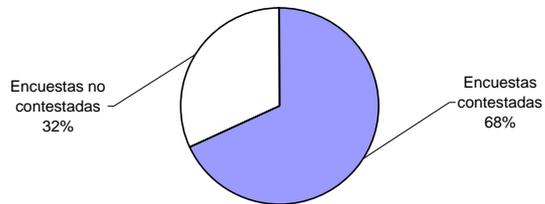


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

DICIEMBRE DE 2003

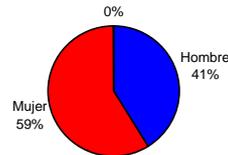
Encuestas contestadas	51
Encuestas no contestadas	24
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>75</b>



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

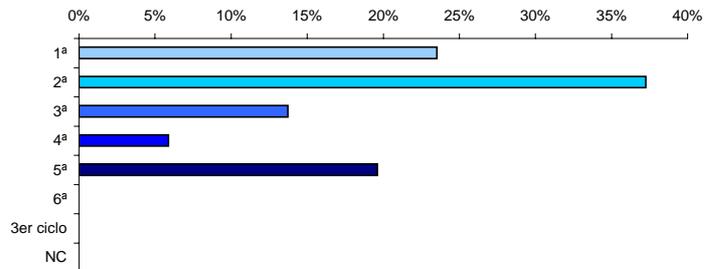
Hombre	21
Mujer	30
NC	0



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

##### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

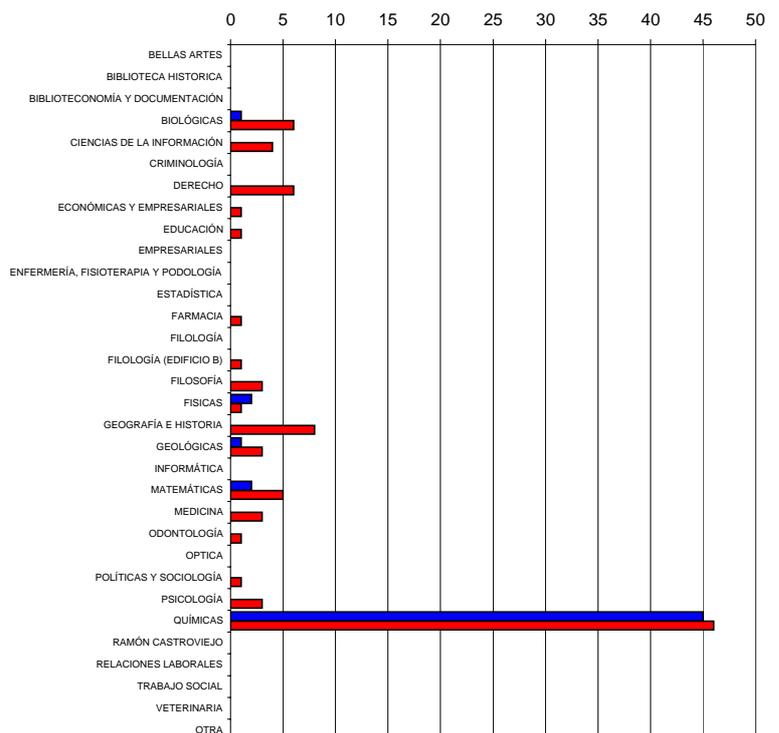
1ª	12	24%
2ª	19	37%
3ª	7	14%
4ª	3	6%
5ª	10	20%
6ª	0	0%
3er ciclo	0	0%
NC	0	0%



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

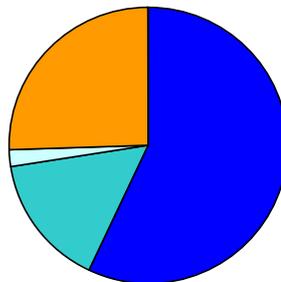
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLOGICAS	1	6
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	4
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	6
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	1
EDUCACION	0	1
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	1
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	1
FILOSOFIA	0	3
FISICAS	2	1
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	8
GEOLOGICAS	1	3
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	2	5
MEDICINA	0	3
ODONTOLOGIA	0	1
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	1
PSICOLOGIA	0	3
QUIMICAS	45	46
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



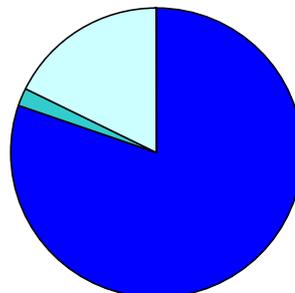
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	29	56,9%
Una o dos veces por semana	8	15,7%
Una o dos veces al mes	1	2,0%
Sólo en época de exámenes	13	25,5%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



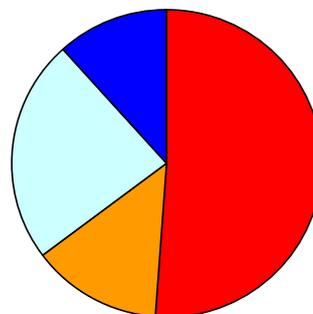
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	41	80,4%
De forma remota, a través de Internet	1	2,0%
De ambas formas	9	17,6%
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	26	51%
Una vez al mes	7	14%
Una vez por semana	12	24%
Dos o más veces por semana	6	12%
NC	0	0%



**2. Instalaciones y equipos:**

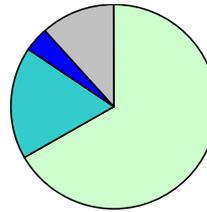
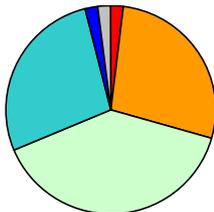
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	1	14	20	14	1	1
	2,0%	27,5%	39,2%	27,5%	2,0%	2,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	0	34	9	2	6
	0,0%	0,0%	66,7%	17,6%	3,9%	11,8%

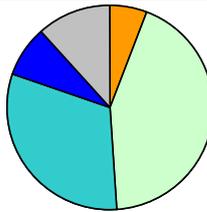
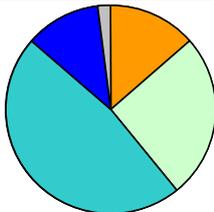
El horario de la biblioteca:



	0	7	13	24	6	1
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0	7	13	24	6	1
	0,0%	13,7%	25,5%	47,1%	11,8%	2,0%

	0	3	22	16	4	6
	0	3	22	16	4	6
	0,0%	5,9%	43,1%	31,4%	7,8%	11,8%

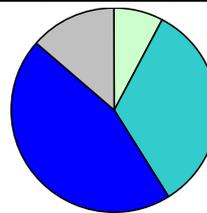
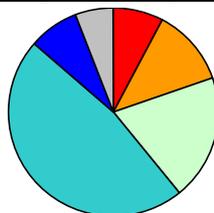
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	4	6	10	24	4	3
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	4	6	10	24	4	3
	7,8%	11,8%	19,6%	47,1%	7,8%	5,9%

	0	0	4	17	23	7
	0	0	4	17	23	7
	0,0%	0,0%	7,8%	33,3%	45,1%	13,7%

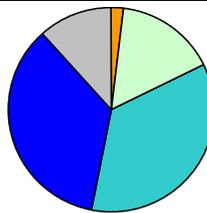
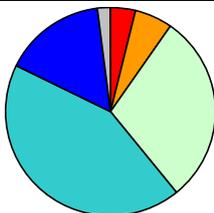
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	2	3	15	22	8	1
2.5 El número de puestos de lectura:	2	3	15	22	8	1
	3,9%	5,9%	29,4%	43,1%	15,7%	2,0%

	0	1	8	18	18	6
	0	1	8	18	18	6
	0,0%	2,0%	15,7%	35,3%	35,3%	11,8%

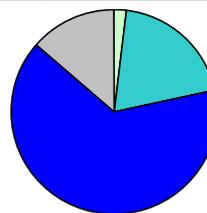
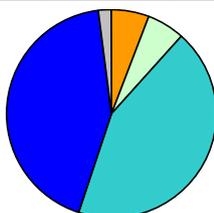
El número de puestos de lectura:



	0	3	3	22	22	1
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0	3	3	22	22	1
	0,0%	5,9%	5,9%	43,1%	43,1%	2,0%

	0	0	1	10	33	7
	0	0	1	10	33	7
	0,0%	0,0%	2,0%	19,6%	64,7%	13,7%

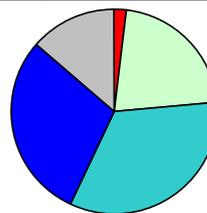
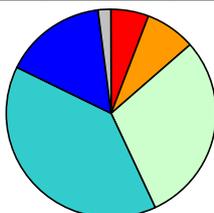
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	3	4	15	20	8	1
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	3	4	15	20	8	1
	5,9%	7,8%	29,4%	39,2%	15,7%	2,0%

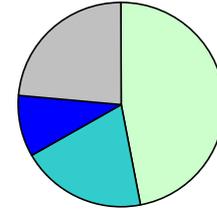
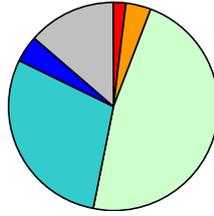
	1	0	11	17	15	7
	1	0	11	17	15	7
	2,0%	0,0%	21,6%	33,3%	29,4%	13,7%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



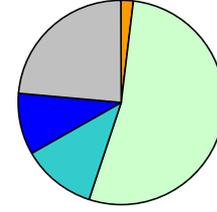
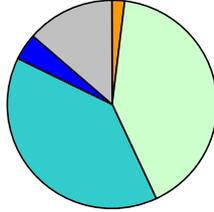
	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0		1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	24	15	2	7		0	0	24	10	5	12
	2,0%	3,9%	47,1%	29,4%	3,9%	13,7%		0,0%	0,0%	47,1%	19,6%	9,8%	23,5%

OPAC (Catálogo automatizado):



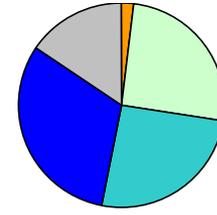
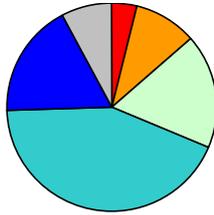
	0	1	21	20	2	7		0	1	27	6	5	12
	0,0%	2,0%	41,2%	39,2%	3,9%	13,7%		0,0%	2,0%	52,9%	11,8%	9,8%	23,5%
2.9 Las Bases de Datos:	0	1	21	20	2	7		0	1	27	6	5	12
	0,0%	2,0%	41,2%	39,2%	3,9%	13,7%		0,0%	2,0%	52,9%	11,8%	9,8%	23,5%

Las Bases de Datos:



	2	5	9	22	9	4		0	1	13	13	16	8
	3,9%	9,8%	17,6%	43,1%	17,6%	7,8%		0,0%	2,0%	25,5%	25,5%	31,4%	15,7%
2.10 El acceso a Internet:	2	5	9	22	9	4		0	1	13	13	16	8
	3,9%	9,8%	17,6%	43,1%	17,6%	7,8%		0,0%	2,0%	25,5%	25,5%	31,4%	15,7%

El acceso a Internet:



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

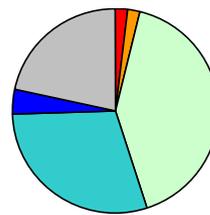
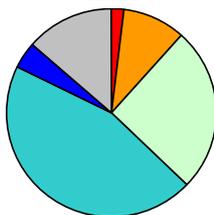
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

						? nc
	1	2	3	4	5	0
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	1	5	13	23	2	7
	2,0%	9,8%	25,5%	45,1%	3,9%	13,7%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	1	21	15	2	11
	2,0%	2,0%	41,2%	29,4%	3,9%	21,6%

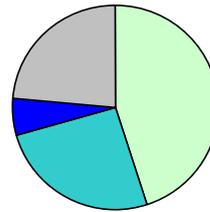
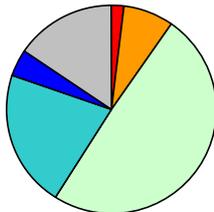
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



3.2 La actualización de los recursos de información:	1	4	25	11	2	8
	2,0%	7,8%	49,0%	21,6%	3,9%	15,7%

	0	0	23	13	3	12
	0,0%	0,0%	45,1%	25,5%	5,9%	23,5%

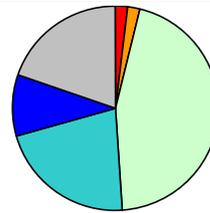
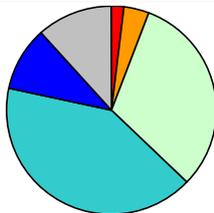
La actualización de los recursos de información:



3.3 La facilidad para localizar los libros:	1	2	16	21	5	6
	2,0%	3,9%	31,4%	41,2%	9,8%	11,8%

	1	1	23	11	5	10
	2,0%	2,0%	45,1%	21,6%	9,8%	19,6%

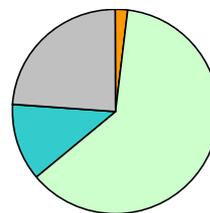
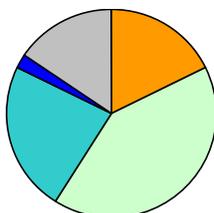
La facilidad para localizar los libros:



3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0	9	21	12	1	8
	0,0%	17,6%	41,2%	23,5%	2,0%	15,7%

	0	1	31	6	0	12
	0,0%	2,0%	62,0%	12,0%	0,0%	24,0%

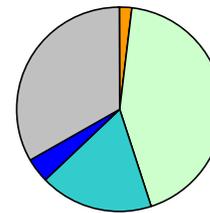
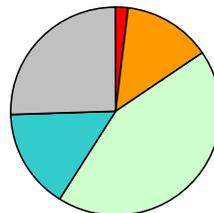
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	1	7	22	8	0	13
	2,0%	13,7%	43,1%	15,7%	0,0%	25,5%

	0	1	22	9	2	17
	0,0%	2,0%	43,1%	17,6%	3,9%	33,3%

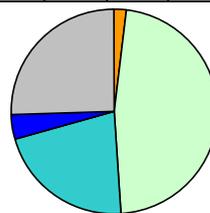
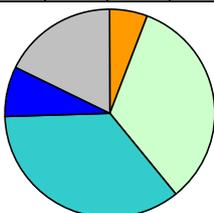
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0	3	17	18	4	9
	0,0%	5,9%	33,3%	35,3%	7,8%	17,6%

	0	1	24	11	2	13
	0,0%	2,0%	47,1%	21,6%	3,9%	25,5%

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

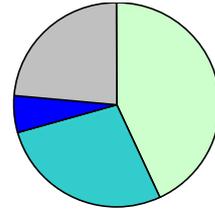
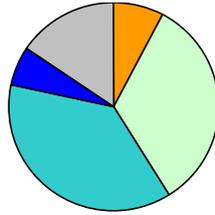


3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	4	17	19	3	8
0,0%	7,8%	33,3%	37,3%	5,9%	15,7%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	22	14	3	12
0,0%	0,0%	43,1%	27,5%	5,9%	23,5%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

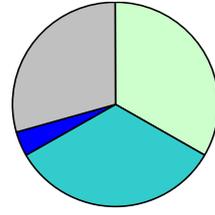
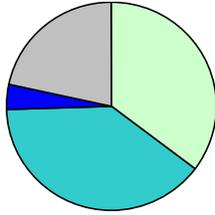


3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

0	0	18	20	2	11
0,0%	0,0%	35,3%	39,2%	3,9%	21,6%

0	0	17	17	2	15
0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	3,9%	29,4%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

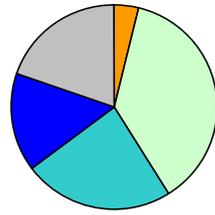
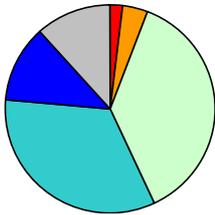


3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

1	2	19	17	6	6
2,0%	3,9%	37,3%	33,3%	11,8%	11,8%

0	2	19	12	8	10
0,0%	3,9%	37,3%	23,5%	15,7%	19,6%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

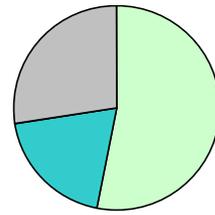
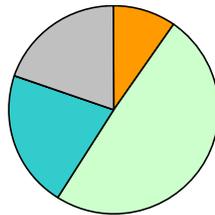


3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

0	5	25	11	0	10
0,0%	9,8%	49,0%	21,6%	0,0%	19,6%

0	0	27	10	0	14
0,0%	0,0%	52,9%	19,6%	0,0%	27,5%

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

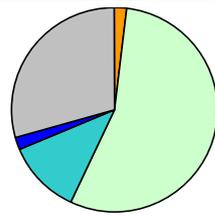
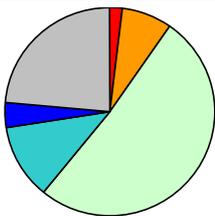


3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

1	4	26	6	2	12
2,0%	7,8%	51,0%	11,8%	3,9%	23,5%

0	1	28	6	1	15
0,0%	2,0%	54,9%	11,8%	2,0%	29,4%

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



#### 4. El préstamo:

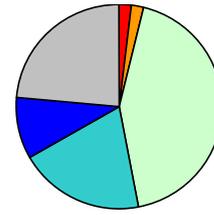
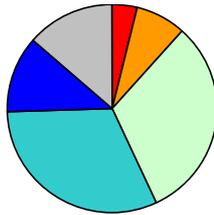
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	2	4	16	16	6	7
	3,9%	7,8%	31,4%	31,4%	11,8%	13,7%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	1	22	10	5	12
	2,0%	2,0%	43,1%	19,6%	9,8%	23,5%

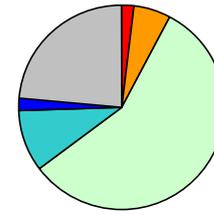
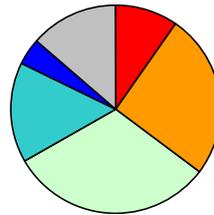
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	5	13	16	8	2	7
	9,8%	25,5%	31,4%	15,7%	3,9%	13,7%

	1	3	29	5	1	12
	2,0%	5,9%	56,9%	9,8%	2,0%	23,5%

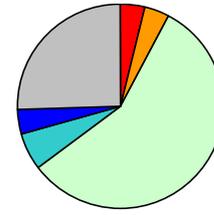
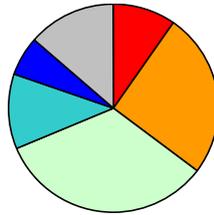
La idoneidad de los plazos de préstamo:



4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	5	13	17	6	3	7
	9,8%	25,5%	33,3%	11,8%	5,9%	13,7%

	2	2	29	3	2	13
	3,9%	3,9%	56,9%	5,9%	3,9%	25,5%

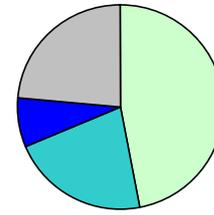
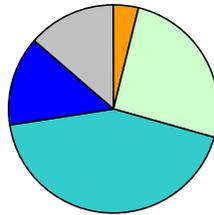
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0	2	13	22	7	7
	0,0%	3,9%	25,5%	43,1%	13,7%	13,7%

	0	0	24	11	4	12
	0,0%	0,0%	47,1%	21,6%	7,8%	23,5%

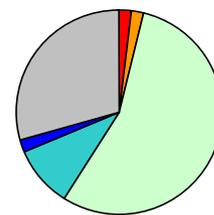
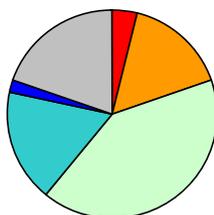
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	2	8	21	9	1	10
	3,9%	15,7%	41,2%	17,6%	2,0%	19,6%

	1	1	28	5	1	15
	2,0%	2,0%	54,9%	9,8%	2,0%	29,4%

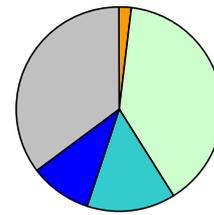
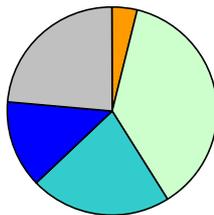
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0	2	19	11	7	12
	0,0%	3,9%	37,3%	21,6%	13,7%	23,5%

	0	1	20	7	5	18
	0,0%	2,0%	39,2%	13,7%	9,8%	35,3%

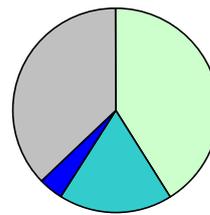
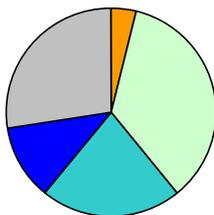
La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):



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
0	2	18	11	6	14	0	0	21	9	2	19
0,0%	3,9%	35,3%	21,6%	11,8%	27,5%	0,0%	0,0%	41,2%	17,6%	3,9%	37,3%

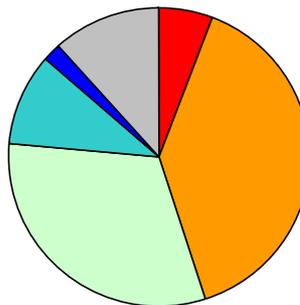
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

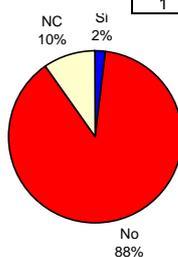
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	3	6%
2	Poco útil	20	39%
3	Normal	16	31%
4	Útil	5	10%
5	Muy útil	1	2%
0	NC	6	12%



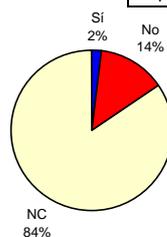
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
1	45	5



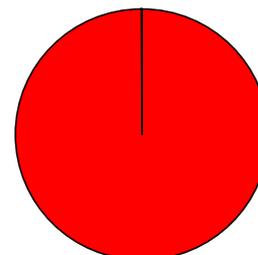
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
1	7	43



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
1	0	0	0	0	50
100%	0%	0%	0%	0%	0%



## 6. El personal de la biblioteca:

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

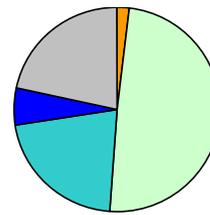
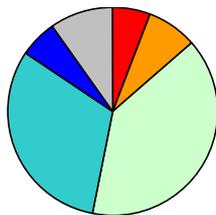
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
3	4	20	16	3	5
5,9%	7,8%	39,2%	31,4%	5,9%	9,8%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	25	11	3	11
0,0%	2,0%	49,0%	21,6%	5,9%	21,6%

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

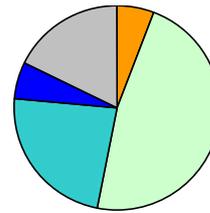
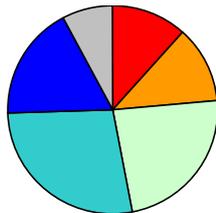


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

6	6	12	14	9	4
11,8%	11,8%	23,5%	27,5%	17,6%	7,8%

0	3	24	12	3	9
0,0%	5,9%	47,1%	23,5%	5,9%	17,6%

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
1	3	4	33	5	5
2,0%	5,9%	7,8%	64,7%	9,8%	9,8%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	1	5	21	13	10
2,0%	2,0%	9,8%	41,2%	25,5%	19,6%

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:

