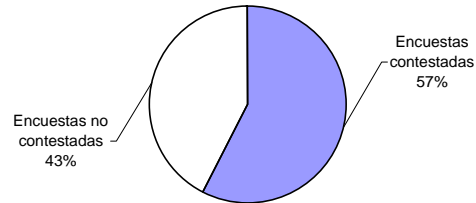


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. BIBLIOTECA DE FARMACIA

DICIEMBRE DE 2004

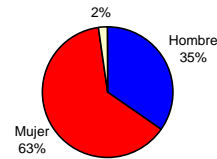
Encuestas contestadas	46
Encuestas no contestadas	34
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>80</b>



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

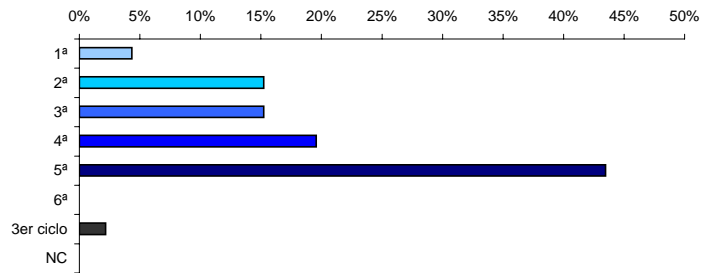
Hombre	16
Mujer	29
NC	1



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

##### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

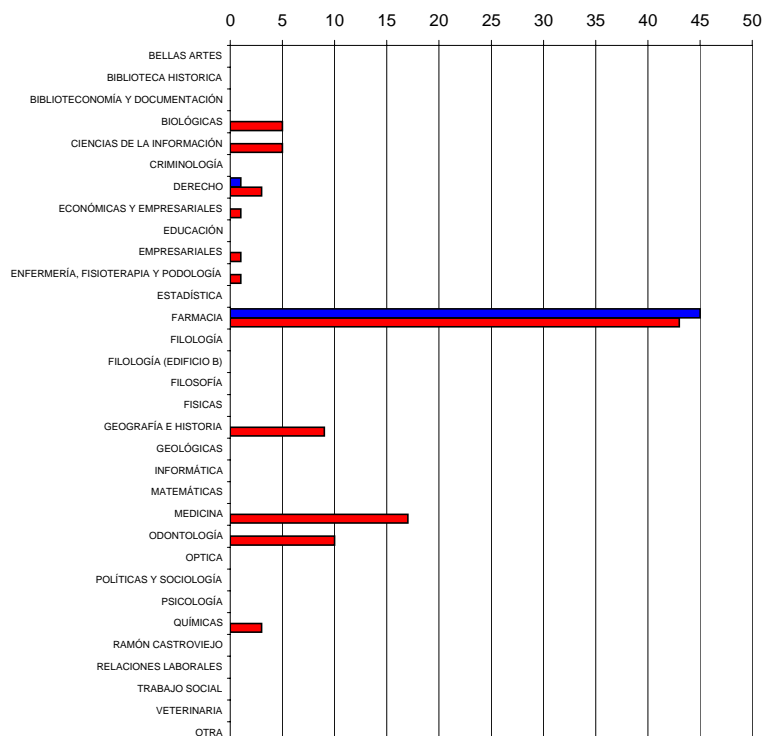
1ª	2	4%
2ª	7	15%
3ª	7	15%
4ª	9	20%
5ª	20	43%
6ª	0	0%
3er ciclo	1	2%
NC	0	0%



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

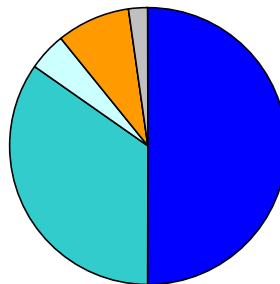
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECA ECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLOGICAS	0	5
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	5
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	1	3
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	1
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	0	1
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	1
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	45	43
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	0
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	9
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	0
MEDICINA	0	17
ODONTOLOGIA	0	10
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	0
PSICOLOGIA	0	0
QUIMICAS	0	3
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



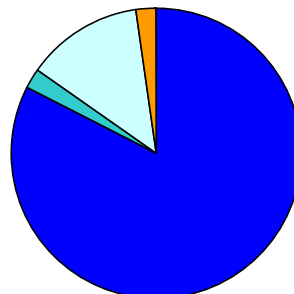
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	23	50,0%
Una o dos veces por semana	16	34,8%
Una o dos veces al mes	2	4,3%
Sólo en época de exámenes	4	8,7%
Nunca	0	0,0%
No contesta	1	2,2%



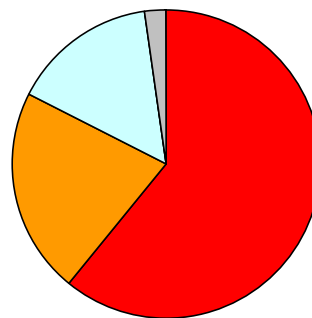
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	38	82,6%
De forma remota, a través de Internet	1	2,2%
De ambas formas	6	13,0%
No contesta	1	2,2%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	28	61%
Una vez al mes	10	22%
Una vez por semana	7	15%
Dos o más veces por semana	0	0%
NC	1	2%



**2. Instalaciones y equipos:**

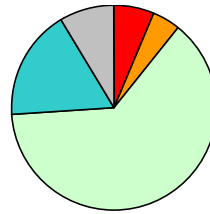
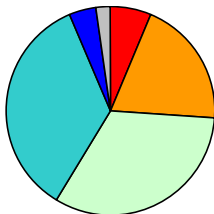
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

	1	2	3	4	5	? nc
2.2 El horario de la biblioteca:	3	9	15	16	2	1
	6,5%	19,6%	32,6%	34,8%	4,3%	2,2%

	1	2	3	4	5	? nc
	3	2	29	8	0	4
	6,5%	4,3%	63,0%	17,4%	0,0%	8,7%

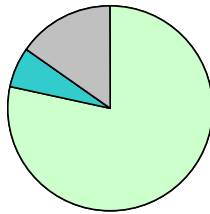
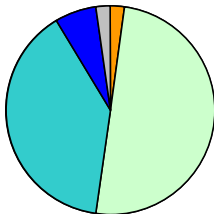
El horario de la biblioteca:



	0	1	23	18	3	1
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0,0%	2,2%	50,0%	39,1%	6,5%	2,2%

	0	0	36	3	0	7
	0,0%	0,0%	78,3%	6,5%	0,0%	15,2%

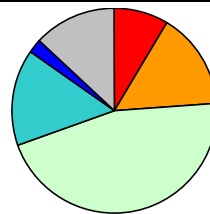
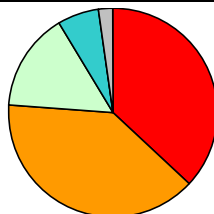
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	17	18	7	3	0	1
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	37,0%	39,1%	15,2%	6,5%	0,0%	2,2%

	4	7	21	7	1	6
	8,7%	15,2%	45,7%	15,2%	2,2%	13,0%

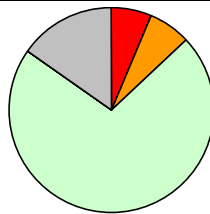
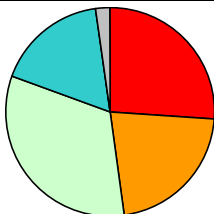
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	12	10	15	8	0	1
2.5 El número de puestos de lectura:	26,1%	21,7%	32,6%	17,4%	0,0%	2,2%

	3	3	33	0	0	7
	6,5%	6,5%	71,7%	0,0%	0,0%	15,2%

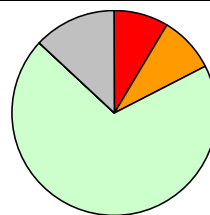
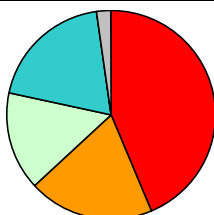
El número de puestos de lectura:



	20	9	7	9	0	1
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	43,5%	19,6%	15,2%	19,6%	0,0%	2,2%

	4	4	32	0	0	6
	8,7%	8,7%	69,6%	0,0%	0,0%	13,0%

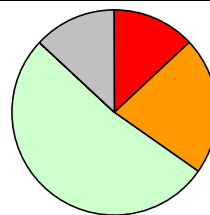
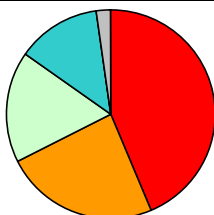
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	20	11	8	6	0	1
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	43,5%	23,9%	17,4%	13,0%	0,0%	2,2%

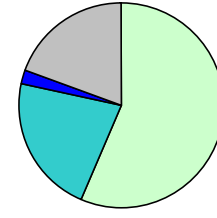
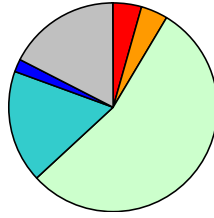
	6	10	24	0	0	6
	13,0%	21,7%	52,2%	0,0%	0,0%	13,0%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



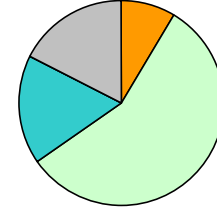
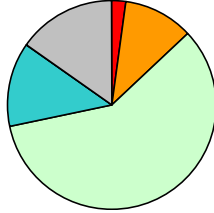
	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	
	2	2	25	8	1	8	0	0	26	10	1	9	
	4,3%	4,3%	54,3%	17,4%	2,2%	17,4%	0,0%	0,0%	56,5%	21,7%	2,2%	19,6%	

OPAC (Catálogo automatizado):



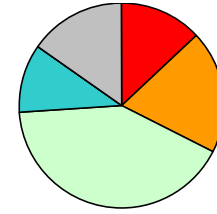
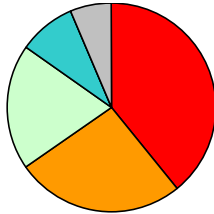
	1	5	27	6	0	7	0	4	26	8	0	8
2.9 Las Bases de Datos:	2,2%	10,9%	58,7%	13,0%	0,0%	15,2%	0,0%	8,7%	56,5%	17,4%	0,0%	17,4%

Las Bases de Datos:



	18	12	9	4	0	3	6	9	19	5	0	7
2.10 El acceso a Internet:	39,1%	26,1%	19,6%	8,7%	0,0%	6,5%	13,0%	19,6%	41,3%	10,9%	0,0%	15,2%

El acceso a Internet:



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

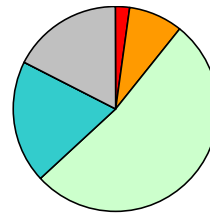
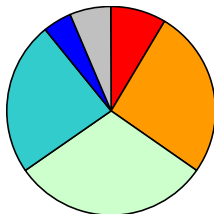
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	4	12	14	11	2	3
	8,7%	26,1%	30,4%	23,9%	4,3%	6,5%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	4	24	9	0	8
	2,2%	8,7%	52,2%	19,6%	0,0%	17,4%

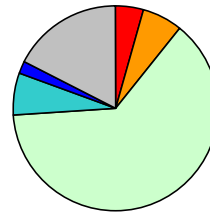
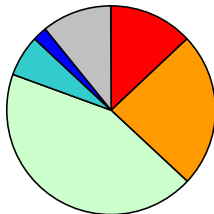
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



	6	11	20	3	1	5
3.2 La actualización de los recursos de información:	13,0%	23,9%	43,5%	6,5%	2,2%	10,9%

	2	3	29	3	1	8
	4,3%	6,5%	63,0%	6,5%	2,2%	17,4%

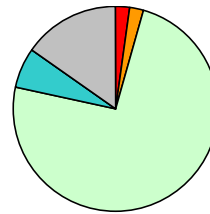
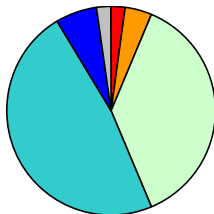
La actualización de los recursos de información:



	1	2	17	22	3	1
3.3 La facilidad para localizar los libros:	2,2%	4,3%	37,0%	47,8%	6,5%	2,2%

	1	1	34	3	0	7
	2,2%	2,2%	73,9%	6,5%	0,0%	15,2%

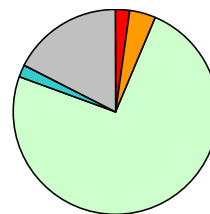
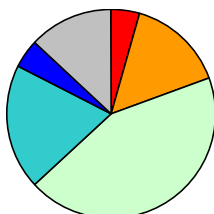
La facilidad para localizar los libros:



	2	7	20	9	2	6
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	4,3%	15,2%	43,5%	19,6%	4,3%	13,0%

	1	2	34	1	0	8
	2,2%	4,3%	73,9%	2,2%	0,0%	17,4%

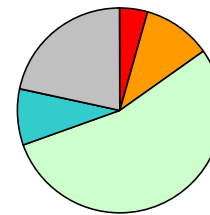
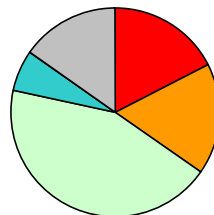
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



	8	8	20	3	0	7
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	17,4%	17,4%	43,5%	6,5%	0,0%	15,2%

	2	5	25	4	0	10
	4,3%	10,9%	54,3%	8,7%	0,0%	21,7%

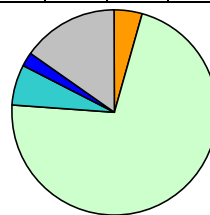
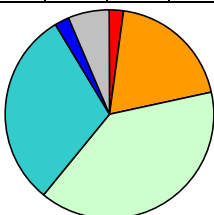
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



	1	9	18	14	1	3
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	2,2%	19,6%	39,1%	30,4%	2,2%	6,5%

	0	2	33	3	1	7
	0,0%	4,3%	71,7%	6,5%	2,2%	15,2%

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

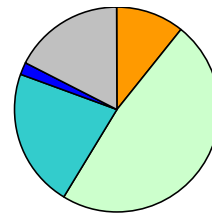
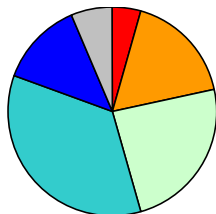


3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
2	8	11	16	6	3
4,3%	17,4%	23,9%	34,8%	13,0%	6,5%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	5	22	10	1	8
0,0%	10,9%	47,8%	21,7%	2,2%	17,4%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

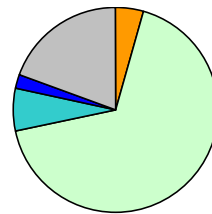
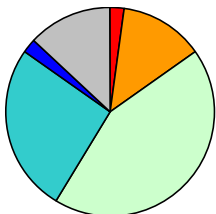


3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

1	6	20	12	1	6
2,2%	13,0%	43,5%	26,1%	2,2%	13,0%

0	2	31	3	1	9
0,0%	4,3%	67,4%	6,5%	2,2%	19,6%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

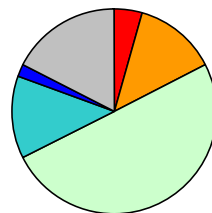
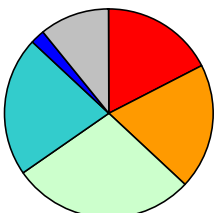


3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

8	9	13	10	1	5
17,4%	19,6%	28,3%	21,7%	2,2%	10,9%

2	6	23	6	1	8
4,3%	13,0%	50,0%	13,0%	2,2%	17,4%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

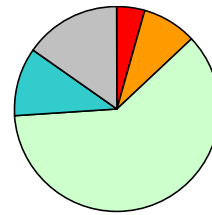
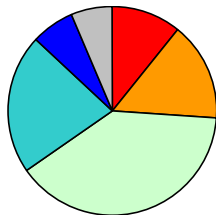


3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

5	7	18	10	3	3
10,9%	15,2%	39,1%	21,7%	6,5%	6,5%

2	4	28	5	0	7
4,3%	8,7%	60,9%	10,9%	0,0%	15,2%

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

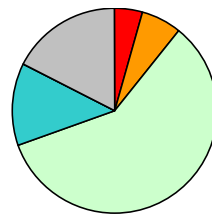
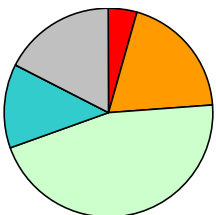


3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

2	9	21	6	0	8
4,3%	19,6%	45,7%	13,0%	0,0%	17,4%

2	3	27	6	0	8
4,3%	6,5%	58,7%	13,0%	0,0%	17,4%

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



#### 4. El préstamo:

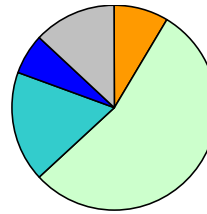
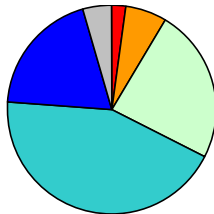
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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	3	11	20	9	2
	2,2%	6,5%	23,9%	43,5%	19,6%	4,3%

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	0	4	25	8	3	6
	0,0%	8,7%	54,3%	17,4%	6,5%	13,0%

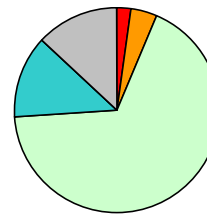
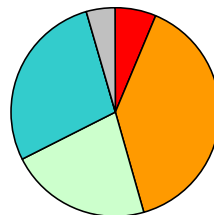
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	3	18	10	13	0	2
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	6,5%	39,1%	21,7%	28,3%	0,0%	4,3%

	1	2	31	6	0	6
	2,2%	4,3%	67,4%	13,0%	0,0%	13,0%

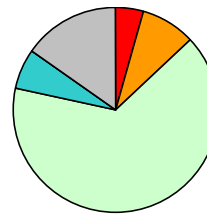
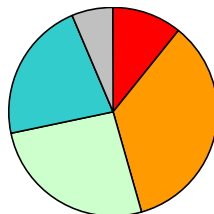
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	5	16	12	10	0	3
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	10,9%	34,8%	26,1%	21,7%	0,0%	6,5%

	2	4	30	3	0	7
	4,3%	8,7%	65,2%	6,5%	0,0%	15,2%

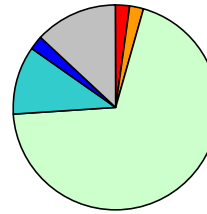
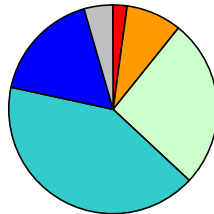
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	1	4	12	19	8	2
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	2,2%	8,7%	26,1%	41,3%	17,4%	4,3%

	1	1	32	5	1	6
	2,2%	2,2%	69,6%	10,9%	2,2%	13,0%

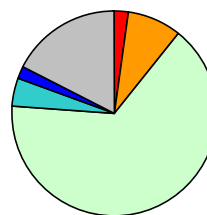
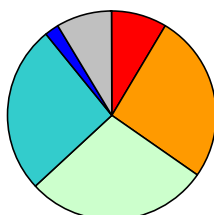
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	4	12	13	12	1	4
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	8,7%	26,1%	28,3%	26,1%	2,2%	8,7%

	1	4	30	2	1	8
	2,2%	8,7%	65,2%	4,3%	2,2%	17,4%

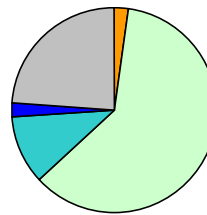
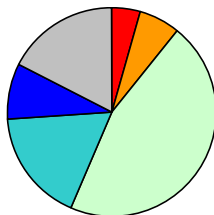
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	2	3	21	8	4	8
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	4,3%	6,5%	45,7%	17,4%	8,7%	17,4%

	0	1	28	5	1	11
	0,0%	2,2%	60,9%	10,9%	2,2%	23,9%

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

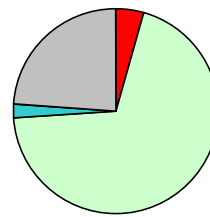
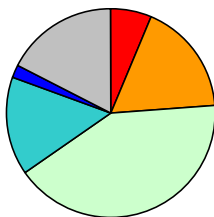


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad.

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
3	8	19	7	1	8
6,5%	17,4%	41,3%	15,2%	2,2%	17,4%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
2	0	32	1	0	11
4,3%	0,0%	69,6%	2,2%	0,0%	23,9%

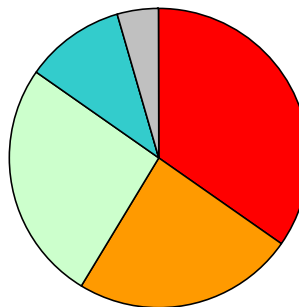
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

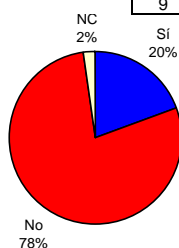
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	16	35%
2	Poco útil	11	24%
3	Normal	12	26%
4	Útil	5	11%
5	Muy útil	0	0%
0	NC	2	4%



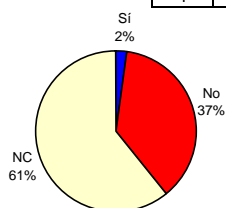
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
9	36	1



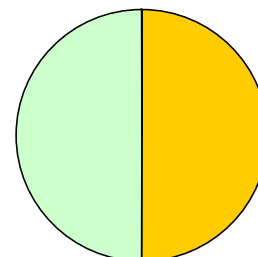
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
1	17	28



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
0	1	1	0	0	44
0%	50%	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")

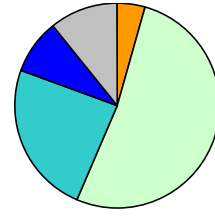
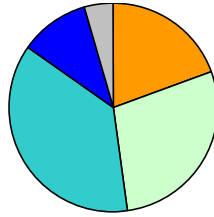
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
0	9	13	17	5	2
0,0%	19,6%	28,3%	37,0%	10,9%	4,3%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	2	24	11	4	5
0,0%	4,3%	52,2%	23,9%	8,7%	10,9%

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

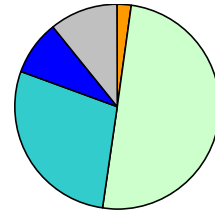
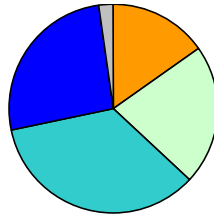


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	7	10	16	12	1
0,0%	15,2%	21,7%	34,8%	26,1%	2,2%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	23	13	4	5
0,0%	2,2%	50,0%	28,3%	8,7%	10,9%

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
4	20	11	8	1	2
8,7%	43,5%	23,9%	17,4%	2,2%	4,3%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	7	24	8	1	5
2,2%	15,2%	52,2%	17,4%	2,2%	10,9%

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:

