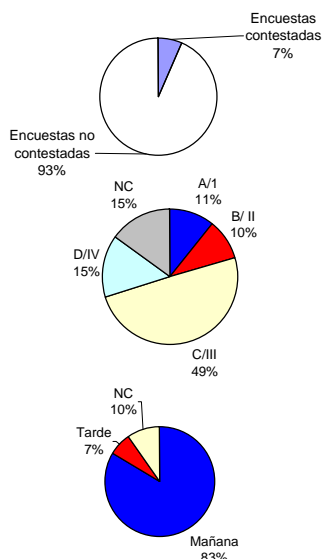


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

DICIEMBRE DE 2006

Encuestas contestadas	73
Encuestas no contestadas	1027
Encuestas enviadas	1100



1. Datos personales:

1.1 Escala o Grupo al que perteneces

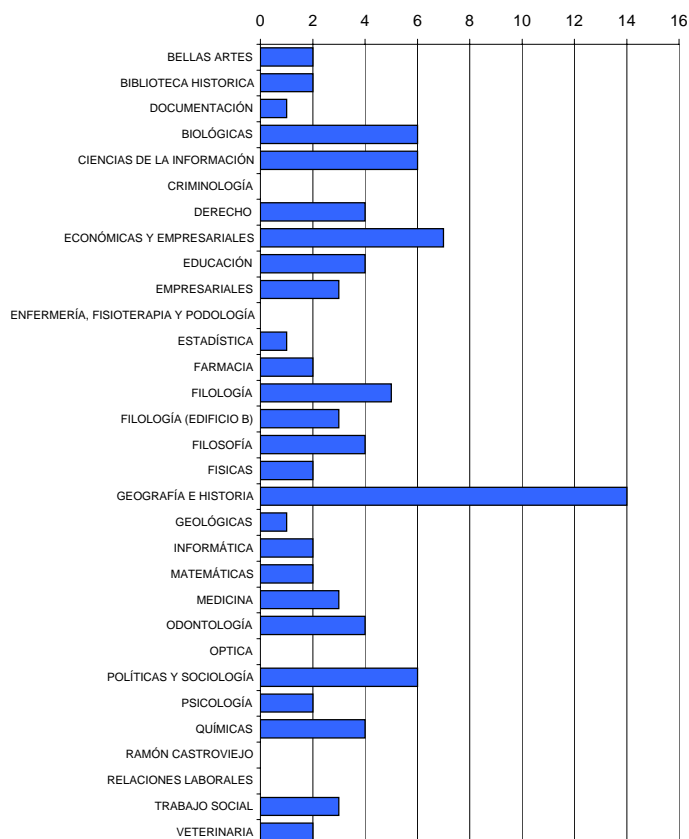
A/1	8
B/II	7
C/III	36
D/IV	11
NC	11

1.2 Horario en que trabajas

Mañana	61
Tarde	5
NC	7

1.5 ¿Qué bibliotecas utilizas con más frecuencia?

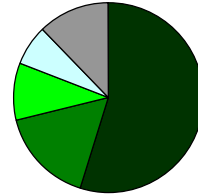
BELLAS ARTES	2
BIBLIOTECA HISTORICA	2
DOCUMENTACIÓN	1
BIOLÓGICAS	6
CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN	6
CRIMINOLOGÍA	0
DERECHO	4
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	7
EDUCACIÓN	4
EMPRESARIALES	3
ENFERMERÍA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA	0
ESTADÍSTICA	1
FARMACIA	2
FILOLOGÍA	5
FILOLOGÍA (EDIFICIO B)	3
FILOSOFÍA	4
FISICAS	2
GEOGRAFÍA E HISTORIA	14
GEOLÓGICAS	1
INFORMÁTICA	2
MATEMÁTICAS	2
MEDICINA	3
ODONTOLOGÍA	4
OPTICA	0
POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA	6
PSICOLOGÍA	2
QUÍMICAS	4
RAMÓN CASTROVIEJO	0
RELACIONES LABORALES	0
TRABAJO SOCIAL	3
VETERINARIA	2



1.4 ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la Universidad?

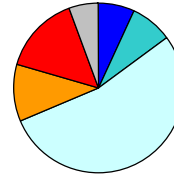


	N	%
más de 10 años	40	54,8%
5 a 10 años	12	16,4%
2 a 5 años	7	9,6%
menos de 2 años	5	6,8%
NC	9	12,3%



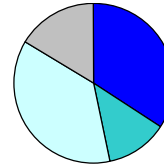
1.6 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
5 Tres o más veces por semana	5	6,8%
4 Una o dos veces por semana	6	8,2%
3 Una o dos veces al mes	39	53,4%
2 Sólo en época de exámenes	8	11,0%
1 Nunca	11	15,1%
0 No contesta	4	5,5%



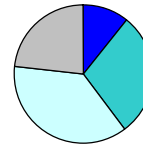
1.7 Usa los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
1 Acudiendo directamente a uno de sus locales	25	34,2%
2 De forma remota, a través de Internet	9	12,3%
3 De ambas formas	27	37,0%
0 No contesta	12	16,4%



1.8 Habitualmente utilizas la biblioteca por:

	N	%
1 tu actividad laboral	8	11,0%
2 interés personal	21	28,8%
3 ambos motivos	27	37,0%
0 No contesta	17	23,3%



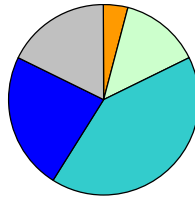
2. Instalaciones y equipos:

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

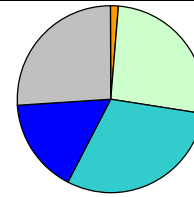
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

	1	2	3	4	5	? nc
2.2 El horario de la biblioteca:	0	3	10	30	17	13
	0,0%	4,1%	13,7%	41,1%	23,3%	17,8%

El horario de la biblioteca:

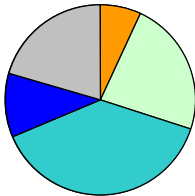


	1	2	3	4	5	? nc
2.2 El horario de la biblioteca:	0	1	19	22	12	19
	0,0%	1,4%	26,0%	30,1%	16,4%	26,0%

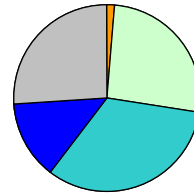


	0	5	17	28	8	15
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0	3	10	30	17	13
	0,0%	6,8%	23,3%	38,4%	11,0%	20,5%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

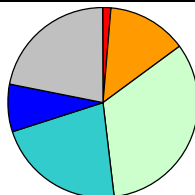


	0	1	19	24	10	19
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0	1	19	24	10	19
	0,0%	1,4%	26,0%	32,9%	13,7%	26,0%

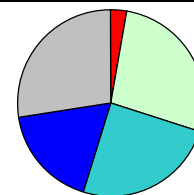


	1	10	24	16	6	16
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	1	10	24	16	6	16
	1,4%	13,7%	32,9%	21,9%	8,2%	21,9%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

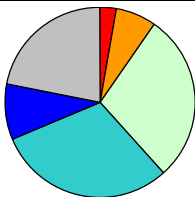


	2	0	20	18	13	20
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	2	0	20	18	13	20
	2,7%	0,0%	27,4%	24,7%	17,8%	27,4%

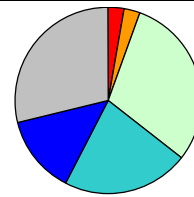


	2	5	21	22	7	16
2.5 El número de puestos de lectura:	2	5	21	22	7	16
	2,7%	6,8%	28,8%	30,1%	9,6%	21,9%

El número de puestos de lectura:

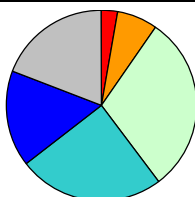


	2	2	22	16	10	21
2.5 El número de puestos de lectura:	2	2	22	16	10	21
	2,7%	2,7%	30,1%	21,9%	13,7%	28,8%

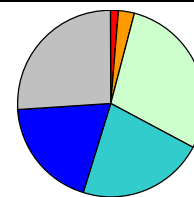


	2	5	22	18	12	14
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	2	5	22	18	12	14
	2,7%	6,8%	30,1%	24,7%	16,4%	19,2%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

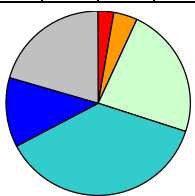


	1	2	21	16	14	19
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	1	2	21	16	14	19
	1,4%	2,7%	28,8%	21,9%	19,2%	26,0%

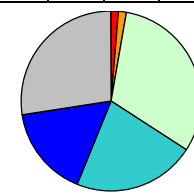


	2	3	17	27	9	15
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	2	3	17	27	9	15
	2,7%	4,1%	23,3%	37,0%	12,3%	20,5%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

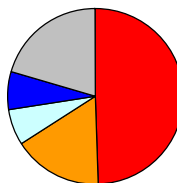


	1	1	23	16	12	20
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	1	1	23	16	12	20
	1,4%	1,4%	31,5%	21,9%	16,4%	27,4%



3 El uso que hace del equipamiento informático de la biblioteca es de

1	Menos de una vez al mes	36	49%
2	Una vez al mes	12	16%
3	Una vez por semana	5	7%
4	Dos o más veces por semana	5	7%
0	NC	15	21%



	<table border="1"> <tr> <td>☹</td> <td></td> <td>☺</td> <td></td> <td>☺</td> <td>? nc</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>0</td> </tr> </table>						☹		☺		☺	? nc	1	2	3	4	5	0	<table border="1"> <tr> <td>☹</td> <td></td> <td>☺</td> <td></td> <td>☺</td> <td>? nc</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>0</td> </tr> </table>						☹		☺		☺	? nc	1	2	3	4	5	0
☹		☺		☺	? nc																															
1	2	3	4	5	0																															
☹		☺		☺	? nc																															
1	2	3	4	5	0																															
2.9 OPAC (Catálogo automatizado):	0	1	16	23	12	21	0	1	13	24	8	27																								
	0,0%	1,4%	21,9%	31,5%	16,4%	28,8%	0,0%	1,4%	17,8%	32,9%	11,0%	37,0%																								
OPAC (Catálogo automatizado):																																				
2.10 Las Bases de Datos:	0	1	20	20	10	22	0	0	19	16	10	28																								
	0,0%	1,4%	27,4%	27,4%	13,7%	30,1%	0,0%	0,0%	26,0%	21,9%	13,7%	38,4%																								
Las Bases de Datos:																																				
2.11 El acceso a Internet:	0	2	16	25	10	20	1	1	12	18	12	25																								
	0,0%	2,7%	21,9%	34,2%	13,7%	27,4%	1,4%	1,4%	17,4%	26,1%	17,4%	36,2%																								
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")

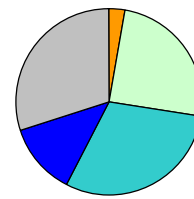
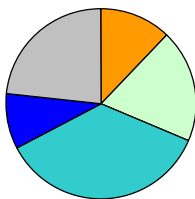
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a sus necesidades:

	1	2	3	4	5	? nc
	0	9	14	26	7	17
	0,0%	12,3%	19,2%	35,6%	9,6%	23,3%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	2	18	22	9	22
	0,0%	2,7%	24,7%	30,1%	12,3%	30,1%

La adecuación de los fondos bibliográficos a sus necesidades:

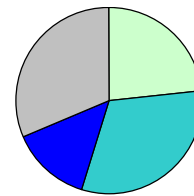
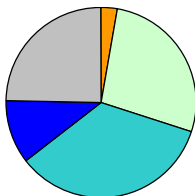


3.2 La actualización de los recursos de información:

	0	2	20	25	8	18
	0,0%	2,7%	27,4%	34,2%	11,0%	24,7%

	0	0	17	23	10	23
	0,0%	0,0%	23,3%	31,5%	13,7%	31,5%

La actualización de los recursos de información:

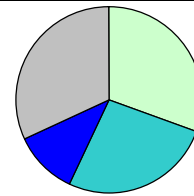
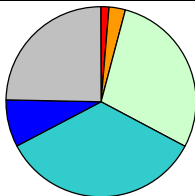


3.3 La facilidad para localizar los libros:

	1	2	21	25	6	18
	1,4%	2,7%	28,8%	34,2%	8,2%	24,7%

	0	0	22	19	8	23
	0,0%	0,0%	30,6%	26,4%	11,1%	31,9%

La facilidad para localizar los libros:

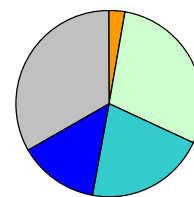
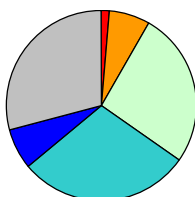


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

	1	5	19	21	5	21
	1,4%	6,9%	26,4%	29,2%	6,9%	29,2%

	0	2	21	15	10	24
	0,0%	2,8%	29,2%	20,8%	13,9%	33,3%

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

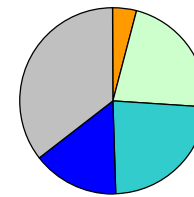
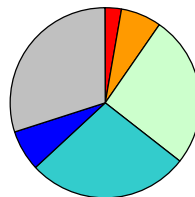


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

	2	5	19	20	5	22
	2,7%	6,8%	26,0%	27,4%	6,8%	30,1%

	0	3	16	17	11	26
	0,0%	4,1%	21,9%	23,3%	15,1%	35,6%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

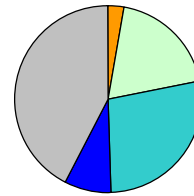
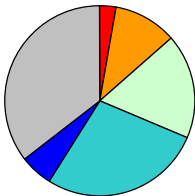


3.6 La facilidad para obtener un documento que pertenece a una biblioteca de otra universidad o institución

	2	8	13	20	4	26
	2,7%	11,0%	17,8%	27,4%	5,5%	35,6%

	0	2	14	20	6	31
	0,0%	2,7%	19,2%	27,4%	8,2%	42,5%

La facilidad para obtener un documento que pertenece a una biblioteca de otra universidad o institución

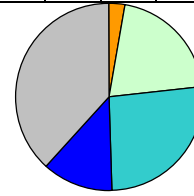
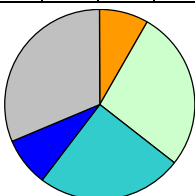


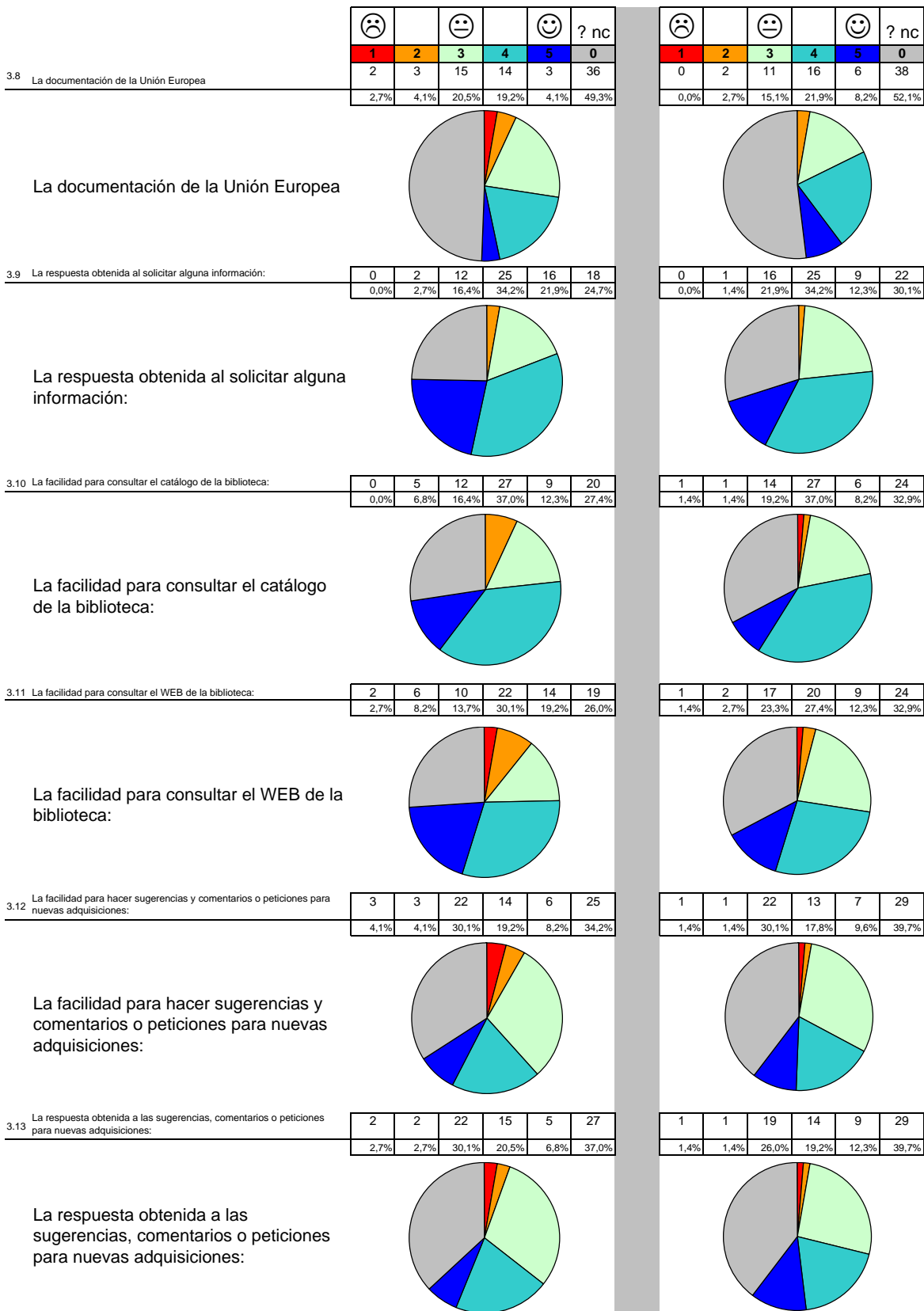
3.7 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

	0	6	20	18	6	23
	0,0%	8,2%	27,4%	24,7%	8,2%	31,5%

	0	2	15	19	9	28
	0,0%	2,7%	20,5%	26,0%	12,3%	38,4%

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





4. El préstamo:

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

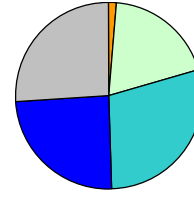
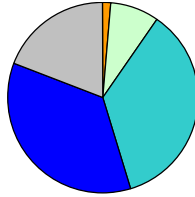
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	0	1	6	26	26	14
	0,0%	1,4%	8,2%	35,6%	35,6%	19,2%

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	0	1	14	21	18	19
	0,0%	1,4%	19,2%	28,8%	24,7%	26,0%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

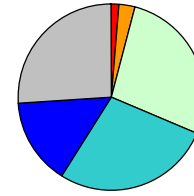
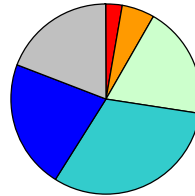


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

	2	4	14	23	16	14
	2,7%	5,5%	19,2%	31,5%	21,9%	19,2%

	1	2	20	20	11	19
	1,4%	2,7%	27,4%	27,4%	15,1%	26,0%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

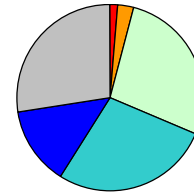
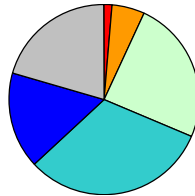


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

	1	4	18	23	12	15
	1,4%	5,5%	24,7%	31,5%	16,4%	20,5%

	1	2	20	20	10	20
	1,4%	2,7%	27,4%	27,4%	13,7%	27,4%

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

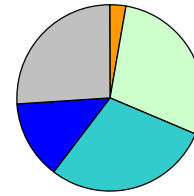
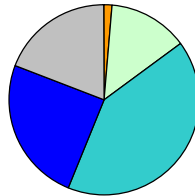


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

	0	1	10	30	18	14
	0,0%	1,4%	13,7%	41,1%	24,7%	19,2%

	0	2	21	21	10	19
	0,0%	2,7%	28,8%	28,8%	13,7%	26,0%

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

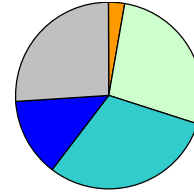
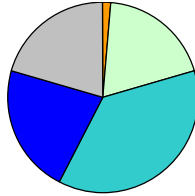


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

	0	1	14	27	16	15
	0,0%	1,4%	19,2%	37,0%	21,9%	20,5%

	0	2	20	22	10	19
	0,0%	2,7%	27,4%	30,1%	13,7%	26,0%

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

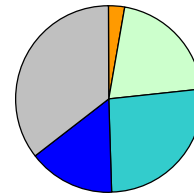
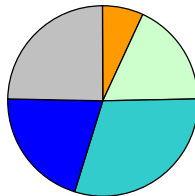


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

	0	5	13	22	15	18
	0,0%	6,8%	17,8%	30,1%	20,5%	24,7%

	0	2	15	19	11	26
	0,0%	2,7%	20,5%	26,0%	15,1%	35,6%

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

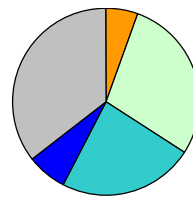
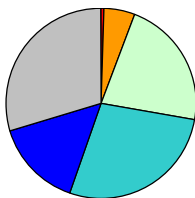


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	0
1	12	48	60	33	65
0,5%	5,5%	21,9%	27,4%	15,1%	29,7%

1	2	3	4	5	0
0	4	21	17	5	26
0,0%	5,5%	28,8%	23,3%	6,8%	35,6%

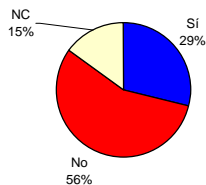
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

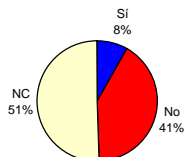
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
21	41	11



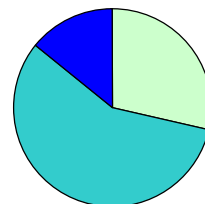
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
6	30	37



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Util	Muy útil	NC
0	0	2	4	1	66
0%	0%	29%	57%	14%	



6. El personal de la biblioteca:

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

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

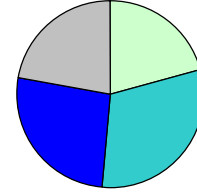
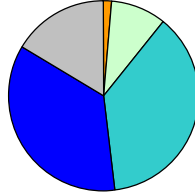
6.1

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

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	1	7	27	26	12
0,0%	1,4%	9,6%	37,0%	35,6%	16,4%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	15	22	19	16
0,0%	0,0%	20,8%	30,6%	26,4%	22,2%

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



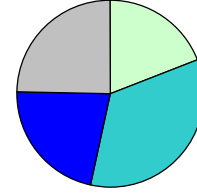
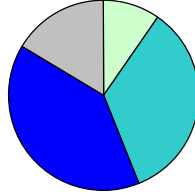
6.2

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

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	7	25	29	12
0,0%	0,0%	9,6%	34,2%	39,7%	16,4%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	14	25	16	18
0,0%	0,0%	19,2%	34,2%	21,9%	24,7%

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



7. Valoración global:

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

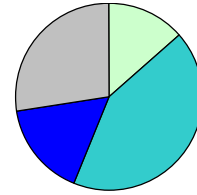
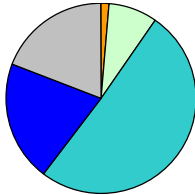
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	1	6	37	15	14
0,0%	1,4%	8,2%	50,7%	20,5%	19,2%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	10	31	12	20
0,0%	0,0%	13,7%	42,5%	16,4%	27,4%

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

Evolución de la opinión del Personal de Administración y Servicios (2003-2006)

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

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

