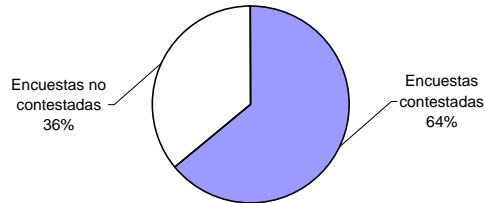


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. E. U. DE ENFERMERIA

DICIEMBRE DE 2004

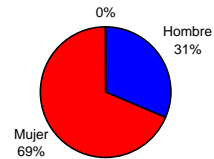
Encuestas contestadas	32
Encuestas no contestadas	18
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>50</b>



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

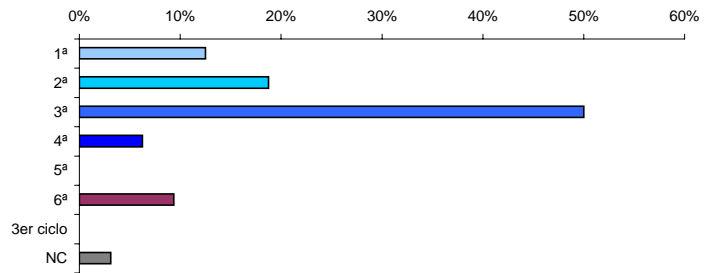
Hombre	10
Mujer	22
NC	0



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

##### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

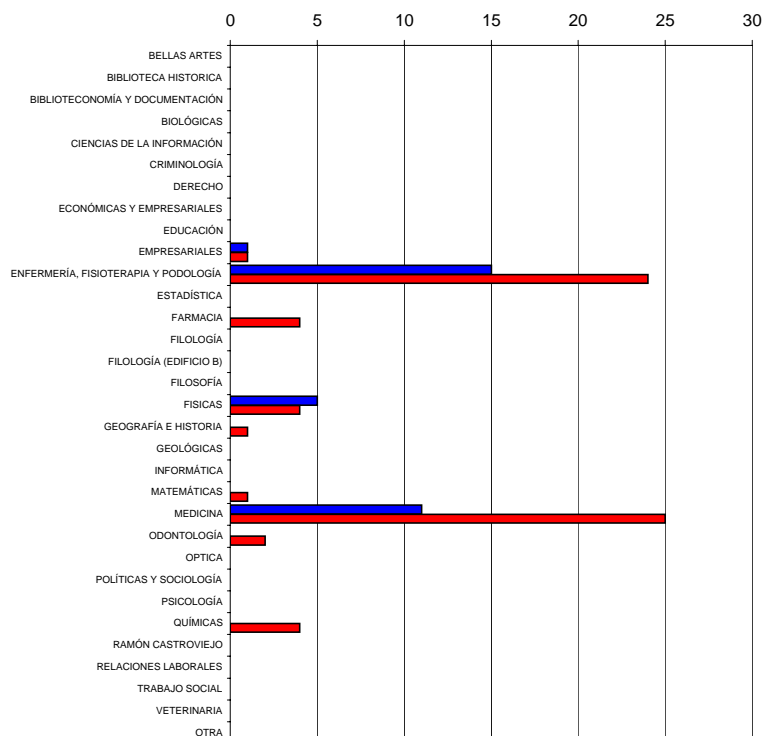
1ª	4	13%
2ª	6	19%
3ª	16	50%
4ª	2	6%
5ª	0	0%
6ª	3	9%
3er ciclo	0	0%
NC	1	3%



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

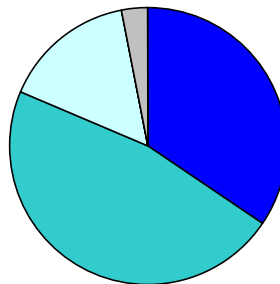
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLOGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	0
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	0
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	0
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	1	1
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	15	24
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	4
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	0
FISICAS	5	4
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	1
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	1
MEDICINA	11	25
ODONTOLOGIA	0	2
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	0
PSICOLOGIA	0	0
QUIMICAS	0	4
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



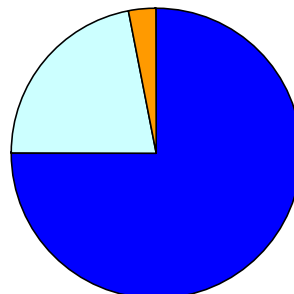
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	11	34,4%
Una o dos veces por semana	15	46,9%
Una o dos veces al mes	5	15,6%
Sólo en época de exámenes	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
No contesta	1	3,1%



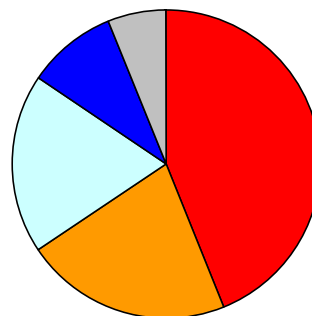
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	24	75,0%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	7	21,9%
No contesta	1	3,1%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	14	44%
Una vez al mes	7	22%
Una vez por semana	6	19%
Dos o más veces por semana	3	9%
NC	2	6%



**2. Instalaciones y equipos:**

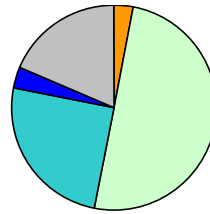
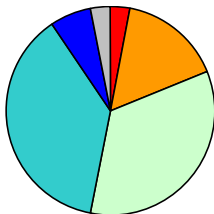
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

	1	2	3	4	5	? nc
2.2 El horario de la biblioteca:	1	5	11	12	2	1
	3,1%	15,6%	34,4%	37,5%	6,3%	3,1%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	1	16	8	1	6
	0,0%	3,1%	50,0%	25,0%	3,1%	18,8%

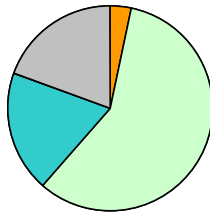
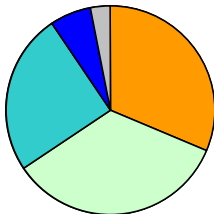
El horario de la biblioteca:



	0	10	11	8	2	1
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0	10	11	8	2	1
	0,0%	31,3%	34,4%	25,0%	6,3%	3,1%

	0	1	18	6	0	6
	0	1	18	6	0	6
	0,0%	3,2%	58,1%	19,4%	0,0%	19,4%

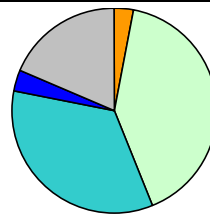
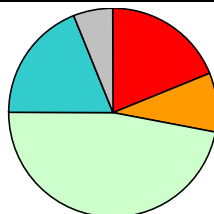
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	6	3	15	6	0	2
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	6	3	15	6	0	2
	18,8%	9,4%	46,9%	18,8%	0,0%	6,3%

	0	1	13	11	1	6
	0	1	13	11	1	6
	0,0%	3,1%	40,6%	34,4%	3,1%	18,8%

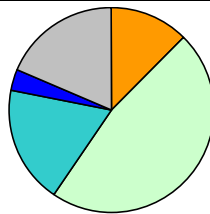
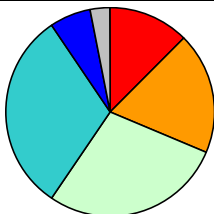
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	4	6	9	10	2	1
2.5 El número de puestos de lectura:	4	6	9	10	2	1
	12,5%	18,8%	28,1%	31,3%	6,3%	3,1%

	0	4	15	6	1	6
	0	4	15	6	1	6
	0,0%	12,5%	46,9%	18,8%	3,1%	18,8%

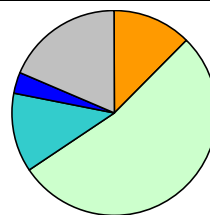
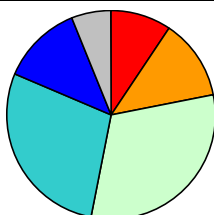
El número de puestos de lectura:



	3	4	10	9	4	2
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	3	4	10	9	4	2
	9,4%	12,5%	31,3%	28,1%	12,5%	6,3%

	0	4	17	4	1	6
	0	4	17	4	1	6
	0,0%	12,5%	53,1%	12,5%	3,1%	18,8%

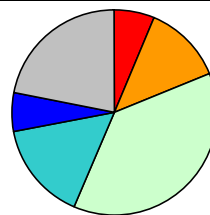
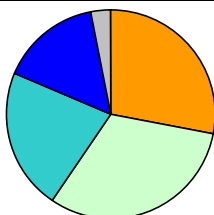
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	0	9	10	7	5	1
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0	9	10	7	5	1
	0,0%	28,1%	31,3%	21,9%	15,6%	3,1%

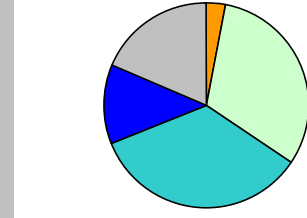
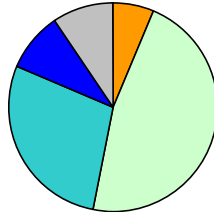
	2	4	12	5	2	7
	2	4	12	5	2	7
	6,3%	12,5%	37,5%	15,6%	6,3%	21,9%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



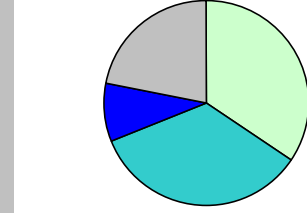
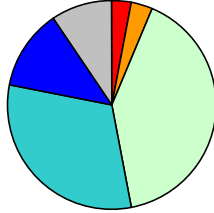
	☹		☹		☺	? nc		☹		☹		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0		1	2	3	4	5	0
	0	2	15	9	3	3		0	1	10	11	4	6
	0,0%	6,3%	46,9%	28,1%	9,4%	9,4%		0,0%	3,1%	31,3%	34,4%	12,5%	18,8%

OPAC (Catálogo automatizado):



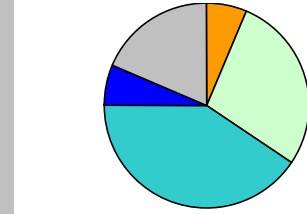
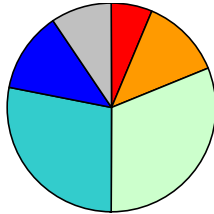
2.9 Las Bases de Datos:	1	1	13	10	4	3		0	0	11	11	3	7
	3,1%	3,1%	40,6%	31,3%	12,5%	9,4%		0,0%	0,0%	34,4%	34,4%	9,4%	21,9%

Las Bases de Datos:



2.10 El acceso a Internet:	2	4	10	9	4	3		0	2	9	13	2	6
	6,3%	12,5%	31,3%	28,1%	12,5%	9,4%		0,0%	6,3%	28,1%	40,6%	6,3%	18,8%

El acceso a Internet:



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

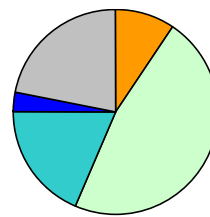
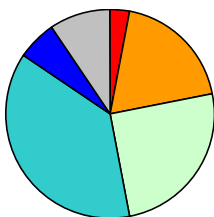
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	1	6	8	12	2	3
	3,1%	18,8%	25,0%	37,5%	6,3%	9,4%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	3	15	6	1	7
	0,0%	9,4%	46,9%	18,8%	3,1%	21,9%

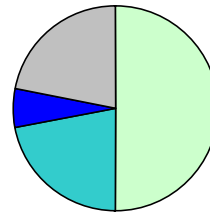
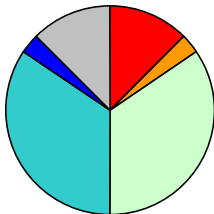
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



3.2 La actualización de los recursos de información:	4	1	11	11	1	4
	12,5%	3,1%	34,4%	34,4%	3,1%	12,5%

	0	0	16	7	2	7
	0,0%	0,0%	50,0%	21,9%	6,3%	21,9%

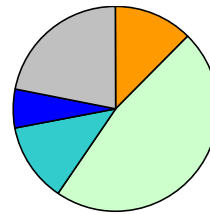
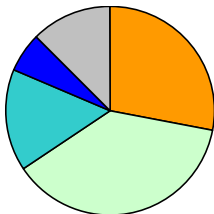
La actualización de los recursos de información:



3.3 La facilidad para localizar los libros:	0	9	12	5	2	4
	0,0%	28,1%	37,5%	15,6%	6,3%	12,5%

	0	4	15	4	2	7
	0,0%	12,5%	46,9%	12,5%	6,3%	21,9%

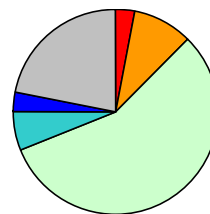
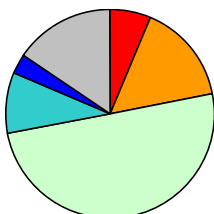
La facilidad para localizar los libros:



3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	2	5	16	3	1	5
	6,3%	15,6%	50,0%	9,4%	3,1%	15,6%

	1	3	18	2	1	7
	3,1%	9,4%	56,3%	6,3%	3,1%	21,9%

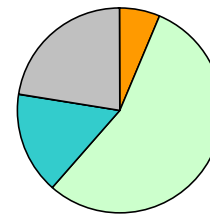
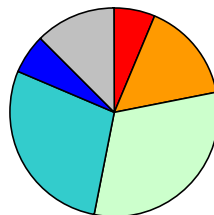
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	2	5	10	9	2	4
	6,3%	15,6%	31,3%	28,1%	6,3%	12,5%

	0	2	17	5	0	7
	0,0%	6,5%	54,8%	16,1%	0,0%	22,6%

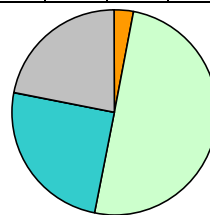
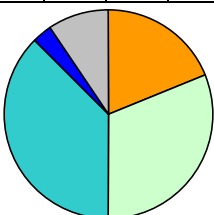
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0	6	10	12	1	3
	0,0%	18,8%	31,3%	37,5%	3,1%	9,4%

	0	1	16	8	0	7
	0,0%	3,1%	50,0%	25,0%	0,0%	21,9%

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

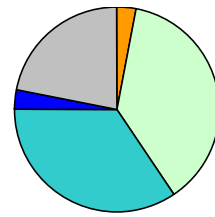
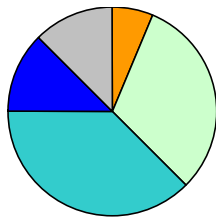


3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	2	10	12	4	4
0,0%	6,3%	31,3%	37,5%	12,5%	12,5%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	12	11	1	7
0,0%	3,1%	37,5%	34,4%	3,1%	21,9%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

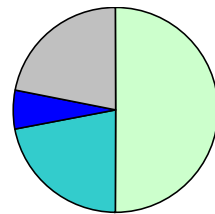
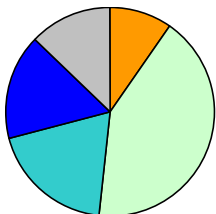


3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

0	3	13	6	5	4
0,0%	9,7%	41,9%	19,4%	16,1%	12,9%

0	0	16	7	2	7
0,0%	0,0%	50,0%	21,9%	6,3%	21,9%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

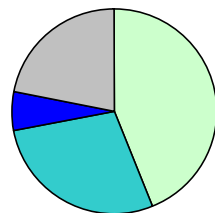
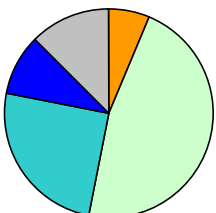


3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

0	2	15	8	3	4
0,0%	6,3%	46,9%	25,0%	9,4%	12,5%

0	0	14	9	2	7
0,0%	0,0%	43,8%	28,1%	6,3%	21,9%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

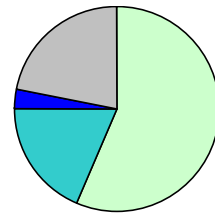
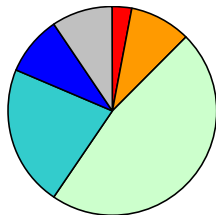


3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

1	3	15	7	3	3
3,1%	9,4%	46,9%	21,9%	9,4%	9,4%

0	0	18	6	1	7
0,0%	0,0%	56,3%	18,8%	3,1%	21,9%

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

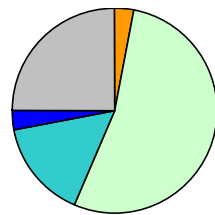
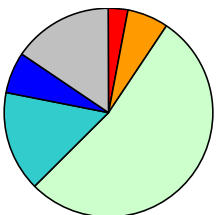


3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

1	2	17	5	2	5
3,1%	6,3%	53,1%	15,6%	6,3%	15,6%

0	1	17	5	1	8
0,0%	3,1%	53,1%	15,6%	3,1%	25,0%

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



#### 4. El préstamo:

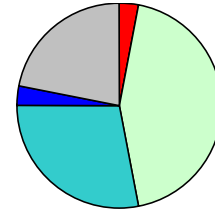
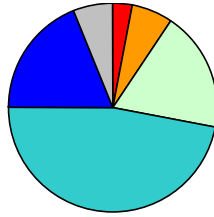
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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	2	6	15	6	2
	3,1%	6,3%	18,8%	46,9%	18,8%	6,3%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	0	14	9	1	7
	3,1%	0,0%	43,8%	28,1%	3,1%	21,9%

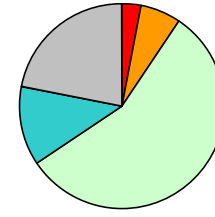
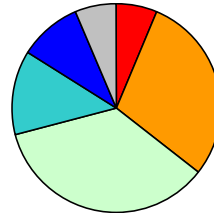
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	2	9	11	4	3	2
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	6,5%	29,0%	35,5%	12,9%	9,7%	6,5%

	1	2	18	4	0	7
	3,1%	6,3%	56,3%	12,5%	0,0%	21,9%

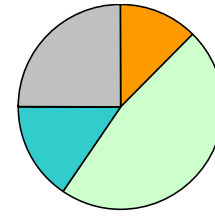
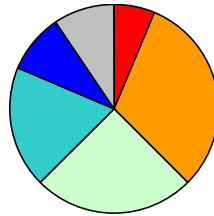
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	2	10	8	6	3	3
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	6,3%	31,3%	25,0%	18,8%	9,4%	9,4%

	0	4	15	5	0	8
	0,0%	12,5%	46,9%	15,6%	0,0%	25,0%

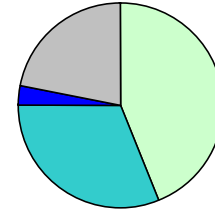
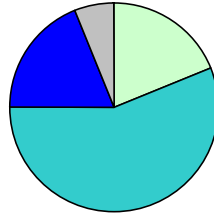
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	0	0	6	18	6	2
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,0%	0,0%	18,8%	56,3%	18,8%	6,3%

	0	0	14	10	1	7
	0,0%	0,0%	43,8%	31,3%	3,1%	21,9%

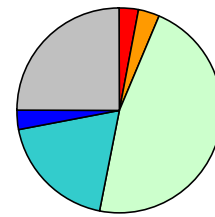
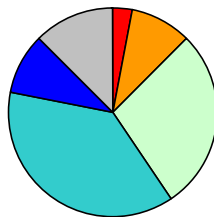
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	1	3	9	12	3	4
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	3,1%	9,4%	28,1%	37,5%	9,4%	12,5%

	1	1	15	6	1	8
	3,1%	3,1%	46,9%	18,8%	3,1%	25,0%

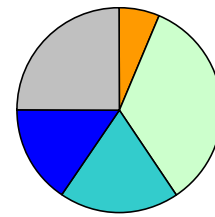
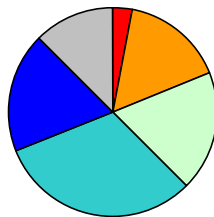
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	1	5	6	10	6	4
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	3,1%	15,6%	18,8%	31,3%	18,8%	12,5%

	0	2	11	6	5	8
	0,0%	6,3%	34,4%	18,8%	15,6%	25,0%

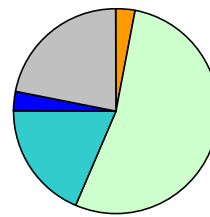
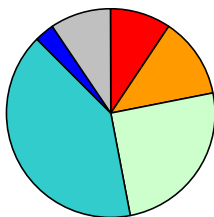
La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):



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

☹		☺		☺	? nc	☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0
3	4	8	13	1	3	0	1	17	6	1	7
9,4%	12,5%	25,0%	40,6%	3,1%	9,4%	0,0%	3,1%	53,1%	18,8%	3,1%	21,9%

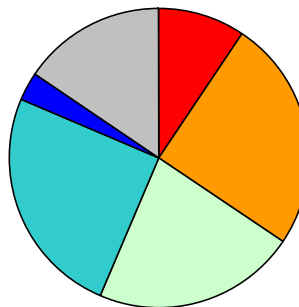
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 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	9%
2	Poco útil	8	25%
3	Normal	7	22%
4	Util	8	25%
5	Muy útil	1	3%
0	NC	5	16%



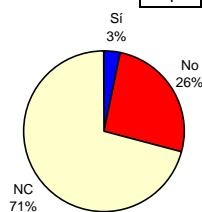
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
2	28	2



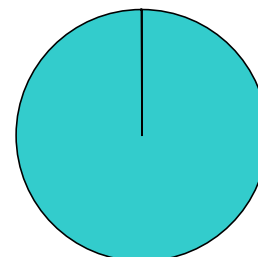
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
1	8	22



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Util	Muy útil	NC
0	0	0	1	0	31
0%	0%	0%	100%	0%	





## 6. El personal de la biblioteca:

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

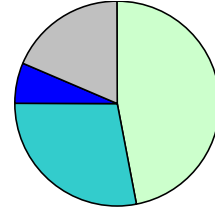
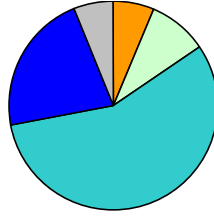
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	2	3	18	7	2
0,0%	6,3%	9,4%	56,3%	21,9%	6,3%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	15	9	2	6
0,0%	0,0%	46,9%	28,1%	6,3%	18,8%

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

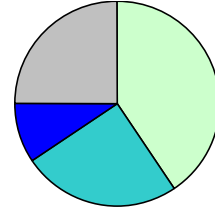
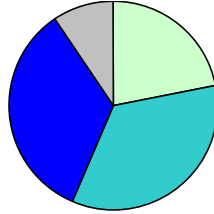


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	7	11	11	3
0,0%	0,0%	21,9%	34,4%	34,4%	9,4%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	13	8	3	8
0,0%	0,0%	40,6%	25,0%	9,4%	25,0%

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	2	8	17	2	3
0,0%	6,3%	25,0%	53,1%	6,3%	9,4%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	12	10	2	6
0,0%	3,2%	38,7%	32,3%	6,5%	19,4%

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:

