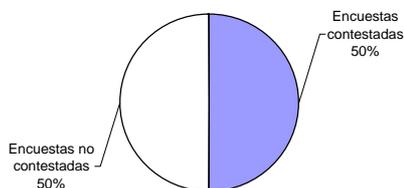


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS F. DERECHO

DICIEMBRE DE 2005

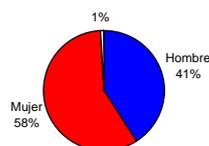
| | |
|---------------------------|------------|
| Encuestas contestadas | 110 |
| Encuestas no contestadas | 110 |
| Encuestas enviadas | 220 |



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

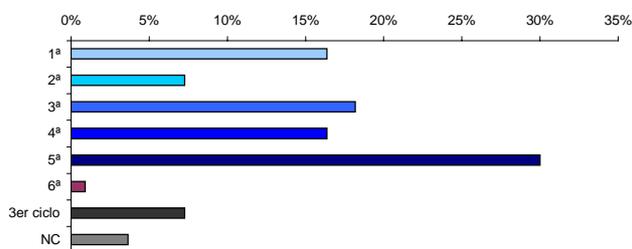
| | |
|--------|----|
| Hombre | 45 |
| Mujer | 64 |
| NC | 1 |



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

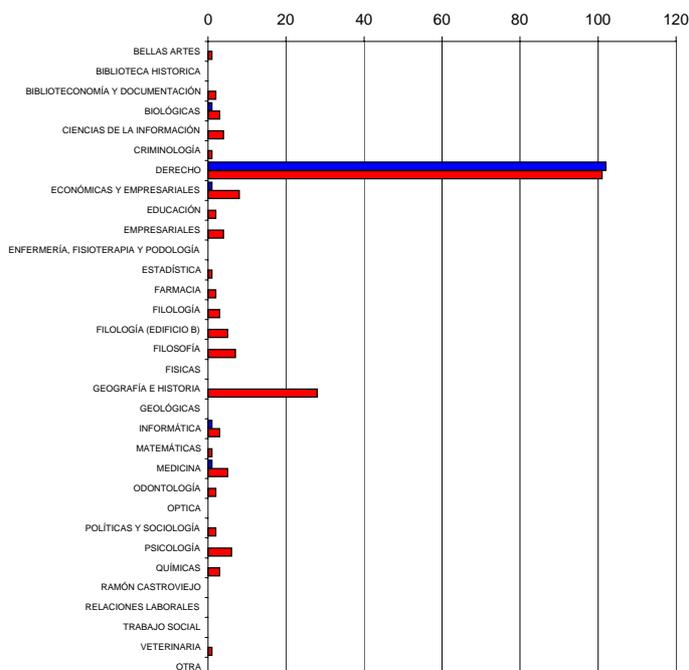
| | | |
|-----------|----|-----|
| 1ª | 18 | 16% |
| 2ª | 8 | 7% |
| 3ª | 20 | 18% |
| 4ª | 18 | 16% |
| 5ª | 33 | 30% |
| 6ª | 1 | 1% |
| 3er ciclo | 8 | 7% |
| NC | 4 | 4% |



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

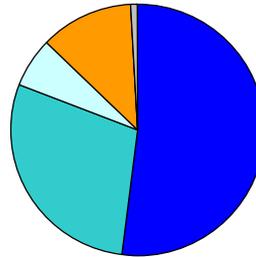
| | 1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación | 1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia |
|--------------------------------------|---|---|
| BELLAS ARTES | 0 | 1 |
| BIBLIOTECA HISTORICA | 0 | 0 |
| BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACIÓN | 0 | 2 |
| BIOLOGICAS | 1 | 3 |
| CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN | 0 | 4 |
| CRIMINOLOGIA | 0 | 1 |
| DERECHO | 102 | 101 |
| ECONOMICAS Y EMPRESARIALES | 1 | 8 |
| EDUCACIÓN | 0 | 2 |
| EMPRESARIALES | 0 | 4 |
| ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA | 0 | 0 |
| ESTADISTICA | 0 | 1 |
| FARMACIA | 0 | 2 |
| FILOLOGIA | 0 | 3 |
| FILOLOGIA (EDIFICIO B) | 0 | 5 |
| FILOSOFIA | 0 | 7 |
| FISICAS | 0 | 0 |
| GEOGRAFIA E HISTORIA | 0 | 28 |
| GEOLOGICAS | 0 | 0 |
| INFORMÁTICA | 1 | 3 |
| MATEMÁTICAS | 0 | 1 |
| MEDICINA | 1 | 5 |
| ODONTOLÓGIA | 0 | 2 |
| ÓPTICA | 0 | 0 |
| POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA | 0 | 2 |
| PSICOLOGIA | 0 | 6 |
| QUIMICAS | 0 | 3 |
| 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



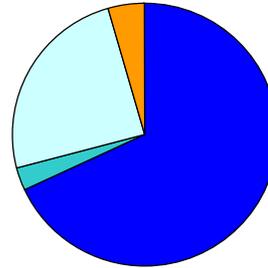
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

| | N | % |
|-----------------------------|----|-------|
| Tres o más veces por semana | 57 | 51,8% |
| Una o dos veces por semana | 32 | 29,1% |
| Una o dos veces al mes | 7 | 6,4% |
| Sólo en época de exámenes | 13 | 11,8% |
| Nunca | 0 | 0,0% |
| No contesta | 1 | 0,9% |



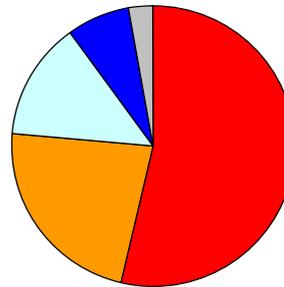
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

| | N | % |
|---|----|-------|
| Acudiendo directamente a uno de sus locales | 75 | 68,2% |
| De forma remota, a través de Internet | 3 | 2,7% |
| De ambas formas | 27 | 24,5% |
| No contesta | 5 | 4,5% |



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

| | N | % |
|----------------------------|----|-----|
| Menos de una vez al mes | 59 | 54% |
| Una vez al mes | 25 | 23% |
| Una vez por semana | 15 | 14% |
| Dos o más veces por semana | 8 | 7% |
| NC | 3 | 3% |



2. Instalaciones y equipos:

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

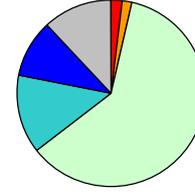
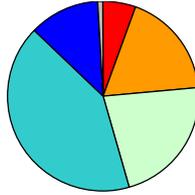
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

2.2 El horario de la biblioteca:

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
|--|------|-------|-------|-------|-------|------|
| | 6 | 20 | 24 | 46 | 13 | 1 |
| | 5,5% | 18,2% | 21,8% | 41,8% | 11,8% | 0,9% |

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
|--|------|------|-------|-------|-------|-------|
| | 2 | 2 | 67 | 15 | 11 | 13 |
| | 1,8% | 1,8% | 60,9% | 13,6% | 10,0% | 11,8% |

El horario de la biblioteca:

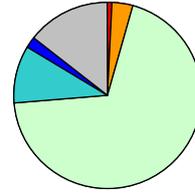
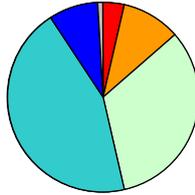


2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

| | 4 | 11 | 36 | 49 | 9 | 1 |
|--|------|-------|-------|-------|------|------|
| | 3,6% | 10,0% | 32,7% | 44,5% | 8,2% | 0,9% |

| | 1 | 4 | 76 | 11 | 2 | 16 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 0,9% | 3,6% | 69,1% | 10,0% | 1,8% | 14,5% |

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

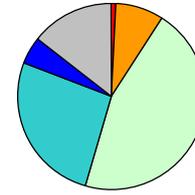
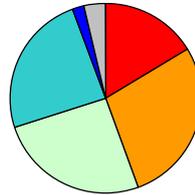


2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

| | 18 | 31 | 28 | 27 | 2 | 4 |
|--|-------|-------|-------|-------|------|------|
| | 16,4% | 28,2% | 25,5% | 24,5% | 1,8% | 3,6% |

| | 1 | 9 | 50 | 29 | 5 | 16 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 0,9% | 8,2% | 45,5% | 26,4% | 4,5% | 14,5% |

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

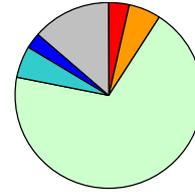
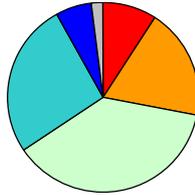


2.5 El número de puestos de lectura:

| | 10 | 21 | 41 | 29 | 7 | 2 |
|--|------|-------|-------|-------|------|------|
| | 9,1% | 19,1% | 37,3% | 26,4% | 6,4% | 1,8% |

| | 4 | 6 | 76 | 6 | 3 | 15 |
|--|------|------|-------|------|------|-------|
| | 3,6% | 5,5% | 69,1% | 5,5% | 2,7% | 13,6% |

El número de puestos de lectura:

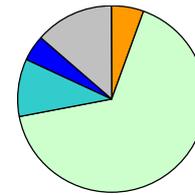
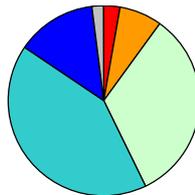


2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

| | 3 | 8 | 36 | 46 | 15 | 2 |
|--|------|------|-------|-------|-------|------|
| | 2,7% | 7,3% | 32,7% | 41,8% | 13,6% | 1,8% |

| | 0 | 6 | 73 | 11 | 5 | 15 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 0,0% | 5,5% | 66,4% | 10,0% | 4,5% | 13,6% |

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

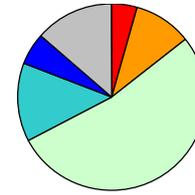
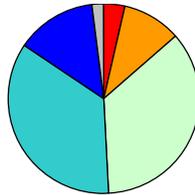


2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

| | 4 | 11 | 39 | 39 | 15 | 2 |
|--|------|-------|-------|-------|-------|------|
| | 3,6% | 10,0% | 35,5% | 35,5% | 13,6% | 1,8% |

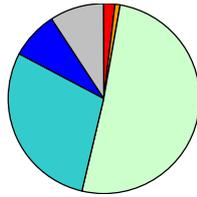
| | 5 | 11 | 58 | 15 | 6 | 15 |
|--|------|-------|-------|-------|------|-------|
| | 4,5% | 10,0% | 52,7% | 13,6% | 5,5% | 13,6% |

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

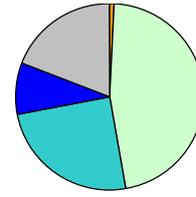


| | ☹ | | ☺ | | ☺ | ? nc |
|-----------------------------------|------|------|-------|-------|------|------|
| 2.8 OPAC (Catálogo automatizado): | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| | 2 | 1 | 56 | 32 | 9 | 10 |
| | 1,8% | 0,9% | 50,9% | 29,1% | 8,2% | 9,1% |

OPAC (Catálogo automatizado):

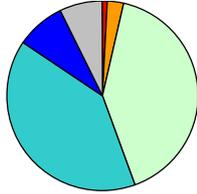


| | ☹ | | ☺ | | ☺ | ? nc |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| | 0 | 1 | 51 | 27 | 10 | 21 |
| | 0,0% | 0,9% | 46,4% | 24,5% | 9,1% | 19,1% |

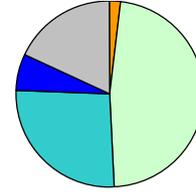


| | 1 | 3 | 45 | 44 | 9 | 8 |
|-------------------------|------|------|-------|-------|------|------|
| 2.9 Las Bases de Datos: | 0,9% | 2,7% | 40,9% | 40,0% | 8,2% | 7,3% |

Las Bases de Datos:

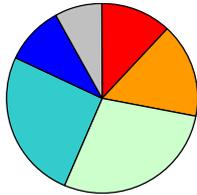


| | 0 | 2 | 52 | 29 | 7 | 20 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 0,0% | 1,8% | 47,3% | 26,4% | 6,4% | 18,2% |

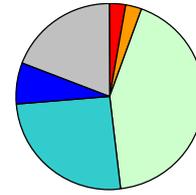


| | 13 | 18 | 31 | 28 | 11 | 9 |
|----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 2.10 El acceso a Internet: | 11,8% | 16,4% | 28,2% | 25,5% | 10,0% | 8,2% |

El acceso a Internet:



| | 3 | 3 | 47 | 28 | 8 | 21 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 2,7% | 2,7% | 42,7% | 25,5% | 7,3% | 19,1% |



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

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

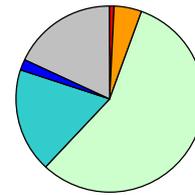
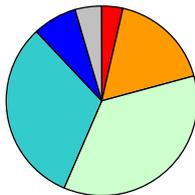
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? nc |
|--|------|-------|-------|-------|------|------|
| | 4 | 19 | 39 | 35 | 8 | 5 |
| | 3,6% | 17,3% | 35,5% | 31,8% | 7,3% | 4,5% |

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? nc |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 1 | 5 | 62 | 20 | 2 | 20 |
| | 0,9% | 4,5% | 56,4% | 18,2% | 1,8% | 18,2% |

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

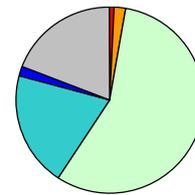
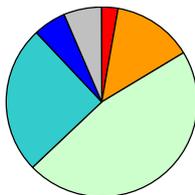


3.2 La actualización de los recursos de información:

| | 3 | 15 | 51 | 28 | 6 | 7 |
|--|------|-------|-------|-------|------|------|
| | 2,7% | 13,6% | 46,4% | 25,5% | 5,5% | 6,4% |

| | 1 | 2 | 62 | 22 | 2 | 21 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 0,9% | 1,8% | 56,4% | 20,0% | 1,8% | 19,1% |

La actualización de los recursos de información:

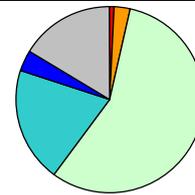
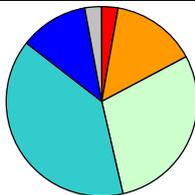


3.3 La facilidad para localizar los libros:

| | 3 | 16 | 32 | 43 | 13 | 3 |
|--|------|-------|-------|-------|-------|------|
| | 2,7% | 14,5% | 29,1% | 39,1% | 11,8% | 2,7% |

| | 1 | 3 | 62 | 22 | 4 | 18 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 0,9% | 2,7% | 56,4% | 20,0% | 3,6% | 16,4% |

La facilidad para localizar los libros:

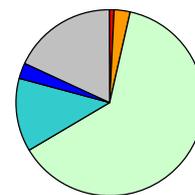
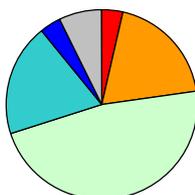


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

| | 4 | 21 | 52 | 21 | 4 | 8 |
|--|------|-------|-------|-------|------|------|
| | 3,6% | 19,1% | 47,3% | 19,1% | 3,6% | 7,3% |

| | 1 | 3 | 69 | 14 | 3 | 20 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 0,9% | 2,7% | 62,7% | 12,7% | 2,7% | 18,2% |

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

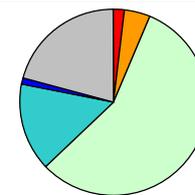
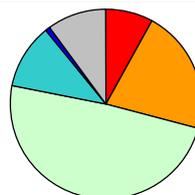


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

| | 9 | 23 | 54 | 12 | 1 | 11 |
|--|------|-------|-------|-------|------|-------|
| | 8,2% | 20,9% | 49,1% | 10,9% | 0,9% | 10,0% |

| | 2 | 5 | 62 | 17 | 1 | 23 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 1,8% | 4,5% | 56,4% | 15,5% | 0,9% | 20,9% |

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

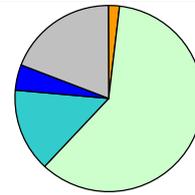
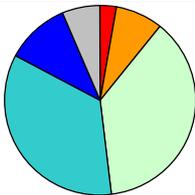


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

| | 3 | 9 | 41 | 38 | 12 | 7 |
|--|------|------|-------|-------|-------|------|
| | 2,7% | 8,2% | 37,3% | 34,5% | 10,9% | 6,4% |

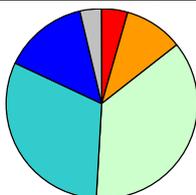
| | 0 | 2 | 66 | 16 | 5 | 21 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 0,0% | 1,8% | 60,0% | 14,5% | 4,5% | 19,1% |

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

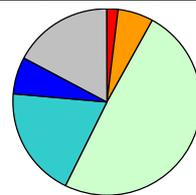


| | | | | ? nc | | |
|--|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| | 5 | 11 | 40 | 34 | 16 | 4 |
| | 4,5% | 10,0% | 36,4% | 30,9% | 14,5% | 3,6% |

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

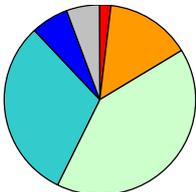


| | | | | ? nc | | |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| 3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| | 2 | 7 | 54 | 21 | 7 | 19 |
| | 1,8% | 6,4% | 49,1% | 19,1% | 6,4% | 17,3% |

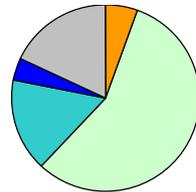


| | 2 | 16 | 45 | 34 | 7 | 6 |
|---|------|-------|-------|-------|------|------|
| 3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca: | 1,8% | 14,5% | 40,9% | 30,9% | 6,4% | 5,5% |

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

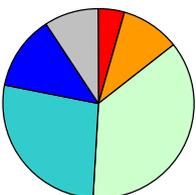


| | 0 | 6 | 62 | 18 | 4 | 20 |
|---|------|------|-------|-------|------|-------|
| 3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca: | 0,0% | 5,5% | 56,4% | 16,4% | 3,6% | 18,2% |

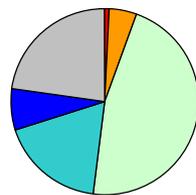


| | 5 | 11 | 40 | 30 | 14 | 10 |
|--|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca: | 4,5% | 10,0% | 36,4% | 27,3% | 12,7% | 9,1% |

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

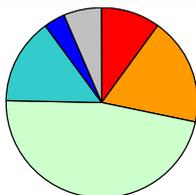


| | 1 | 5 | 51 | 20 | 8 | 25 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| 3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca: | 0,9% | 4,5% | 46,4% | 18,2% | 7,3% | 22,7% |

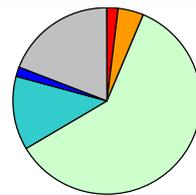


| | 11 | 20 | 51 | 16 | 4 | 7 |
|--|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones: | 10,1% | 18,3% | 46,8% | 14,7% | 3,7% | 6,4% |

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

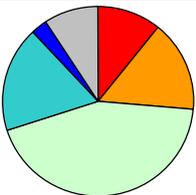


| | 2 | 5 | 66 | 14 | 2 | 21 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| 3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones: | 1,8% | 4,5% | 60,0% | 12,7% | 1,8% | 19,1% |

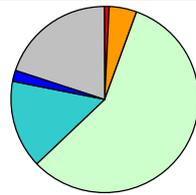


| | 12 | 17 | 48 | 20 | 3 | 10 |
|---|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones: | 10,9% | 15,5% | 43,6% | 18,2% | 2,7% | 9,1% |

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



| | 1 | 5 | 63 | 17 | 2 | 22 |
|---|------|------|-------|-------|------|-------|
| 3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones: | 0,9% | 4,5% | 57,3% | 15,5% | 1,8% | 20,0% |



4. El préstamo:

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

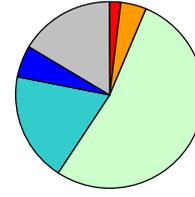
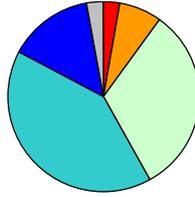
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

| ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ? nc | |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 3 | 8 | 35 | 45 | 16 | 3 |
| 2,7% | 7,3% | 31,8% | 40,9% | 14,5% | 2,7% |

| ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ? nc | |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 2 | 5 | 58 | 21 | 6 | 18 |
| 1,8% | 4,5% | 52,7% | 19,1% | 5,5% | 16,4% |

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

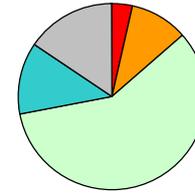
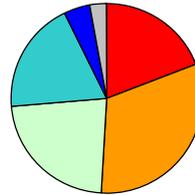


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

| | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 21 | 35 | 25 | 21 | 5 | 3 |
| 19,1% | 31,8% | 22,7% | 19,1% | 4,5% | 2,7% |

| | | | | | |
|------|-------|-------|-------|------|-------|
| 4 | 11 | 64 | 14 | 0 | 17 |
| 3,6% | 10,0% | 58,2% | 12,7% | 0,0% | 15,5% |

La idoneidad de los plazos de préstamo:

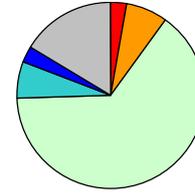
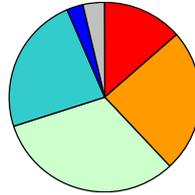


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

| | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 15 | 27 | 35 | 26 | 3 | 4 |
| 13,6% | 24,5% | 31,8% | 23,6% | 2,7% | 3,6% |

| | | | | | |
|------|------|-------|------|------|-------|
| 3 | 8 | 71 | 7 | 3 | 18 |
| 2,7% | 7,3% | 64,5% | 6,4% | 2,7% | 16,4% |

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

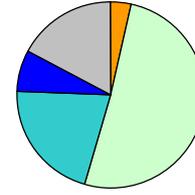
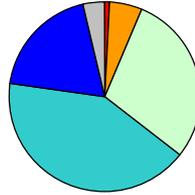


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

| | | | | | |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 1 | 6 | 32 | 46 | 21 | 4 |
| 0,9% | 5,5% | 29,1% | 41,8% | 19,1% | 3,6% |

| | | | | | |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 0 | 4 | 56 | 23 | 8 | 19 |
| 0,0% | 3,6% | 50,9% | 20,9% | 7,3% | 17,3% |

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

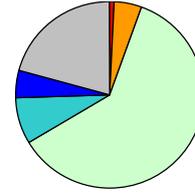
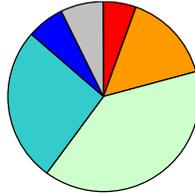


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

| | | | | | |
|------|-------|-------|-------|------|------|
| 6 | 17 | 43 | 29 | 7 | 8 |
| 5,5% | 15,5% | 39,1% | 26,4% | 6,4% | 7,3% |

| | | | | | |
|------|------|-------|------|------|-------|
| 1 | 5 | 67 | 9 | 5 | 23 |
| 0,9% | 4,5% | 60,9% | 8,2% | 4,5% | 20,9% |

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

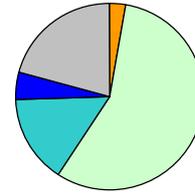
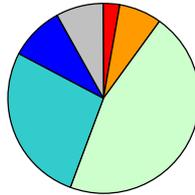


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

| | | | | | |
|------|------|-------|-------|------|------|
| 3 | 8 | 50 | 30 | 10 | 9 |
| 2,7% | 7,3% | 45,5% | 27,3% | 9,1% | 8,2% |

| | | | | | |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 0 | 3 | 62 | 17 | 5 | 23 |
| 0,0% | 2,7% | 56,4% | 15,5% | 4,5% | 20,9% |

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

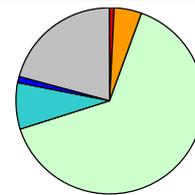
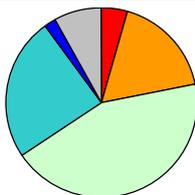


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? nc |
|------|-------|-------|-------|------|------|
| 5 | 19 | 48 | 27 | 2 | 9 |
| 4,5% | 17,3% | 43,6% | 24,5% | 1,8% | 8,2% |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? nc |
|------|------|-------|------|------|-------|
| 1 | 5 | 71 | 9 | 1 | 23 |
| 0,9% | 4,5% | 64,5% | 8,2% | 0,9% | 20,9% |

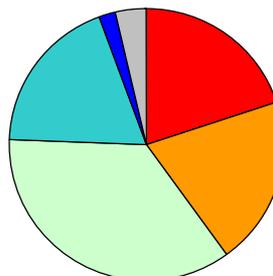
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

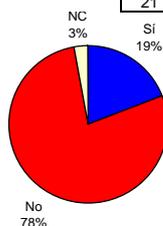
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

| | | | |
|---|-----------|----|-----|
| 1 | Nada útil | 22 | 20% |
| 2 | Poco útil | 22 | 20% |
| 3 | Normal | 39 | 35% |
| 4 | Útil | 21 | 19% |
| 5 | Muy útil | 2 | 2% |
| 0 | NC | 4 | 4% |



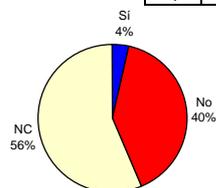
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

| Sí | No | NC |
|----|----|----|
| 21 | 86 | 3 |



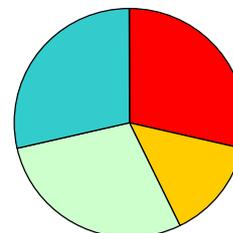
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

| Sí | No | NC |
|----|----|----|
| 4 | 44 | 62 |



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

| Nada útil | Poco útil | Normal | Útil | Muy útil | NC |
|-----------|-----------|--------|------|----------|-----|
| 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 103 |
| 29% | 14% | 29% | 29% | 0% | |



6. El personal de la biblioteca:

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

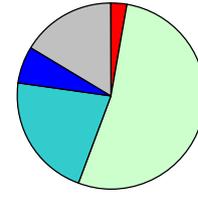
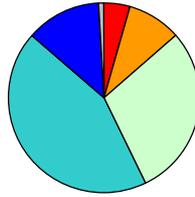
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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 |
| 5 | 10 | 32 | 48 | 14 | 1 |
| 4,5% | 9,1% | 29,1% | 43,6% | 12,7% | 0,9% |

| ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ? nc | |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 3 | 0 | 58 | 24 | 7 | 18 |
| 2,7% | 0,0% | 52,7% | 21,8% | 6,4% | 16,4% |

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

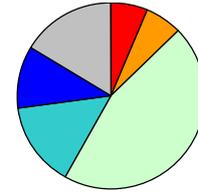
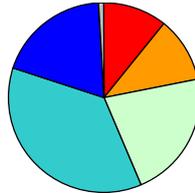


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

| 12 | 12 | 24 | 40 | 21 | 1 |
|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 10,9% | 10,9% | 21,8% | 36,4% | 19,1% | 0,9% |

| 7 | 7 | 50 | 16 | 12 | 18 |
|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 6,4% | 6,4% | 45,5% | 14,5% | 10,9% | 16,4% |

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")

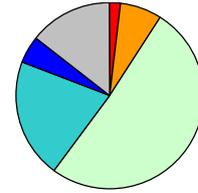
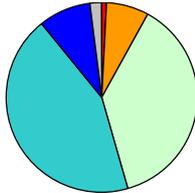
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

| ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ? nc | |
|------|------|-------|-------|------|------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 1 | 8 | 41 | 48 | 10 | 2 |
| 0,9% | 7,3% | 37,3% | 43,6% | 9,1% | 1,8% |

| ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ? nc | |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 2 | 8 | 56 | 23 | 5 | 16 |
| 1,8% | 7,3% | 50,9% | 20,9% | 4,5% | 14,5% |

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:



**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS**
DICIEMBRE DE 2004
ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA

ALUMNOS F. DERECHO

AÑO 2003 AÑO 2004 AÑO 2005

| 2. Instalaciones y equipos: | | | | |
|---|---|------|------|------|
| 2.2 | El horario de la biblioteca: | 0,61 | 0,59 | 0,59 |
| 2.3 | La claridad en la señalización dentro de la biblioteca: | 0,68 | 0,62 | 0,61 |
| 2.4 | El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca: | 0,40 | 0,44 | 0,42 |
| 2.5 | El número de puestos de lectura: | 0,35 | 0,53 | 0,50 |
| 2.6 | La comodidad de las instalaciones de la biblioteca: | 0,65 | 0,67 | 0,64 |
| 2.7 | El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca: | 0,55 | 0,59 | 0,62 |
| 2.8 | OPAC (Catálogo automatizado): | 0,56 | 0,61 | 0,61 |
| 2.9 | Las Bases de Datos: | 0,58 | 0,62 | 0,64 |
| 2.10 | El acceso a Internet: | 0,47 | 0,58 | 0,51 |
| 3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.): | | | | |
| 3.1 | La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades: | 0,58 | 0,53 | 0,56 |
| 3.2 | La actualización de los recursos de información: | 0,59 | 0,52 | 0,55 |
| 3.3 | La facilidad para localizar los libros: | 0,69 | 0,61 | 0,61 |
| 3.4 | La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.: | 0,47 | 0,44 | 0,50 |
| 3.5 | La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica: | 0,49 | 0,48 | 0,43 |
| 3.6 | La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones: | 0,67 | 0,58 | 0,61 |
| 3.7 | La respuesta obtenida al solicitar alguna información: | 0,64 | 0,60 | 0,61 |
| 3.8 | La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca: | 0,62 | 0,57 | 0,57 |
| 3.9 | La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca: | 0,49 | 0,60 | 0,59 |
| 3.10 | La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones: | 0,51 | 0,47 | 0,46 |
| 3.11 | La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones: | 0,48 | 0,46 | 0,46 |
| 4. El préstamo: | | | | |
| 4.1 | La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo: | 0,71 | 0,62 | 0,65 |
| 4.2 | La idoneidad de los plazos de préstamo: | 0,50 | 0,38 | 0,39 |
| 4.3 | El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo: | 0,54 | 0,47 | 0,44 |
| 4.4 | La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo: | 0,73 | 0,66 | 0,69 |
| 4.5 | La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos: | 0,53 | 0,49 | 0,53 |
| 4.6 | La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE): | 0,56 | 0,53 | 0,59 |
| 4.7 | La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad: | 0,48 | 0,43 | 0,50 |
| 6. El personal de la biblioteca: | | | | |
| 6.1 | La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores: | 0,65 | 0,60 | 0,63 |
| 6.2 | La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca: | 0,63 | 0,55 | 0,61 |
| 7. Valoración global: | | | | |
| | | 0,64 | 0,60 | 0,63 |

¿Cómo se calculan los índices?

- Las respuestas en cada pregunta se valora de 1 a 5, siendo 1 nada (mucho peor o muy malo) y 5 mucho (mucho mejor o excelente).

- Las puntuaciones se calculan de la siguiente manera:
 - > quien selecciona 1 se considera que puntúa con un 0
 - > quien selecciona 2 se considera que puntúa con un 1
 - > quien selecciona 3 se considera que puntúa con un 2
 - > quien selecciona 4 se considera que puntúa con un 3
 - > quien selecciona 5 se considera que puntúa con un 4
 - > quien no selecciona no puntúa

- Teniendo en cuenta lo anterior:

| Clases | Valor=Vi | Frecuencia= Fi | Puntos=Fi*Vi |
|--------|----------|----------------|--------------|
| 1 | V1=0 | F1 | F1*V1 |
| 2 | V2=1 | F2 | F2*V2 |
| 3 | V3=2 | F3 | F3*V3 |
| 4 | V4=3 | F4 | F4*V4 |
| 5 | V5=4 | F5 | F5*V5 |
| NC | | F6 | |

$$\text{Puntuación} = \frac{\sum (Fi * Vi)}{(\sum Fi - F6 * V5)}$$

¿Cómo se calculan los índices?

- Las respuestas en cada pregunta se valora de 1 a 5, siendo 1 nada (mucho peor o muy malo) y 5 mucho (mucho mejor o excelente).
- Las puntuaciones se calculan de la siguiente manera:
 - > quien selecciona 1 se considera que puntúa con un 0
 - > quien selecciona 2 se considera que puntúa con un 1
 - > quien selecciona 3 se considera que puntúa con un 2
 - > quien selecciona 4 se considera que puntúa con un 3
 - > quien selecciona 5 se considera que puntúa con un 4
 - > quien no selecciona no puntúa

- Teniendo en cuenta lo anterior:

| Clases | Valor=Vi | Frecuencia= Fi | Puntos=Fi*Vi |
|--------|----------|----------------|--------------|
| 1 | V1=0 | F1 | F1*V1 |
| 2 | V2=1 | F2 | F2*V2 |
| 3 | V3=2 | F3 | F3*V3 |
| 4 | V4=3 | F4 | F4*V4 |
| 5 | V5=4 | F5 | F5*V5 |
| NC | | F6 | |
| | | | |

$$\text{Puntuación} = \frac{\sum (F_i * V_i)}{(\sum F_i - F_6) * V_5}$$

Puntuación máxima=1
Puntuación mínima=0

