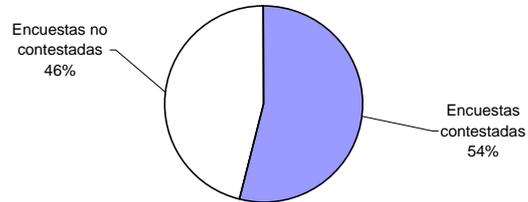


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

DICIEMBRE DE 2003

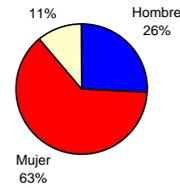
Encuestas contestadas	27
Encuestas no contestadas	23
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>50</b>



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

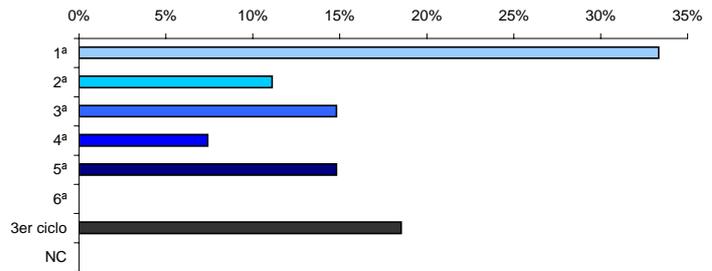
Hombre	7
Mujer	17
NC	3



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

##### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

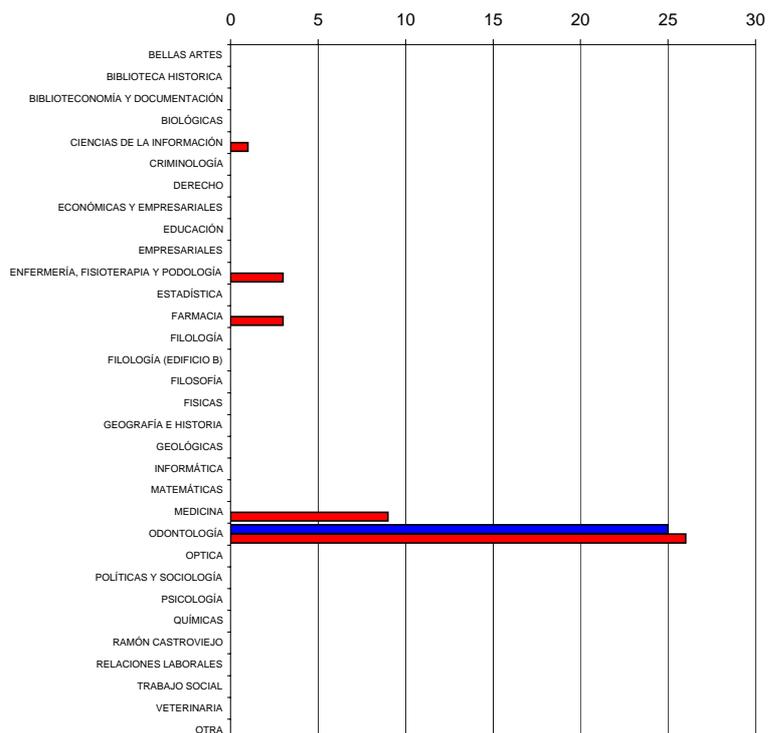
1ª	9	33%
2ª	3	11%
3ª	4	15%
4ª	2	7%
5ª	4	15%
6ª	0	0%
3er ciclo	5	19%
NC	0	0%



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

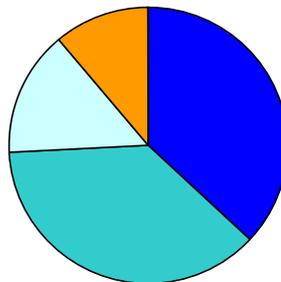
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLOGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	1
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	0
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	0
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	3
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	3
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	0
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	0
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	0
MEDICINA	0	9
ODONTOLOGIA	25	26
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



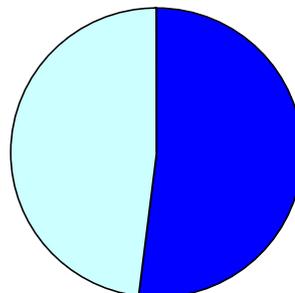
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	10	37,0%
Una o dos veces por semana	10	37,0%
Una o dos veces al mes	4	14,8%
Sólo en época de exámenes	3	11,1%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



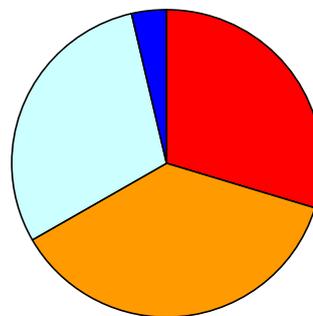
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	14	51,9%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	13	48,1%
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	8	30%
Una vez al mes	10	37%
Una vez por semana	8	30%
Dos o más veces por semana	1	4%
NC	0	0%



**2. Instalaciones y equipos:**

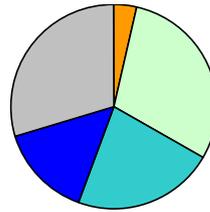
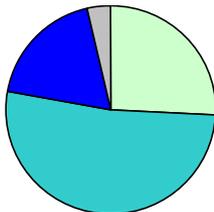
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	0	0	7	14	5	1
	0,0%	0,0%	25,9%	51,9%	18,5%	3,7%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	1	8	6	4	8
	0,0%	3,7%	29,6%	22,2%	14,8%	29,6%

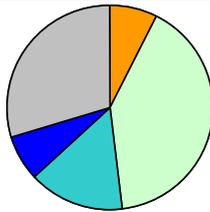
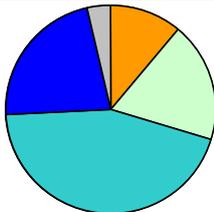
El horario de la biblioteca:



	0	3	5	12	6	1
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0	3	5	12	6	1
	0,0%	11,1%	18,5%	44,4%	22,2%	3,7%

	0	2	11	4	2	8
	0	2	11	4	2	8
	0,0%	7,4%	40,7%	14,8%	7,4%	29,6%

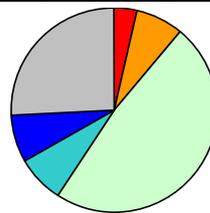
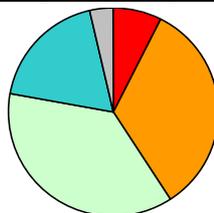
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	2	9	10	5	0	1
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	2	9	10	5	0	1
	7,4%	33,3%	37,0%	18,5%	0,0%	3,7%

	1	2	13	2	2	7
	1	2	13	2	2	7
	3,7%	7,4%	48,1%	7,4%	7,4%	25,9%

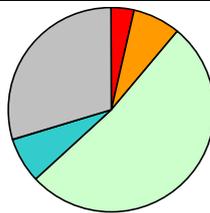
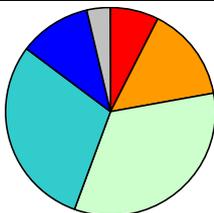
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	2	4	9	8	3	1
2.5 El número de puestos de lectura:	2	4	9	8	3	1
	7,4%	14,8%	33,3%	29,6%	11,1%	3,7%

	1	2	14	2	0	8
	1	2	14	2	0	8
	3,7%	7,4%	51,9%	7,4%	0,0%	29,6%

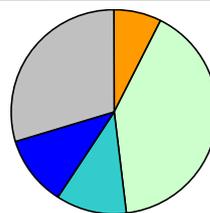
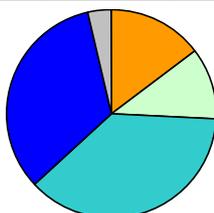
El número de puestos de lectura:



	0	4	3	10	9	1
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0	4	3	10	9	1
	0,0%	14,8%	11,1%	37,0%	33,3%	3,7%

	0	2	11	3	3	8
	0	2	11	3	3	8
	0,0%	7,4%	40,7%	11,1%	11,1%	29,6%

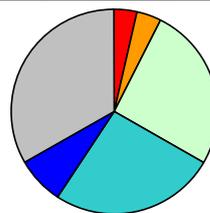
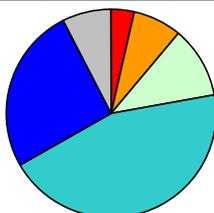
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	1	2	3	12	7	2
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	1	2	3	12	7	2
	3,7%	7,4%	11,1%	44,4%	25,9%	7,4%

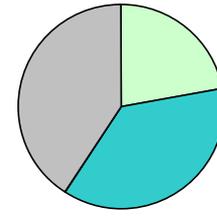
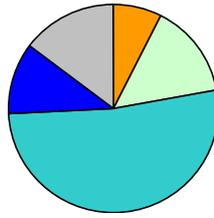
	1	1	7	7	2	9
	1	1	7	7	2	9
	3,7%	3,7%	25,9%	25,9%	7,4%	33,3%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



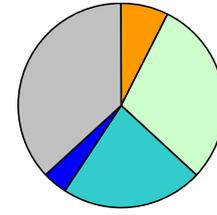
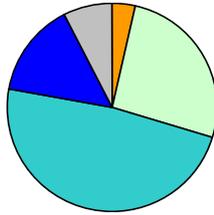
	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0		1	2	3	4	5	0
	0	2	4	14	3	4		0	0	6	10	0	11
	0,0%	7,4%	14,8%	51,9%	11,1%	14,8%		0,0%	0,0%	22,2%	37,0%	0,0%	40,7%

OPAC (Catálogo automatizado):



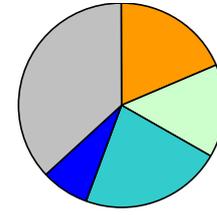
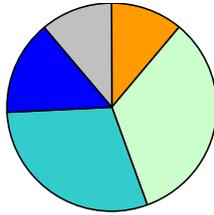
2.9 Las Bases de Datos:	0	1	7	13	4	2		0	2	8	6	1	10
	0,0%	3,7%	25,9%	48,1%	14,8%	7,4%		0,0%	7,4%	29,6%	22,2%	3,7%	37,0%

Las Bases de Datos:



2.10 El acceso a Internet:	0	3	9	8	4	3		0	5	4	6	2	10
	0,0%	11,1%	33,3%	29,6%	14,8%	11,1%		0,0%	18,5%	14,8%	22,2%	7,4%	37,0%

El acceso a Internet:



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

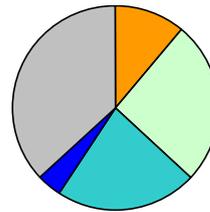
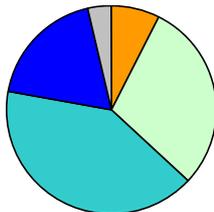
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	0	2	8	11	5	1
	0,0%	7,4%	29,6%	40,7%	18,5%	3,7%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	3	7	6	1	10
	0,0%	11,1%	25,9%	22,2%	3,7%	37,0%

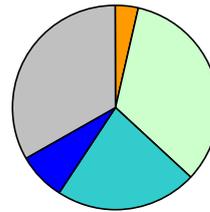
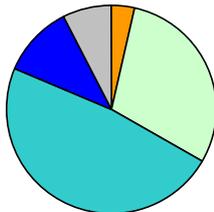
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



3.2 La actualización de los recursos de información:	0	1	8	13	3	2
	0,0%	3,7%	29,6%	48,1%	11,1%	7,4%

	0	1	9	6	2	9
	0,0%	3,7%	33,3%	22,2%	7,4%	33,3%

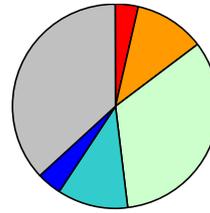
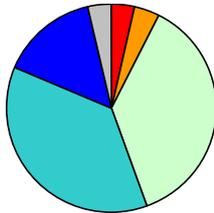
La actualización de los recursos de información:



3.3 La facilidad para localizar los libros:	1	1	10	10	4	1
	3,7%	3,7%	37,0%	37,0%	14,8%	3,7%

	1	3	9	3	1	10
	3,7%	11,1%	33,3%	11,1%	3,7%	37,0%

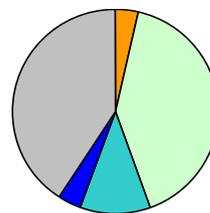
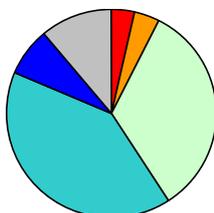
La facilidad para localizar los libros:



3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	1	1	9	11	2	3
	3,7%	3,7%	33,3%	40,7%	7,4%	11,1%

	0	1	11	3	1	11
	0,0%	3,7%	40,7%	11,1%	3,7%	40,7%

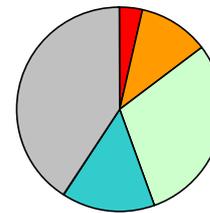
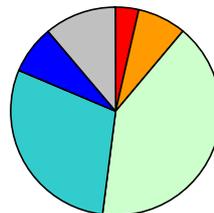
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	1	2	11	8	2	3
	3,7%	7,4%	40,7%	29,6%	7,4%	11,1%

	1	3	8	4	0	11
	3,7%	11,1%	29,6%	14,8%	0,0%	40,7%

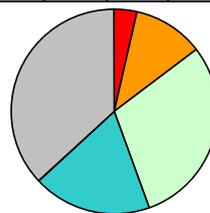
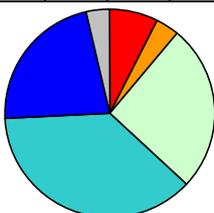
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	2	1	7	10	6	1
	7,4%	3,7%	25,9%	37,0%	22,2%	3,7%

	1	3	8	5	0	10
	3,7%	11,1%	29,6%	18,5%	0,0%	37,0%

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

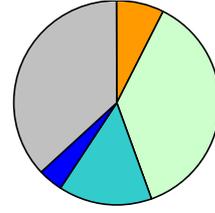
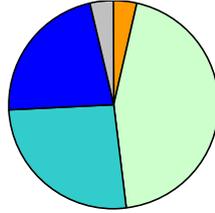


3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	12	7	6	1
0,0%	3,7%	44,4%	25,9%	22,2%	3,7%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	2	10	4	1	10
0,0%	7,4%	37,0%	14,8%	3,7%	37,0%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

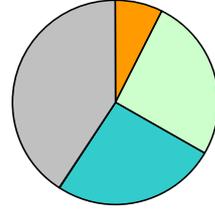
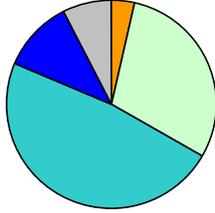


3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

0	1	8	13	3	2
0,0%	3,7%	29,6%	48,1%	11,1%	7,4%

0	2	7	7	0	11
0,0%	7,4%	25,9%	25,9%	0,0%	40,7%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

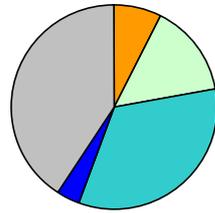
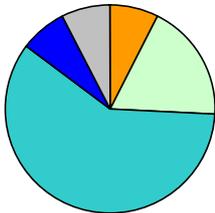


3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

0	2	5	16	2	2
0,0%	7,4%	18,5%	59,3%	7,4%	7,4%

0	2	4	9	1	11
0,0%	7,4%	14,8%	33,3%	3,7%	40,7%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

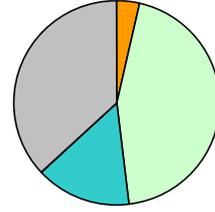
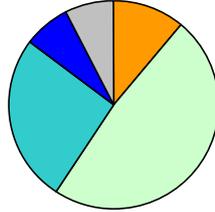


3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

0	3	13	7	2	2
0,0%	11,1%	48,1%	25,9%	7,4%	7,4%

0	1	12	4	0	10
0,0%	3,7%	44,4%	14,8%	0,0%	37,0%

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

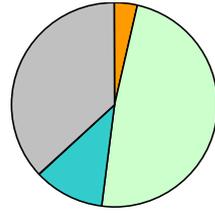
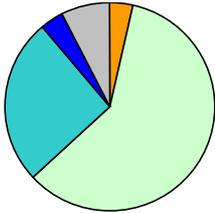


3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

0	1	16	7	1	2
0,0%	3,7%	59,3%	25,9%	3,7%	7,4%

0	1	13	3	0	10
0,0%	3,7%	48,1%	11,1%	0,0%	37,0%

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



#### 4. El préstamo:

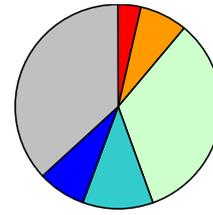
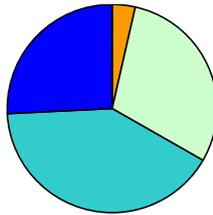
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	0	1	8	11	7	0
	0,0%	3,7%	29,6%	40,7%	25,9%	0,0%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	2	9	3	2	10
	3,7%	7,4%	33,3%	11,1%	7,4%	37,0%

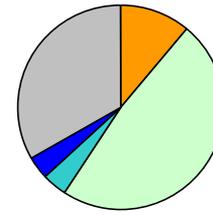
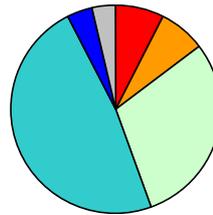
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	2	2	8	13	1	1
	7,4%	7,4%	29,6%	48,1%	3,7%	3,7%

	0	3	13	1	1	9
	0,0%	11,1%	48,1%	3,7%	3,7%	33,3%

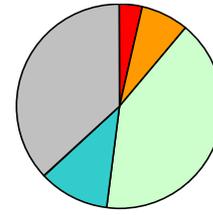
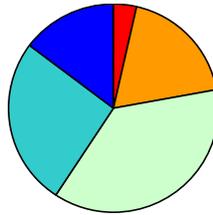
La idoneidad de los plazos de préstamo:



4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	1	5	10	7	4	0
	3,7%	18,5%	37,0%	25,9%	14,8%	0,0%

	1	2	11	3	0	10
	3,7%	7,4%	40,7%	11,1%	0,0%	37,0%

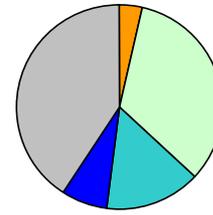
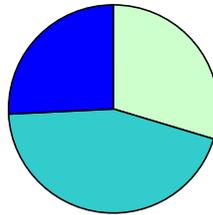
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0	0	8	12	7	0
	0,0%	0,0%	29,6%	44,4%	25,9%	0,0%

	0	1	9	4	2	11
	0,0%	3,7%	33,3%	14,8%	7,4%	40,7%

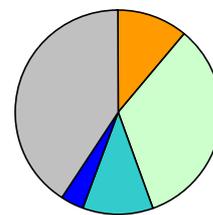
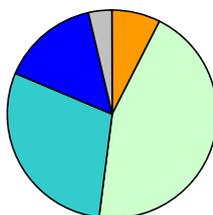
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0	2	12	8	4	1
	0,0%	7,4%	44,4%	29,6%	14,8%	3,7%

	0	3	9	3	1	11
	0,0%	11,1%	33,3%	11,1%	3,7%	40,7%

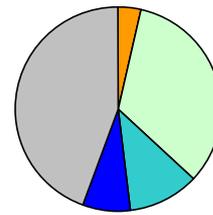
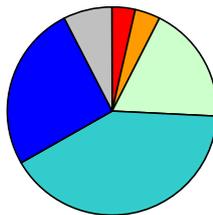
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	1	1	5	11	7	2
	3,7%	3,7%	18,5%	40,7%	25,9%	7,4%

	0	1	9	3	2	12
	0,0%	3,7%	33,3%	11,1%	7,4%	44,4%

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

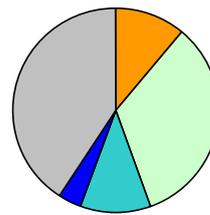
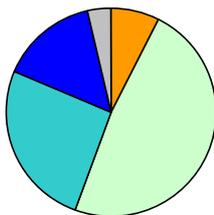


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad.

1	2	3	4	5	? nc
0	2	13	7	4	1
0,0%	7,4%	48,1%	25,9%	14,8%	3,7%

1	2	3	4	5	? nc
0	3	9	3	1	11
0,0%	11,1%	33,3%	11,1%	3,7%	40,7%

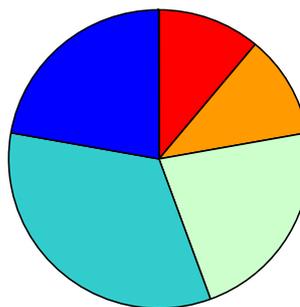
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

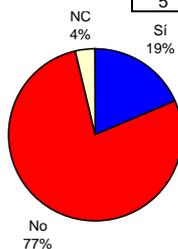
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	3	11%
2	Poco útil	3	11%
3	Normal	6	22%
4	Útil	9	33%
5	Muy útil	6	22%
0	NC	0	0%



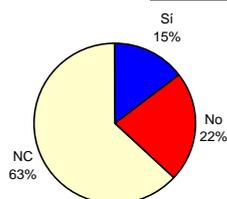
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
5	21	1



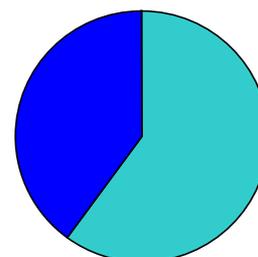
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
4	6	17



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	3	2	22
0%	0%	0%	60%	40%	



## 6. El personal de la biblioteca:

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

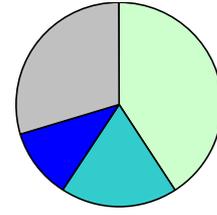
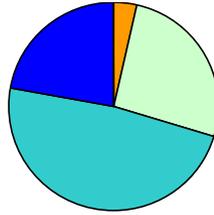
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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	7	13	6	0
0,0%	3,7%	25,9%	48,1%	22,2%	0,0%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	11	5	3	8
0,0%	0,0%	40,7%	18,5%	11,1%	29,6%

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

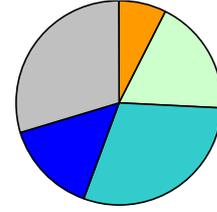
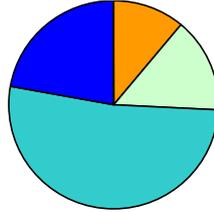


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	3	4	14	6	0
0,0%	11,1%	14,8%	51,9%	22,2%	0,0%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	2	5	8	4	8
0,0%	7,4%	18,5%	29,6%	14,8%	29,6%

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	0	11	13	3	0
0,0%	0,0%	40,7%	48,1%	11,1%	0,0%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	9	8	1	8
0,0%	3,7%	33,3%	29,6%	3,7%	29,6%

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:

