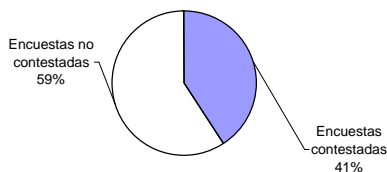


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS

DICIEMBRE DE 2006

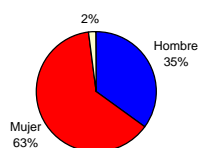
Encuestas contestadas	1225
Encuestas no contestadas	1775
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>3000</b>



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

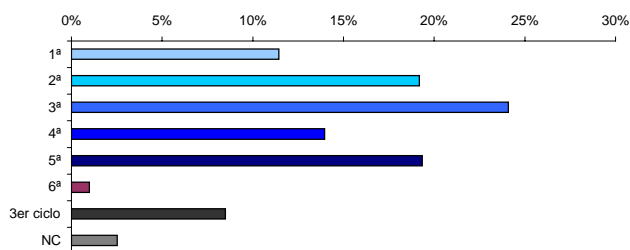
Hombre	427
Mujer	773
NC	23



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

##### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

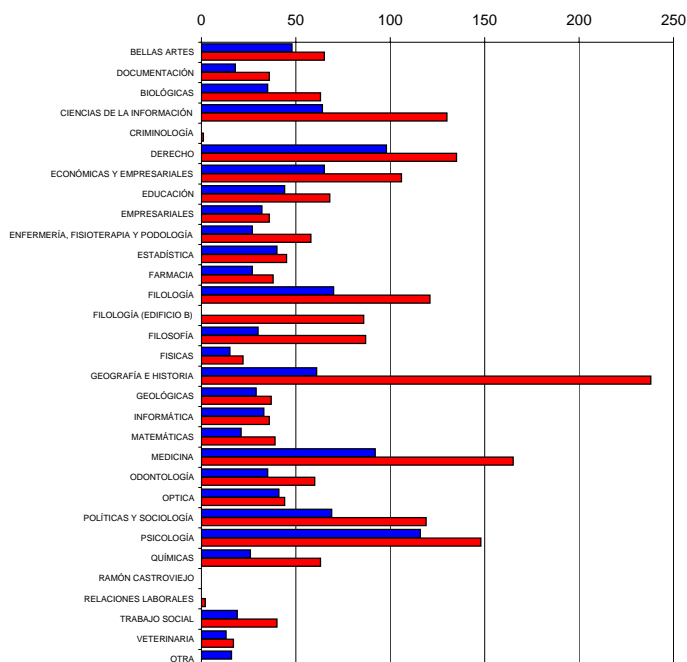
1ª	140	11%
2ª	235	19%
3ª	295	24%
4ª	171	14%
5ª	237	19%
6ª	12	1%
3er ciclo	104	8%
NC	31	3%



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

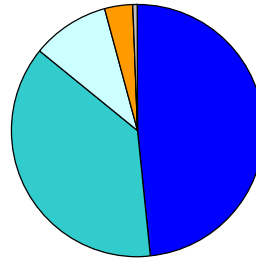
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	48	65
DOCUMENTACIÓN	18	36
BIOLOGICAS	35	63
CIENCIAS DE LA INFORMACION	64	130
CRIMINOLOGIA	0	1
DERECHO	98	135
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	65	106
EDUCACION	44	88
EMPRESARIALES	32	36
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	27	58
ESTADISTICA	40	45
FARMACIA	27	38
FILOLOGIA	70	121
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	86
FILOSOFIA	30	87
FISICAS	15	22
GEOGRAFIA E HISTORIA	61	238
GEOLOGICAS	29	37
INFORMATICA	33	36
MATEMATICAS	21	39
MEDICINA	92	165
ODONTOLOGIA	35	60
OPTICA	41	44
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	69	119
PSICOLOGIA	116	148
QUIMICAS	26	63
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	2
TRABAJO SOCIAL	19	40
VETERINARIA	13	17
OTRA	16	

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



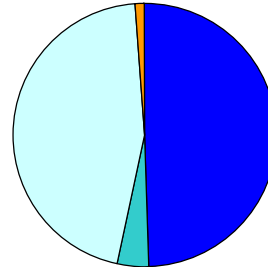
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	592	48,3%
Una o dos veces por semana	459	37,5%
Una o dos veces al mes	122	10,0%
Sólo en época de exámenes	45	3,7%
Nunca	1	0,1%
No contesta	6	0,5%



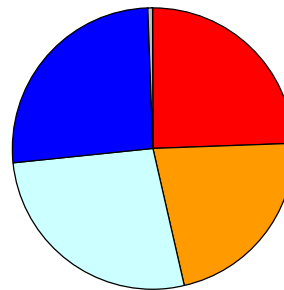
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	604	49,4%
De forma remota, a través de Internet	49	4,0%
De ambas formas	555	45,4%
No contesta	14	1,1%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	299	24%
Una vez al mes	268	22%
Una vez por semana	331	27%
Dos o más veces por semana	319	26%
NC	8	1%



## 2. Instalaciones y equipos:

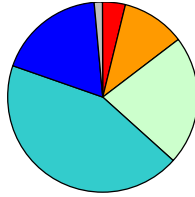
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

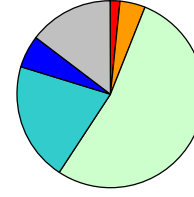
2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	0
48	134	266	537	224	16
3,9%	10,9%	21,7%	43,8%	18,3%	1,3%

El horario de la biblioteca:



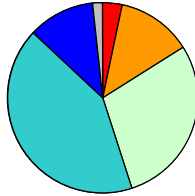
1	2	3	4	5	0
21	53	652	249	70	180
1,7%	4,3%	53,2%	20,3%	5,7%	14,7%



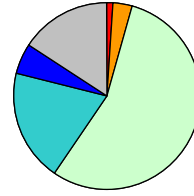
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

1	2	3	4	5	0
41	156	355	514	139	20
3,3%	12,7%	29,0%	42,0%	11,3%	1,6%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



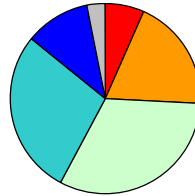
1	2	3	4	5	0
14	41	673	237	64	195
1,1%	3,3%	55,0%	19,4%	5,2%	15,9%



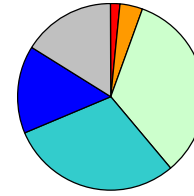
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

1	2	3	4	5	0
82	234	392	345	136	36
6,7%	19,1%	32,0%	28,2%	11,1%	2,9%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



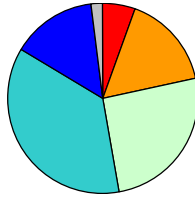
1	2	3	4	5	0
20	47	408	365	187	198
1,6%	3,8%	33,3%	29,8%	15,3%	16,2%



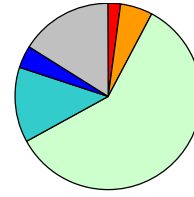
2.5 El número de puestos de lectura:

1	2	3	4	5	0
67	199	313	446	175	25
5,5%	16,2%	25,6%	36,4%	14,3%	2,0%

El número de puestos de lectura:



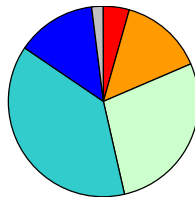
1	2	3	4	5	0
27	69	725	158	47	199
2,2%	5,6%	59,2%	12,9%	3,8%	16,2%



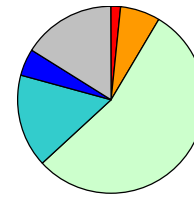
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

1	2	3	4	5	0
56	172	339	469	165	24
4,6%	14,0%	27,7%	38,3%	13,5%	2,0%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



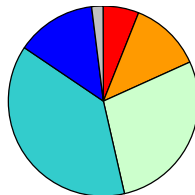
1	2	3	4	5	0
22	82	669	197	58	197
1,8%	6,7%	54,6%	16,1%	4,7%	16,1%



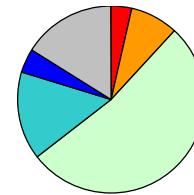
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

1	2	3	4	5	0
74	149	345	468	164	25
6,0%	12,2%	28,2%	38,2%	13,4%	2,0%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

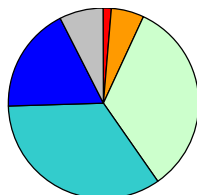


1	2	3	4	5	0
45	101	644	188	51	196
3,7%	8,2%	52,6%	15,3%	4,2%	16,0%

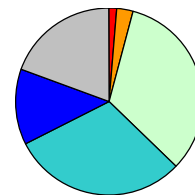


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	17	67	409	419	221	91
	1,4%	5,5%	33,4%	34,2%	18,1%	7,4%

OPAC (Catálogo automatizado):

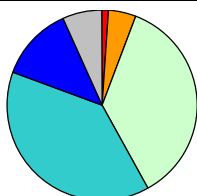


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	16	36	405	371	158	239
	1,3%	2,9%	33,1%	30,3%	12,9%	19,5%

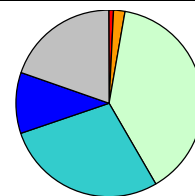


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.9 Las Bases de Datos:	14	57	442	475	156	81
	1,1%	4,7%	36,1%	38,8%	12,7%	6,6%

Las Bases de Datos:

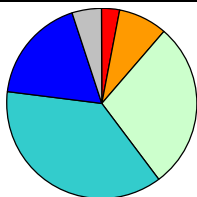


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	9	24	479	343	129	241
	0,7%	2,0%	39,1%	28,0%	10,5%	19,7%

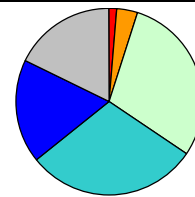


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.10 El acceso a Internet:	39	101	347	455	222	60
	3,2%	8,3%	28,3%	37,2%	18,1%	4,9%

El acceso a Internet:



	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	17	44	362	364	219	218
	1,4%	3,6%	29,6%	29,7%	17,9%	17,8%



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

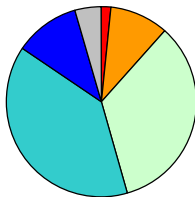
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

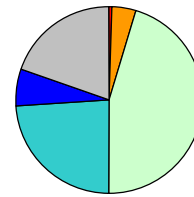
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
21	123	413	479	133	56
1,7%	10,0%	33,7%	39,1%	10,9%	4,6%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



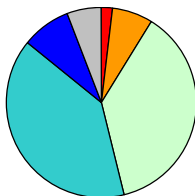
1	2	3	4	5	? nc
7	52	555	290	80	241
0,6%	4,2%	45,3%	23,7%	6,5%	19,7%



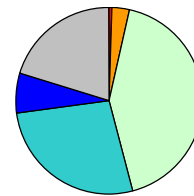
3.2 La actualización de los recursos de información:

23	86	456	487	102	70
1,9%	7,0%	37,3%	39,8%	8,3%	5,7%

La actualización de los recursos de información:



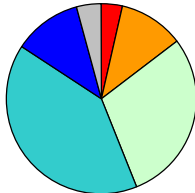
8	37	517	328	84	249
0,7%	3,0%	42,3%	26,8%	6,9%	20,4%



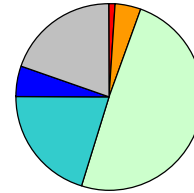
3.3 La facilidad para localizar los libros:

43	138	357	492	141	52
3,5%	11,3%	29,2%	40,2%	11,5%	4,3%

La facilidad para localizar los libros:



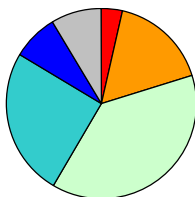
13	55	603	248	62	243
1,1%	4,5%	49,3%	20,3%	5,1%	19,9%



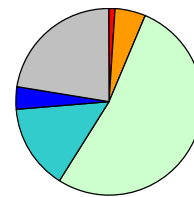
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

43	204	469	309	94	106
3,5%	16,7%	38,3%	25,2%	7,7%	8,7%

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



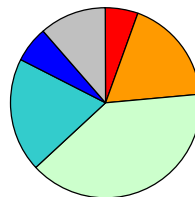
14	63	645	180	47	276
1,1%	5,1%	52,7%	14,7%	3,8%	22,5%



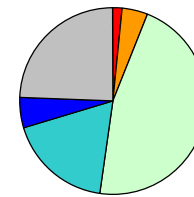
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

69	220	482	239	75	140
5,6%	18,0%	39,3%	19,5%	6,1%	11,4%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



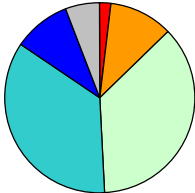
20	55	565	221	63	300
1,6%	4,5%	46,2%	18,1%	5,1%	24,5%



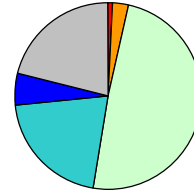
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

23	134	445	433	117	73
1,9%	10,9%	36,3%	35,3%	9,6%	6,0%

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

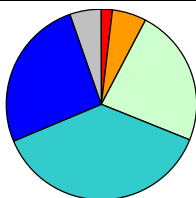


11	34	598	256	69	257
0,9%	2,8%	48,8%	20,9%	5,6%	21,0%

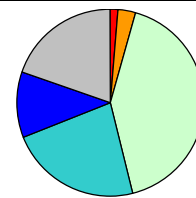


				? nc		
	1	2	3	4	5	0
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	23	71	287	459	320	64
	1,9%	5,8%	23,4%	37,5%	26,1%	5,2%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

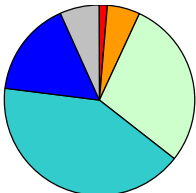


				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	17	37	511	278	139	243
	1,4%	3,0%	41,7%	22,7%	11,3%	19,8%

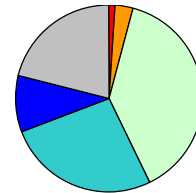


	16	69	350	506	203	81
	1,3%	5,6%	28,6%	41,3%	16,6%	6,6%
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:						

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

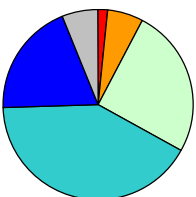


	15	37	472	323	121	257
	1,2%	3,0%	38,5%	26,4%	9,9%	21,0%

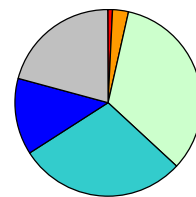


	20	76	308	507	239	75
	1,6%	6,2%	25,1%	41,4%	19,5%	6,1%
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:						

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

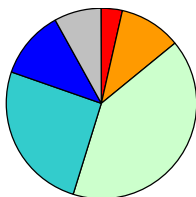


	10	35	409	352	164	255
	0,8%	2,9%	33,4%	28,7%	13,4%	20,8%

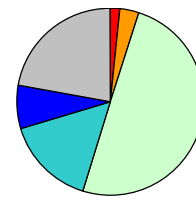


	43	132	497	312	141	100
	3,5%	10,8%	40,6%	25,5%	11,5%	8,2%
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:						

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

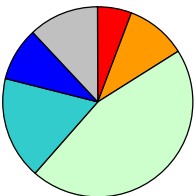


	21	40	610	191	91	272
	1,7%	3,3%	49,8%	15,6%	7,4%	22,2%

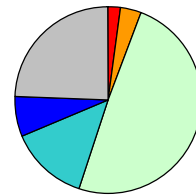


	72	126	555	213	114	145
	5,9%	10,3%	45,3%	17,4%	9,3%	11,8%
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:						

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



	28	45	602	165	85	300
	2,3%	3,7%	49,1%	13,5%	6,9%	24,5%



#### 4. El préstamo:

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

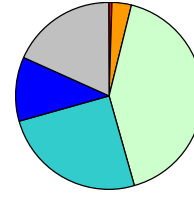
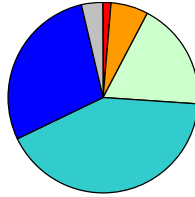
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

1	2	3	4	5	? nc
17	78	225	510	350	44
1,4%	6,4%	18,4%	41,7%	28,6%	3,6%

1	2	3	4	5	? nc
8	39	510	306	137	225
0,7%	3,2%	41,6%	25,0%	11,2%	18,4%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

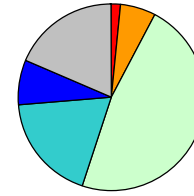
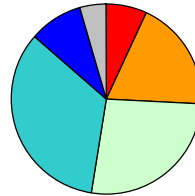


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

1	2	3	4	5	? nc
85	230	327	417	112	54
6,9%	18,8%	26,7%	34,0%	9,1%	4,4%

1	2	3	4	5	? nc
19	77	576	229	94	229
1,6%	6,3%	47,1%	18,7%	7,7%	18,7%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

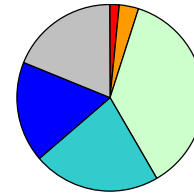
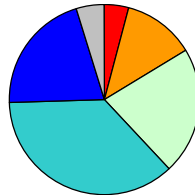


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

1	2	3	4	5	? nc
50	150	267	444	257	57
4,1%	12,2%	21,8%	36,2%	21,0%	4,7%

1	2	3	4	5	? nc
19	42	448	269	214	232
1,6%	3,4%	36,6%	22,0%	17,5%	19,0%

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

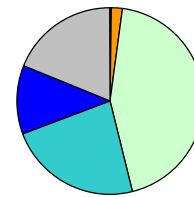
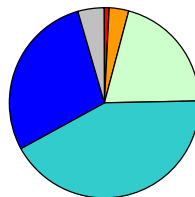


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

1	2	3	4	5	? nc
11	39	252	518	348	56
0,9%	3,2%	20,6%	42,3%	28,4%	4,6%

1	2	3	4	5	? nc
5	22	536	284	147	230
0,4%	1,8%	43,8%	23,2%	12,0%	18,8%

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

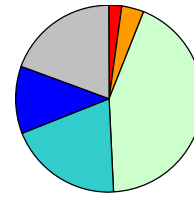
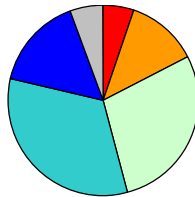


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

1	2	3	4	5	? nc
63	150	348	402	194	68
5,1%	12,2%	28,4%	32,8%	15,8%	5,6%

1	2	3	4	5	? nc
26	49	526	243	142	239
2,1%	4,0%	42,9%	19,8%	11,6%	19,5%

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

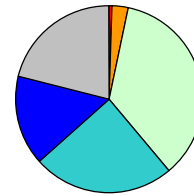
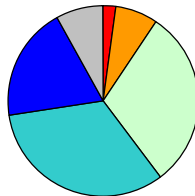


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

1	2	3	4	5	? nc
26	88	374	399	240	98
2,1%	7,2%	30,5%	32,6%	19,6%	8,0%

1	2	3	4	5	? nc
6	36	436	297	193	257
0,5%	2,9%	35,6%	24,2%	15,8%	21,0%

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

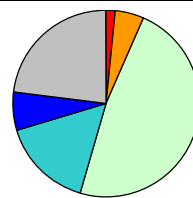
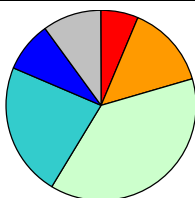


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
78	175	465	279	106	122
6,4%	14,3%	38,0%	22,8%	8,7%	10,0%

1	2	3	4	5	? nc
19	63	586	194	81	282
1,6%	5,1%	47,8%	15,8%	6,6%	23,0%

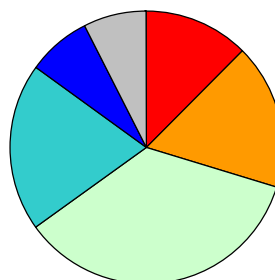
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

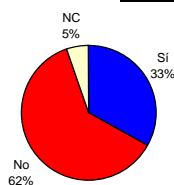
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	152	12%
2	Poco útil	211	17%
3	Normal	433	35%
4	Útil	243	20%
5	Muy útil	94	8%
0	NC	91	7%



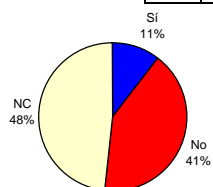
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
403	751	65



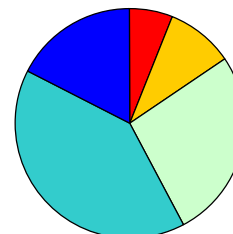
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
129	505	590



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
9	14	40	60	26	1075
6%	9%	27%	40%	17%	





**6. El personal de la biblioteca:**

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

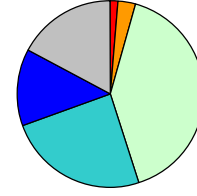
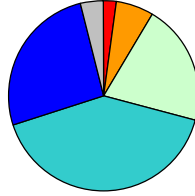
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
27	78	252	502	318	48
2,2%	6,4%	20,6%	41,0%	26,0%	3,9%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
18	36	498	299	164	210
1,5%	2,9%	40,7%	24,4%	13,4%	17,1%

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

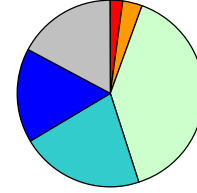
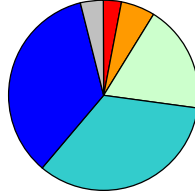


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
36	73	225	413	429	47
2,9%	6,0%	18,4%	33,8%	35,1%	3,8%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
28	40	484	261	199	212
2,3%	3,3%	39,5%	21,3%	16,3%	17,3%

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")

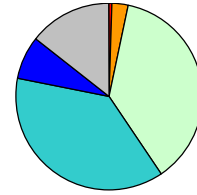
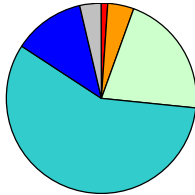
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
12	56	257	705	150	45
1,0%	4,6%	21,0%	57,6%	12,2%	3,7%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
8	34	454	458	91	178
0,7%	2,8%	37,1%	37,4%	7,4%	14,6%

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:



## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

### ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA.

		Valores: mínimo:1, máximo:10				
<b>ALUMNOS</b>		AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	Variación
<b>2.</b>	<b>Instalaciones y equipos:</b>					
2.2	El horario de la biblioteca:	6,2	6,5	6,3	6,6	0,4
2.3	La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	6,0	6,0	6,0	6,1	0,1
2.4	El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	4,5	4,2	4,6	5,5	1,0
2.5	El número de puestos de lectura:	5,3	5,6	5,6	6,0	0,7
2.6	La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	6,0	5,8	6,1	6,1	0,0
2.7	El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	5,7	5,8	6,1	6,0	0,3
2.8	OPAC (Catálogo automatizado):	6,1	6,1	6,3	6,7	0,6
2.9	Las Bases de Datos:	6,0	6,1	6,2	6,5	0,5
2.10	El acceso a Internet:	5,1	5,2	5,8	6,5	1,5
<b>3.</b>	<b>Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):</b>					
3.1	La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	5,9	5,9	6,1	6,2	0,4
3.2	La actualización de los recursos de información:	5,6	5,7	5,9	6,2	0,6
3.3	La facilidad para localizar los libros:	6,0	5,9	6,0	6,2	0,2
3.4	La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	5,0	5,1	5,2	5,5	0,5
3.5	La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	4,7	4,7	4,8	5,1	0,4
3.6	La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	6,1	5,9	6,0	6,1	0,0
3.7	La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	6,7	6,8	7,0	7,1	0,4
3.8	La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	6,3	6,3	6,4	6,8	0,5
3.9	La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	5,8	6,1	6,3	6,9	1,1
3.10	La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	5,2	5,2	5,5	5,8	0,6
3.11	La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	5,0	5,0	5,3	5,4	0,4
<b>4.</b>	<b>El préstamo:</b>					
4.1	La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	7,1	7,0	7,2	7,3	0,2
4.2	La idoneidad de los plazos de préstamo:	5,2	5,0	5,1	5,5	0,3
4.3	El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	5,3	5,2	5,1	6,5	1,2
4.4	La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	7,1	7,1	7,3	7,5	0,3
4.5	La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	5,2	5,3	5,8	6,1	1,0
4.6	La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	6,1	6,2	6,4	6,6	0,5
4.7	La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	4,7	4,8	5,0	5,4	0,7
<b>6.</b>	<b>El personal de la biblioteca:</b>					
6.1	La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	6,7	6,9	7,2	7,1	0,4
6.2	La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	6,9	7,1	7,4	7,4	0,5
<b>7.</b>	<b>Valoración global:</b>	6,4	6,4	6,6	7,0	0,6

