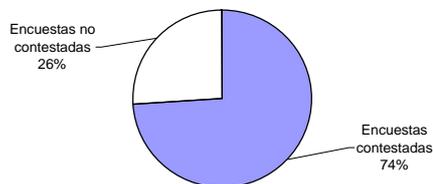


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. E.U. ENFERMERÍA, FISIOT. Y PODOL.

DICIEMBRE DE 2005

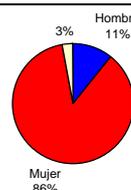
|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| Encuestas contestadas     | 37        |
| Encuestas no contestadas  | 13        |
| <b>Encuestas enviadas</b> | <b>50</b> |



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

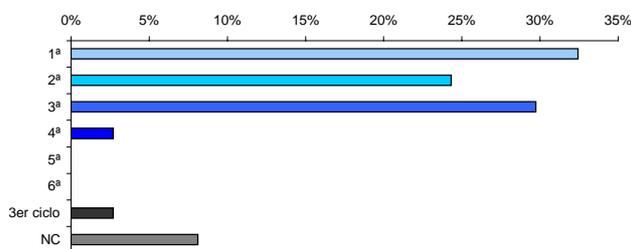
|        |    |
|--------|----|
| Hombre | 4  |
| Mujer  | 32 |
| NC     | 1  |



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

##### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

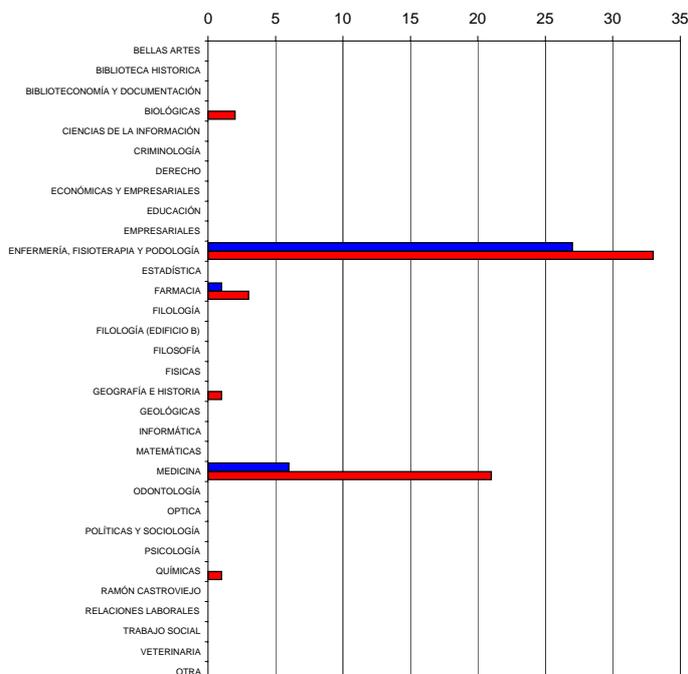
|           |    |     |
|-----------|----|-----|
| 1ª        | 12 | 32% |
| 2ª        | 9  | 24% |
| 3ª        | 11 | 30% |
| 4ª        | 1  | 3%  |
| 5ª        | 0  | 0%  |
| 6ª        | 0  | 0%  |
| 3er ciclo | 1  | 3%  |
| NC        | 3  | 8%  |



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

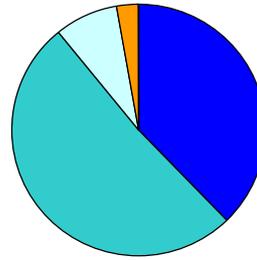
|                                      | 1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación | 1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia |
|--------------------------------------|---|---|
| BELLAS ARTES                         | 0   | 0   |
| BIBLIOTECA HISTORICA                 | 0   | 0   |
| BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION      | 0   | 0   |
| BIOLOGICAS                           | 0   | 2   |
| CIENCIAS DE LA INFORMACION           | 0   | 0   |
| CRIMINOLOGIA                         | 0   | 0   |
| DERECHO                              | 0   | 0   |
| ECONOMICAS Y EMPRESARIALES           | 0   | 0   |
| EDUCACION                            | 0   | 0   |
| EMPRESARIALES                        | 0   | 0   |
| ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA | 27  | 33  |
| ESTADISTICA                          | 0   | 0   |
| FARMACIA                             | 1   | 3   |
| FILOGIA                              | 0   | 0   |
| FILOGIA (EDIFICIO B)                 | 0   | 0   |
| FILOSOFIA                            | 0   | 0   |
| FISICAS                              | 0   | 0   |
| GEOGRAFIA E HISTORIA                 | 0   | 1   |
| GEOLOGICAS                           | 0   | 0   |
| INFORMATICA                          | 0   | 0   |
| MATEMATICAS                          | 0   | 0   |
| MEDICINA                             | 6   | 21  |
| ODONTOLOGIA                          | 0   | 0   |
| OPTICA                               | 0   | 0   |
| POLITICAS Y SOCIOLOGIA               | 0   | 0   |
| PSICOLOGIA                           | 0   | 0   |
| QUIMICAS                             | 0   | 1   |
| RAMON 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



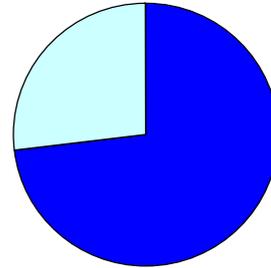
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

|                             | N  | %     |
|-----------------------------|----|-------|
| Tres o más veces por semana | 14 | 37,8% |
| Una o dos veces por semana  | 19 | 51,4% |
| Una o dos veces al mes      | 3  | 8,1%  |
| Sólo en época de exámenes   | 1  | 2,7%  |
| Nunca                       | 0  | 0,0%  |
| No contesta                 | 0  | 0,0%  |



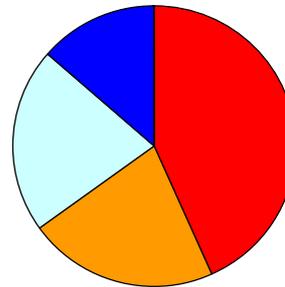
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

|   | N  | %     |
|---|----|-------|
| Acudiendo directamente a uno de sus locales | 27 | 73,0% |
| De forma remota, a través de Internet       | 0  | 0,0%  |
| De ambas formas                             | 10 | 27,0% |
| 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    | 16 | 43% |
| Una vez al mes             | 8  | 22% |
| Una vez por semana         | 8  | 22% |
| Dos o más veces por semana | 5  | 14% |
| NC                         | 0  | 0%  |



## 2. Instalaciones y equipos:

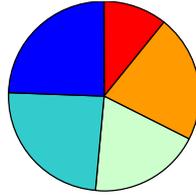
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

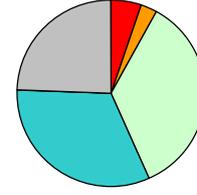
2.2 El horario de la biblioteca:

| 1     | 2     | 3     | 4     | 5     | ? nc |
|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 4     | 8     | 7     | 9     | 9     | 0    |
| 10,8% | 21,6% | 18,9% | 24,3% | 24,3% | 0,0% |

El horario de la biblioteca:



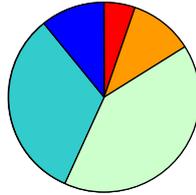
| 1    | 2    | 3     | 4     | 5    | ? nc  |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 2    | 1    | 13    | 12    | 0    | 9     |
| 5,4% | 2,7% | 35,1% | 32,4% | 0,0% | 24,3% |



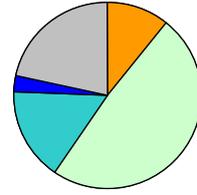
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

| 2    | 4     | 15    | 12    | 4     | 0    |
|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 5,4% | 10,8% | 40,5% | 32,4% | 10,8% | 0,0% |

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



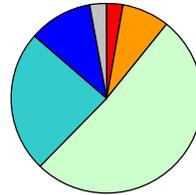
| 0    | 4     | 18    | 6     | 1    | 8     |
|------|-------|-------|-------|------|-------|
| 0,0% | 10,8% | 48,6% | 16,2% | 2,7% | 21,6% |



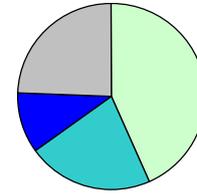
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

| 1    | 3    | 19    | 9     | 4     | 1    |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 2,7% | 8,1% | 51,4% | 24,3% | 10,8% | 2,7% |

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



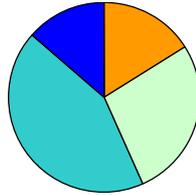
| 0    | 0    | 16    | 8     | 4     | 9     |
|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 0,0% | 0,0% | 43,2% | 21,6% | 10,8% | 24,3% |



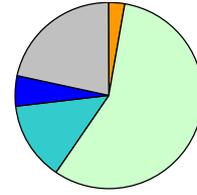
2.5 El número de puestos de lectura:

| 0    | 6     | 10    | 16    | 5     | 0    |
|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 0,0% | 16,2% | 27,0% | 43,2% | 13,5% | 0,0% |

El número de puestos de lectura:



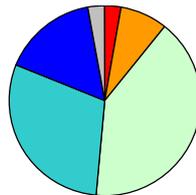
| 0    | 1    | 21    | 5     | 2    | 8     |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 0,0% | 2,7% | 56,8% | 13,5% | 5,4% | 21,6% |



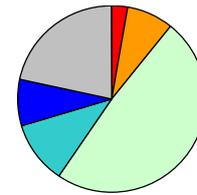
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

| 1    | 3    | 15    | 11    | 6     | 1    |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 2,7% | 8,1% | 40,5% | 29,7% | 16,2% | 2,7% |

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



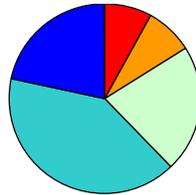
| 1    | 3    | 18    | 4     | 3    | 8     |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 2,7% | 8,1% | 48,6% | 10,8% | 8,1% | 21,6% |



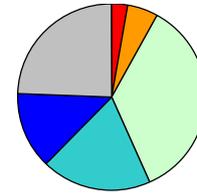
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

| 3    | 3    | 8     | 15    | 8     | 0    |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 8,1% | 8,1% | 21,6% | 40,5% | 21,6% | 0,0% |

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

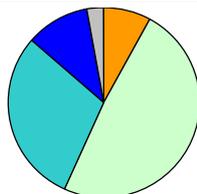


| 1    | 2    | 13    | 7     | 5     | 9     |
|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 2,7% | 5,4% | 35,1% | 18,9% | 13,5% | 24,3% |

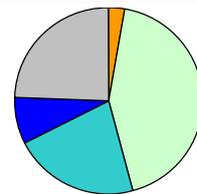


|                                   | ☹    |      | ☺     |       | ☺     | ? nc |
|-----------------------------------|------|------|-------|-------|-------|------|
|                                   | 1    | 2    | 3     | 4     | 5     | 0    |
| 2.8 OPAC (Catálogo automatizado): | 0    | 3    | 18    | 11    | 4     | 1    |
|                                   | 0,0% | 8,1% | 48,6% | 29,7% | 10,8% | 2,7% |

OPAC (Catálogo automatizado):

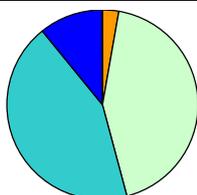


|  | ☹    |      | ☺     |       | ☺    | ? nc  |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 1    | 2    | 3     | 4     | 5    | 0     |
|  | 0    | 1    | 16    | 8     | 3    | 9     |
|  | 0,0% | 2,7% | 43,2% | 21,6% | 8,1% | 24,3% |

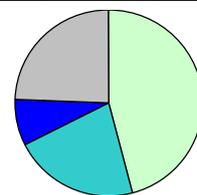


|                         |      |      |       |       |       |      |
|-------------------------|------|------|-------|-------|-------|------|
| 2.9 Las Bases de Datos: | 0    | 1    | 16    | 16    | 4     | 0    |
|                         | 0,0% | 2,7% | 43,2% | 43,2% | 10,8% | 0,0% |

Las Bases de Datos:

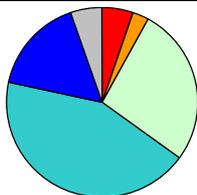


|  |      |      |       |       |      |       |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 0    | 0    | 17    | 8     | 3    | 9     |
|  | 0,0% | 0,0% | 45,9% | 21,6% | 8,1% | 24,3% |

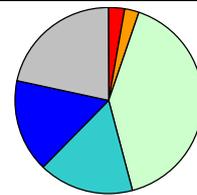


|                            |      |      |       |       |       |      |
|----------------------------|------|------|-------|-------|-------|------|
| 2.10 El acceso a Internet: | 2    | 1    | 10    | 16    | 6     | 2    |
|                            | 5,4% | 2,7% | 27,0% | 43,2% | 16,2% | 5,4% |

El acceso a Internet:



|  |      |      |       |       |       |       |
|--|------|------|-------|-------|-------|-------|
|  | 1    | 1    | 15    | 6     | 6     | 8     |
|  | 2,7% | 2,7% | 40,5% | 16,2% | 16,2% | 21,6% |



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

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

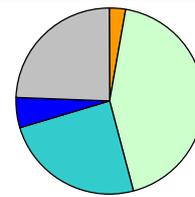
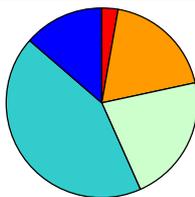
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

| 1    | 2     | 3     | 4     | 5     | ? nc |
|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 1    | 7     | 8     | 16    | 5     | 0    |
| 2,7% | 18,9% | 21,6% | 43,2% | 13,5% | 0,0% |

| 1    | 2    | 3     | 4     | 5    | ? nc  |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 0    | 1    | 16    | 9     | 2    | 9     |
| 0,0% | 2,7% | 43,2% | 24,3% | 5,4% | 24,3% |

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

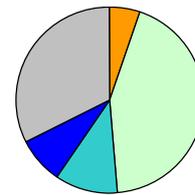
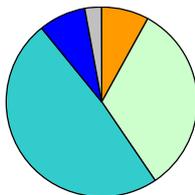


3.2 La actualización de los recursos de información:

| 0    | 3    | 12    | 18    | 3    | 1    |
|------|------|-------|-------|------|------|
| 0,0% | 8,1% | 32,4% | 48,6% | 8,1% | 2,7% |

| 0    | 2    | 16    | 4     | 3    | 12    |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 0,0% | 5,4% | 43,2% | 10,8% | 8,1% | 32,4% |

La actualización de los recursos de información:

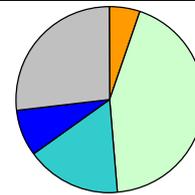
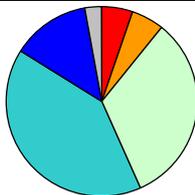


3.3 La facilidad para localizar los libros:

| 2    | 2    | 12    | 15    | 5     | 1    |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 5,4% | 5,4% | 32,4% | 40,5% | 13,5% | 2,7% |

| 0    | 2    | 16    | 6     | 3    | 10    |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 0,0% | 5,4% | 43,2% | 16,2% | 8,1% | 27,0% |

La facilidad para localizar los libros:

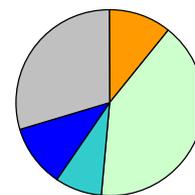
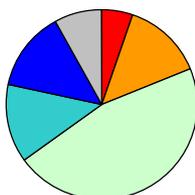


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

| 2    | 5     | 17    | 5     | 5     | 3    |
|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 5,4% | 13,5% | 45,9% | 13,5% | 13,5% | 8,1% |

| 0    | 4     | 15    | 3    | 4     | 11    |
|------|-------|-------|------|-------|-------|
| 0,0% | 10,8% | 40,5% | 8,1% | 10,8% | 29,7% |

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

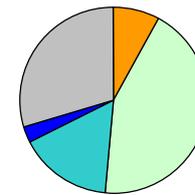
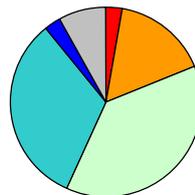


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

| 1    | 6     | 14    | 12    | 1    | 3    |
|------|-------|-------|-------|------|------|
| 2,7% | 16,2% | 37,8% | 32,4% | 2,7% | 8,1% |

| 0    | 3    | 16    | 6     | 1    | 11    |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 0,0% | 8,1% | 43,2% | 16,2% | 2,7% | 29,7% |

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

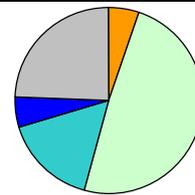
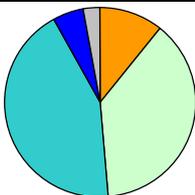


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

| 0    | 4     | 14    | 16    | 2    | 1    |
|------|-------|-------|-------|------|------|
| 0,0% | 10,8% | 37,8% | 43,2% | 5,4% | 2,7% |

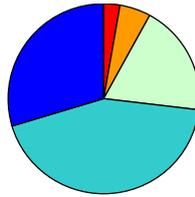
| 0    | 2    | 18    | 6     | 2    | 9     |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 0,0% | 5,4% | 48,6% | 16,2% | 5,4% | 24,3% |

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

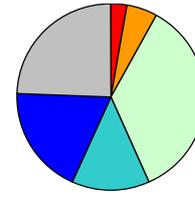


|  | ☹    | ☺    | ☺     | ☺     | ? nc  |      |
|--|------|------|-------|-------|-------|------|
| 3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información: | 1    | 2    | 3     | 4     | 5     | 0    |
|  | 1    | 2    | 7     | 16    | 11    | 0    |
|  | 2,7% | 5,4% | 18,9% | 43,2% | 29,7% | 0,0% |

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

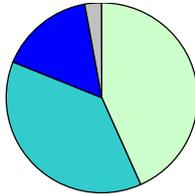


|  | ☹    | ☺    | ☺     | ☺     | ? nc  |       |
|--|------|------|-------|-------|-------|-------|
|  | 1    | 2    | 3     | 4     | 5     | 0     |
|  | 1    | 2    | 13    | 5     | 7     | 9     |
|  | 2,7% | 5,4% | 35,1% | 13,5% | 18,9% | 24,3% |

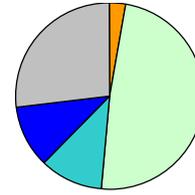


|   | 0    | 0    | 16    | 14    | 6     | 1    |
|---|------|------|-------|-------|-------|------|
| 3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca: | 0    | 0    | 16    | 14    | 6     | 1    |
|   | 0,0% | 0,0% | 43,2% | 37,8% | 16,2% | 2,7% |

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

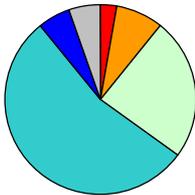


|  | 0    | 1    | 18    | 4     | 4     | 10    |
|--|------|------|-------|-------|-------|-------|
|  | 0,0% | 2,7% | 48,6% | 10,8% | 10,8% | 27,0% |

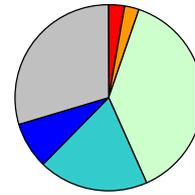


|  | 1    | 3    | 9     | 20    | 2    | 2    |
|--|------|------|-------|-------|------|------|
| 3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca: | 1    | 3    | 9     | 20    | 2    | 2    |
|  | 2,7% | 8,1% | 24,3% | 54,1% | 5,4% | 5,4% |

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

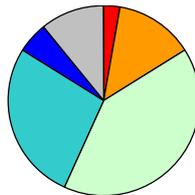


|  | 1    | 1    | 14    | 7     | 3    | 11    |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 2,7% | 2,7% | 37,8% | 18,9% | 8,1% | 29,7% |

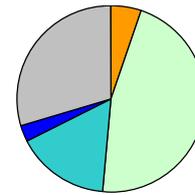


|  | 1    | 5     | 15    | 10    | 2    | 4     |
|--|------|-------|-------|-------|------|-------|
| 3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones: | 1    | 5     | 15    | 10    | 2    | 4     |
|  | 2,7% | 13,5% | 40,5% | 27,0% | 5,4% | 10,8% |

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

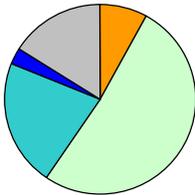


|  | 0    | 2    | 17    | 6     | 1    | 11    |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 0,0% | 5,4% | 45,9% | 16,2% | 2,7% | 29,7% |

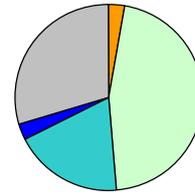


|   | 0    | 3    | 19    | 8     | 1    | 6     |
|---|------|------|-------|-------|------|-------|
| 3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones: | 0    | 3    | 19    | 8     | 1    | 6     |
|   | 0,0% | 8,1% | 51,4% | 21,6% | 2,7% | 16,2% |

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



|  | 0    | 1    | 17    | 7     | 1    | 11    |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 0,0% | 2,7% | 45,9% | 18,9% | 2,7% | 29,7% |



**4. El préstamo:**

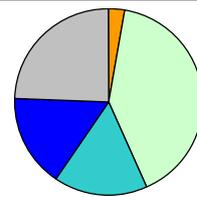
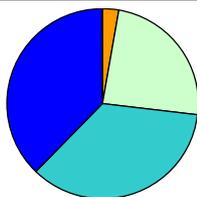
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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    | 1    | 9     | 13    | 14    | 0    |
|  | 0,0% | 2,7% | 24,3% | 35,1% | 37,8% | 0,0% |

|  |      |      |       | ? nc  |       |       |
|--|------|------|-------|-------|-------|-------|
|  | 1    | 2    | 3     | 4     | 5     | 0     |
|  | 0    | 1    | 15    | 6     | 6     | 9     |
|  | 0,0% | 2,7% | 40,5% | 16,2% | 16,2% | 24,3% |

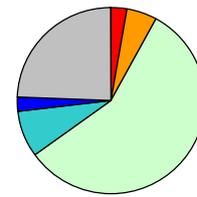
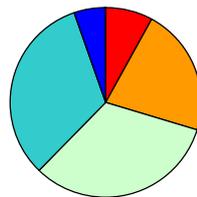
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



|   |      |       |       |       |      |      |
|---|------|-------|-------|-------|------|------|
| 4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo: | 3    | 8     | 12    | 12    | 2    | 0    |
|   | 8,1% | 21,6% | 32,4% | 32,4% | 5,4% | 0,0% |

|  |      |      |       |      |      |       |
|--|------|------|-------|------|------|-------|
|  | 1    | 2    | 21    | 3    | 1    | 9     |
|  | 2,7% | 5,4% | 56,8% | 8,1% | 2,7% | 24,3% |

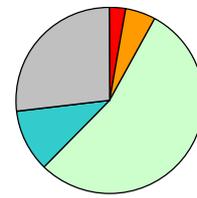
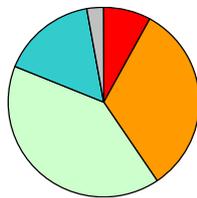
La idoneidad de los plazos de préstamo:



|  |      |       |       |       |      |      |
|--|------|-------|-------|-------|------|------|
| 4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo: | 3    | 12    | 15    | 6     | 0    | 1    |
|  | 8,1% | 32,4% | 40,5% | 16,2% | 0,0% | 2,7% |

|  |      |      |       |       |      |       |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 1    | 2    | 20    | 4     | 0    | 10    |
|  | 2,7% | 5,4% | 54,1% | 10,8% | 0,0% | 27,0% |

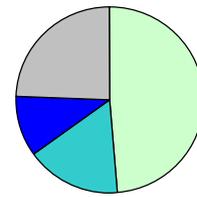
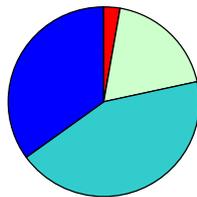
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



|  |      |      |       |       |       |      |
|--|------|------|-------|-------|-------|------|
| 4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo: | 1    | 0    | 7     | 16    | 13    | 0    |
|  | 2,7% | 0,0% | 18,9% | 43,2% | 35,1% | 0,0% |

|  |      |      |       |       |       |       |
|--|------|------|-------|-------|-------|-------|
|  | 0    | 0    | 18    | 6     | 4     | 9     |
|  | 0,0% | 0,0% | 48,6% | 16,2% | 10,8% | 24,3% |

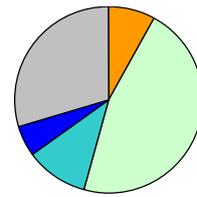
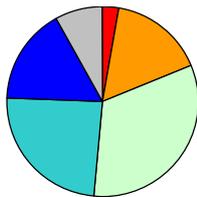
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



|  |      |       |       |       |       |      |
|--|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos: | 1    | 6     | 12    | 9     | 6     | 3    |
|  | 2,7% | 16,2% | 32,4% | 24,3% | 16,2% | 8,1% |

|  |      |      |       |       |      |       |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 0    | 3    | 17    | 4     | 2    | 11    |
|  | 0,0% | 8,1% | 45,9% | 10,8% | 5,4% | 29,7% |

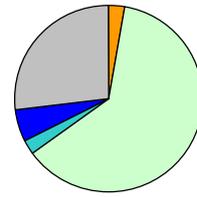
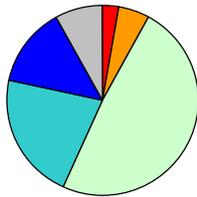
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



|   |      |      |       |       |       |      |
|---|------|------|-------|-------|-------|------|
| 4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE): | 1    | 2    | 18    | 8     | 5     | 3    |
|   | 2,7% | 5,4% | 48,6% | 21,6% | 13,5% | 8,1% |

|  |      |      |       |      |      |       |
|--|------|------|-------|------|------|-------|
|  | 0    | 1    | 23    | 1    | 2    | 10    |
|  | 0,0% | 2,7% | 62,2% | 2,7% | 5,4% | 27,0% |

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

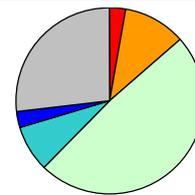
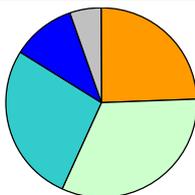


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

| 1    | 2     | 3     | 4     | 5     | ? nc |
|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 0    | 9     | 12    | 10    | 4     | 2    |
| 0,0% | 24,3% | 32,4% | 27,0% | 10,8% | 5,4% |

| 1    | 2     | 3     | 4    | 5    | ? nc  |
|------|-------|-------|------|------|-------|
| 1    | 4     | 18    | 3    | 1    | 10    |
| 2,7% | 10,8% | 48,6% | 8,1% | 2,7% | 27,0% |

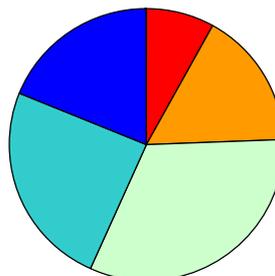
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

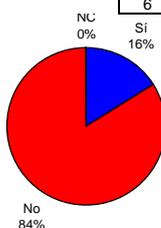
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

|   |           |    |     |
|---|-----------|----|-----|
| 1 | Nada útil | 3  | 8%  |
| 2 | Poco útil | 6  | 16% |
| 3 | Normal    | 12 | 32% |
| 4 | Útil      | 9  | 24% |
| 5 | Muy útil  | 7  | 19% |
| 0 | NC        | 0  | 0%  |



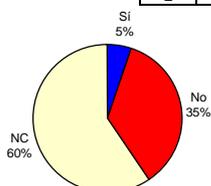
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

| Sí | No | NC |
|----|----|----|
| 6  | 31 | 0  |



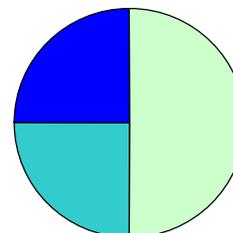
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

| Sí | No | NC |
|----|----|----|
| 2  | 13 | 22 |



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

| Nada útil | Poco útil | Normal | Útil | Muy útil | NC |
|-----------|-----------|--------|------|----------|----|
| 0         | 0         | 2      | 1    | 1        | 33 |
| 0%        | 0%        | 50%    | 25%  | 25%      |    |



## 6. El personal de la biblioteca:

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

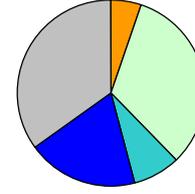
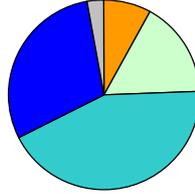
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

| ☹    | ☺    | ☺     | ☺     | ? nc  |      |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 1    | 2    | 3     | 4     | 5     | 0    |
| 0    | 3    | 6     | 16    | 11    | 1    |
| 0,0% | 8,1% | 16,2% | 43,2% | 29,7% | 2,7% |

| ☹    | ☺    | ☺     | ☺    | ? nc  |       |
|------|------|-------|------|-------|-------|
| 1    | 2    | 3     | 4    | 5     | 0     |
| 0    | 2    | 12    | 3    | 7     | 13    |
| 0,0% | 5,4% | 32,4% | 8,1% | 18,9% | 35,1% |

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

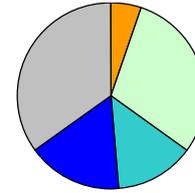
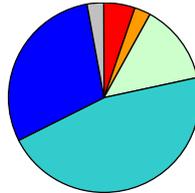


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

| 2    | 1    | 5     | 17    | 11    | 1    |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 5,4% | 2,7% | 13,5% | 45,9% | 29,7% | 2,7% |

| 0    | 2    | 11    | 5     | 6     | 13    |
|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 0,0% | 5,4% | 29,7% | 13,5% | 16,2% | 35,1% |

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")

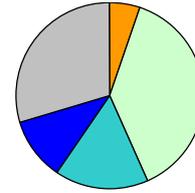
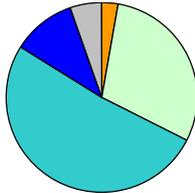
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

| ☹    | ☺    | ☺     | ☺     | ? nc  |      |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 1    | 2    | 3     | 4     | 5     | 0    |
| 0    | 1    | 11    | 19    | 4     | 2    |
| 0,0% | 2,7% | 29,7% | 51,4% | 10,8% | 5,4% |

| ☹    | ☺    | ☺     | ☺     | ? nc  |       |
|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 1    | 2    | 3     | 4     | 5     | 0     |
| 0    | 2    | 14    | 6     | 4     | 11    |
| 0,0% | 5,4% | 37,8% | 16,2% | 10,8% | 29,7% |

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:



# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS

DICIEMBRE DE 2005

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA

### ALUMNOS. E.U. ENFERMERÍA, FISIOT. Y PODOL.

|   | AÑO 2003 | AÑO 2004 | AÑO 2005 |
|---|----------|----------|----------|
| <b>2. Instalaciones y equipos:</b>  |          |          |          |
| 2.2 El horario de la biblioteca:  | 0,64     | 0,57     | 0,57     |
| 2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:   | 0,50     | 0,52     | 0,58     |
| 2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:   | 0,49     | 0,43     | 0,58     |
| 2.5 El número de puestos de lectura:  | 0,57     | 0,50     | 0,64     |
| 2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:   | 0,59     | 0,56     | 0,63     |
| 2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:  | 0,55     | 0,56     | 0,65     |
| 2.8 OPAC (Catálogo automatizado):   | 0,65     | 0,61     | 0,61     |
| 2.9 Las Bases de Datos:   | 0,64     | 0,63     | 0,66     |
| 2.10 El acceso a Internet:  | 0,53     | 0,58     | 0,66     |
| <b>3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):</b>  |          |          |          |
| 3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:   | 0,64     | 0,57     | 0,61     |
| 3.2 La actualización de los recursos de información:  | 0,55     | 0,54     | 0,65     |
| 3.3 La facilidad para localizar los libros:   | 0,58     | 0,50     | 0,63     |
| 3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:  | 0,52     | 0,46     | 0,54     |
| 3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:   | 0,55     | 0,54     | 0,54     |
| 3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:  | 0,64     | 0,57     | 0,61     |
| 3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:  | 0,67     | 0,66     | 0,73     |
| 3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:   | 0,60     | 0,62     | 0,68     |
| 3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:  | 0,61     | 0,61     | 0,64     |
| 3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:                                  | 0,50     | 0,57     | 0,55     |
| 3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:                               | 0,45     | 0,55     | 0,56     |
| <b>4. El préstamo:</b>  |          |          |          |
| 4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:  | 0,69     | 0,69     | 0,77     |
| 4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:   | 0,57     | 0,47     | 0,51     |
| 4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:  | 0,57     | 0,48     | 0,42     |
| 4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:  | 0,73     | 0,75     | 0,77     |
| 4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:  | 0,60     | 0,62     | 0,60     |
| 4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE): | 0,66     | 0,63     | 0,60     |
| 4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:          | 0,47     | 0,54     | 0,56     |
| <b>6. El personal de la biblioteca:</b>   |          |          |          |
| 6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:                         | 0,68     | 0,75     | 0,74     |
| 6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:  | 0,69     | 0,78     | 0,74     |
| <b>7. Valoración global:</b>  | 0,67     | 0,66     | 0,69     |

#### ¿Cómo se calculan los índices?

- Las respuestas en cada pregunta se valora de 1 a 5, siendo 1 nada (mucho peor o muy malo) y 5 mucho (mucho mejor o excelente).

- Las puntuaciones se calculan de la siguiente manera:
  - > quien selecciona 1 se considera que puntúa con un 0
  - > quien selecciona 2 se considera que puntúa con un 1
  - > quien selecciona 3 se considera que puntúa con un 2
  - > quien selecciona 4 se considera que puntúa con un 3
  - > quien selecciona 5 se considera que puntúa con un 4
  - > quien no selecciona no puntúa

- Teniendo en cuenta lo anterior:

| Clases | Valor=Vi | Frecuencia= Fi | Puntos=Fi*Vi |
|--------|----------|----------------|--------------|
| 1      | V1=0     | F1             | F1*V1        |
| 2      | V2=1     | F2             | F2*V2        |
| 3      | V3=2     | F3             | F3*V3        |
| 4      | V4=3     | F4             | F4*V4        |
| 5      | V5=4     | F5             | F5*V5        |
| NC     |          | F6             |              |

$$\text{Puntuación} = \frac{\sum (F_i * V_i)}{(\sum F_i - F_6 * V_5)}$$

Puntuación máxima=1  
Puntuación mínima=0

ALUMNOS. E.U. ENFERMERÍA, FISIOT. Y PODOL.

