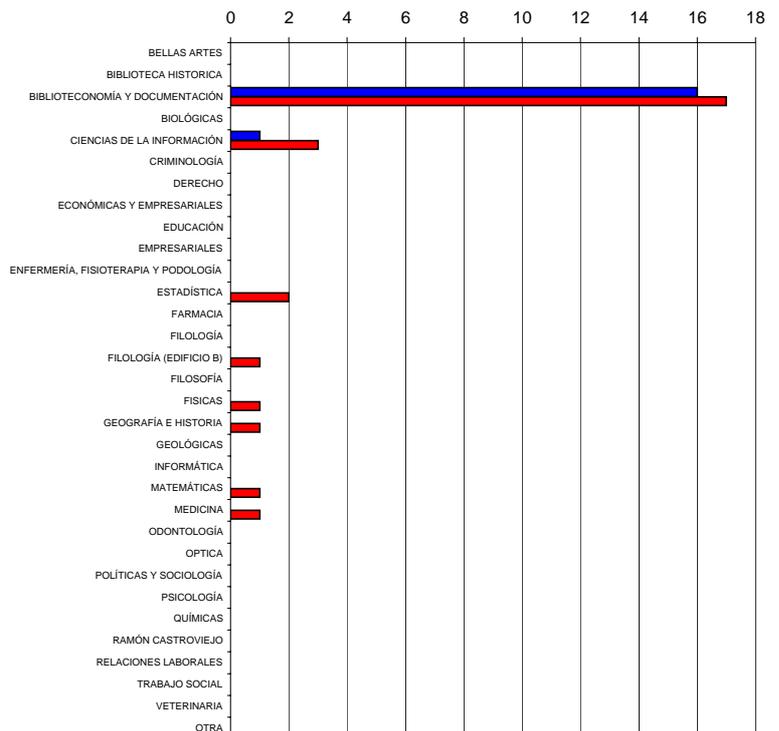
1ª	10	59%
2ª	2	12%
3ª	3	18%
4ª	2	12%
5ª	0	0%
6ª	0	0%
3er ciclo	0	0%
NC	0	0%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

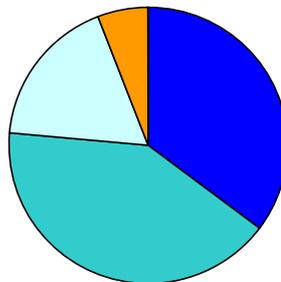
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	16	17
BIOLÓGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	1	3
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	0
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	0	0
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	2
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	1
FILOSOFIA	0	0
FISICAS	0	1
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	1
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	1
MEDICINA	0	1
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLÍTICAS Y SOCIOLOGIA	0	0
PSICOLOGIA	0	0
QUIMICAS	0	0
RAMÓN 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



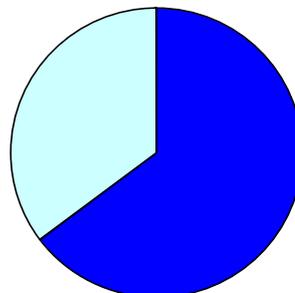
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	6	35,3%
Una o dos veces por semana	7	41,2%
Una o dos veces al mes	3	17,6%
Sólo en época de exámenes	1	5,9%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



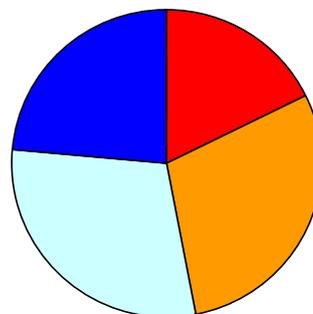
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	11	64,7%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	6	35,3%
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	18%
Una vez al mes	5	29%
Una vez por semana	5	29%
Dos o más veces por semana	4	24%
NC	0	0%



2. Instalaciones y equipos:

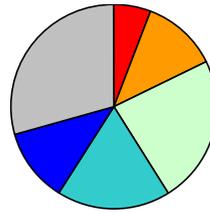
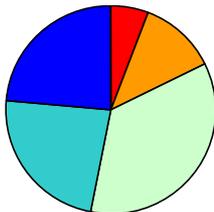
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

	1	2	3	4	5	? nc
2.2 El horario de la biblioteca:	1	2	6	4	4	0
	5,9%	11,8%	35,3%	23,5%	23,5%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	2	4	3	2	5
	5,9%	11,8%	23,5%	17,6%	11,8%	29,4%

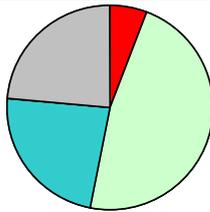
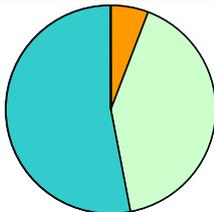
El horario de la biblioteca:



	0	1	7	9	0	0
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0	1	7	9	0	0
	0,0%	5,9%	41,2%	52,9%	0,0%	0,0%

	1	0	8	4	0	4
	1	0	8	4	0	4
	5,9%	0,0%	47,1%	23,5%	0,0%	23,5%

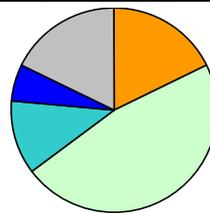
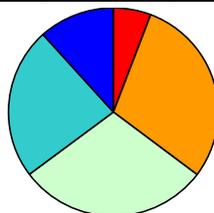
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	1	5	5	4	2	0
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	1	5	5	4	2	0
	5,9%	29,4%	29,4%	23,5%	11,8%	0,0%

	0	3	8	2	1	3
	0	3	8	2	1	3
	0,0%	17,6%	47,1%	11,8%	5,9%	17,6%

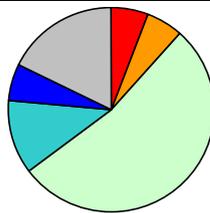
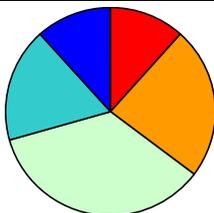
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	2	4	6	3	2	0
2.5 El número de puestos de lectura:	2	4	6	3	2	0
	11,8%	23,5%	35,3%	17,6%	11,8%	0,0%

	1	1	9	2	1	3
	1	1	9	2	1	3
	5,9%	5,9%	52,9%	11,8%	5,9%	17,6%

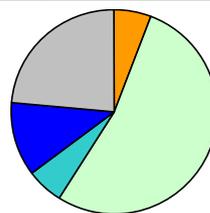
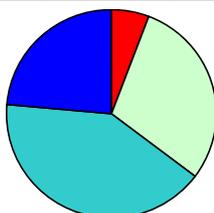
El número de puestos de lectura:



	1	0	5	7	4	0
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	1	0	5	7	4	0
	5,9%	0,0%	29,4%	41,2%	23,5%	0,0%

	0	1	9	1	2	4
	0	1	9	1	2	4
	0,0%	5,9%	52,9%	5,9%	11,8%	23,5%

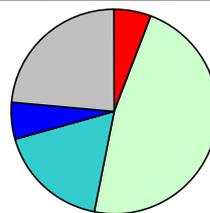
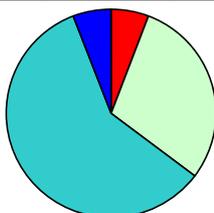
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	1	0	5	10	1	0
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	1	0	5	10	1	0
	5,9%	0,0%	29,4%	58,8%	5,9%	0,0%

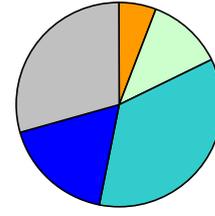
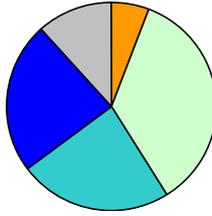
	1	0	8	3	1	4
	1	0	8	3	1	4
	5,9%	0,0%	47,1%	17,6%	5,9%	23,5%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



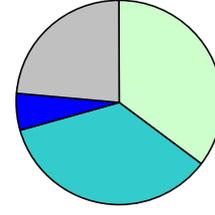
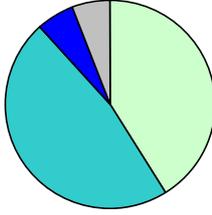
	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0		1	2	3	4	5	0
	0	1	6	4	4	2		0	1	2	6	3	5
	0,0%	5,9%	35,3%	23,5%	23,5%	11,8%		0,0%	5,9%	11,8%	35,3%	17,6%	29,4%

OPAC (Catálogo automatizado):



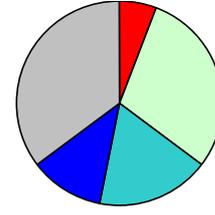
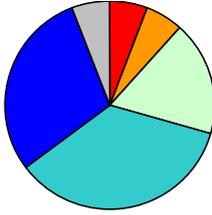
2.9 Las Bases de Datos:	0	0	7	8	1	1		0	0	6	6	1	4
	0,0%	0,0%	41,2%	47,1%	5,9%	5,9%		0,0%	0,0%	35,3%	35,3%	5,9%	23,5%

Las Bases de Datos:



2.10 El acceso a Internet:	1	1	3	6	5	1		1	0	5	3	2	6
	5,9%	5,9%	17,6%	35,3%	29,4%	5,9%		5,9%	0,0%	29,4%	17,6%	11,8%	35,3%

El acceso a Internet:



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

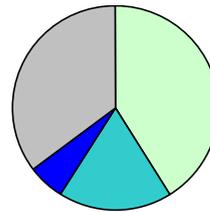
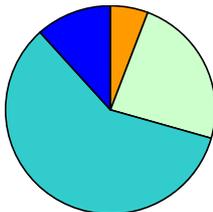
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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	1	4	10	2	0
	0,0%	5,9%	23,5%	58,8%	11,8%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	0	7	3	1	6
	0,0%	0,0%	41,2%	17,6%	5,9%	35,3%

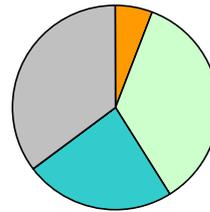
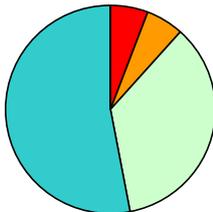
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



	1	2	6	9	0	0
3.2 La actualización de los recursos de información:	1	1	6	9	0	0
	5,9%	5,9%	35,3%	52,9%	0,0%	0,0%

	0	1	6	4	0	6
	0	1	6	4	0	6
	0,0%	5,9%	35,3%	23,5%	0,0%	35,3%

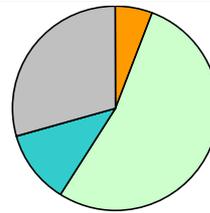
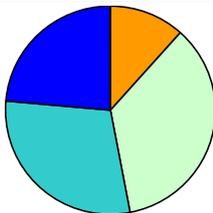
La actualización de los recursos de información:



	0	2	6	5	4	0
3.3 La facilidad para localizar los libros:	0	2	6	5	4	0
	0,0%	11,8%	35,3%	29,4%	23,5%	0,0%

	0	1	9	2	0	5
	0	1	9	2	0	5
	0,0%	5,9%	52,9%	11,8%	0,0%	29,4%

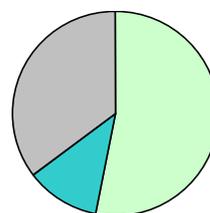
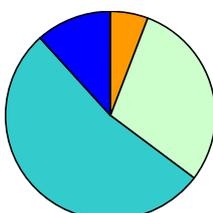
La facilidad para localizar los libros:



	0	1	5	9	2	0
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0	1	5	9	2	0
	0,0%	5,9%	29,4%	52,9%	11,8%	0,0%

	0	0	9	2	0	6
	0	0	9	2	0	6
	0,0%	0,0%	52,9%	11,8%	0,0%	35,3%

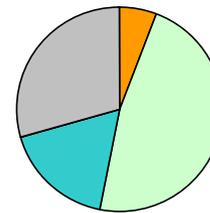
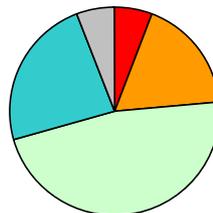
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



	1	3	8	4	0	1
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	1	3	8	4	0	1
	5,9%	17,6%	47,1%	23,5%	0,0%	5,9%

	0	1	8	3	0	5
	0	1	8	3	0	5
	0,0%	5,9%	47,1%	17,6%	0,0%	29,4%

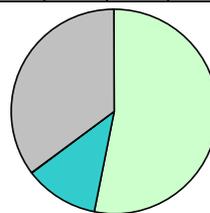
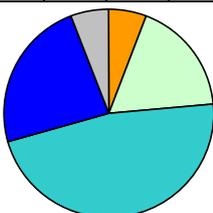
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



	0	1	3	8	4	1
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0	1	3	8	4	1
	0,0%	5,9%	17,6%	47,1%	23,5%	5,9%

	0	0	9	2	0	6
	0	0	9	2	0	6
	0,0%	0,0%	52,9%	11,8%	0,0%	35,3%

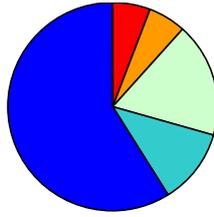
La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:



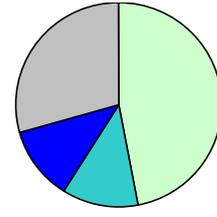
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		😊	? nc
1	2	3	4	5	0
1	1	3	2	10	0
5,9%	5,9%	17,6%	11,8%	58,8%	0,0%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:



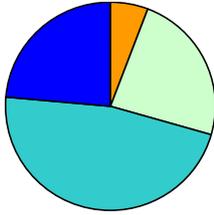
☹		☺		😊	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	8	2	2	5
0,0%	0,0%	47,1%	11,8%	11,8%	29,4%



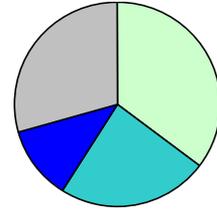
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

0	1	4	8	4	0
0,0%	5,9%	23,5%	47,1%	23,5%	0,0%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:



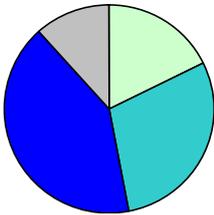
0	0	6	4	2	5
0,0%	0,0%	35,3%	23,5%	11,8%	29,4%



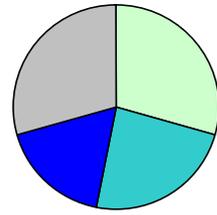
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

0	0	3	5	7	2
0,0%	0,0%	17,6%	29,4%	41,2%	11,8%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:



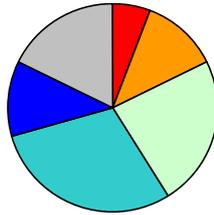
0	0	5	4	3	5
0,0%	0,0%	29,4%	23,5%	17,6%	29,4%



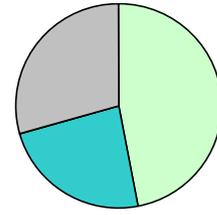
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

1	2	4	5	2	3
5,9%	11,8%	23,5%	29,4%	11,8%	17,6%

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



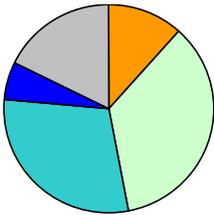
0	0	8	4	0	5
0,0%	0,0%	47,1%	23,5%	0,0%	29,4%



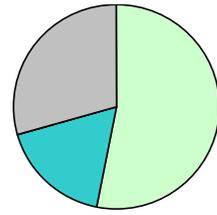
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

0	2	6	5	1	3
0,0%	11,8%	35,3%	29,4%	5,9%	17,6%

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



0	0	9	3	0	5
0,0%	0,0%	52,9%	17,6%	0,0%	29,4%



4. El préstamo:

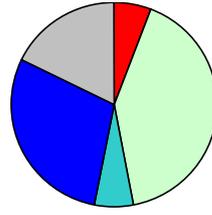
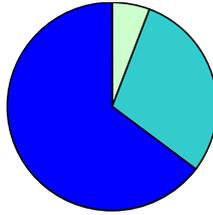
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

						? nc
	1	2	3	4	5	0
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0	0	1	5	11	0
	0,0%	0,0%	5,9%	29,4%	64,7%	0,0%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	0	7	1	5	3
	5,9%	0,0%	41,2%	5,9%	29,4%	17,6%

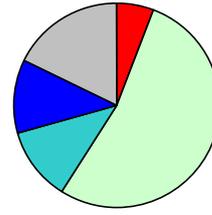
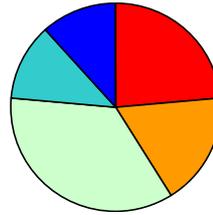
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	4	3	6	2	2	0
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	23,5%	17,6%	35,3%	11,8%	11,8%	0,0%

	1	0	9	2	2	3
	5,9%	0,0%	52,9%	11,8%	11,8%	17,6%

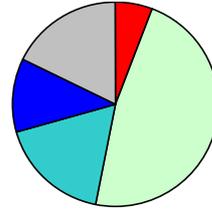
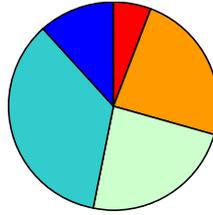
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	1	4	4	6	2	0
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	5,9%	23,5%	23,5%	35,3%	11,8%	0,0%

	1	0	8	3	2	3
	5,9%	0,0%	47,1%	17,6%	11,8%	17,6%

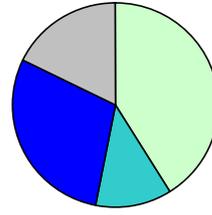
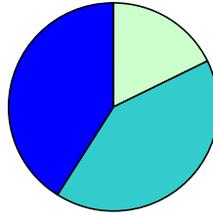
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	0	0	3	7	7	0
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,0%	0,0%	17,6%	41,2%	41,2%	0,0%

	0	0	7	2	5	3
	0,0%	0,0%	41,2%	11,8%	29,4%	17,6%

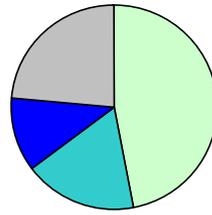
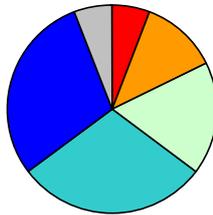
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	1	2	3	5	5	1
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	5,9%	11,8%	17,6%	29,4%	29,4%	5,9%

	0	0	8	3	2	4
	0,0%	0,0%	47,1%	17,6%	11,8%	23,5%

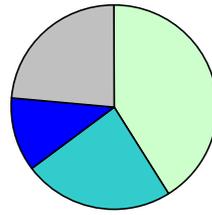
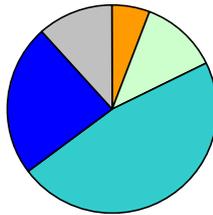
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	0	1	2	8	4	2
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,0%	5,9%	11,8%	47,1%	23,5%	11,8%

	0	0	7	4	2	4
	0,0%	0,0%	41,2%	23,5%	11,8%	23,5%

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

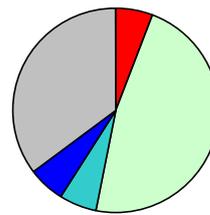
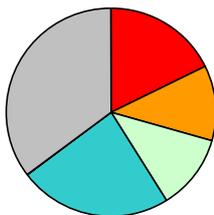


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
3	2	2	4	0	6
17,6%	11,8%	11,8%	23,5%	0,0%	35,3%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	0	8	1	1	6
5,9%	0,0%	47,1%	5,9%	5,9%	35,3%

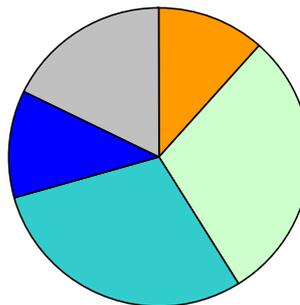
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

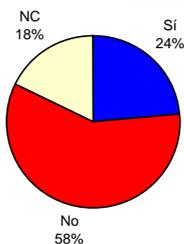
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	0	0%
2	Poco útil	2	12%
3	Normal	5	29%
4	Útil	5	29%
5	Muy útil	2	12%
0	NC	3	18%



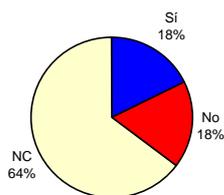
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
4	10	3



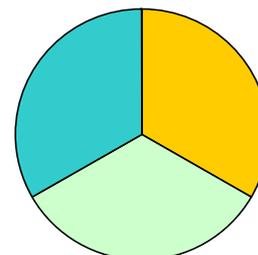
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
3	3	11



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	1	1	0	14
0%	33%	33%	33%	0%	



6. El personal de la biblioteca:

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

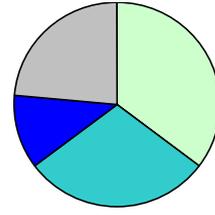
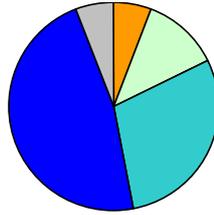
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	2	5	8	1
0,0%	5,9%	11,8%	29,4%	47,1%	5,9%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	6	5	2	4
0,0%	0,0%	35,3%	29,4%	11,8%	23,5%

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

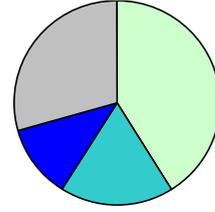
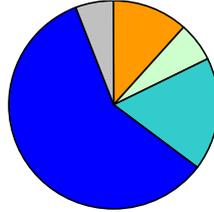


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	2	1	3	10	1
0,0%	11,8%	5,9%	17,6%	58,8%	5,9%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	7	3	2	5
0,0%	0,0%	41,2%	17,6%	11,8%	29,4%

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	1	4	9	2	1
0,0%	5,9%	23,5%	52,9%	11,8%	5,9%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	7	5	1	4
0,0%	0,0%	41,2%	29,4%	5,9%	23,5%

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:

