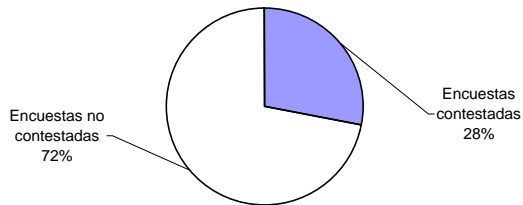


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. BIBLIOTECA DE CC. POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA

DICIEMBRE DE 2003

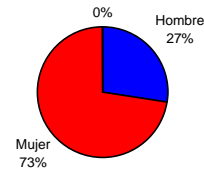
Encuestas contestadas	62
Encuestas no contestadas	158
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>220</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

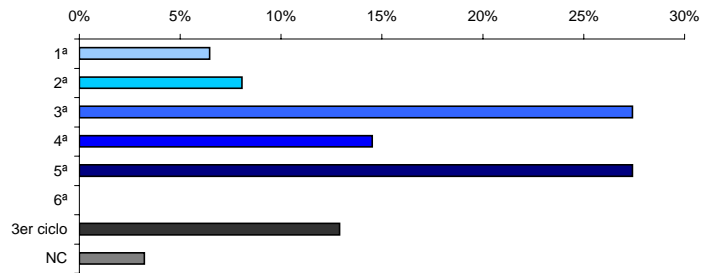
Hombre	17
Mujer	45
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

1ª	4	6%
2ª	5	8%
3ª	17	27%
4ª	9	15%
5ª	17	27%
6ª	0	0%
3er ciclo	8	13%
NC	2	3%

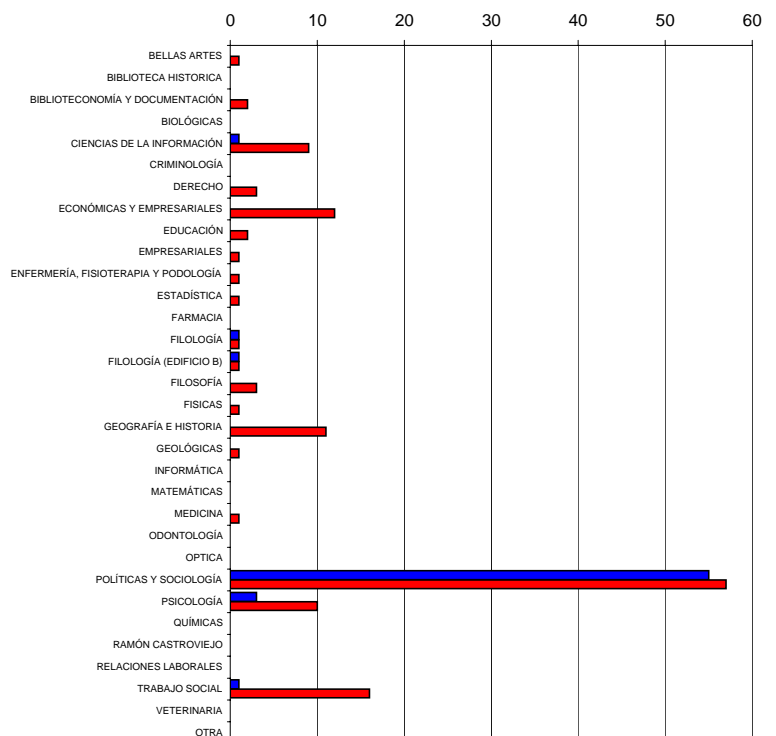


1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

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

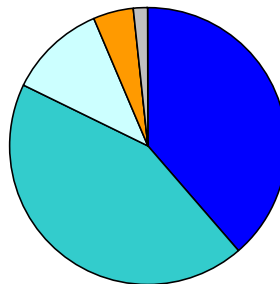
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	1
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	2
BIOLOGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	1	9
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	3
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	12
EDUCACION	0	2
EMPRESARIALES	0	1
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	1
ESTADISTICA	0	1
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	1	1
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	1	1
FILOSOFIA	0	3
FISICAS	0	1
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	11
GEOLOGICAS	0	1
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	0
MEDICINA	0	1
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	55	57
PSICOLOGIA	3	10
QUIMICAS	0	0
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	1	16
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



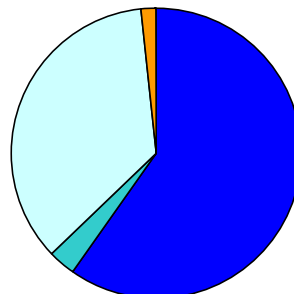
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	24	38,7%
Una o dos veces por semana	27	43,5%
Una o dos veces al mes	7	11,3%
Sólo en época de exámenes	3	4,8%
Nunca	0	0,0%
No contesta	1	1,6%



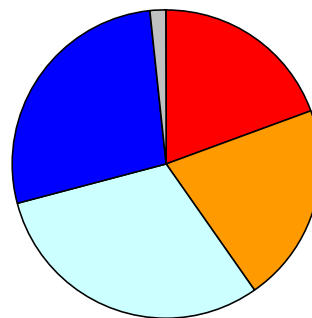
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	37	59,7%
De forma remota, a través de Internet	2	3,2%
De ambas formas	22	35,5%
No contesta	1	1,6%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	12	19%
Una vez al mes	13	21%
Una vez por semana	19	31%
Dos o más veces por semana	17	27%
NC	1	2%



**2. Instalaciones y equipos:**

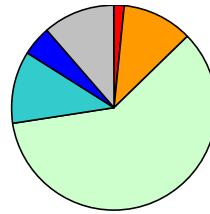
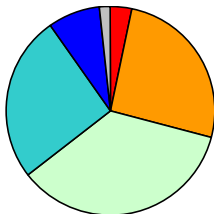
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

						? nc
	1	2	3	4	5	0
2.2 El horario de la biblioteca:	2	16	22	16	5	1
	3,2%	25,8%	35,5%	25,8%	8,1%	1,6%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	7	37	7	3	7
	1,6%	11,3%	59,7%	11,3%	4,8%	11,3%

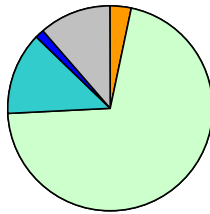
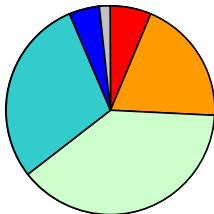
El horario de la biblioteca:



	4	12	24	18	3	1
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	6,5%	19,4%	38,7%	29,0%	4,8%	1,6%

	0	2	44	8	1	7
	0,0%	3,2%	71,0%	12,9%	1,6%	11,3%

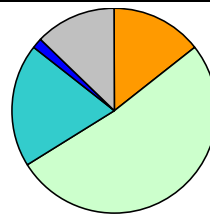
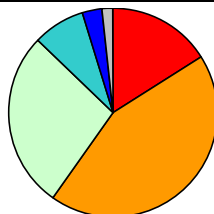
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	10	27	17	5	2	1
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	16,1%	43,5%	27,4%	8,1%	3,2%	1,6%

	0	9	32	12	1	8
	0,0%	14,5%	51,6%	19,4%	1,6%	12,9%

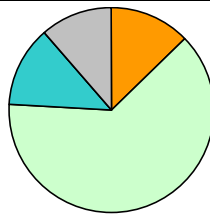
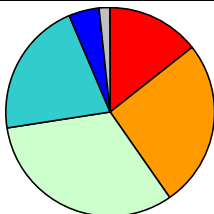
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	9	16	20	13	3	1
2.5 El número de puestos de lectura:	14,5%	25,8%	32,3%	21,0%	4,8%	1,6%

	0	8	39	8	0	7
	0,0%	12,9%	62,9%	12,9%	0,0%	11,3%

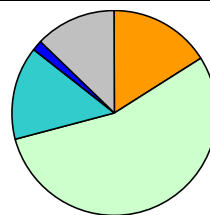
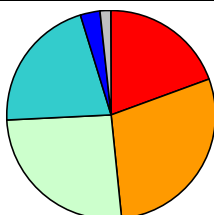
El número de puestos de lectura:



	12	18	16	13	2	1
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	19,4%	29,0%	25,8%	21,0%	3,2%	1,6%

	0	10	34	9	1	8
	0,0%	16,1%	54,8%	14,5%	1,6%	12,9%

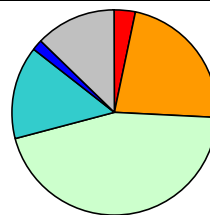
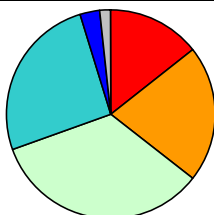
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	9	13	21	16	2	1
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	14,5%	21,0%	33,9%	25,8%	3,2%	1,6%

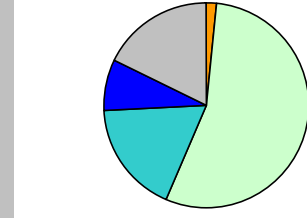
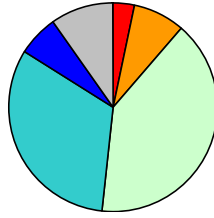
	2	14	28	9	1	8
	3,2%	22,6%	45,2%	14,5%	1,6%	12,9%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



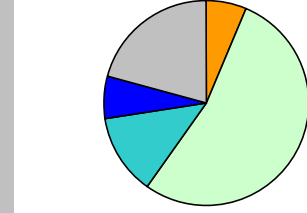
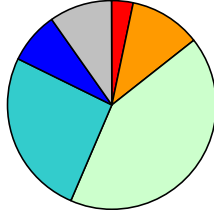
	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	
	2	5	25	20	4	6	0	1	34	11	5	11	
	3,2%	8,1%	40,3%	32,3%	6,5%	9,7%	0,0%	1,6%	54,8%	17,7%	8,1%	17,7%	

OPAC (Catálogo automatizado):



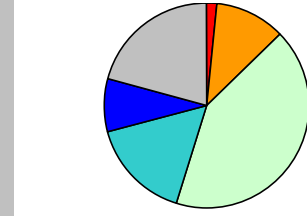
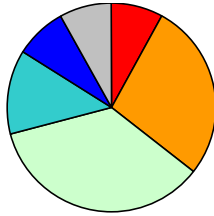
2.9 Las Bases de Datos:	2	7	26	16	5	6	0	4	33	8	4	13
	3,2%	11,3%	41,9%	25,8%	8,1%	9,7%	0,0%	6,5%	53,2%	12,9%	6,5%	21,0%

Las Bases de Datos:



2.10 El acceso a Internet:	5	17	22	8	5	5	1	7	26	10	5	13
	8,1%	27,4%	35,5%	12,9%	8,1%	8,1%	1,6%	11,3%	41,9%	16,1%	8,1%	21,0%

El acceso a Internet:



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

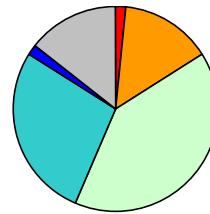
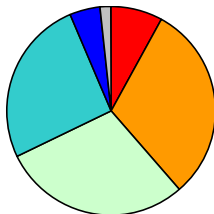
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	5	19	18	16	3	1
	8,1%	30,6%	29,0%	25,8%	4,8%	1,6%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	9	25	17	1	9
	1,6%	14,5%	40,3%	27,4%	1,6%	14,5%

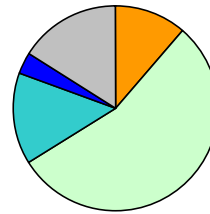
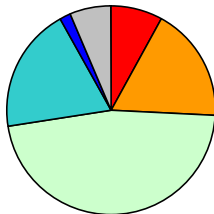
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



3.2 La actualización de los recursos de información:	5	11	29	12	1	4
	8,1%	17,7%	46,8%	19,4%	1,6%	6,5%

	0	7	34	9	2	10
	0,0%	11,3%	54,8%	14,5%	3,2%	16,1%

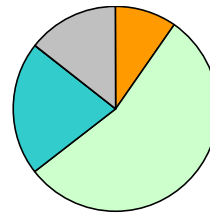
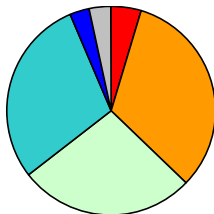
La actualización de los recursos de información:



3.3 La facilidad para localizar los libros:	3	20	17	18	2	2
	4,8%	32,3%	27,4%	29,0%	3,2%	3,2%

	0	6	34	13	0	9
	0,0%	9,7%	54,8%	21,0%	0,0%	14,5%

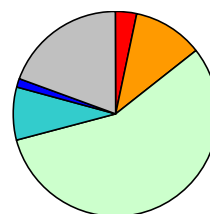
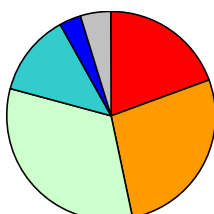
La facilidad para localizar los libros:



3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	12	17	20	8	2	3
	19,4%	27,4%	32,3%	12,9%	3,2%	4,8%

	2	7	35	5	1	12
	3,2%	11,3%	56,5%	8,1%	1,6%	19,4%

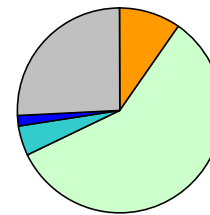
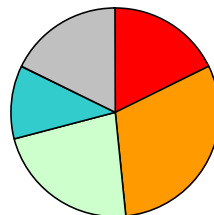
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	11	19	14	7	0	11
	17,7%	30,6%	22,6%	11,3%	0,0%	17,7%

	0	6	36	3	1	16
	0,0%	9,7%	58,1%	4,8%	1,6%	25,8%

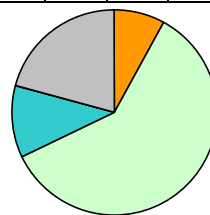
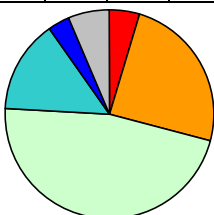
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	3	15	29	9	2	4
	4,8%	24,2%	46,8%	14,5%	3,2%	6,5%

	0	5	37	7	0	13
	0,0%	8,1%	59,7%	11,3%	0,0%	21,0%

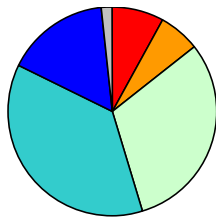
La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:



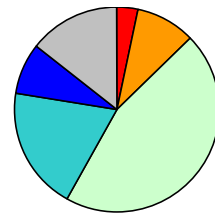
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
5	4	19	23	10	1
8,1%	6,5%	30,6%	37,1%	16,1%	1,6%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:



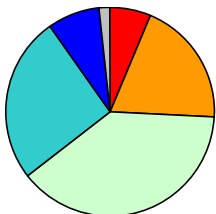
☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
2	6	28	12	5	9
3,2%	9,7%	45,2%	19,4%	8,1%	14,5%



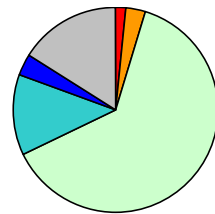
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

4	12	24	16	5	1
6,5%	19,4%	38,7%	25,8%	8,1%	1,6%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:



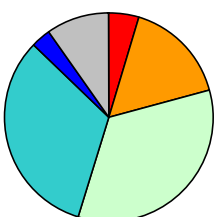
1	2	39	8	2	10
1,6%	3,2%	62,9%	12,9%	3,2%	16,1%



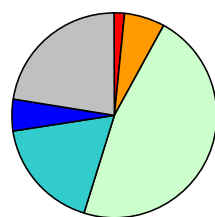
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

3	10	21	20	2	6
4,8%	16,1%	33,9%	32,3%	3,2%	9,7%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:



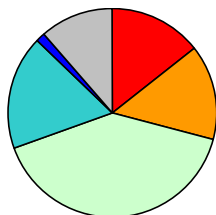
1	4	29	11	3	14
1,6%	6,5%	46,8%	17,7%	4,8%	22,6%



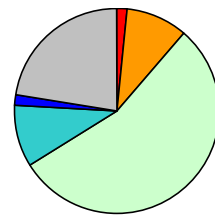
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

9	9	25	11	1	7
14,5%	14,5%	40,3%	17,7%	1,6%	11,3%

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



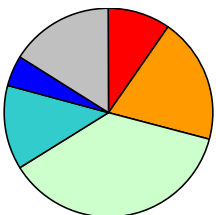
1	6	34	6	1	14
1,6%	9,7%	54,8%	9,7%	1,6%	22,6%



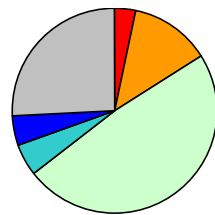
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

6	12	23	8	3	10
9,7%	19,4%	37,1%	12,9%	4,8%	16,1%

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



2	8	30	3	3	16
3,2%	12,9%	48,4%	4,8%	4,8%	25,8%



#### 4. El préstamo:

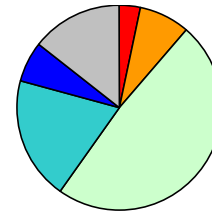
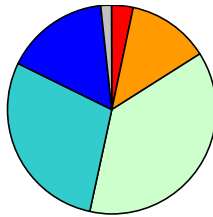
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	2	8	23	18	10	1
	3,2%	12,9%	37,1%	29,0%	16,1%	1,6%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	2	5	30	12	4	9
	3,2%	8,1%	48,4%	19,4%	6,5%	14,5%

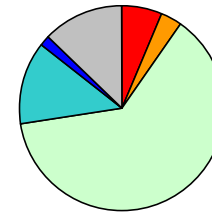
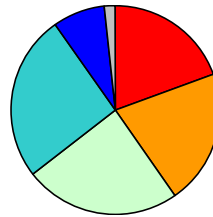
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	12	13	15	16	5	1
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	19,4%	21,0%	24,2%	25,8%	8,1%	1,6%

	4	2	39	8	1	8
	6,5%	3,2%	62,9%	12,9%	1,6%	12,9%

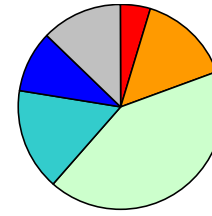
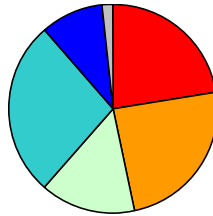
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	14	15	9	17	6	1
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	22,6%	24,2%	14,5%	27,4%	9,7%	1,6%

	3	9	26	10	6	8
	4,8%	14,5%	41,9%	16,1%	9,7%	12,9%

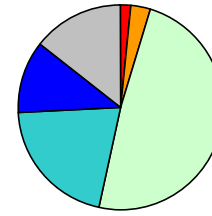
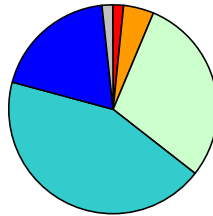
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	1	3	18	27	12	1
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	1,6%	4,8%	29,0%	43,5%	19,4%	1,6%

	1	2	30	13	7	9
	1,6%	3,2%	48,4%	21,0%	11,3%	14,5%

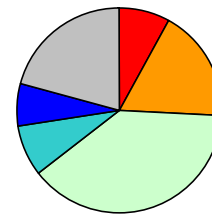
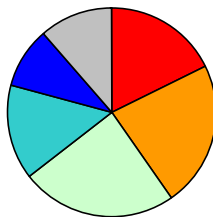
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	11	14	15	9	6	7
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	17,7%	22,6%	24,2%	14,5%	9,7%	11,3%

	5	11	24	5	4	13
	8,1%	17,7%	38,7%	8,1%	6,5%	21,0%

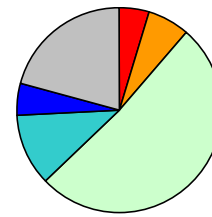
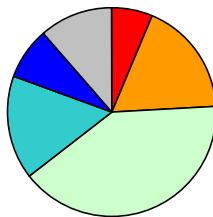
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	4	11	25	10	5	7
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	6,5%	17,7%	40,3%	16,1%	8,1%	11,3%

	3	4	32	7	3	13
	4,8%	6,5%	51,6%	11,3%	4,8%	21,0%

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

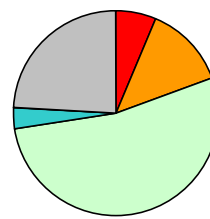
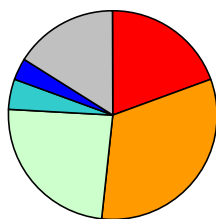


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
12	20	15	3	2	10
19,4%	32,3%	24,2%	4,8%	3,2%	16,1%

1	2	3	4	5	? nc
4	8	33	2	0	15
6,5%	12,9%	53,2%	3,2%	0,0%	24,2%

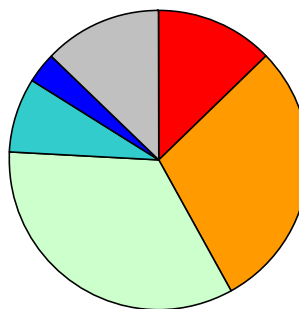
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

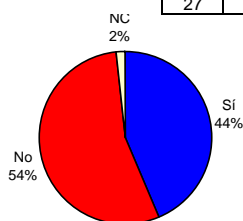
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	8	13%
2	Poco útil	18	29%
3	Normal	21	34%
4	Útil	5	8%
5	Muy útil	2	3%
0	NC	8	13%



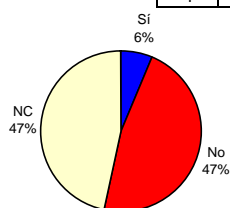
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
27	34	1



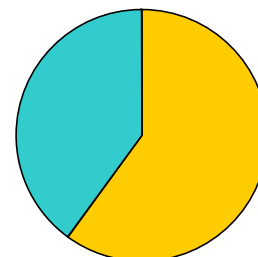
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
4	29	29



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
0	3	0	2	0	57
0%	60%	0%	40%	0%	





## 6. El personal de la biblioteca:

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

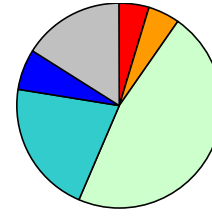
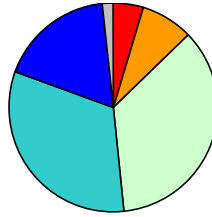
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
3	5	22	20	11	1
4,8%	8,1%	35,5%	32,3%	17,7%	1,6%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
3	3	29	13	4	10
4,8%	4,8%	46,8%	21,0%	6,5%	16,1%

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

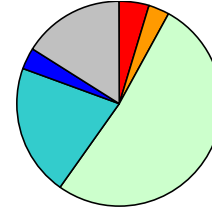
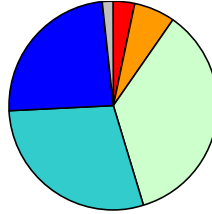


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

2	4	22	18	15	1
3,2%	6,5%	35,5%	29,0%	24,2%	1,6%

3	2	32	13	2	10
4,8%	3,2%	51,6%	21,0%	3,2%	16,1%

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
2	16	22	20	1	1
3,2%	25,8%	35,5%	32,3%	1,6%	1,6%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
2	5	30	14	2	8
3,3%	8,2%	49,2%	23,0%	3,3%	13,1%

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA considerado globalmente, es decir, considerando todos aquellos aspectos que creas son importantes cuando haces uso de este servicio:

