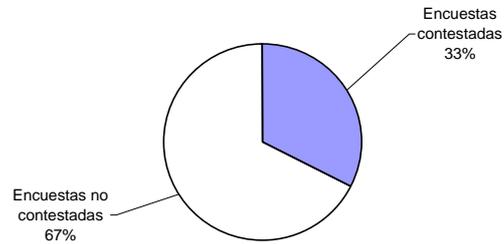


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

DICIEMBRE DE 2003

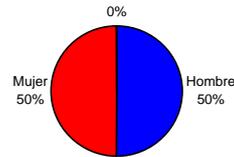
Encuestas contestadas	26
Encuestas no contestadas	54
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>80</b>



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

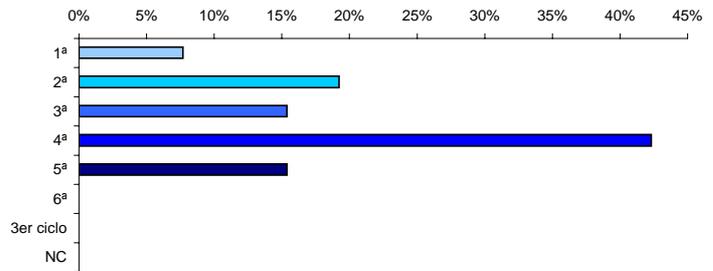
Hombre	13
Mujer	13
NC	0



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

##### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

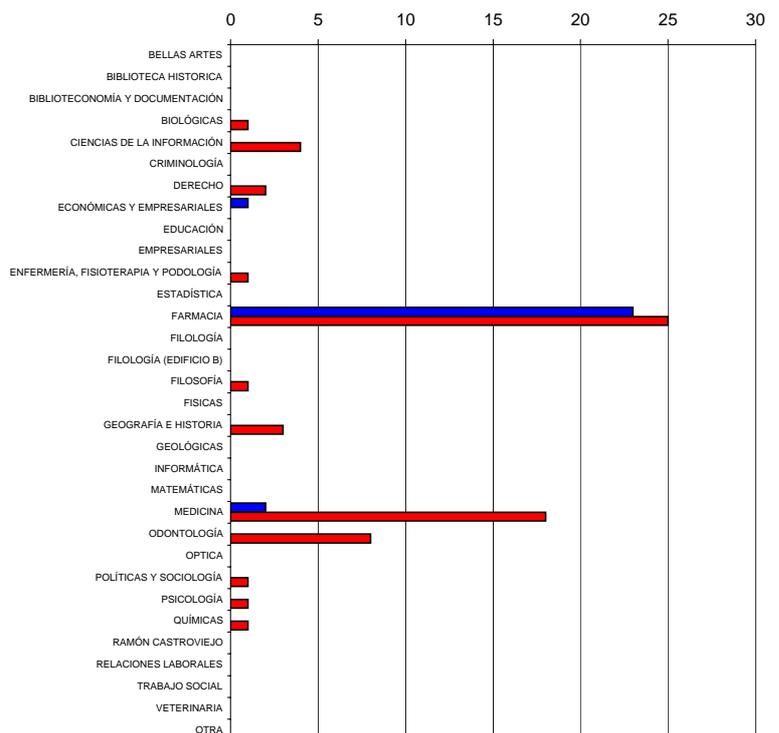
1ª	2	8%
2ª	5	19%
3ª	4	15%
4ª	11	42%
5ª	4	15%
6ª	0	0%
3er ciclo	0	0%
NC	0	0%



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

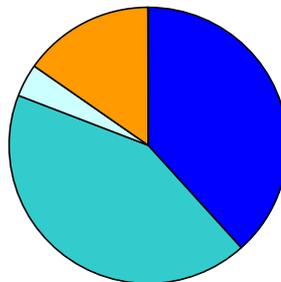
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECA ECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLOGICAS	0	1
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	4
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	2
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	1	0
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	1
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	23	25
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	1
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	3
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	0
MEDICINA	2	18
ODONTOLOGIA	0	8
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	1
PSICOLOGIA	0	1
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



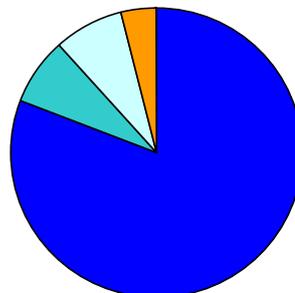
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	10	38,5%
Una o dos veces por semana	11	42,3%
Una o dos veces al mes	1	3,8%
Sólo en época de exámenes	4	15,4%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



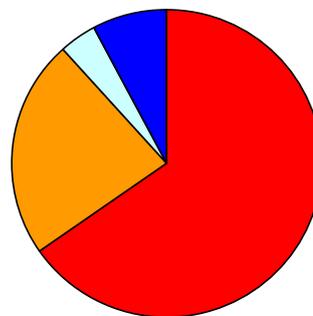
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	21	80,8%
De forma remota, a través de Internet	2	7,7%
De ambas formas	2	7,7%
No contesta	1	3,8%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	17	65%
Una vez al mes	6	23%
Una vez por semana	1	4%
Dos o más veces por semana	2	8%
NC	0	0%



**2. Instalaciones y equipos:**

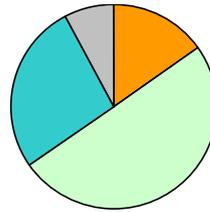
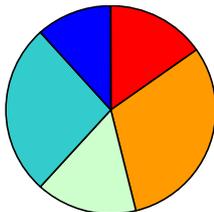
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

	1	2	3	4	5	? nc
2.2 El horario de la biblioteca:	4	8	4	7	3	0
	15,4%	30,8%	15,4%	26,9%	11,5%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	4	13	7	0	2
	0,0%	15,4%	50,0%	26,9%	0,0%	7,7%

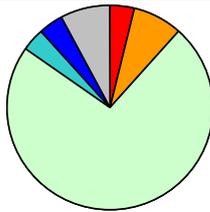
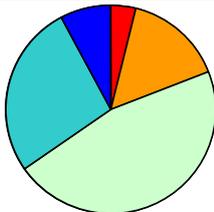
El horario de la biblioteca:



	1	4	12	7	2	0
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	3,8%	15,4%	46,2%	26,9%	7,7%	0,0%

	1	2	19	1	1	2
	3,8%	7,7%	73,1%	3,8%	3,8%	7,7%

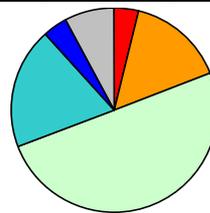
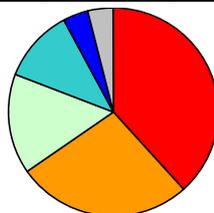
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	10	7	4	3	1	1
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	38,5%	26,9%	15,4%	11,5%	3,8%	3,8%

	1	4	13	5	1	2
	3,8%	15,4%	50,0%	19,2%	3,8%	7,7%

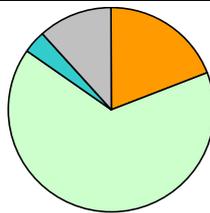
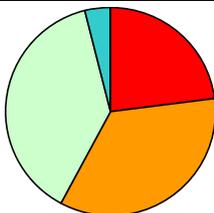
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	6	9	10	1	0	0
2.5 El número de puestos de lectura:	23,1%	34,6%	38,5%	3,8%	0,0%	0,0%

	0	5	17	1	0	3
	0,0%	19,2%	65,4%	3,8%	0,0%	11,5%

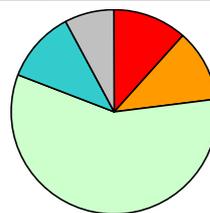
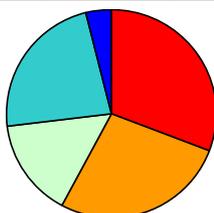
El número de puestos de lectura:



	8	7	4	6	1	0
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	30,8%	26,9%	15,4%	23,1%	3,8%	0,0%

	3	3	15	3	0	2
	11,5%	11,5%	57,7%	11,5%	0,0%	7,7%

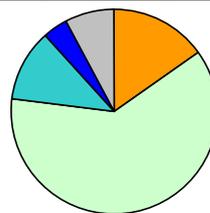
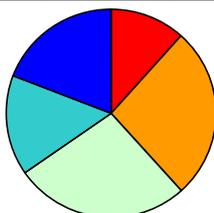
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	3	7	7	4	5	0
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	11,5%	26,9%	26,9%	15,4%	19,2%	0,0%

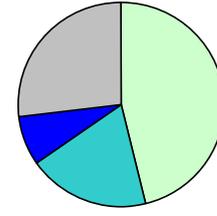
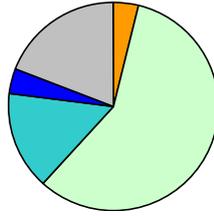
	0	4	16	3	1	2
	0,0%	15,4%	61,5%	11,5%	3,8%	7,7%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



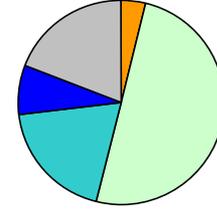
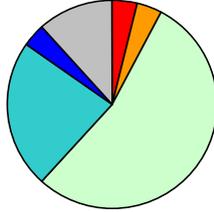
	☹		☹		☺	? nc		☹		☹		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0		1	2	3	4	5	0
	0	1	15	4	1	5		0	0	12	5	2	7
	0,0%	3,8%	57,7%	15,4%	3,8%	19,2%		0,0%	0,0%	46,2%	19,2%	7,7%	26,9%

OPAC (Catálogo automatizado):



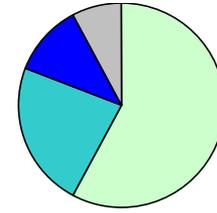
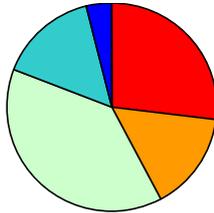
2.9 Las Bases de Datos:	1	1	14	6	1	3		0	1	13	5	2	5
	3,8%	3,8%	53,8%	23,1%	3,8%	11,5%		0,0%	3,8%	50,0%	19,2%	7,7%	19,2%

Las Bases de Datos:



2.10 El acceso a Internet:	7	4	10	4	1	0		0	0	15	6	3	2
	26,9%	15,4%	38,5%	15,4%	3,8%	0,0%		0,0%	0,0%	57,7%	23,1%	11,5%	7,7%

El acceso a Internet:



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

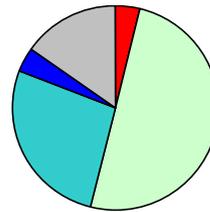
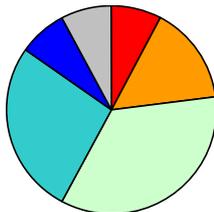
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	2	4	9	7	2	2
	7,7%	15,4%	34,6%	26,9%	7,7%	7,7%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	0	13	7	1	4
	3,8%	0,0%	50,0%	26,9%	3,8%	15,4%

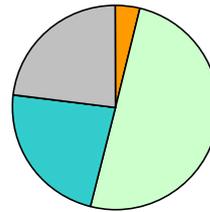
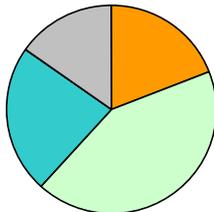
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



	0	5	11	6	0	4
3.2 La actualización de los recursos de información:	0	5	11	6	0	4
	0,0%	19,2%	42,3%	23,1%	0,0%	15,4%

	0	1	13	6	0	6
	0	1	13	6	0	6
	0,0%	3,8%	50,0%	23,1%	0,0%	23,1%

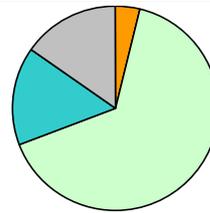
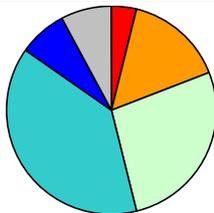
La actualización de los recursos de información:



	1	4	7	10	2	2
3.3 La facilidad para localizar los libros:	1	4	7	10	2	2
	3,8%	15,4%	26,9%	38,5%	7,7%	7,7%

	0	1	17	4	0	4
	0	1	17	4	0	4
	0,0%	3,8%	65,4%	15,4%	0,0%	15,4%

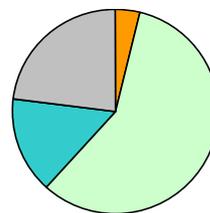
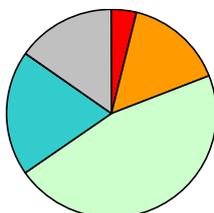
La facilidad para localizar los libros:



	1	4	12	5	0	4
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	1	4	12	5	0	4
	3,8%	15,4%	46,2%	19,2%	0,0%	15,4%

	0	1	15	4	0	6
	0	1	15	4	0	6
	0,0%	3,8%	57,7%	15,4%	0,0%	23,1%

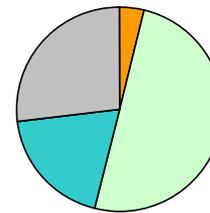
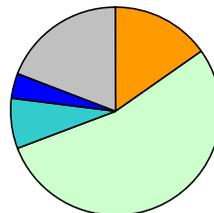
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



	0	4	14	2	1	5
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	0	4	14	2	1	5
	0,0%	15,4%	53,8%	7,7%	3,8%	19,2%

	0	1	13	5	0	7
	0	1	13	5	0	7
	0,0%	3,8%	50,0%	19,2%	0,0%	26,9%

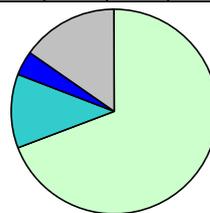
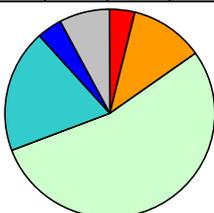
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



	1	3	14	5	1	2
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	1	3	14	5	1	2
	3,8%	11,5%	53,8%	19,2%	3,8%	7,7%

	0	0	18	3	1	4
	0	0	18	3	1	4
	0,0%	0,0%	69,2%	11,5%	3,8%	15,4%

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

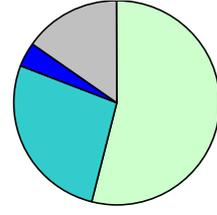
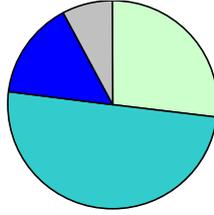


3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	7	13	4	2
0,0%	0,0%	26,9%	50,0%	15,4%	7,7%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	14	7	1	4
0,0%	0,0%	53,8%	26,9%	3,8%	15,4%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

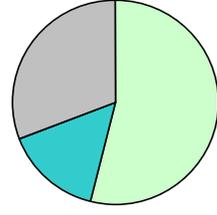
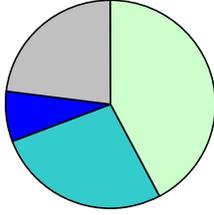


3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

0	0	11	7	2	6
0,0%	0,0%	42,3%	26,9%	7,7%	23,1%

0	0	14	4	0	8
0,0%	0,0%	53,8%	15,4%	0,0%	30,8%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

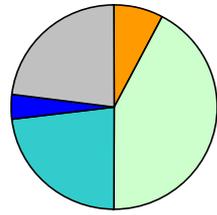
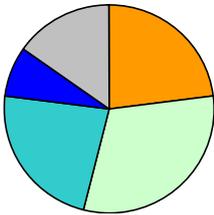


3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

0	6	8	6	2	4
0,0%	23,1%	30,8%	23,1%	7,7%	15,4%

0	2	11	6	1	6
0,0%	7,7%	42,3%	23,1%	3,8%	23,1%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

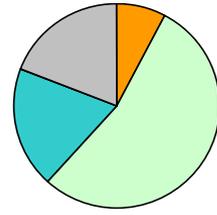
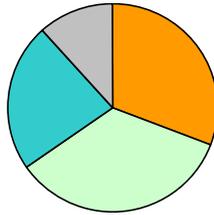


3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

0	8	9	6	0	3
0,0%	30,8%	34,6%	23,1%	0,0%	11,5%

0	2	14	5	0	5
0,0%	7,7%	53,8%	19,2%	0,0%	19,2%

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

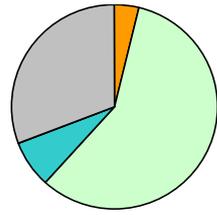
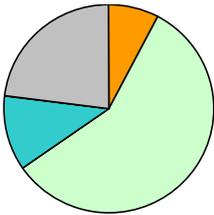


3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

0	2	15	3	0	6
0,0%	7,7%	57,7%	11,5%	0,0%	23,1%

0	1	15	2	0	8
0,0%	3,8%	57,7%	7,7%	0,0%	30,8%

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



#### 4. El préstamo:

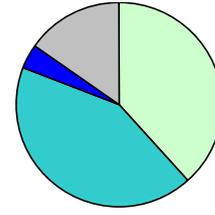
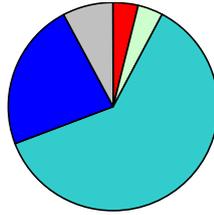
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

	1	2	3	4	5	? nc
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	1	0	1	16	6	2
	3,8%	0,0%	3,8%	61,5%	23,1%	7,7%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	0	10	11	1	4
	0,0%	0,0%	38,5%	42,3%	3,8%	15,4%

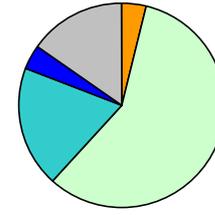
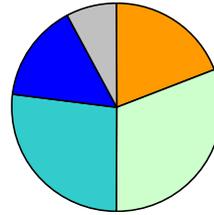
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	0	5	8	7	4	2
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	0	5	8	7	4	2
	0,0%	19,2%	30,8%	26,9%	15,4%	7,7%

	0	1	15	5	1	4
	0,0%	3,8%	57,7%	19,2%	3,8%	15,4%

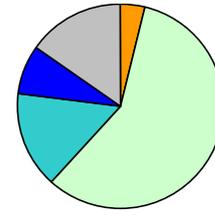
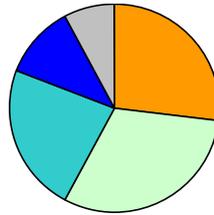
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	0	7	8	6	3	2
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0	7	8	6	3	2
	0,0%	26,9%	30,8%	23,1%	11,5%	7,7%

	0	1	15	4	2	4
	0,0%	3,8%	57,7%	15,4%	7,7%	15,4%

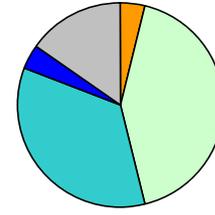
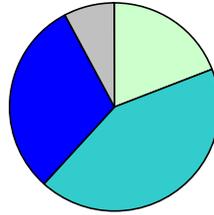
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	0	0	5	11	8	2
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0	0	5	11	8	2
	0,0%	0,0%	19,2%	42,3%	30,8%	7,7%

	0	1	11	9	1	4
	0,0%	3,8%	42,3%	34,6%	3,8%	15,4%

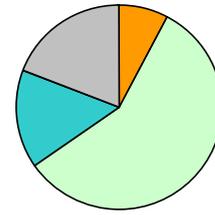
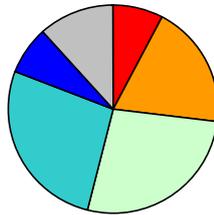
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	2	5	7	7	2	3
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	2	5	7	7	2	3
	7,7%	19,2%	26,9%	26,9%	7,7%	11,5%

	0	2	15	4	0	5
	0,0%	7,7%	57,7%	15,4%	0,0%	19,2%

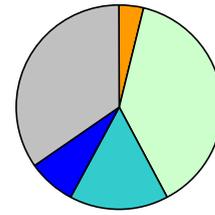
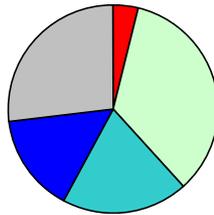
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	1	0	9	5	4	7
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	1	0	9	5	4	7
	3,8%	0,0%	34,6%	19,2%	15,4%	26,9%

	0	1	10	4	2	9
	0,0%	3,8%	38,5%	15,4%	7,7%	34,6%

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

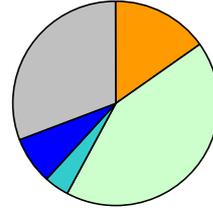
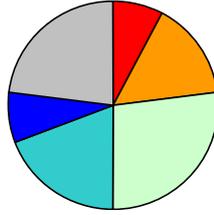


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
2	4	7	5	2	6
7,7%	15,4%	26,9%	19,2%	7,7%	23,1%

1	2	3	4	5	? nc
0	4	11	1	2	8
0,0%	15,4%	42,3%	3,8%	7,7%	30,8%

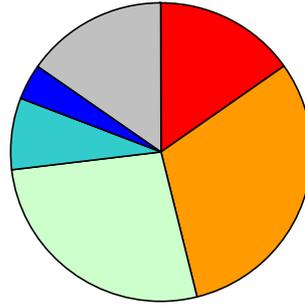
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

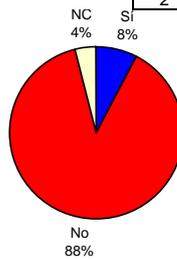
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	4	15%
2	Poco útil	8	31%
3	Normal	7	27%
4	Útil	2	8%
5	Muy útil	1	4%
0	NC	4	15%



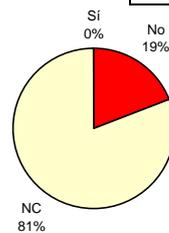
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
2	23	1



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

Sí	No	NC
0	5	21



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	0	0	0	26
#####	#####	#####	#####	#####	

## 6. El personal de la biblioteca:

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

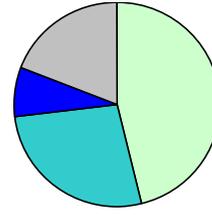
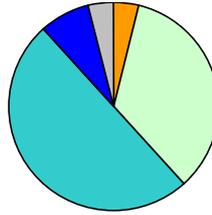
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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	1	9	13	2	1
0,0%	3,8%	34,6%	50,0%	7,7%	3,8%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	12	7	2	5
0,0%	0,0%	46,2%	26,9%	7,7%	19,2%

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

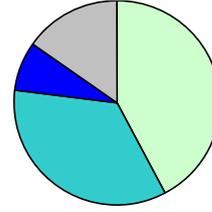
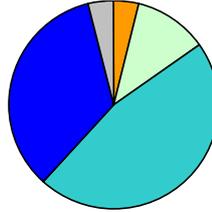


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	3	12	9	1
0,0%	3,8%	11,5%	46,2%	34,6%	3,8%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	11	9	2	4
0,0%	0,0%	42,3%	34,6%	7,7%	15,4%

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	9	8	6	2	1
0,0%	34,6%	30,8%	23,1%	7,7%	3,8%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	16	6	1	2
0,0%	3,8%	61,5%	23,1%	3,8%	7,7%

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:

