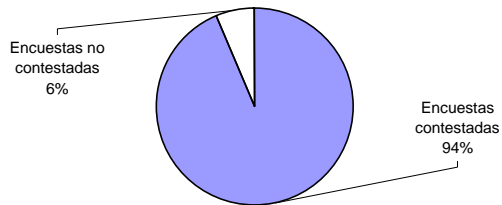


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. BIBLIOTECA CC ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

DICIEMBRE DE 2004

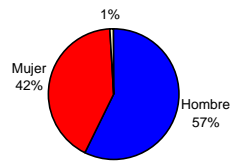
Encuestas contestadas	206
Encuestas no contestadas	14
Encuestas enviadas	220



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

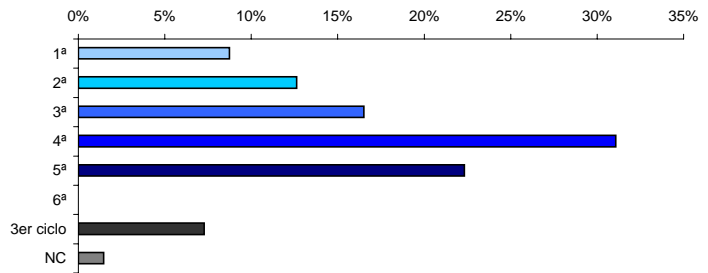
Hombre	118
Mujer	86
NC	2



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

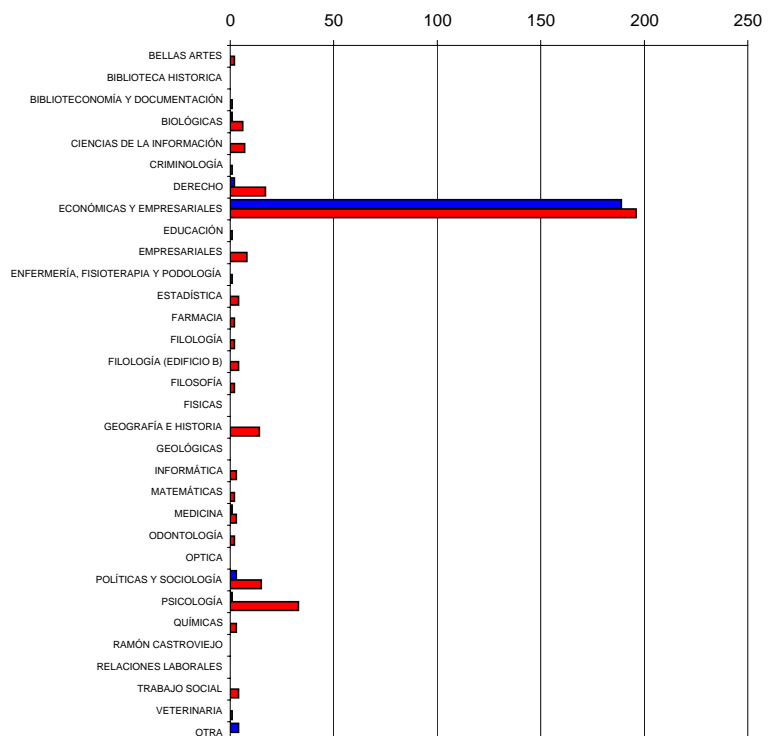
1ª	18	9%
2ª	26	13%
3ª	34	17%
4ª	64	31%
5ª	46	22%
6ª	0	0%
3er ciclo	15	7%
NC	3	1%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

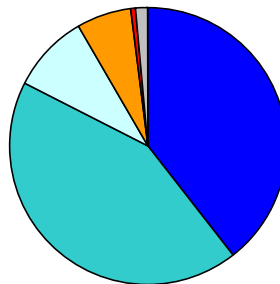
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	2
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECA ECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	1
BIOLOGICAS	1	6
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	7
CRIMINOLOGIA	0	1
DERECHO	2	17
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	189	196
EDUCACION	0	1
EMPRESARIALES	0	8
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	1
ESTADISTICA	0	4
FARMACIA	0	2
FILOLOGIA	0	2
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	4
FILOSOFIA	0	2
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	14
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	3
MATEMATICAS	0	2
MEDICINA	1	3
ODONTOLOGIA	0	2
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	3	15
PSICOLOGIA	1	33
QUIMICAS	0	3
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	4
VETERINARIA	0	1
OTRA	4	

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



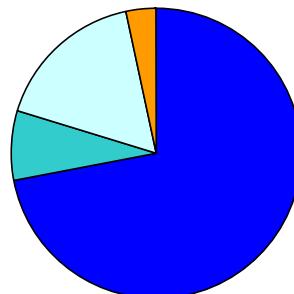
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	81	39,3%
Una o dos veces por semana	89	43,2%
Una o dos veces al mes	19	9,2%
Sólo en época de exámenes	13	6,3%
Nunca	1	0,5%
No contesta	3	1,5%



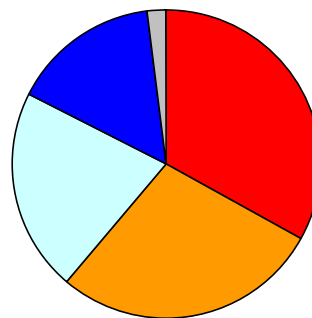
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	148	71,8%
De forma remota, a través de Internet	16	7,8%
De ambas formas	35	17,0%
No contesta	7	3,4%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	68	33%
Una vez al mes	58	28%
Una vez por semana	44	21%
Dos o más veces por semana	32	16%
NC	4	2%



2. Instalaciones y equipos:

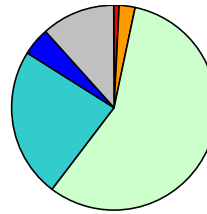
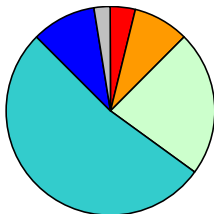
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

	1	2	3	4	5	? nc
2.2 El horario de la biblioteca:	8	18	46	108	21	5
	3,9%	8,7%	22,3%	52,4%	10,2%	2,4%

	1	2	3	4	5	? nc
	2	5	117	49	9	24
	1,0%	2,4%	56,8%	23,8%	4,4%	11,7%

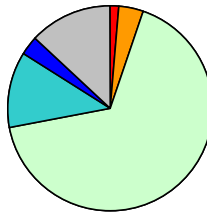
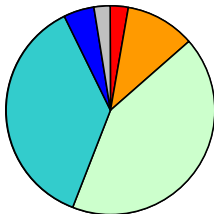
El horario de la biblioteca:



	6	22	87	76	10	5
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	6	22	87	76	10	5
	2,9%	10,7%	42,2%	36,9%	4,9%	2,4%

	3	8	137	25	6	27
	3	8	137	25	6	27
	1,5%	3,9%	66,5%	12,1%	2,9%	13,1%

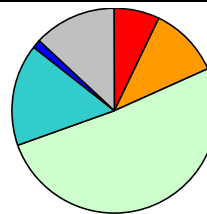
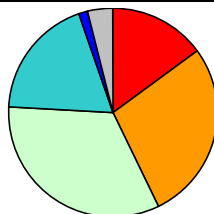
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	31	57	68	39	3	8
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	31	57	68	39	3	8
	15,0%	27,7%	33,0%	18,9%	1,5%	3,9%

	15	23	105	33	3	27
	15	23	105	33	3	27
	7,3%	11,2%	51,0%	16,0%	1,5%	13,1%

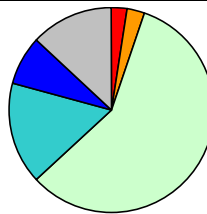
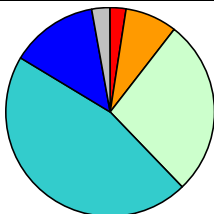
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	5	17	56	94	28	6
2.5 El número de puestos de lectura:	5	17	56	94	28	6
	2,4%	8,3%	27,2%	45,6%	13,6%	2,9%

	5	6	119	33	16	27
	5	6	119	33	16	27
	2,4%	2,9%	57,8%	16,0%	7,8%	13,1%

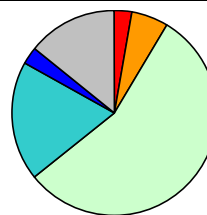
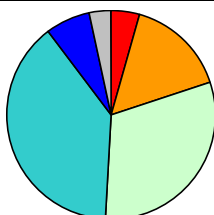
El número de puestos de lectura:



	9	32	64	80	14	7
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	9	32	64	80	14	7
	4,4%	15,5%	31,1%	38,8%	6,8%	3,4%

	6	12	114	39	6	29
	6	12	114	39	6	29
	2,9%	5,8%	55,3%	18,9%	2,9%	14,1%

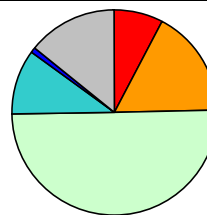
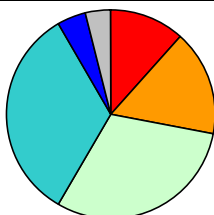
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	24	34	62	69	9	8
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	24	34	62	69	9	8
	11,7%	16,5%	30,1%	33,5%	4,4%	3,9%

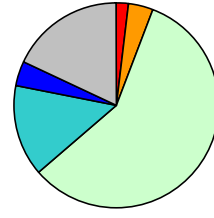
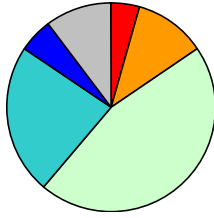
	16	35	103	21	2	29
	16	35	103	21	2	29
	7,8%	17,0%	50,0%	10,2%	1,0%	14,1%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



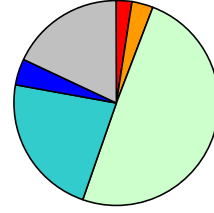
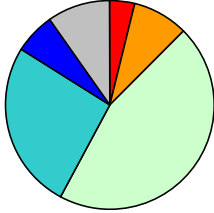
	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0		1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	9	23	94	48	11	21		4	8	119	30	8	37
	4,4%	11,2%	45,6%	23,3%	5,3%	10,2%		1,9%	3,9%	57,8%	14,6%	3,9%	18,0%

OPAC (Catálogo automatizado):



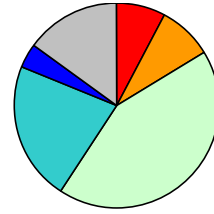
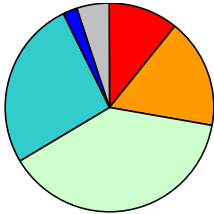
2.9 Las Bases de Datos:	8	18	93	54	13	20		5	7	102	46	9	37
	3,9%	8,7%	45,1%	26,2%	6,3%	9,7%		2,4%	3,4%	49,5%	22,3%	4,4%	18,0%

Las Bases de Datos:



2.10 El acceso a Internet:	22	35	79	54	5	10		16	18	88	45	8	31
	10,7%	17,1%	38,5%	26,3%	2,4%	4,9%		7,8%	8,7%	42,7%	21,8%	3,9%	15,0%

El acceso a Internet:



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

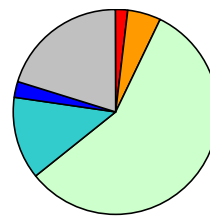
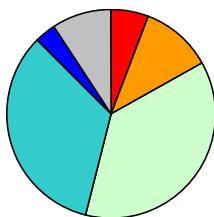
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

						? nc
	1	2	3	4	5	0
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	12	23	76	69	7	19
	5,8%	11,2%	36,9%	33,5%	3,4%	9,2%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	4	11	117	27	5	42
	1,9%	5,3%	56,8%	13,1%	2,4%	20,4%

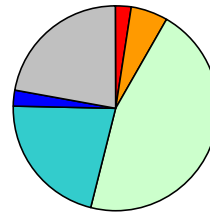
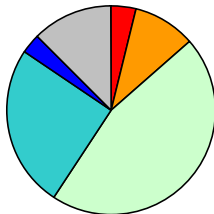
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



3.2 La actualización de los recursos de información:	8	20	94	52	6	26
	3,9%	9,7%	45,6%	25,2%	2,9%	12,6%

	5	12	94	44	5	46
	2,4%	5,8%	45,6%	21,4%	2,4%	22,3%

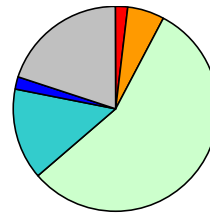
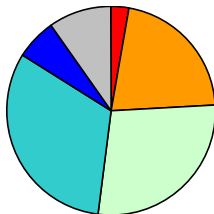
La actualización de los recursos de información:



3.3 La facilidad para localizar los libros:	6	44	57	66	13	20
	2,9%	21,4%	27,7%	32,0%	6,3%	9,7%

	4	12	115	30	4	41
	1,9%	5,8%	55,8%	14,6%	1,9%	19,9%

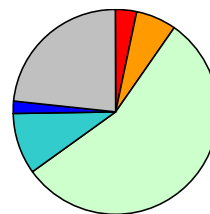
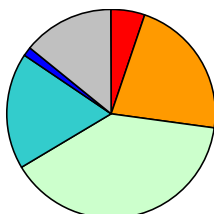
La facilidad para localizar los libros:



3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	11	45	81	37	3	29
	5,3%	21,8%	39,3%	18,0%	1,5%	14,1%

	7	13	113	20	4	48
	3,4%	6,3%	55,1%	9,8%	2,0%	23,4%

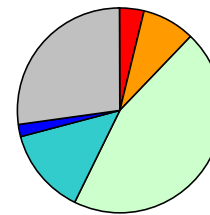
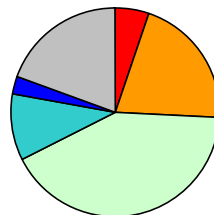
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	11	42	86	21	6	40
	5,3%	20,4%	41,7%	10,2%	2,9%	19,4%

	8	17	93	28	4	56
	3,9%	8,3%	45,1%	13,6%	1,9%	27,2%

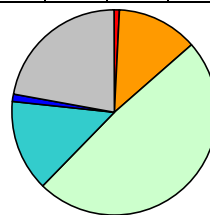
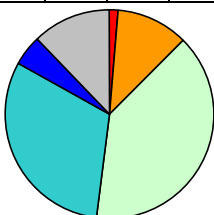
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	3	23	81	64	10	25
	1,5%	11,2%	39,3%	31,1%	4,9%	12,1%

	2	26	100	30	2	46
	1,0%	12,6%	48,5%	14,6%	1,0%	22,3%

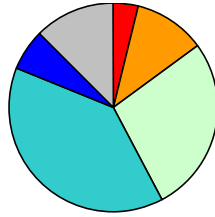
La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:



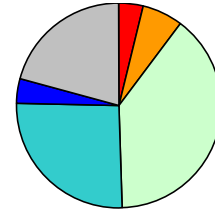
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
8	23	56	80	13	26
3,9%	11,2%	27,2%	38,8%	6,3%	12,6%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:



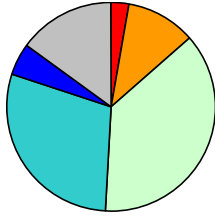
☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
8	13	81	53	8	43
3,9%	6,3%	39,3%	25,7%	3,9%	20,9%



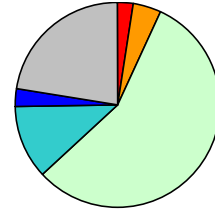
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

6	22	77	60	10	31
2,9%	10,7%	37,4%	29,1%	4,9%	15,0%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:



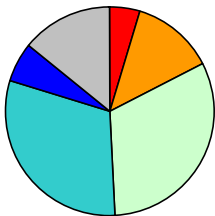
5	9	115	24	6	46
2,4%	4,4%	56,1%	11,7%	2,9%	22,4%



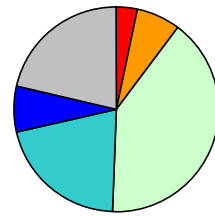
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

10	26	65	63	13	29
4,9%	12,6%	31,6%	30,6%	6,3%	14,1%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:



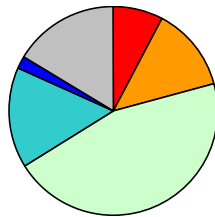
7	14	83	43	15	44
3,4%	6,8%	40,3%	20,9%	7,3%	21,4%



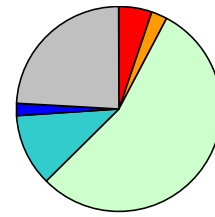
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

16	27	93	32	4	34
7,8%	13,1%	45,1%	15,5%	1,9%	16,5%

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



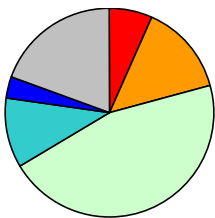
11	5	113	23	4	50
5,3%	2,4%	54,9%	11,2%	1,9%	24,3%



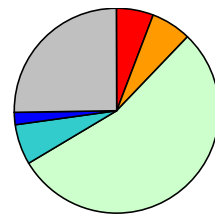
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

14	29	94	22	7	40
6,8%	14,1%	45,6%	10,7%	3,4%	19,4%

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



12	13	112	13	4	52
5,8%	6,3%	54,4%	6,3%	1,9%	25,2%



4. El préstamo:

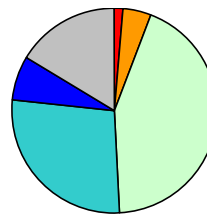
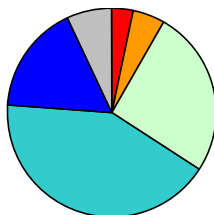
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	7	10	53	86	35	14
	3,4%	4,9%	25,9%	42,0%	17,1%	6,8%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	3	9	89	57	14	34
	1,5%	4,4%	43,2%	27,7%	6,8%	16,5%

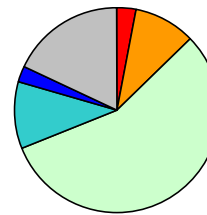
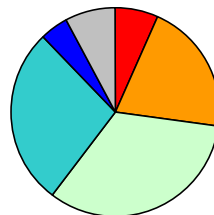
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	14	42	68	57	9	16
	6,8%	20,4%	33,0%	27,7%	4,4%	7,8%

	6	20	115	22	5	37
	2,9%	9,8%	56,1%	10,7%	2,4%	18,0%

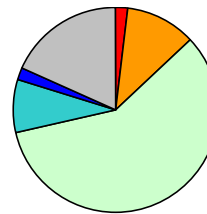
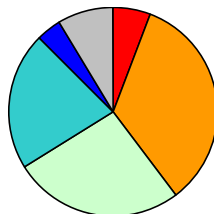
La idoneidad de los plazos de préstamo:



4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	12	70	54	44	8	18
	5,8%	34,0%	26,2%	21,4%	3,9%	8,7%

	4	23	120	17	4	38
	1,9%	11,2%	58,3%	8,3%	1,9%	18,4%

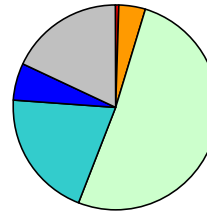
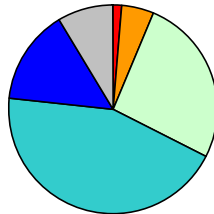
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	3	10	54	91	30	18
	1,5%	4,9%	26,2%	44,2%	14,6%	8,7%

	1	9	105	42	12	37
	0,5%	4,4%	51,0%	20,4%	5,8%	18,0%

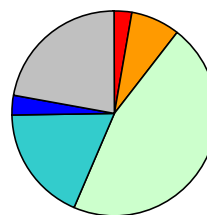
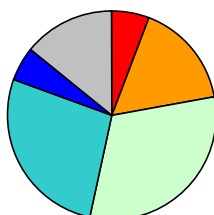
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	12	34	64	56	11	29
	5,8%	16,5%	31,1%	27,2%	5,3%	14,1%

	6	16	94	38	6	46
	2,9%	7,8%	45,6%	18,4%	2,9%	22,3%

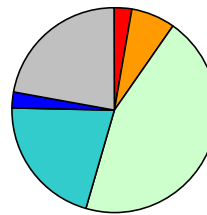
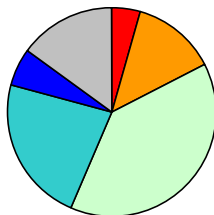
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	9	27	80	47	12	31
	4,4%	13,1%	38,8%	22,8%	5,8%	15,0%

	6	14	92	43	5	46
	2,9%	6,8%	44,7%	20,9%	2,4%	22,3%

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

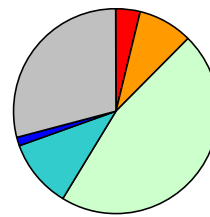
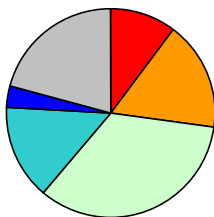


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	0
21	35	70	30	7	43
10,2%	17,0%	34,0%	14,6%	3,4%	20,9%

1	2	3	4	5	0
8	18	95	22	3	60
3,9%	8,7%	46,1%	10,7%	1,5%	29,1%

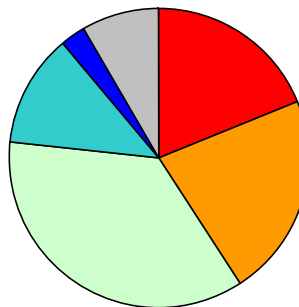
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

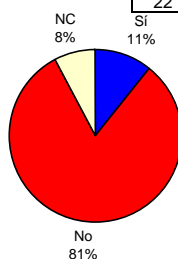
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	2	3	4	5	0
Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
39	45	74	25	6	17
19%	22%	36%	12%	3%	8%



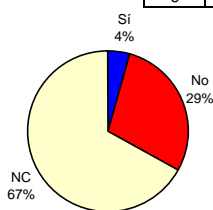
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
22	167	16



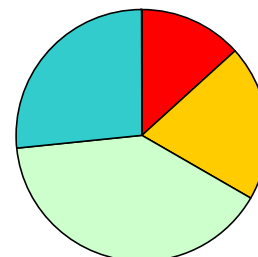
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
9	59	138



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
2	3	6	4	0	191
13%	20%	40%	27%	0%	



6. El personal de la biblioteca:

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

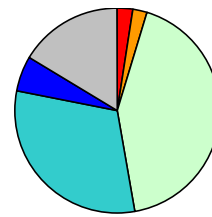
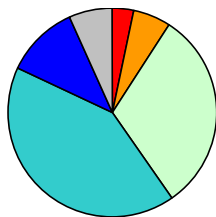
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
7	12	64	86	23	14
3,4%	5,8%	31,1%	41,7%	11,2%	6,8%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
5	5	87	64	11	34
2,4%	2,4%	42,2%	31,1%	5,3%	16,5%

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

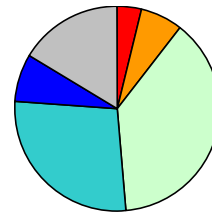
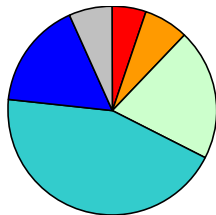


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

11	14	42	91	34	14
5,3%	6,8%	20,4%	44,2%	16,5%	6,8%

8	14	78	57	15	34
3,9%	6,8%	37,9%	27,7%	7,3%	16,5%

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
3	12	71	101	2	17
1,5%	5,8%	34,5%	49,0%	1,0%	8,3%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
4	4	102	61	2	33
1,9%	1,9%	49,5%	29,6%	1,0%	16,0%

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:

