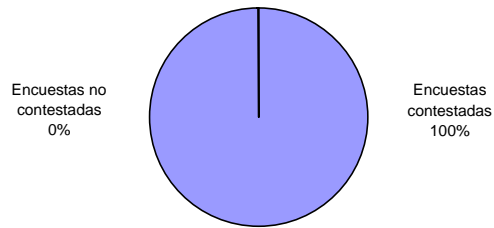


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

DICIEMBRE DE 2004

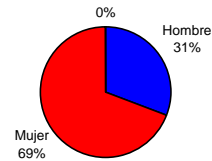
Encuestas contestadas	52
Encuestas no contestadas	0
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>52</b>



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

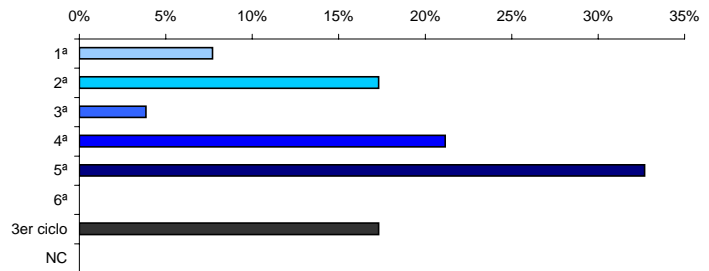
Hombre	16
Mujer	36
NC	0



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

##### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

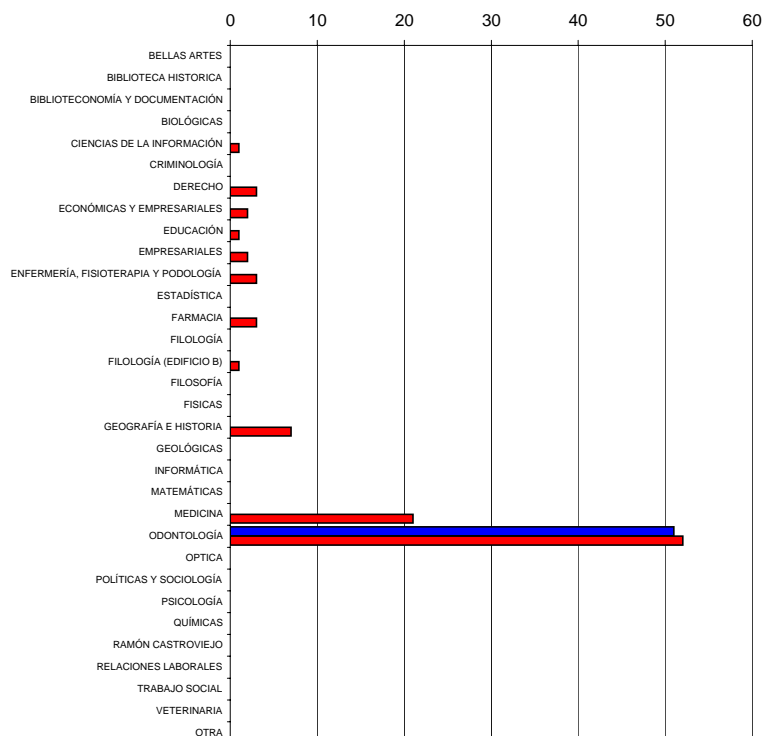
1ª	4	8%
2ª	9	17%
3ª	2	4%
4ª	11	21%
5ª	17	33%
6ª	0	0%
3er ciclo	9	17%
NC	0	0%



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

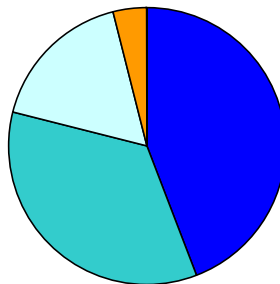
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLOGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	1
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	3
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	2
EDUCACION	0	1
EMPRESARIALES	0	2
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	3
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	3
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	1
FILOSOFIA	0	0
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	7
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	0
MEDICINA	0	21
ODONTOLOGIA	51	52
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	0
PSICOLOGIA	0	0
QUIMICAS	0	0
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



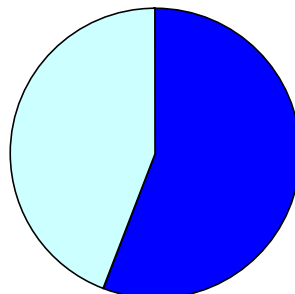
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	23	44,2%
Una o dos veces por semana	18	34,6%
Una o dos veces al mes	9	17,3%
Sólo en época de exámenes	2	3,8%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



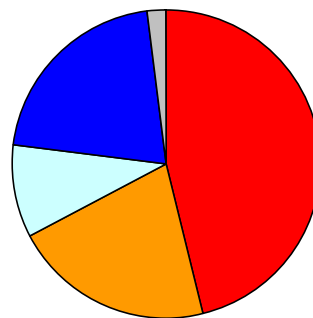
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	29	55,8%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	23	44,2%
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	24	46%
Una vez al mes	11	21%
Una vez por semana	5	10%
Dos o más veces por semana	11	21%
NC	1	2%



**2. Instalaciones y equipos:**

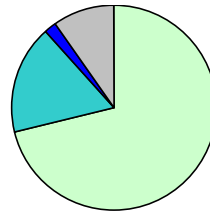
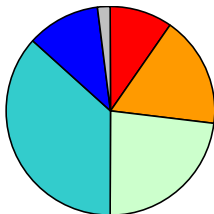
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	5	9	12	19	6	1
	9,6%	17,3%	23,1%	36,5%	11,5%	1,9%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	0	37	9	1	5
	0,0%	0,0%	71,2%	17,3%	1,9%	9,6%

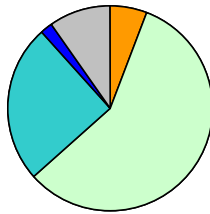
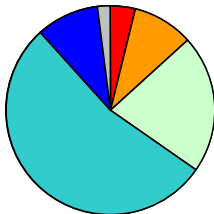
El horario de la biblioteca:



	2	5	11	28	5	1
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	3,8%	9,6%	21,2%	53,8%	9,6%	1,9%

	0	3	30	13	1	5
	0,0%	5,8%	57,7%	25,0%	1,9%	9,6%

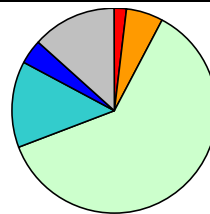
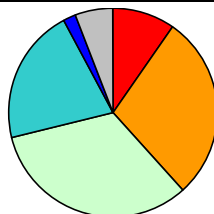
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	5	15	17	11	1	3
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	9,6%	28,8%	32,7%	21,2%	1,9%	5,8%

	1	3	32	7	2	7
	1,9%	5,8%	61,5%	13,5%	3,8%	13,5%

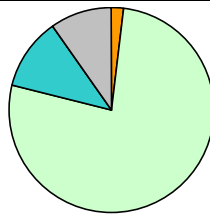
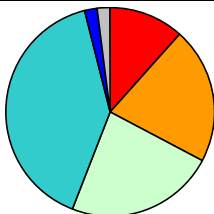
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	6	11	12	21	1	1
2.5 El número de puestos de lectura:	11,5%	21,2%	23,1%	40,4%	1,9%	1,9%

	0	1	40	6	0	5
	0,0%	1,9%	76,9%	11,5%	0,0%	9,6%

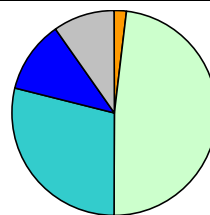
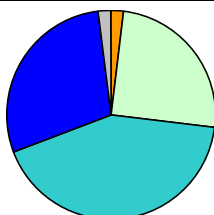
El número de puestos de lectura:



	0	1	13	22	15	1
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0,0%	1,9%	25,0%	42,3%	28,8%	1,9%

	0	1	25	15	6	5
	0,0%	1,9%	48,1%	28,8%	11,5%	9,6%

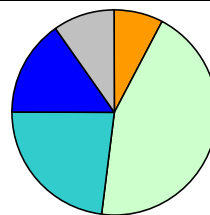
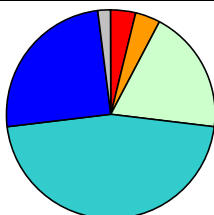
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	2	2	10	24	13	1
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	3,8%	3,8%	19,2%	46,2%	25,0%	1,9%

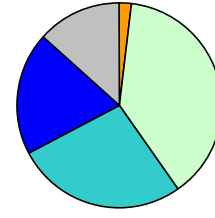
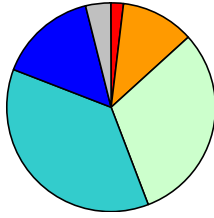
	0	4	23	12	8	5
	0,0%	7,7%	44,2%	23,1%	15,4%	9,6%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



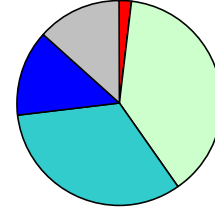
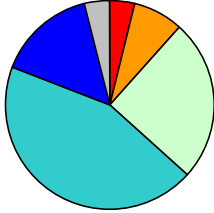
	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0		1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	6	16	19	8	2		0	1	20	14	10	7
	1,9%	11,5%	30,8%	36,5%	15,4%	3,8%		0,0%	1,9%	38,5%	26,9%	19,2%	13,5%

OPAC (Catálogo automatizado):



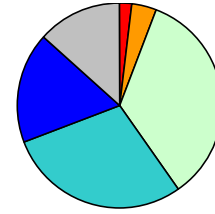
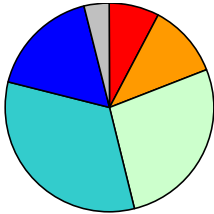
2.9 Las Bases de Datos:	2	4	13	23	8	2		1	0	20	17	7	7
	3,8%	7,7%	25,0%	44,2%	15,4%	3,8%		1,9%	0,0%	38,5%	32,7%	13,5%	13,5%

Las Bases de Datos:



2.10 El acceso a Internet:	4	6	14	17	9	2		1	2	18	15	9	7
	7,7%	11,5%	26,9%	32,7%	17,3%	3,8%		1,9%	3,8%	34,6%	28,8%	17,3%	13,5%

El acceso a Internet:



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

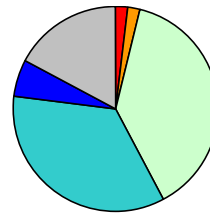
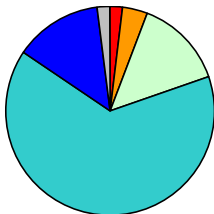
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

						? nc
	1	2	3	4	5	0
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	1	2	7	33	7	1
	2,0%	3,9%	13,7%	64,7%	13,7%	2,0%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	1	20	18	3	9
	1,9%	1,9%	38,5%	34,6%	5,8%	17,3%

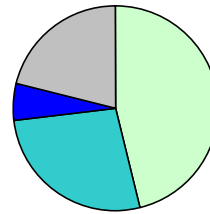
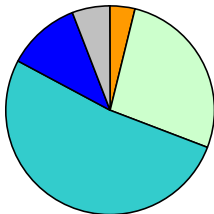
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



	0	2	14	27	6	3
3.2 La actualización de los recursos de información:	0,0%	3,8%	26,9%	51,9%	11,5%	5,8%

	0	0	24	14	3	11
	0,0%	0,0%	46,2%	26,9%	5,8%	21,2%

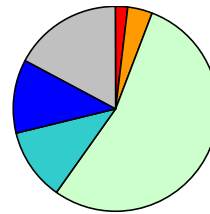
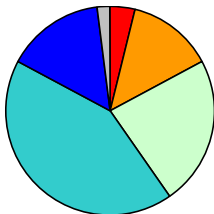
La actualización de los recursos de información:



	2	7	12	22	8	1
3.3 La facilidad para localizar los libros:	3,8%	13,5%	23,1%	42,3%	15,4%	1,9%

	1	2	28	6	6	9
	1,9%	3,8%	53,8%	11,5%	11,5%	17,3%

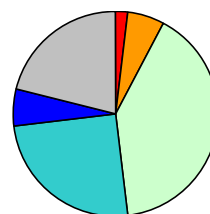
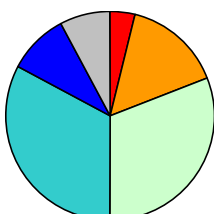
La facilidad para localizar los libros:



	2	8	16	17	5	4
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	3,8%	15,4%	30,8%	32,7%	9,6%	7,7%

	1	3	21	13	3	11
	1,9%	5,8%	40,4%	25,0%	5,8%	21,2%

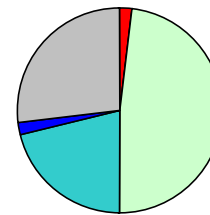
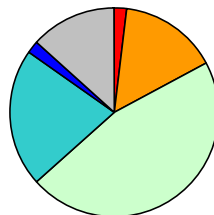
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



	1	8	24	11	1	7
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	1,9%	15,4%	46,2%	21,2%	1,9%	13,5%

	1	0	25	11	1	14
	1,9%	0,0%	48,1%	21,2%	1,9%	26,9%

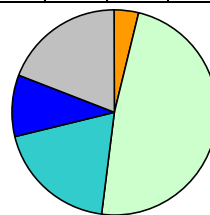
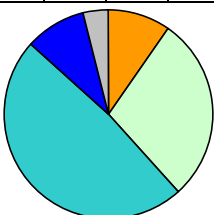
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



	0	5	15	25	5	2
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,0%	9,6%	28,8%	48,1%	9,6%	3,8%

	0	2	25	10	5	10
	0,0%	3,8%	48,1%	19,2%	9,6%	19,2%

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

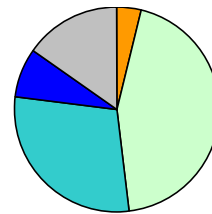
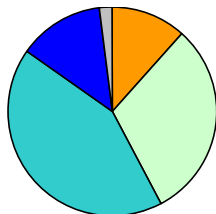


3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	6	16	22	7	1
0,0%	11,5%	30,8%	42,3%	13,5%	1,9%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	2	23	15	4	8
0,0%	3,8%	44,2%	28,8%	7,7%	15,4%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

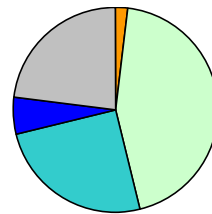
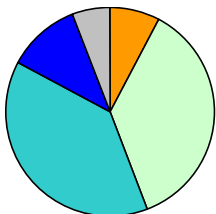


3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

0	4	19	20	6	3
0,0%	7,7%	36,5%	38,5%	11,5%	5,8%

0	1	23	13	3	12
0,0%	1,9%	44,2%	25,0%	5,8%	23,1%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

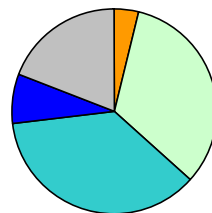
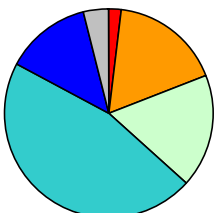


3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

1	9	9	24	7	2
1,9%	17,3%	17,3%	46,2%	13,5%	3,8%

0	2	17	19	4	10
0,0%	3,8%	32,7%	36,5%	7,7%	19,2%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

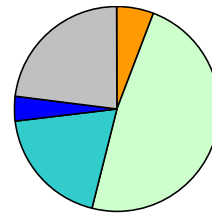
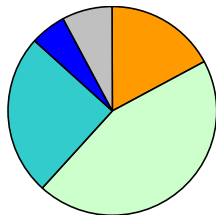


3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

0	9	23	13	3	4
0,0%	17,3%	44,2%	25,0%	5,8%	7,7%

0	3	25	10	2	12
0,0%	5,8%	48,1%	19,2%	3,8%	23,1%

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

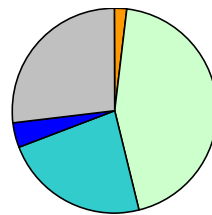
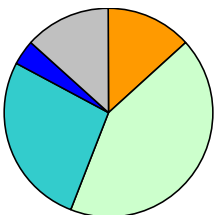


3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

0	7	22	14	2	7
0,0%	13,5%	42,3%	26,9%	3,8%	13,5%

0	1	23	12	2	14
0,0%	1,9%	44,2%	23,1%	3,8%	26,9%

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



#### 4. El préstamo:

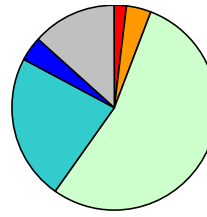
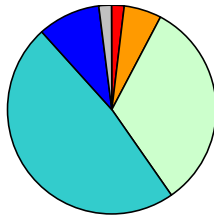
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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	17	25	5	1
	1,9%	5,8%	32,7%	48,1%	9,6%	1,9%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	2	28	12	2	7
	1,9%	3,8%	53,8%	23,1%	3,8%	13,5%

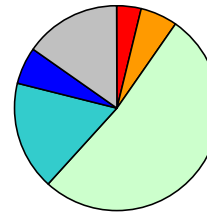
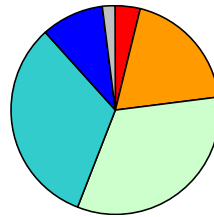
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	2	10	17	17	5	1
	3,8%	19,2%	32,7%	32,7%	9,6%	1,9%
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	2	10	17	17	5	1
	3,8%	19,2%	32,7%	32,7%	9,6%	1,9%

	2	3	27	9	3	8
	3,8%	5,8%	51,9%	17,3%	5,8%	15,4%
	2	3	27	9	3	8
	3,8%	5,8%	51,9%	17,3%	5,8%	15,4%

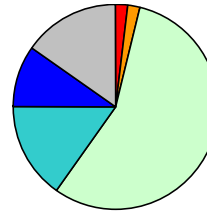
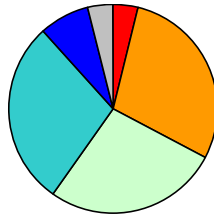
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	2	15	14	15	4	2
	3,8%	28,8%	26,9%	28,8%	7,7%	3,8%
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	2	15	14	15	4	2
	3,8%	28,8%	26,9%	28,8%	7,7%	3,8%

	1	1	29	8	5	8
	1,9%	1,9%	55,8%	15,4%	9,6%	15,4%
	1	1	29	8	5	8
	1,9%	1,9%	55,8%	15,4%	9,6%	15,4%

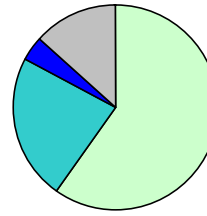
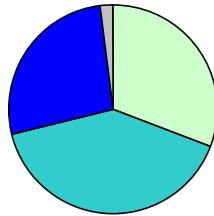
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	0	0	16	21	14	1
	0,0%	0,0%	30,8%	40,4%	26,9%	1,9%
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0	0	16	21	14	1
	0,0%	0,0%	30,8%	40,4%	26,9%	1,9%

	0	0	31	12	2	7
	0,0%	0,0%	59,6%	23,1%	3,8%	13,5%
	0	0	31	12	2	7
	0,0%	0,0%	59,6%	23,1%	3,8%	13,5%

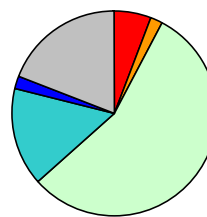
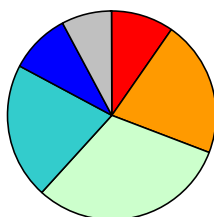
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	5	11	16	11	5	4
	9,6%	21,2%	30,8%	21,2%	9,6%	7,7%
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	5	11	16	11	5	4
	9,6%	21,2% <td>30,8% <td>21,2% <td>9,6% <td>7,7%</td> </td></td></td>	30,8% <td>21,2% <td>9,6% <td>7,7%</td> </td></td>	21,2% <td>9,6% <td>7,7%</td> </td>	9,6% <td>7,7%</td>	7,7%

	3	1	29	8	1	10
	5,8%	1,9%	55,8%	15,4%	1,9%	19,2%
	3	1	29	8	1	10
	5,8%	1,9% <td>55,8% <td>15,4% <td>1,9% <td>19,2%</td> </td></td></td>	55,8% <td>15,4% <td>1,9% <td>19,2%</td> </td></td>	15,4% <td>1,9% <td>19,2%</td> </td>	1,9% <td>19,2%</td>	19,2%

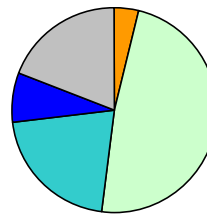
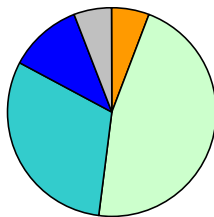
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	0	3	24	16	6	3
	0,0%	5,8%	46,2%	30,8%	11,5%	5,8%
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0	3	24	16	6	3
	0,0%	5,8% <td>46,2% <td>30,8% <td>11,5% <td>5,8%</td> </td></td></td>	46,2% <td>30,8% <td>11,5% <td>5,8%</td> </td></td>	30,8% <td>11,5% <td>5,8%</td> </td>	11,5% <td>5,8%</td>	5,8%

	0	2	25	11	4	10
	0,0%	3,8%	48,1%	21,2%	7,7%	19,2%
	0	2	25	11	4	10
	0,0% <td>3,8% <td>48,1% <td>21,2% <td>7,7% <td>19,2%</td> </td></td></td></td>	3,8% <td>48,1% <td>21,2% <td>7,7% <td>19,2%</td> </td></td></td>	48,1% <td>21,2% <td>7,7% <td>19,2%</td> </td></td>	21,2% <td>7,7% <td>19,2%</td> </td>	7,7% <td>19,2%</td>	19,2%

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

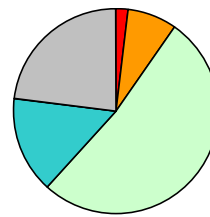
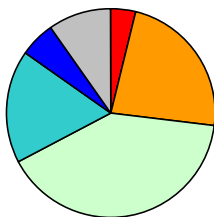


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad.

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
2	12	21	9	3	5
3,8%	23,1%	40,4%	17,3%	5,8%	9,6%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	4	27	8	0	12
1,9%	7,7%	51,9%	15,4%	0,0%	23,1%

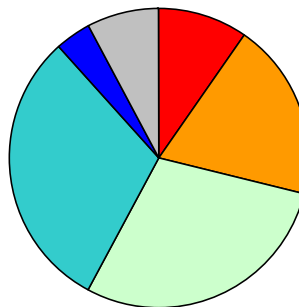
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

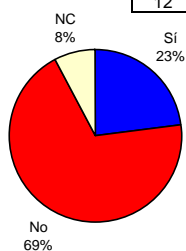
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	5	10%
2	Poco útil	10	19%
3	Normal	15	29%
4	Útil	16	31%
5	Muy útil	2	4%
0	NC	4	8%



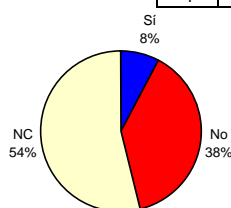
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
12	36	4



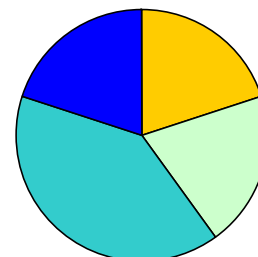
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
4	20	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	2	1	47
0%	20%	20%	40%	20%	





## 6. El personal de la biblioteca:

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

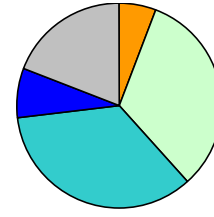
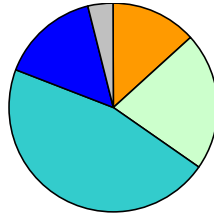
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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	7	11	24	8	2
0,0%	13,5%	21,2%	46,2%	15,4%	3,8%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	3	17	18	4	10
0,0%	5,8%	32,7%	34,6%	7,7%	19,2%

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

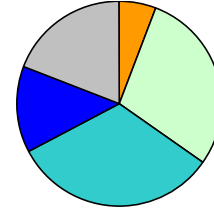
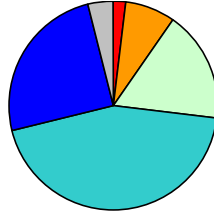


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

1	4	9	23	13	2
1,9%	7,7%	17,3%	44,2%	25,0%	3,8%

0	3	15	17	7	10
0,0%	5,8%	28,8%	32,7%	13,5%	19,2%

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	10	31	7	2
0,0%	3,8%	19,2%	59,6%	13,5%	3,8%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	24	21	3	4
0,0%	0,0%	46,2%	40,4%	5,8%	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:

