

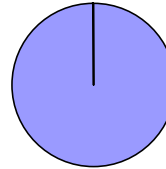
# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. BIBLIOTECA CC BIOLÓGICAS

DICIEMBRE DE 2004

Encuestas contestadas	86
Encuestas no contestadas	0
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>86</b>

Encuestas no contestadas  
0%

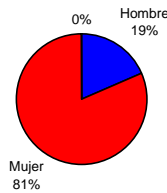


Encuestas contestadas  
100%

### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

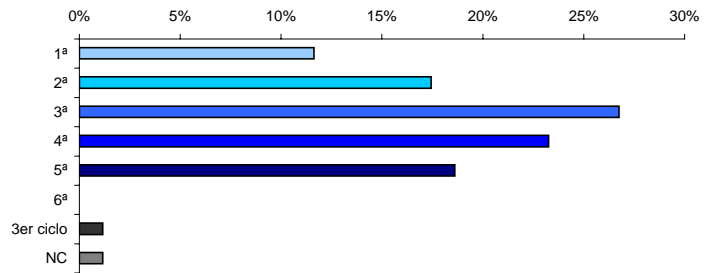
Hombre	16
Mujer	70
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

1ª	10	12%
2ª	15	17%
3ª	23	27%
4ª	20	23%
5ª	16	19%
6ª	0	0%
3er ciclo	1	1%
NC	1	1%

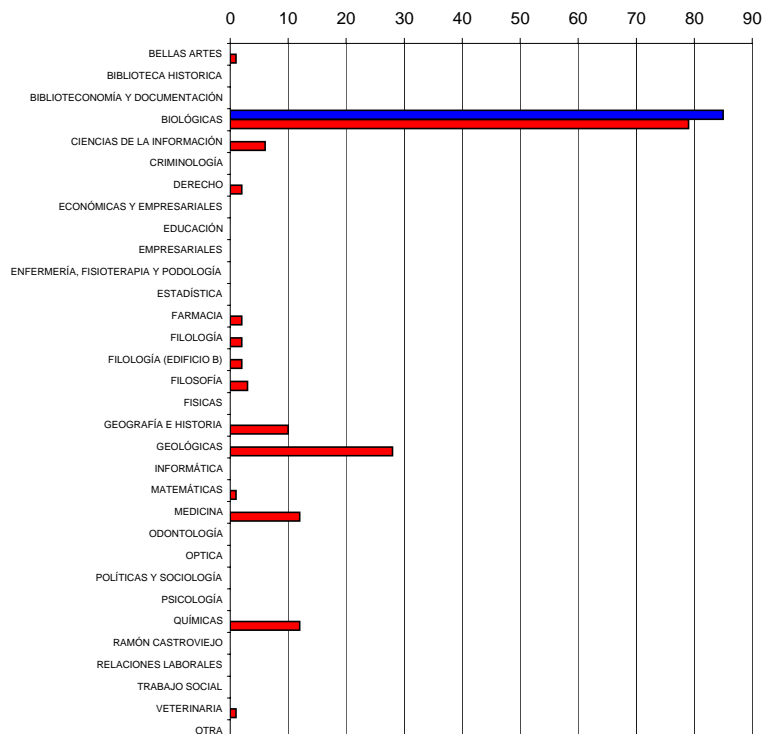


1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
--	---	---

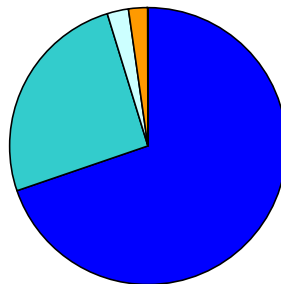
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	1
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLÓGICAS	85	79
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	6
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	2
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	0	0
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	2
FILOLOGIA	0	2
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	2
FILOSOFIA	0	3
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	10
GEOLOGICAS	0	28
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	1
MEDICINA	0	12
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLÍTICAS Y SOCIOLOGIA	0	0
PSICOLOGIA	0	0
QUÍMICAS	0	12
RAMÓN CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0
VETERINARIA	0	1
OTRA	0	0

■ 1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación  
■ 1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia



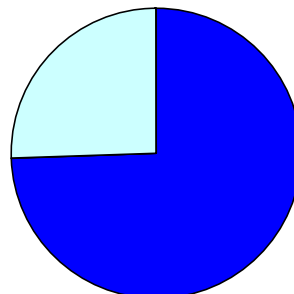
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	60	69,8%
Una o dos veces por semana	22	25,6%
Una o dos veces al mes	2	2,3%
Sólo en época de exámenes	2	2,3%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



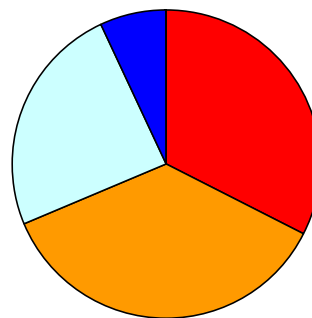
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	64	74,4%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	22	25,6%
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	28	33%
Una vez al mes	31	36%
Una vez por semana	21	24%
Dos o más veces por semana	6	7%
NC	0	0%



**2. Instalaciones y equipos:**

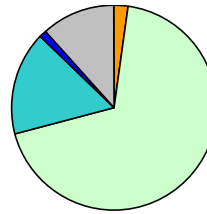
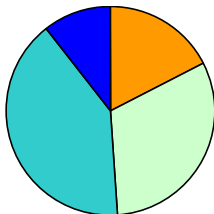
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

						? nc
	1	2	3	4	5	0
2.2 El horario de la biblioteca:	0	15	27	35	9	0
	0,0%	17,4%	31,4%	40,7%	10,5%	0,0%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	2	59	14	1	10
	0,0%	2,3%	68,6%	16,3%	1,2%	11,6%

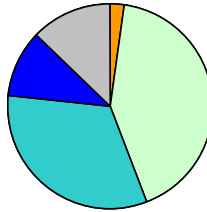
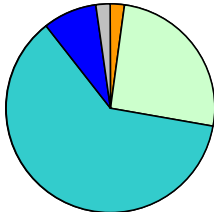
El horario de la biblioteca:



	0	2	22	53	7	2
	0,0%	2,3%	25,6%	61,6%	8,1%	2,3%

	0	2	36	28	9	11
	0,0%	2,3%	41,9%	32,6%	10,5%	12,8%

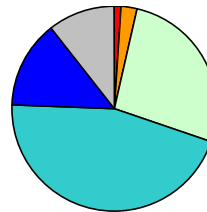
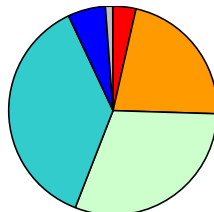
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	3	19	26	32	5	1
	3,5%	22,1%	30,2%	37,2%	5,8%	1,2%

	1	2	23	39	12	9
	1,2%	2,3%	26,7%	45,3%	14,0%	10,5%

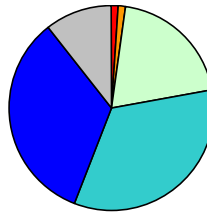
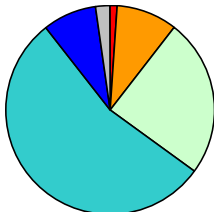
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	1	8	21	47	7	2
	1,2%	9,3%	24,4%	54,7%	8,1%	2,3%

	1	1	17	29	29	9
	1,2%	1,2%	19,8%	33,7%	33,7%	10,5%

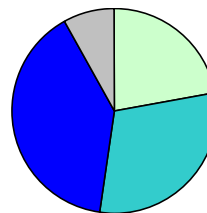
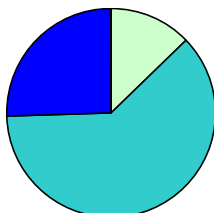
El número de puestos de lectura:



	0	0	11	53	22	0
	0,0%	0,0%	12,8%	61,6%	25,6%	0,0%

	0	0	19	26	34	7
	0,0%	0,0%	22,1%	30,2%	39,5%	8,1%

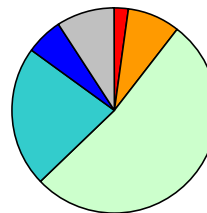
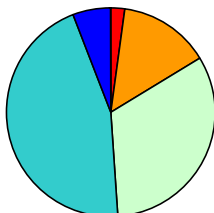
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	2	12	28	39	5	0
	2,3%	14,0%	32,6%	45,3%	5,8%	0,0%

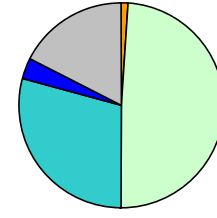
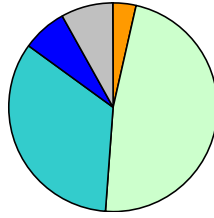
	2	7	45	19	5	8
	2,3%	8,1%	52,3%	22,1%	5,8%	9,3%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



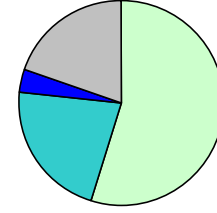
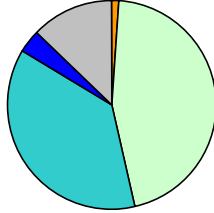
	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0		1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0	3	41	29	6	7		0	1	42	25	3	15
	0,0%	3,5%	47,7%	33,7%	7,0%	8,1%		0,0%	1,2%	48,8%	29,1%	3,5%	17,4%

OPAC (Catálogo automatizado):



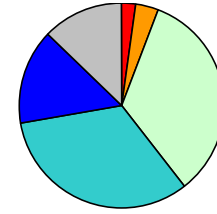
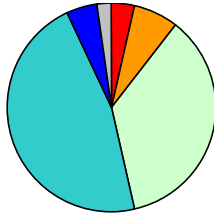
2.9 Las Bases de Datos:	0	1	39	32	3	11		0	0	47	19	3	17
	0,0%	1,2%	45,3%	37,2%	3,5%	12,8%		0,0%	0,0%	54,7%	22,1%	3,5%	19,8%

Las Bases de Datos:



2.10 El acceso a Internet:	3	6	31	40	4	2		2	3	29	28	13	11
	3,5%	7,0%	36,0%	46,5%	4,7%	2,3%		2,3%	3,5%	33,7%	32,6%	15,1%	12,8%

El acceso a Internet:



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

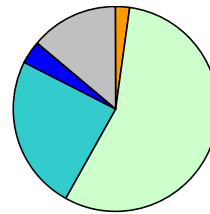
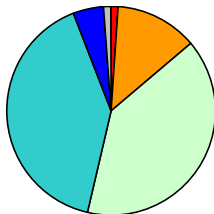
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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	11	34	35	4	1
	1,2%	12,8%	39,5%	40,7%	4,7%	1,2%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	2	48	21	3	12
	0,0%	2,3%	55,8%	24,4%	3,5%	14,0%

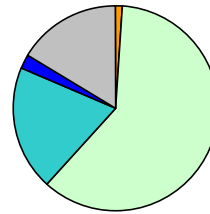
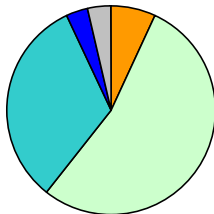
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



	0	6	46	28	3	3
	0,0%	7,0%	53,5%	32,6%	3,5%	3,5%
3.2 La actualización de los recursos de información:	0	6	46	28	3	3

	0	1	52	17	2	14
	0,0%	1,2%	60,5%	19,8%	2,3%	16,3%
	0	1	52	17	2	14

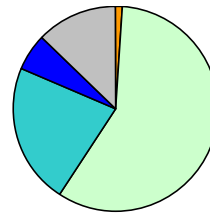
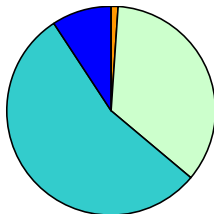
La actualización de los recursos de información:



	0	1	30	47	8	0
	0,0%	1,2%	34,9%	54,7%	9,3%	0,0%
3.3 La facilidad para localizar los libros:	0	1	30	47	8	0

	0	1	50	19	5	11
	0,0%	1,2%	58,1%	22,1%	5,8%	12,8%
	0	1	50	19	5	11

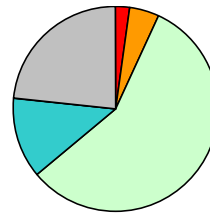
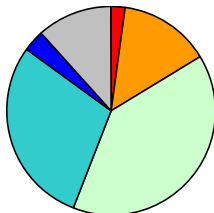
La facilidad para localizar los libros:



	2	12	34	25	3	10
	2,3%	14,0%	39,5%	29,1%	3,5%	11,6%
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	2	12	34	25	3	10

	2	4	49	11	0	20
	2,3%	4,7%	57,0%	12,8%	0,0%	23,3%
	2	4	49	11	0	20

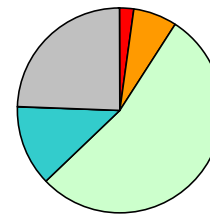
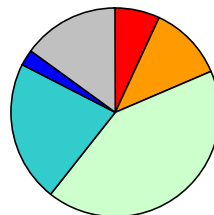
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



	6	10	36	19	2	13
	7,0%	11,6%	41,9%	22,1%	2,3%	15,1%
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	6	10	36	19	2	13

	2	6	46	11	0	21
	2,3%	7,0%	53,5%	12,8%	0,0%	24,4%
	2	6	46	11	0	21

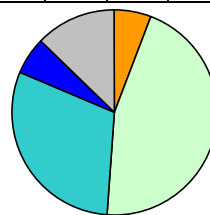
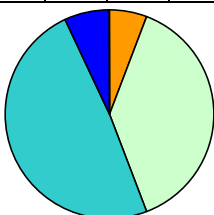
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



	0	5	33	42	6	0
	0,0%	5,8%	38,4%	48,8%	7,0%	0,0%
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0	5	33	42	6	0

	0	5	39	26	5	11
	0,0%	5,8%	45,3%	30,2%	5,8%	12,8%
	0	5	39	26	5	11

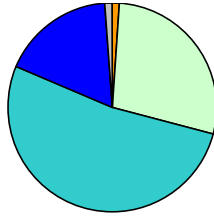
La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:



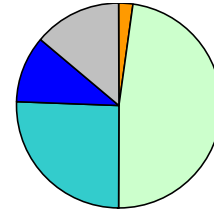
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	24	45	15	1
0,0%	1,2%	27,9%	52,3%	17,4%	1,2%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:



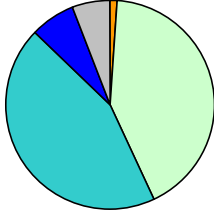
☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	2	41	22	9	12
0,0%	2,3%	47,7%	25,6%	10,5%	14,0%



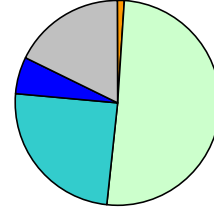
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

0	1	36	38	6	5
0,0%	1,2%	41,9%	44,2%	7,0%	5,8%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:



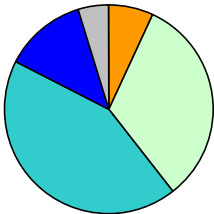
0	1	43	21	5	15
0,0%	1,2%	50,6%	24,7%	5,9%	17,6%



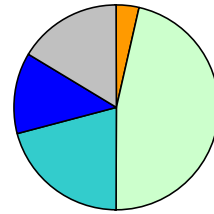
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

0	6	28	37	11	4
0,0%	7,0%	32,6%	43,0%	12,8%	4,7%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:



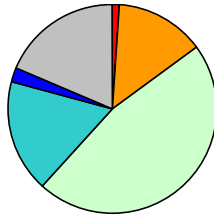
0	3	40	18	11	14
0,0%	3,5%	46,5%	20,9%	12,8%	16,3%



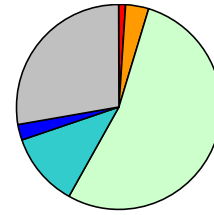
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

1	12	40	15	2	16
1,2%	14,0%	46,5%	17,4%	2,3%	18,6%

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



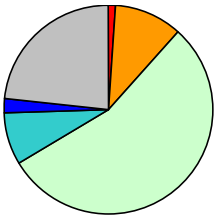
1	3	46	10	2	24
1,2%	3,5%	53,5%	11,6%	2,3%	27,9%



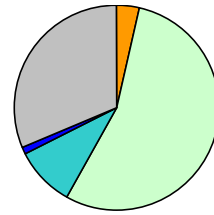
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

1	9	47	7	2	20
1,2%	10,5%	54,7%	8,1%	2,3%	23,3%

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



0	3	47	8	1	27
0,0%	3,5%	54,7%	9,3%	1,2%	31,4%



#### 4. El préstamo:

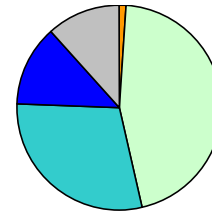
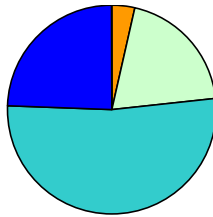
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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	3	17	45	21	0
	0,0%	3,5%	19,8%	52,3%	24,4%	0,0%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	1	39	25	11	10
	0,0%	1,2%	45,3%	29,1%	12,8%	11,6%

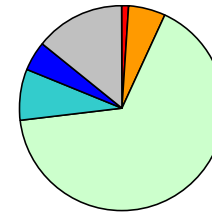
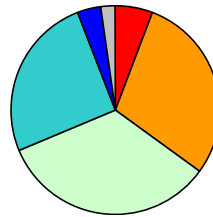
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	5	25	29	22	3	2
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	5,8%	29,1%	33,7%	25,6%	3,5%	2,3%

	1	5	56	7	4	12
	1,2%	5,9%	65,9%	8,2%	4,7%	14,1%

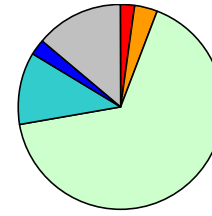
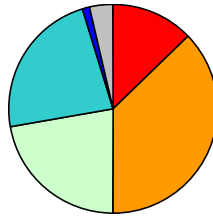
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	11	32	19	20	1	3
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	12,8%	37,2%	22,1%	23,3%	1,2%	3,5%

	2	3	57	10	2	12
	2,3%	3,5%	66,3%	11,6%	2,3%	14,0%

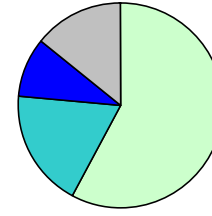
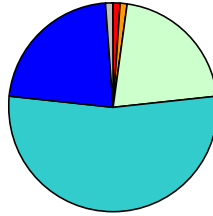
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	1	1	18	46	19	1
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	1,2%	1,2%	20,9%	53,5%	22,1%	1,2%

	0	0	49	16	8	12
	0,0%	0,0%	57,6%	18,8%	9,4%	14,1%

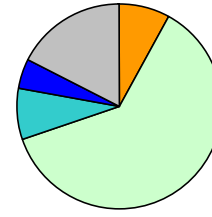
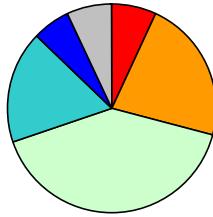
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	6	19	35	15	5	6
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	7,0%	22,1%	40,7%	17,4%	5,8%	7,0%

	0	7	53	7	4	15
	0,0%	8,1%	61,6%	8,1%	4,7%	17,4%

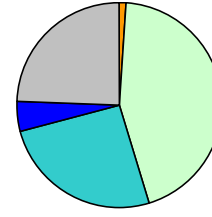
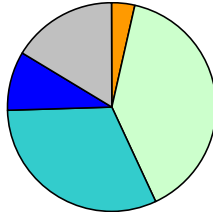
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	0	3	34	27	8	14
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,0%	3,5%	39,5%	31,4%	9,3%	16,3%

	0	1	38	22	4	21
	0,0%	1,2%	44,2%	25,6%	4,7%	24,4%

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

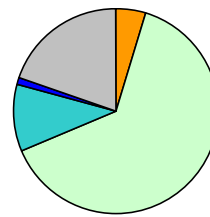
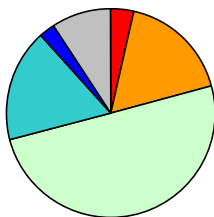


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad.

1	2	3	4	5	? nc
3	15	43	15	2	8
3,5%	17,4%	50,0%	17,4%	2,3%	9,3%

1	2	3	4	5	? nc
0	4	55	9	1	17
0,0%	4,7%	64,0%	10,5%	1,2%	19,8%

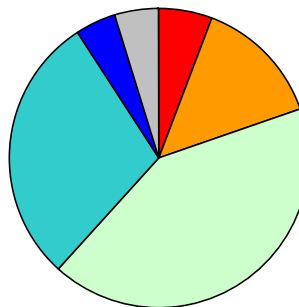
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

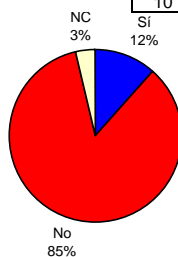
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	5	6%
2	Poco útil	12	14%
3	Normal	36	42%
4	Útil	25	29%
5	Muy útil	4	5%
0	NC	4	5%



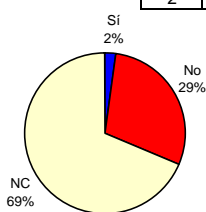
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
10	73	3



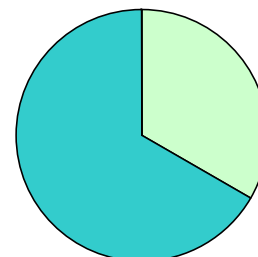
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
2	25	59



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	1	2	0	83
0%	0%	33%	67%	0%	





## 6. El personal de la biblioteca:

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

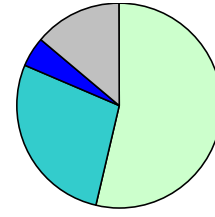
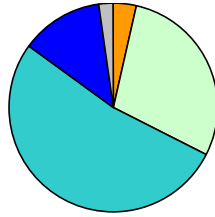
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	3	25	45	11	2
0,0%	3,5%	29,1%	52,3%	12,8%	2,3%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	46	24	4	12
0,0%	0,0%	53,5%	27,9%	4,7%	14,0%

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

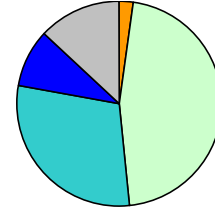
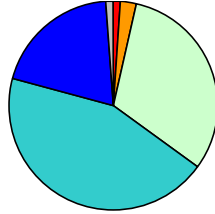


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

1	2	27	38	17	1
1,2%	2,3%	31,4%	44,2%	19,8%	1,2%
1	2	27	38	17	1
1,2%	2,3%	31,4%	44,2%	19,8%	1,2%

0	2	39	25	8	11
0,0%	2,4%	45,9%	29,4%	9,4%	12,9%
0	2	39	25	8	11
0,0%	2,4%	45,9%	29,4%	9,4%	12,9%

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



## 7. Valoración global:

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

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

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	20	62	3	0
0,0%	1,2%	23,3%	72,1%	3,5%	0,0%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	36	33	9	8
0,0%	0,0%	41,9%	38,4%	10,5%	9,3%

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:

