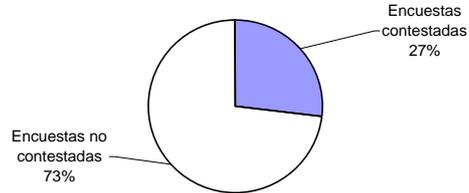


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS F. DERECHO

DICIEMBRE DE 2004

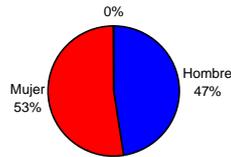
Encuestas contestadas	59
Encuestas no contestadas	161
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>220</b>



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

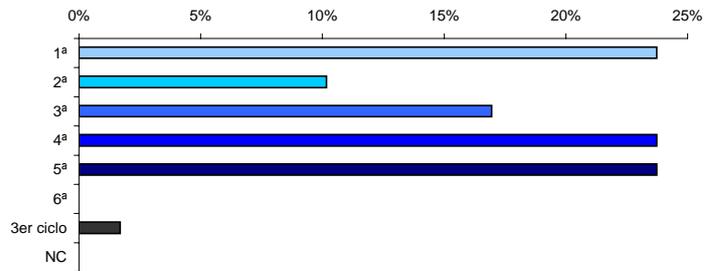
Hombre	28
Mujer	31
NC	0



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

##### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

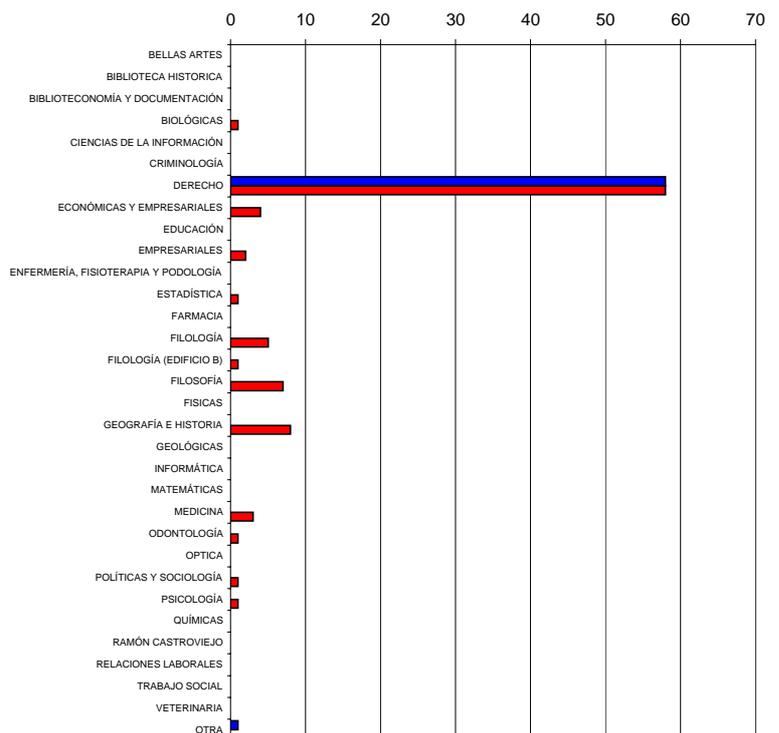
1ª	14	24%
2ª	6	10%
3ª	10	17%
4ª	14	24%
5ª	14	24%
6ª	0	0%
3er ciclo	1	2%
NC	0	0%



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

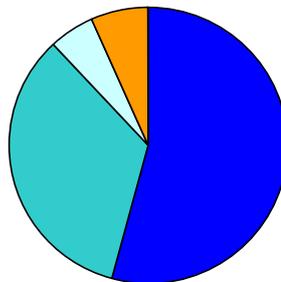
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLÓGICAS	0	1
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	0
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	58	58
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	0	4
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	0	2
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	1
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	0	5
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	1
FILOSOFIA	0	7
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	8
GEOLOGICAS	0	0
INFORMÁTICA	0	0
MATEMATICAS	0	0
MEDICINA	0	3
ODONTOLOGIA	0	1
OPTICA	0	0
POLÍTICAS Y SOCIOLOGIA	0	1
PSICOLOGIA	0	1
QUÍMICAS	0	0
RAMÓN CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0
VETERINARIA	0	0
OTRA	1	

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



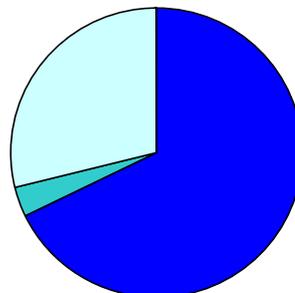
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	32	54,2%
Una o dos veces por semana	20	33,9%
Una o dos veces al mes	3	5,1%
Sólo en época de exámenes	4	6,8%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



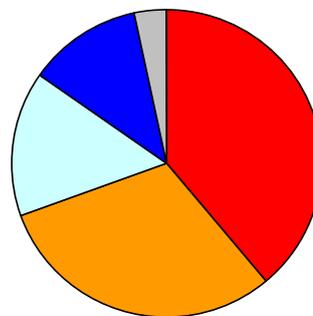
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	40	67,8%
De forma remota, a través de Internet	2	3,4%
De ambas formas	17	28,8%
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	23	39%
Una vez al mes	18	31%
Una vez por semana	9	15%
Dos o más veces por semana	7	12%
NC	2	3%



**2. Instalaciones y equipos:**

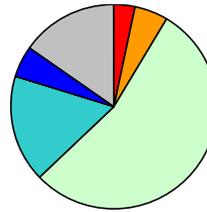
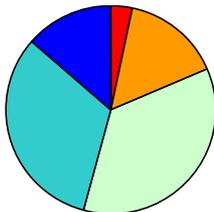
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

	1	2	3	4	5	? nc
2.2 El horario de la biblioteca:	2	9	21	19	8	0
	3,4%	15,3%	35,6%	32,2%	13,6%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	2	3	32	10	3	9
	3,4%	5,1%	54,2%	16,9%	5,1%	15,3%

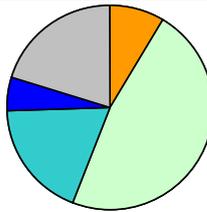
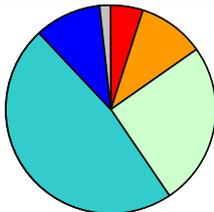
El horario de la biblioteca:



	3	6	15	28	6	1
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	5,1%	10,2%	25,4%	47,5%	10,2%	1,7%

	0	5	28	11	3	12
	0,0%	8,5%	47,5%	18,6%	5,1%	20,3%

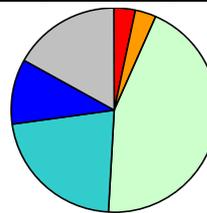
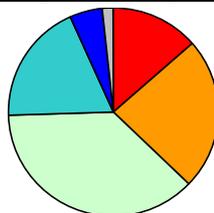
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	8	14	22	11	3	1
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	13,6%	23,7%	37,3%	18,6%	5,1%	1,7%

	2	2	26	13	6	10
	3,4%	3,4%	44,1%	22,0%	10,2%	16,9%

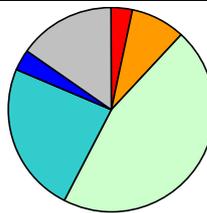
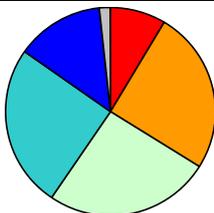
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	5	15	15	15	8	1
2.5 El número de puestos de lectura:	8,6%	25,4%	25,4%	25,4%	13,6%	1,7%

	2	5	27	14	2	9
	3,4%	8,5%	45,8%	23,7%	3,4%	15,3%

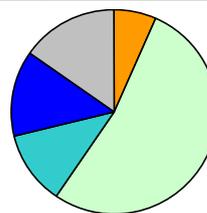
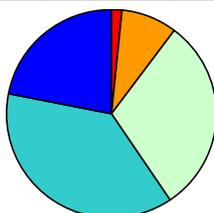
El número de puestos de lectura:



	1	5	18	22	13	0
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	1,7%	8,5%	30,5%	37,3%	22,0%	0,0%

	0	4	31	7	8	9
	0,0%	6,8%	52,5%	11,9%	13,6%	15,3%

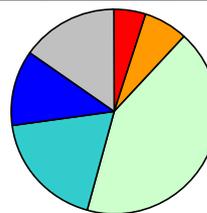
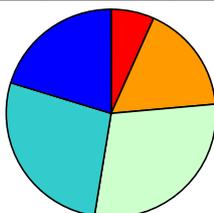
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	4	10	17	16	12	0
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	6,8%	16,9%	28,8%	27,1%	20,3%	0,0%

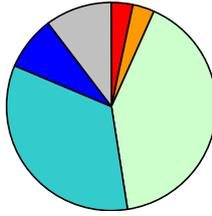
	3	4	25	11	7	9
	5,1%	6,8%	42,4%	18,6%	11,9%	15,3%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



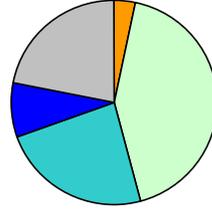
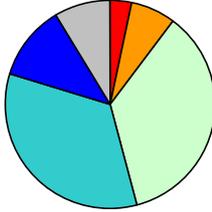
	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	
	2	2	24	20	5	6	1	1	24	15	4	14	
	3,4%	3,4%	40,7%	33,9%	8,5%	10,2%	1,7%	1,7%	40,7%	25,4%	6,8%	23,7%	

OPAC (Catálogo automatizado):



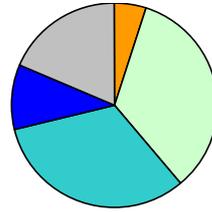
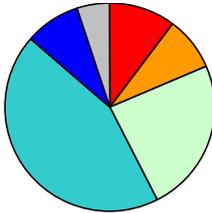
	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
2.9 Las Bases de Datos:	2	4	21	20	7	5	0	2	25	14	5	13	
	3,4%	6,8%	35,6%	33,9%	11,9%	8,5%	0,0%	3,4%	42,4%	23,7%	8,5%	22,0%	

Las Bases de Datos:



	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
2.10 El acceso a Internet:	6	5	14	26	5	3	0	3	20	19	6	11	
	10,2%	8,5%	23,7%	44,1%	8,5%	5,1%	0,0%	5,1%	33,9%	32,2%	10,2%	18,6%	

El acceso a Internet:



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

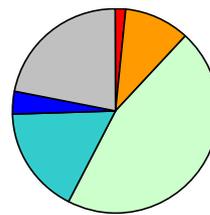
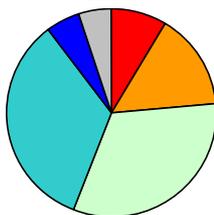
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	5	9	19	20	3	3
	8,5%	15,3%	32,2%	33,9%	5,1%	5,1%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	6	27	10	2	13
	1,7%	10,2%	45,8%	16,9%	3,4%	22,0%

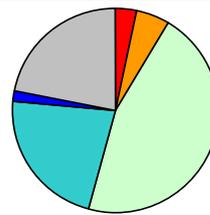
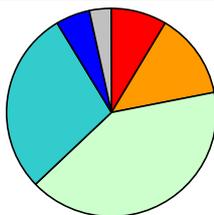
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



3.2 La actualización de los recursos de información:	5	8	24	17	3	2
	8,5%	13,6%	40,7%	28,8%	5,1%	3,4%

	2	3	27	13	1	13
	3,4%	5,1%	45,8%	22,0%	1,7%	22,0%

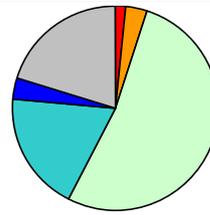
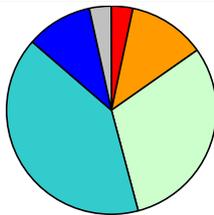
La actualización de los recursos de información:



3.3 La facilidad para localizar los libros:	2	7	18	24	6	2
	3,4%	11,9%	30,5%	40,7%	10,2%	3,4%

	1	2	31	11	2	12
	1,7%	3,4%	52,5%	18,6%	3,4%	20,3%

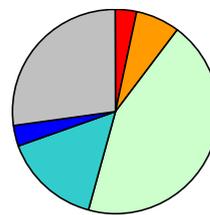
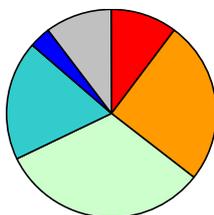
La facilidad para localizar los libros:



3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	6	15	19	11	2	6
	10,2%	25,4%	32,2%	18,6%	3,4%	10,2%

	2	4	26	9	2	16
	3,4%	6,8%	44,1%	15,3%	3,4%	27,1%

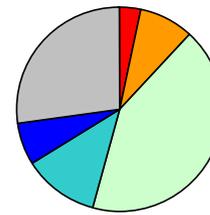
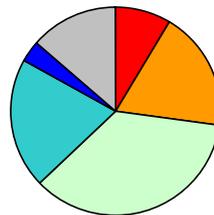
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	5	11	21	12	2	8
	8,5%	18,6%	35,6%	20,3%	3,4%	13,6%

	2	5	25	7	4	16
	3,4%	8,5%	42,4%	11,9%	6,8%	27,1%

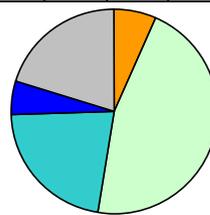
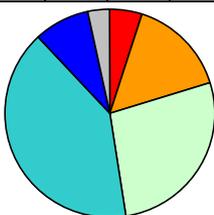
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	3	9	16	24	5	2
	5,1%	15,3%	27,1%	40,7%	8,5%	3,4%

	0	4	27	13	3	12
	0,0%	6,8%	45,8%	22,0%	5,1%	20,3%

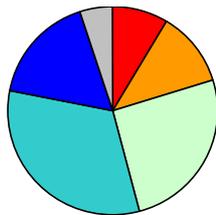
La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:



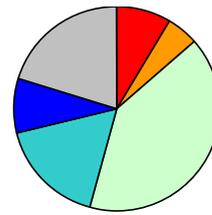
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
5	7	15	19	10	3
8,5%	11,9%	25,4%	32,2%	16,9%	5,1%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:



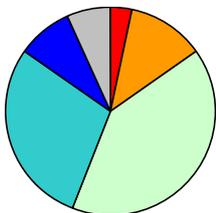
☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
5	3	24	10	5	12
8,5%	5,1%	40,7%	16,9%	8,5%	20,3%



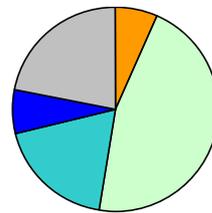
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

2	7	24	17	5	4
3,4%	11,9%	40,7%	28,8%	8,5%	6,8%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:



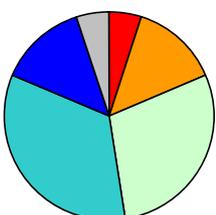
0	4	27	11	4	13
0,0%	6,8%	45,8%	18,6%	6,8%	22,0%



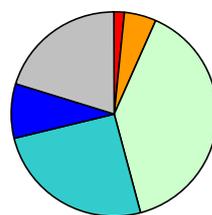
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

3	8	17	20	8	3
5,1%	13,6%	28,8%	33,9%	13,6%	5,1%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:



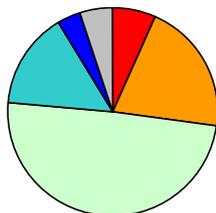
1	3	23	15	5	12
1,7%	5,1%	39,0%	25,4%	8,5%	20,3%



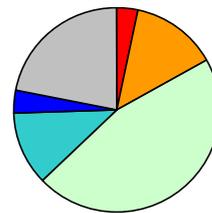
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

4	12	29	9	2	3
6,8%	20,3%	49,2%	15,3%	3,4%	5,1%

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



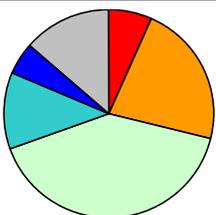
2	8	27	7	2	13
3,4%	13,6%	45,8%	11,9%	3,4%	22,0%



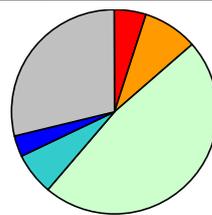
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

4	13	24	7	3	8
6,8%	22,0%	40,7%	11,9%	5,1%	13,6%

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



3	5	28	4	2	17
5,1%	8,5%	47,5%	6,8%	3,4%	28,8%



#### 4. El préstamo:

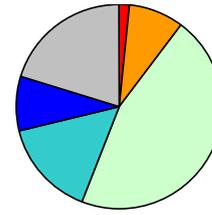
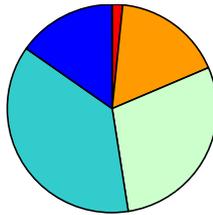
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	1	10	17	22	9	0
	1,7%	16,9%	28,8%	37,3%	15,3%	0,0%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	5	27	9	5	12
	1,7%	8,5%	45,8%	15,3%	8,5%	20,3%

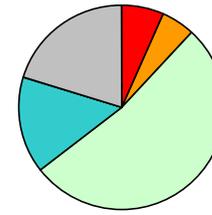
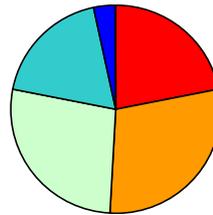
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	13	17	16	11	2	0
	22,0%	28,8%	27,1%	18,6%	3,4%	0,0%

	4	3	31	9	0	12
	6,8%	5,1%	52,5%	15,3%	0,0%	20,3%

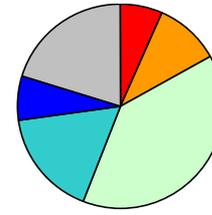
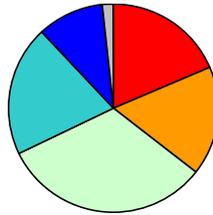
La idoneidad de los plazos de préstamo:



4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	11	10	19	12	6	1
	18,6%	16,9%	32,2%	20,3%	10,2%	1,7%

	4	6	23	10	4	12
	6,8%	10,2%	39,0%	16,9%	6,8%	20,3%

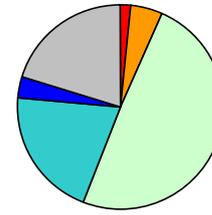
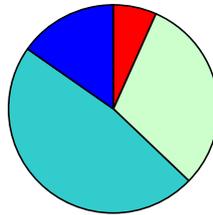
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	4	0	18	28	9	0
	6,8%	0,0%	30,5%	47,5%	15,3%	0,0%

	1	3	29	12	2	12
	1,7%	5,1%	49,2%	20,3%	3,4%	20,3%

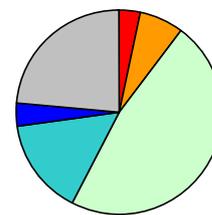
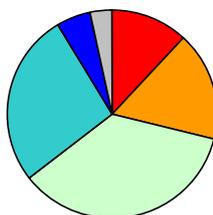
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	7	10	21	16	3	2
	11,9%	16,9%	35,6%	27,1%	5,1%	3,4%

	2	4	28	9	2	14
	3,4%	6,8%	47,5%	15,3%	3,4%	23,7%

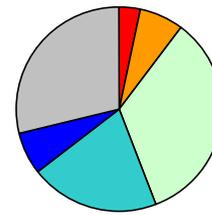
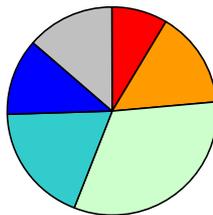
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	5	9	19	11	7	8
	8,5%	15,3%	32,2%	18,6%	11,9%	13,6%

	2	4	20	12	4	17
	3,4%	6,8%	33,9%	20,3%	6,8%	28,8%

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

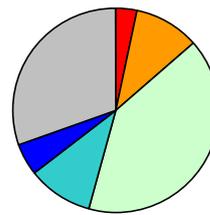
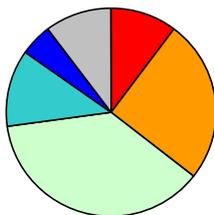


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	0
6	15	22	7	3	6
10,2%	25,4%	37,3%	11,9%	5,1%	10,2%

1	2	3	4	5	0
2	6	24	6	3	18
3,4%	10,2%	40,7%	10,2%	5,1%	30,5%

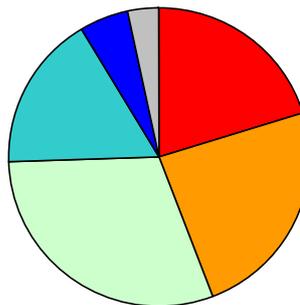
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

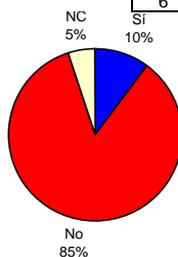
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	2	3	4	5	0
Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
12	14	18	10	3	2
20%	24%	31%	17%	5%	3%



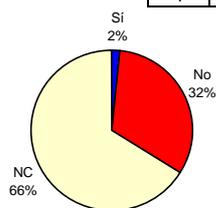
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
6	50	3



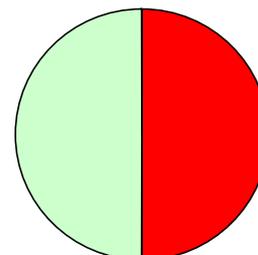
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
1	19	39



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
1	0	1	0	0	57
50%	0%	50%	0%	0%	



## 6. El personal de la biblioteca:

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

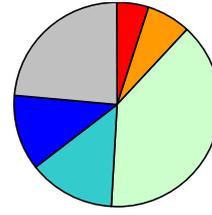
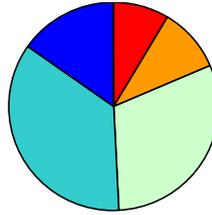
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
5	6	18	21	9	0
8,5%	10,2%	30,5%	35,6%	15,3%	0,0%

☹		☺		😊	? nc
1	2	3	4	5	0
3	4	23	8	7	14
5,1%	6,8%	39,0%	13,6%	11,9%	23,7%

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

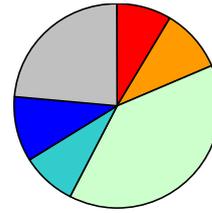
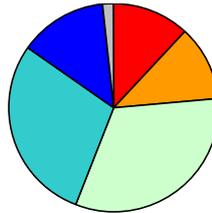


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹		☺		😊	? nc
7	7	19	17	8	1
11,9%	11,9%	32,2%	28,8%	13,6%	1,7%

☹		☺		😊	? nc
5	6	23	5	6	14
8,5%	10,2%	39,0%	8,5%	10,2%	23,7%

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
1	4	28	22	4	0
1,7%	6,8%	47,5%	37,3%	6,8%	0,0%

☹		☺		😊	? nc
1	2	3	4	5	0
0	6	26	16	2	9
0,0%	10,2%	44,1%	27,1%	3,4%	15,3%

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:

