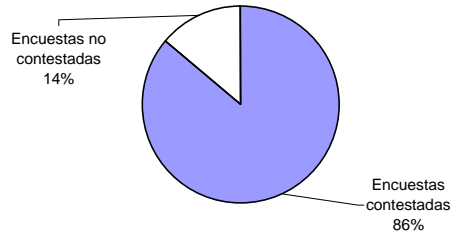


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. BIBLIOTECA DE MATEMÁTICAS

DICIEMBRE DE 2004

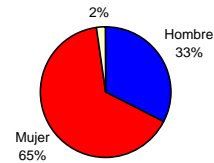
Encuestas contestadas	43
Encuestas no contestadas	7
Encuestas enviadas	50



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

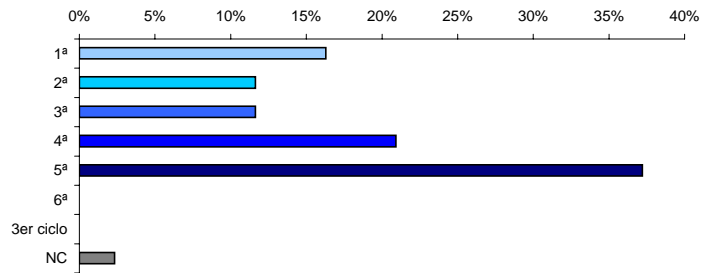
Hombre	14
Mujer	28
NC	1



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

1ª	7	16%
2ª	5	12%
3ª	5	12%
4ª	9	21%
5ª	16	37%
6ª	0	0%
3er ciclo	0	0%
NC	1	2%

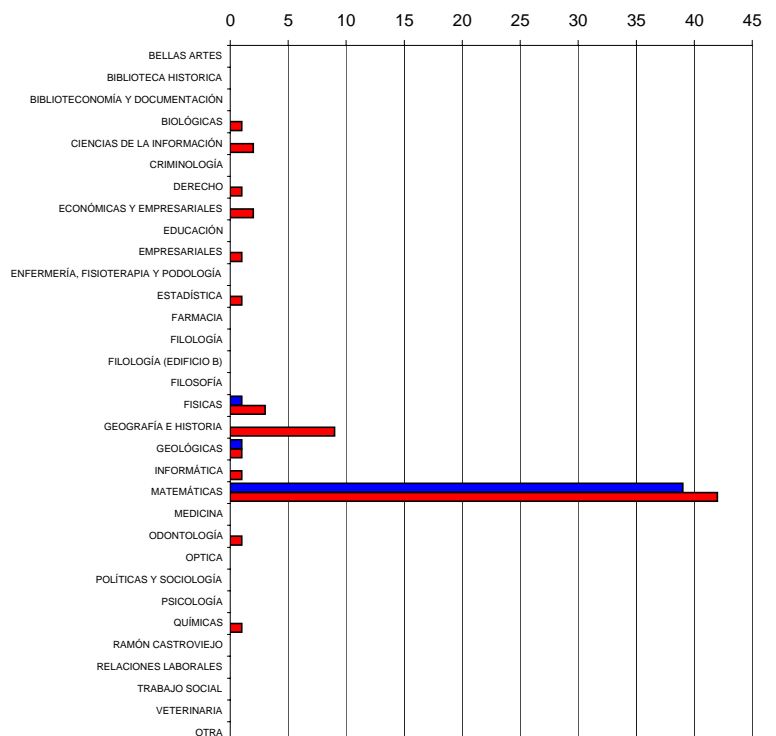


1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECA ECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLOGICAS	0	1
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	2
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	1
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	2
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	0	1
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	1
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	0
FISICAS	1	3
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	9
GEOLOGICAS	1	1
INFORMATICA	0	1
MATEMATICAS	39	42
MEDICINA	0	0
ODONTOLOGIA	0	1
OPTICA	0	0
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

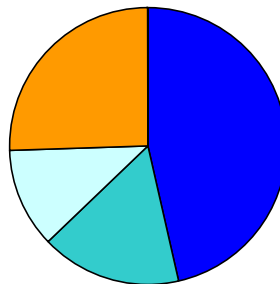
1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación

1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia



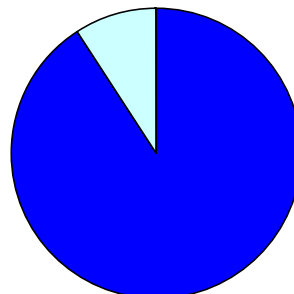
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	20	46,5%
Una o dos veces por semana	7	16,3%
Una o dos veces al mes	5	11,6%
Sólo en época de exámenes	11	25,6%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



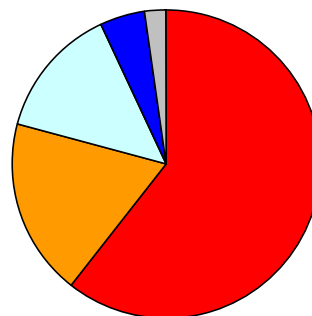
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	39	90,7%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	4	9,3%
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	26	60%
Una vez al mes	8	19%
Una vez por semana	6	14%
Dos o más veces por semana	2	5%
NC	1	2%



2. Instalaciones y equipos:

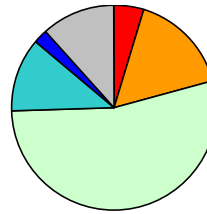
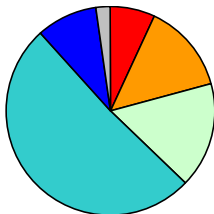
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	3	6	7	22	4	1
	7,0%	14,0%	16,3%	51,2%	9,3%	2,3%

	1	2	3	4	5	? nc
	2	7	23	5	1	5
	4,7%	16,3%	53,5%	11,6%	2,3%	11,6%

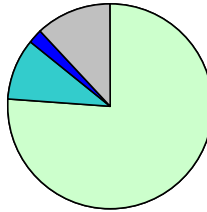
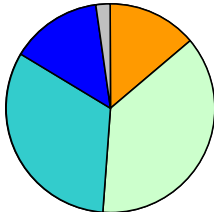
El horario de la biblioteca:



	0	6	16	14	6	1
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0	6	16	14	6	1
	0,0%	14,0%	37,2%	32,6%	14,0%	2,3%

	0	0	32	4	1	5
	0	0	32	4	1	5
	0,0%	0,0%	76,2%	9,5%	2,4%	11,9%

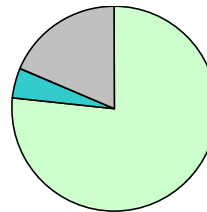
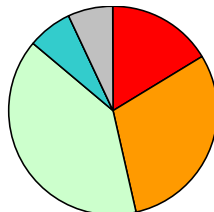
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	7	13	17	3	0	3
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	7	13	17	3	0	3
	16,3%	30,2%	39,5%	7,0%	0,0%	7,0%

	0	0	33	2	0	8
	0	0	33	2	0	8
	0,0%	0,0%	76,7%	4,7%	0,0%	18,6%

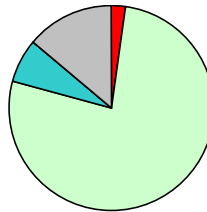
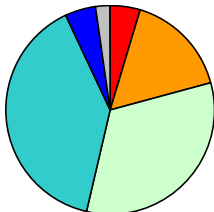
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	2	7	14	17	2	1
2.5 El número de puestos de lectura:	2	7	14	17	2	1
	4,7%	16,3%	32,6%	39,5%	4,7%	2,3%

	1	0	33	3	0	6
	1	0	33	3	0	6
	2,3%	0,0%	76,7%	7,0%	0,0%	14,0%

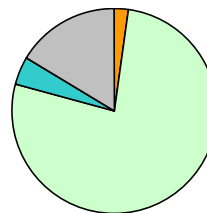
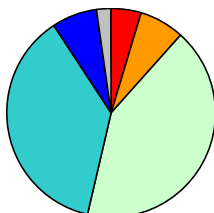
El número de puestos de lectura:



	2	3	18	16	3	1
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	2	3	18	16	3	1
	4,7%	7,0%	41,9%	37,2%	7,0%	2,3%

	0	1	33	2	0	7
	0	1	33	2	0	7
	0,0%	2,3%	76,7%	4,7%	0,0%	16,3%

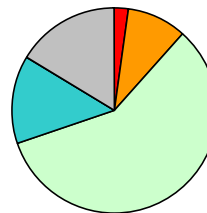
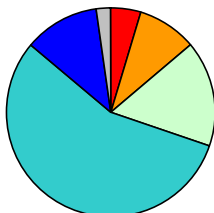
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	2	4	7	24	5	1
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	2	4	7	24	5	1
	4,7%	9,3%	16,3%	55,8%	11,6%	2,3%

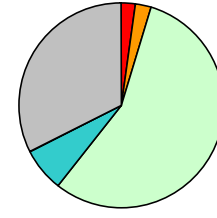
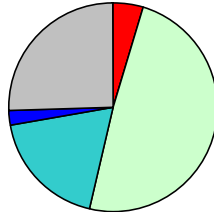
	1	4	25	6	0	7
	1	4	25	6	0	7
	2,3%	9,3%	58,1%	14,0%	0,0%	16,3%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



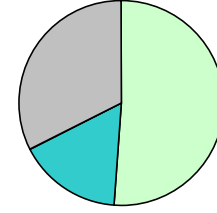
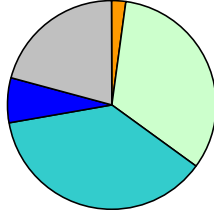
	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0		1	2	3	4	5	0
	2	0	21	8	1	11		1	1	24	3	0	14
	4,7%	0,0%	48,8%	18,6%	2,3%	25,6%		2,3%	2,3%	55,8%	7,0%	0,0%	32,6%

OPAC (Catálogo automatizado):



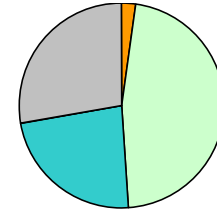
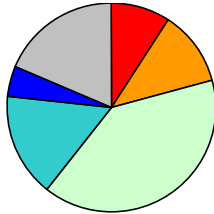
	0	1	14	16	3	9		0	0	22	7	0	14
2.9 Las Bases de Datos:	0,0%	2,3%	32,6%	37,2%	7,0%	20,9%		0,0%	0,0%	51,2%	16,3%	0,0%	32,6%

Las Bases de Datos:



	4	5	17	7	2	8		0	1	20	10	0	12
2.10 El acceso a Internet:	9,3%	11,6%	39,5%	16,3%	4,7%	18,6%		0,0%	2,3%	46,5%	23,3%	0,0%	27,9%

El acceso a Internet:



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

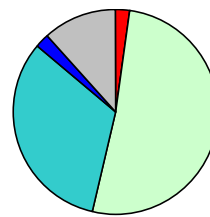
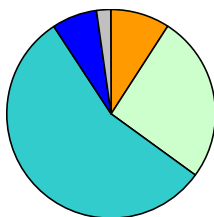
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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	4	11	24	3	1
	0,0%	9,3%	25,6%	55,8%	7,0%	2,3%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	0	22	14	1	5
	2,3%	0,0%	51,2%	32,6%	2,3%	11,6%

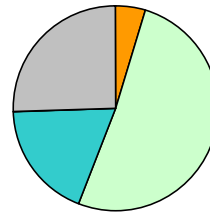
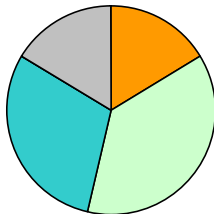
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



	0	7	16	13	0	7
3.2 La actualización de los recursos de información:	0	7	16	13	0	7
	0,0%	16,3%	37,2%	30,2%	0,0%	16,3%

	0	2	22	8	0	11
	0	2	22	8	0	11
	0,0%	4,7%	51,2%	18,6%	0,0%	25,6%

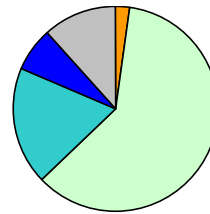
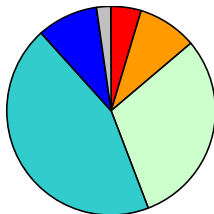
La actualización de los recursos de información:



	2	4	13	19	4	1
3.3 La facilidad para localizar los libros:	2	4	13	19	4	1
	4,7%	9,3%	30,2%	44,2%	9,3%	2,3%

	0	1	26	8	3	5
	0	1	26	8	3	5
	0,0%	2,3%	60,5%	18,6%	7,0%	11,6%

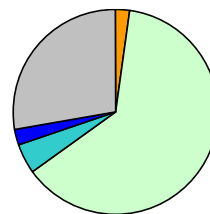
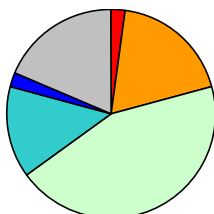
La facilidad para localizar los libros:



	1	8	19	6	1	8
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	1	8	19	6	1	8
	2,3%	18,6%	44,2%	14,0%	2,3%	18,6%

	0	1	27	2	1	12
	0	1	27	2	1	12
	0,0%	2,3%	62,8%	4,7%	2,3%	27,9%

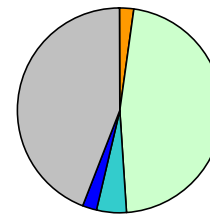
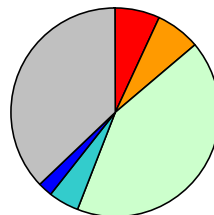
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



	3	3	18	2	1	16
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	3	3	18	2	1	16
	7,0%	7,0%	41,9%	4,7%	2,3%	37,2%

	0	1	20	2	1	19
	0	1	20	2	1	19
	0,0%	2,3%	46,5%	4,7%	2,3%	44,2%

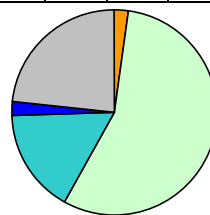
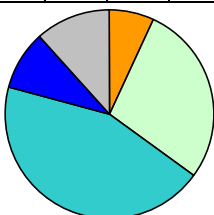
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



	0	3	12	19	4	5
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0	3	12	19	4	5
	0,0%	7,0%	27,9%	44,2%	9,3%	11,6%

	0	1	24	7	1	10
	0	1	24	7	1	10
	0,0%	2,3%	55,8%	16,3%	2,3%	23,3%

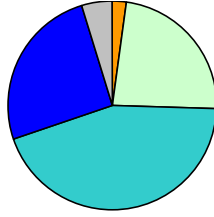
La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:



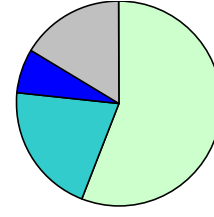
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	10	19	11	2
0,0%	2,3%	23,3%	44,2%	25,6%	4,7%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:



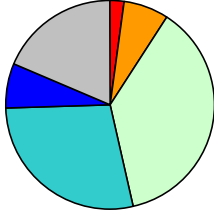
☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	24	9	3	7
0,0%	0,0%	55,8%	20,9%	7,0%	16,3%



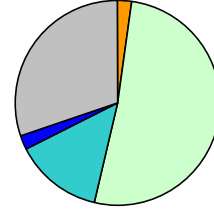
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

1	3	16	12	3	8
2,3%	7,0%	37,2%	27,9%	7,0%	18,6%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:



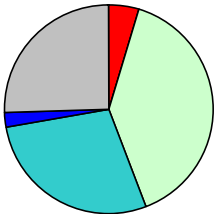
0	1	22	6	1	13
0,0%	2,3%	51,2%	14,0%	2,3%	30,2%



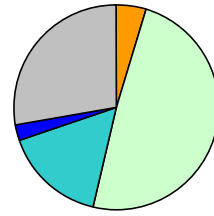
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

2	0	17	12	1	11
4,7%	0,0%	39,5%	27,9%	2,3%	25,6%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:



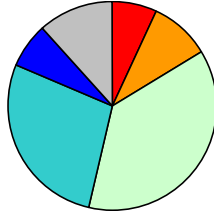
0	2	21	7	1	12
0,0%	4,7%	48,8%	16,3%	2,3%	27,9%



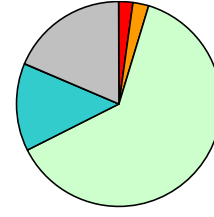
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

3	4	16	12	3	5
7,0%	9,3%	37,2%	27,9%	7,0%	11,6%

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



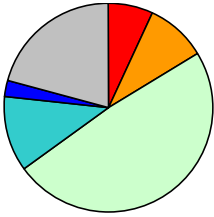
1	1	27	6	0	8
2,3%	2,3%	62,8%	14,0%	0,0%	18,6%



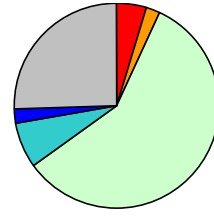
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

3	4	21	5	1	9
7,0%	9,3%	48,8%	11,6%	2,3%	20,9%

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



2	1	25	3	1	11
4,7%	2,3%	58,1%	7,0%	2,3%	25,6%



4. El préstamo:

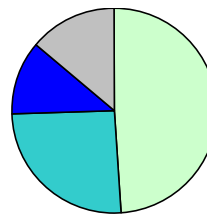
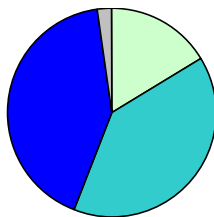
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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	0	7	17	18	1
	0,0%	0,0%	16,3%	39,5%	41,9%	2,3%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	0	21	11	5	6
	0,0%	0,0%	48,8%	25,6%	11,6%	14,0%

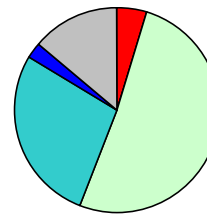
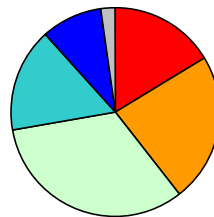
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	7	10	14	7	4	1
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	16,3%	23,3%	32,6%	16,3%	9,3%	2,3%

	2	0	22	12	1	6
	4,7%	0,0%	51,2%	27,9%	2,3%	14,0%

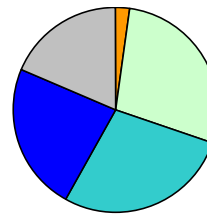
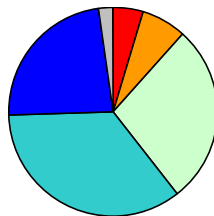
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	2	3	12	15	10	1
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	4,7%	7,0%	27,9%	34,9%	23,3%	2,3%

	0	1	12	12	10	8
	0,0%	2,3%	27,9%	27,9%	23,3%	18,6%

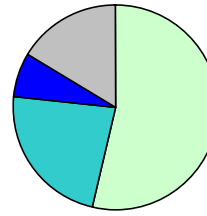
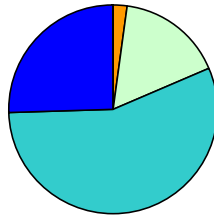
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	0	1	7	24	11	0
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,0%	2,3%	16,3%	55,8%	25,6%	0,0%

	0	0	23	10	3	7
	0,0%	0,0%	53,5%	23,3%	7,0%	16,3%

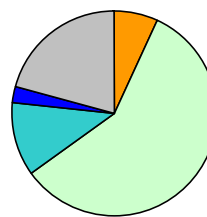
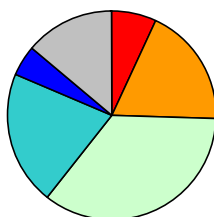
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	3	8	15	9	2	6
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	7,0%	18,6%	34,9%	20,9%	4,7%	14,0%

	0	3	25	5	1	9
	0,0%	7,0%	58,1%	11,6%	2,3%	20,9%

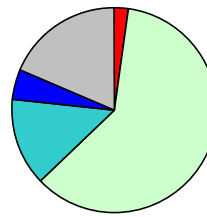
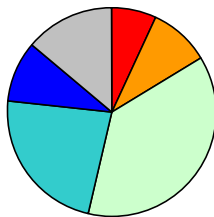
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	3	4	16	10	4	6
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	7,0%	9,3%	37,2%	23,3%	9,3%	14,0%

	1	0	26	6	2	8
	2,3%	0,0%	60,5%	14,0%	4,7%	18,6%

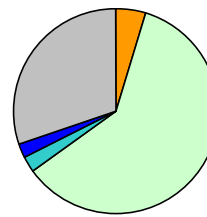
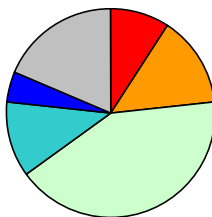
La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):



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

☹		☺		☺	? nc	☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0
4	6	18	5	2	8	0	2	26	1	1	13
9,3%	14,0%	41,9%	11,6%	4,7%	18,6%	0,0%	4,7%	60,5%	2,3%	2,3%	30,2%

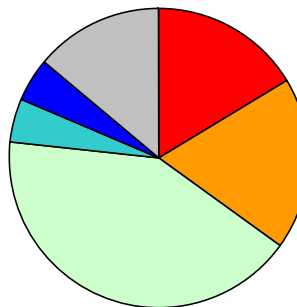
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

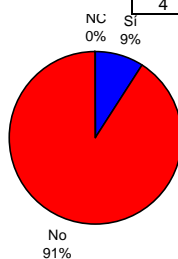
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	7	16%
2	Poco útil	8	19%
3	Normal	18	42%
4	Útil	2	5%
5	Muy útil	2	5%
0	NC	6	14%



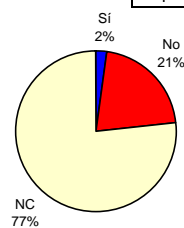
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
4	39	0



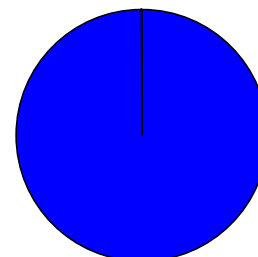
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
1	9	33



5.4 Si lo has hecho, la información que has recibido ¿te ha resultado...

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
0	0	0	0	1	42
0%	0%	0%	0%	100%	



6. El personal de la biblioteca:

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

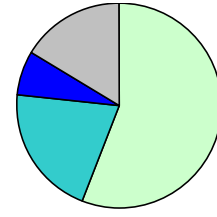
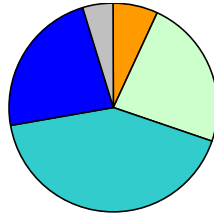
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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	10	18	10	2
0,0%	7,0%	23,3%	41,9%	23,3%	4,7%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	24	9	3	7
0,0%	0,0%	55,8%	20,9%	7,0%	16,3%

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

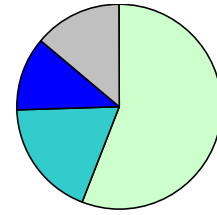
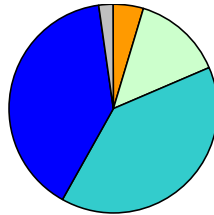


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	2	6	17	17	1
0,0%	4,7%	14,0%	39,5%	39,5%	2,3%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	24	8	5	6
0,0%	0,0%	55,8%	18,6%	11,6%	14,0%

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	11	28	2	1
0,0%	2,3%	25,6%	65,1%	4,7%	2,3%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	2	19	14	1	6
0,0%	4,8%	45,2%	33,3%	2,4%	14,3%

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:

