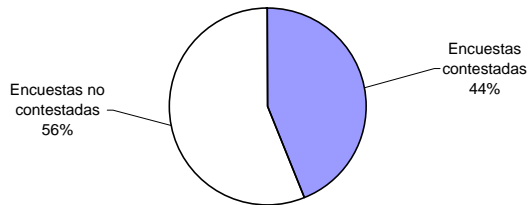


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

DICIEMBRE DE 2003

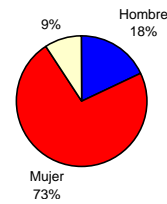
Encuestas contestadas	22
Encuestas no contestadas	28
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>50</b>



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

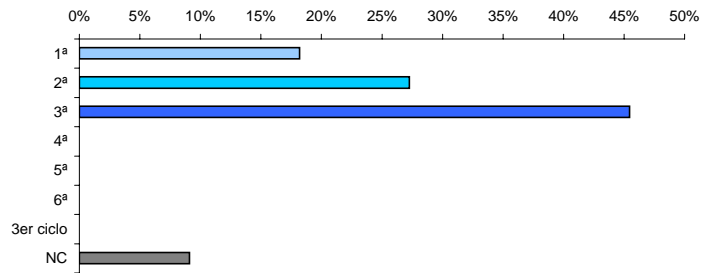
Hombre	4
Mujer	16
NC	2



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

##### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

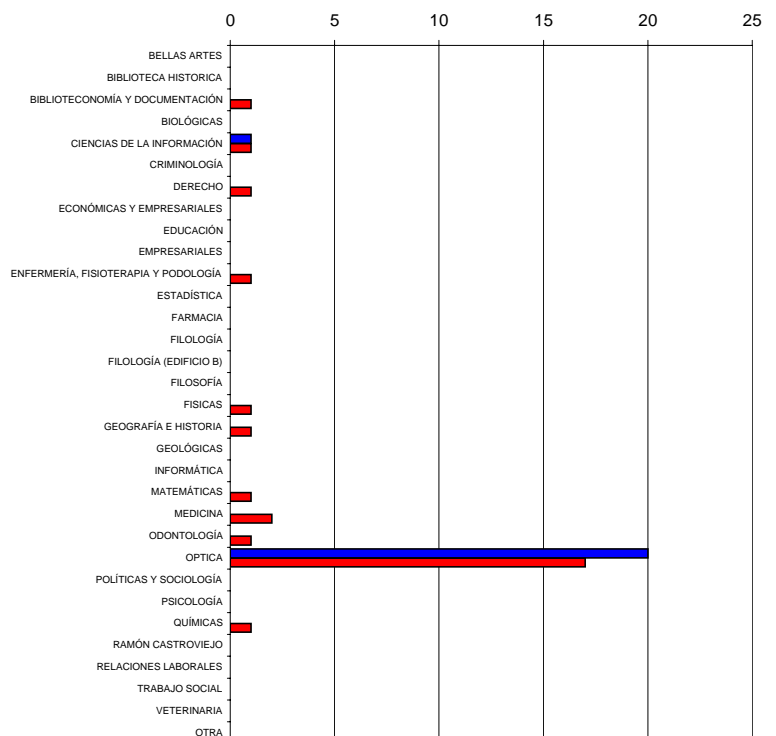
1ª	4	18%
2ª	6	27%
3ª	10	45%
4ª	0	0%
5ª	0	0%
6ª	0	0%
3er ciclo	0	0%
NC	2	9%



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

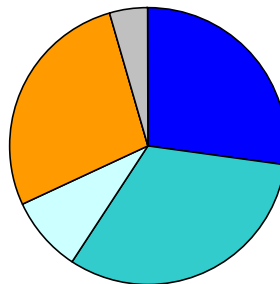
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	1
BIOLOGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	1	1
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	1
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	0
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	1
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	0
FISICAS	0	1
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	1
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	1
MEDICINA	0	2
ODONTOLOGIA	0	1
OPTICA	20	17
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	0
PSICOLOGIA	0	0
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



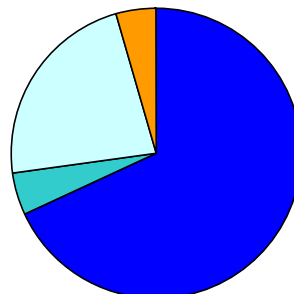
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	6	27,3%
Una o dos veces por semana	7	31,8%
Una o dos veces al mes	2	9,1%
Sólo en época de exámenes	6	27,3%
Nunca	0	0,0%
No contesta	1	4,5%



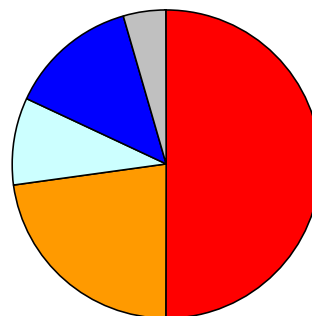
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	15	68,2%
De forma remota, a través de Internet	1	4,5%
De ambas formas	5	22,7%
No contesta	1	4,5%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	11	50%
Una vez al mes	5	23%
Una vez por semana	2	9%
Dos o más veces por semana	3	14%
NC	1	5%



**2. Instalaciones y equipos:**

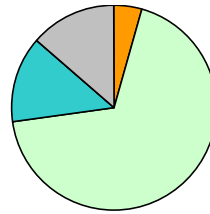
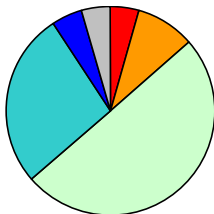
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

	1	2	3	4	5	? nc
2.2 El horario de la biblioteca:	1	2	11	6	1	1
	4,5%	9,1%	50,0%	27,3%	4,5%	4,5%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	1	15	3	0	3
	0,0%	4,5%	68,2%	13,6%	0,0%	13,6%

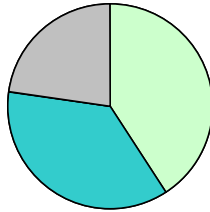
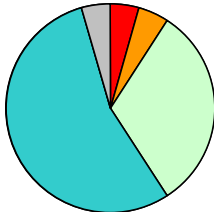
El horario de la biblioteca:



	1	2	3	4	5	? nc
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	1	1	7	12	0	1
	4,5%	4,5%	31,8%	54,5%	0,0%	4,5%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	0	9	8	0	5
	0,0%	0,0%	40,9%	36,4%	0,0%	22,7%

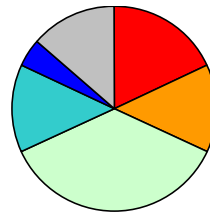
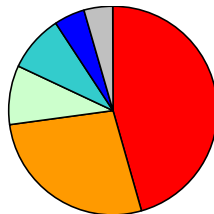
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	1	2	3	4	5	? nc
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	10	6	2	2	1	1
	45,5%	27,3%	9,1%	9,1%	4,5%	4,5%

	1	2	3	4	5	? nc
	4	3	8	3	1	3
	18,2%	13,6%	36,4%	13,6%	4,5%	13,6%

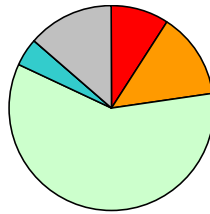
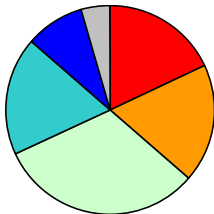
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	1	2	3	4	5	? nc
2.5 El número de puestos de lectura:	4	4	7	4	2	1
	18,2%	18,2%	31,8%	18,2%	9,1%	4,5%

	1	2	3	4	5	? nc
	2	3	13	1	0	3
	9,1%	13,6%	59,1%	4,5%	0,0%	13,6%

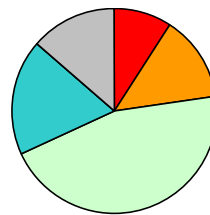
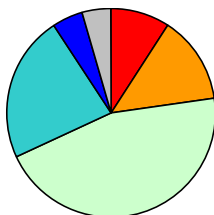
El número de puestos de lectura:



	1	2	3	4	5	? nc
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	2	3	10	5	1	1
	9,1%	13,6%	45,5%	22,7%	4,5%	4,5%

	1	2	3	4	5	? nc
	2	3	10	4	0	3
	9,1%	13,6%	45,5%	18,2%	0,0%	13,6%

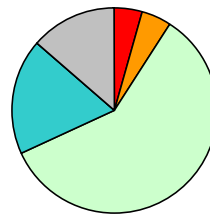
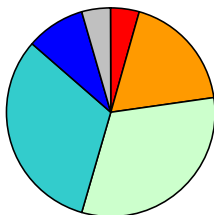
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	1	2	3	4	5	? nc
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	1	4	7	7	2	1
	4,5%	18,2%	31,8%	31,8%	9,1%	4,5%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	1	13	4	0	3
	4,5%	4,5%	59,1%	18,2%	0,0%	13,6%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

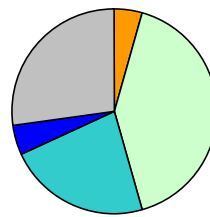
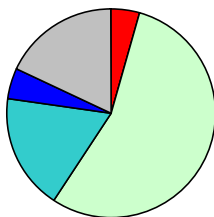


2.8 OPAC (Catálogo automatizado):

☹		☹		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	0	12	4	1	4
4,5%	0,0%	54,5%	18,2%	4,5%	18,2%

☹		☹		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	9	5	1	6
0,0%	4,5%	40,9%	22,7%	4,5%	27,3%

OPAC (Catálogo automatizado):

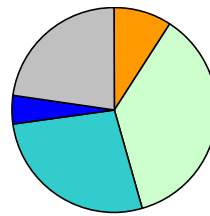
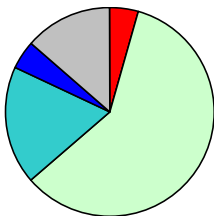


2.9 Las Bases de Datos:

1	0	13	4	1	3
4,5%	0,0%	59,1%	18,2%	4,5%	13,6%

0	2	8	6	1	5
0,0%	9,1%	36,4%	27,3%	4,5%	22,7%

Las Bases de Datos:

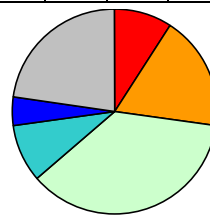
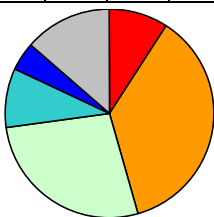


2.10 El acceso a Internet:

2	8	6	2	1	3
9,1%	36,4%	27,3%	9,1%	4,5%	13,6%

2	4	8	2	1	5
9,1%	18,2%	36,4%	9,1%	4,5%	22,7%

El acceso a Internet:



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

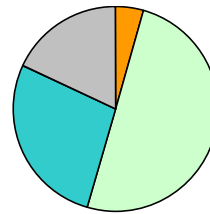
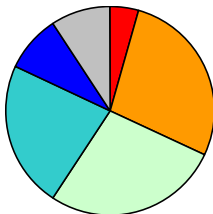
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	1	6	6	5	2	2
	4,5%	27,3%	27,3%	22,7%	9,1%	9,1%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	1	11	6	0	4
	0,0%	4,5%	50,0%	27,3%	0,0%	18,2%

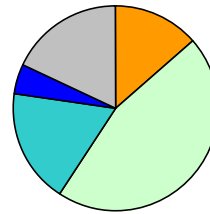
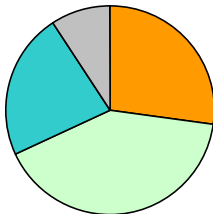
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



	0	6	9	5	0	2
3.2 La actualización de los recursos de información:	0,0%	27,3%	40,9%	22,7%	0,0%	9,1%

	0	3	10	4	1	4
	0,0%	13,6%	45,5%	18,2%	4,5%	18,2%

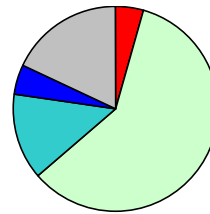
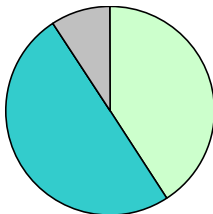
La actualización de los recursos de información:



	0	0	9	11	0	2
3.3 La facilidad para localizar los libros:	0,0%	0,0%	40,9%	50,0%	0,0%	9,1%

	1	0	13	3	1	4
	4,5%	0,0%	59,1%	13,6%	4,5%	18,2%

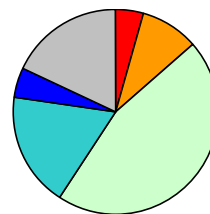
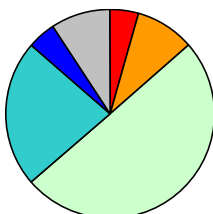
La facilidad para localizar los libros:



	1	2	11	5	1	2
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	4,5%	9,1%	50,0%	22,7%	4,5%	9,1%

	1	2	10	4	1	4
	4,5%	9,1%	45,5%	18,2%	4,5%	18,2%

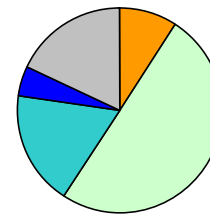
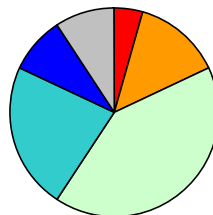
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



	1	3	9	5	2	2
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	4,5%	13,6%	40,9%	22,7%	9,1%	9,1%

	0	2	11	4	1	4
	0,0%	9,1%	50,0%	18,2%	4,5%	18,2%

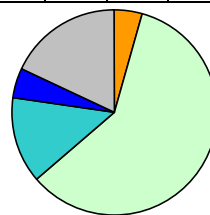
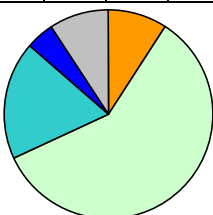
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



	0	2	13	4	1	2
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,0%	9,1%	59,1%	18,2%	4,5%	9,1%

	0	1	13	3	1	4
	0,0%	4,5%	59,1%	13,6%	4,5%	18,2%

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

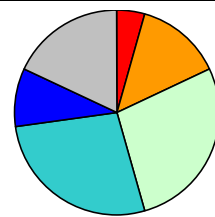
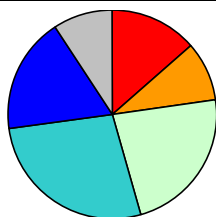


3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
3	2	5	6	4	2
13,6%	9,1%	22,7%	27,3%	18,2%	9,1%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	3	6	6	2	4
4,5%	13,6%	27,3%	27,3%	9,1%	18,2%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

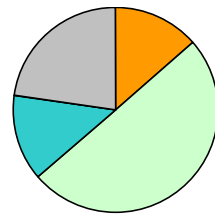
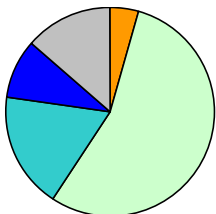


3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

0	1	12	4	2	3
0,0%	4,5%	54,5%	18,2%	9,1%	13,6%

0	3	11	3	0	5
0,0%	13,6%	50,0%	13,6%	0,0%	22,7%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

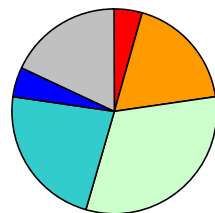
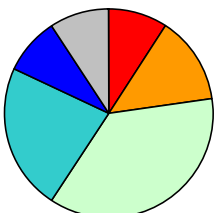


3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

2	3	8	5	2	2
9,1%	13,6%	36,4%	22,7%	9,1%	9,1%

1	4	7	5	1	4
4,5%	18,2%	31,8%	22,7%	4,5%	18,2%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

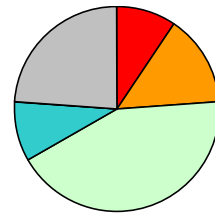
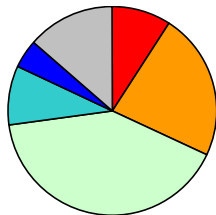


3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

2	5	9	2	1	3
9,1%	22,7%	40,9%	9,1%	4,5%	13,6%

2	3	9	2	0	5
9,5%	14,3%	42,9%	9,5%	0,0%	23,8%

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

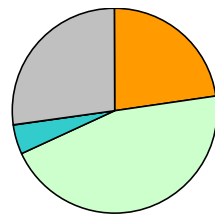
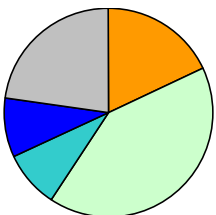


3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

0	4	9	2	2	5
0,0%	18,2%	40,9%	9,1%	9,1%	22,7%

0	5	10	1	0	6
0,0%	22,7%	45,5%	4,5%	0,0%	27,3%

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



#### 4. El préstamo:

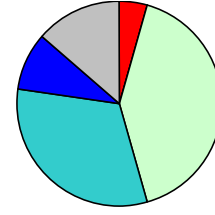
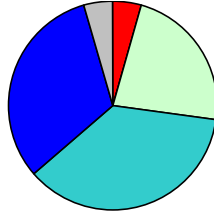
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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	0	5	8	7	1
	4,5%	0,0%	22,7%	36,4%	31,8%	4,5%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	0	9	7	2	3
	4,5%	0,0%	40,9%	31,8%	9,1%	13,6%

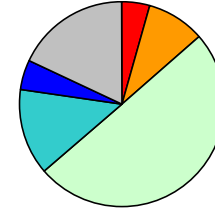
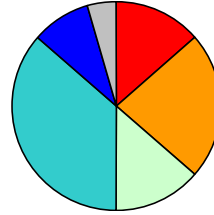
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	3	5	3	8	2	1
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	3	5	3	8	2	1
	13,6%	22,7%	13,6%	36,4%	9,1%	4,5%

	1	2	11	3	1	4
	1	2	11	3	1	4
	4,5%	9,1%	50,0%	13,6%	4,5%	18,2%

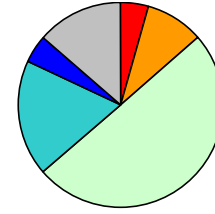
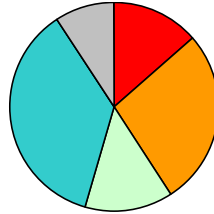
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	3	6	3	8	0	2
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	3	6	3	8	0	2
	13,6%	27,3%	13,6%	36,4%	0,0%	9,1%

	1	2	11	4	1	3
	1	2	11	4	1	3
	4,5%	9,1%	50,0%	18,2%	4,5%	13,6%

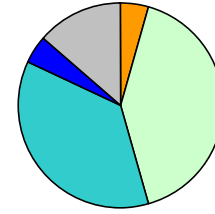
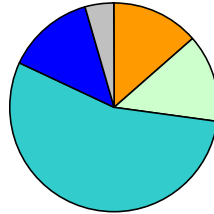
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	0	3	3	12	3	1
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0	3	3	12	3	1
	0,0%	13,6%	13,6%	54,5%	13,6%	4,5%

	0	1	9	8	1	3
	0	1	9	8	1	3
	0,0%	4,5%	40,9%	36,4%	4,5%	13,6%

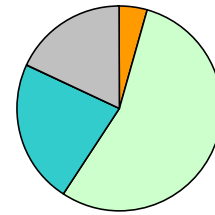
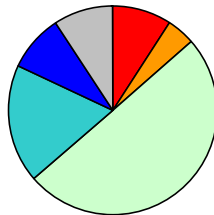
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	2	1	11	4	2	2
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	2	1	11	4	2	2
	9,1%	4,5%	50,0%	18,2%	9,1%	9,1%

	0	1	12	5	0	4
	0	1	12	5	0	4
	0,0%	4,5%	54,5%	22,7%	0,0%	18,2%

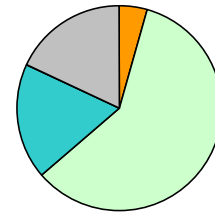
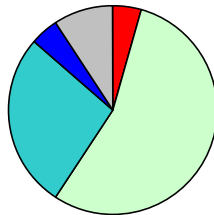
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	1	0	12	6	1	2
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	1	0	12	6	1	2
	4,5%	0,0%	54,5%	27,3%	4,5%	9,1%

	0	1	13	4	0	4
	0	1	13	4	0	4
	0,0%	4,5%	59,1%	18,2%	0,0%	18,2%

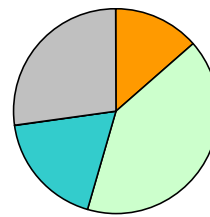
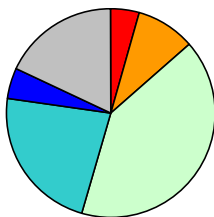
La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):



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

☹		☺		☺	? nc	☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0
1	2	9	5	1	4	0	3	9	4	0	6
4,5%	9,1%	40,9%	22,7%	4,5%	18,2%	0,0%	13,6%	40,9%	18,2%	0,0%	27,3%

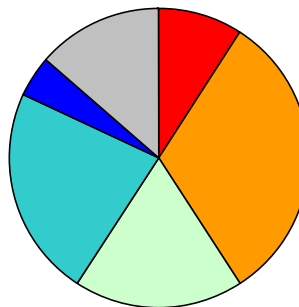
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

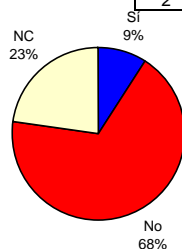
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	2	9%
2	Poco útil	7	32%
3	Normal	4	18%
4	Útil	5	23%
5	Muy útil	1	5%
0	NC	3	14%



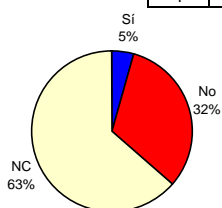
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
2	15	5



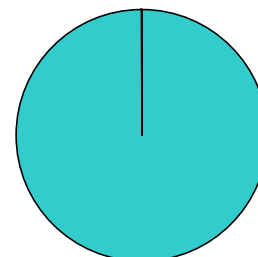
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
1	7	14



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	1	0	21
0%	0%	0%	100%	0%	





## 6. El personal de la biblioteca:

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

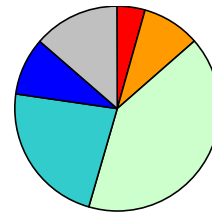
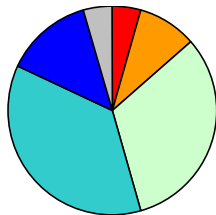
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	2	7	8	3	1
4,5%	9,1%	31,8%	36,4%	13,6%	4,5%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	2	9	5	2	3
4,5%	9,1%	40,9%	22,7%	9,1%	13,6%

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

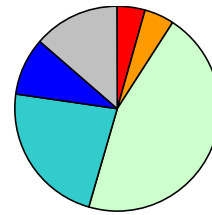
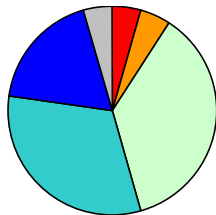


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

1	1	8	7	4	1
4,5%	4,5%	36,4%	31,8%	18,2%	4,5%
1	1	8	7	4	1
4,5%	4,5%	36,4%	31,8%	18,2%	4,5%

1	1	10	5	2	3
4,5%	4,5%	45,5%	22,7%	9,1%	13,6%
1	1	10	5	2	3
4,5%	4,5%	45,5%	22,7%	9,1%	13,6%

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	3	6	11	1	1
0,0%	13,6%	27,3%	50,0%	4,5%	4,5%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	13	4	1	3
0,0%	4,5%	59,1%	18,2%	4,5%	13,6%

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:

