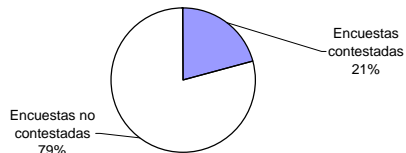


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS F. EDUCACIÓN

DICIEMBRE DE 2006

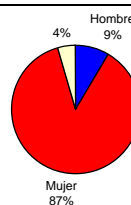
Encuestas contestadas	46
Encuestas no contestadas	174
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>220</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

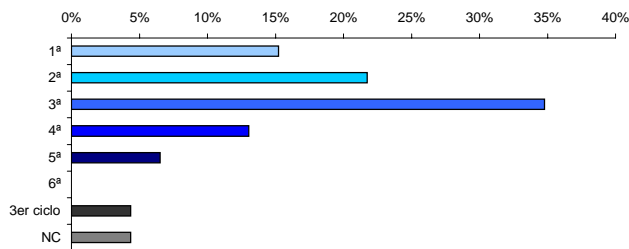
Hombre	4
Mujer	40
NC	2



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

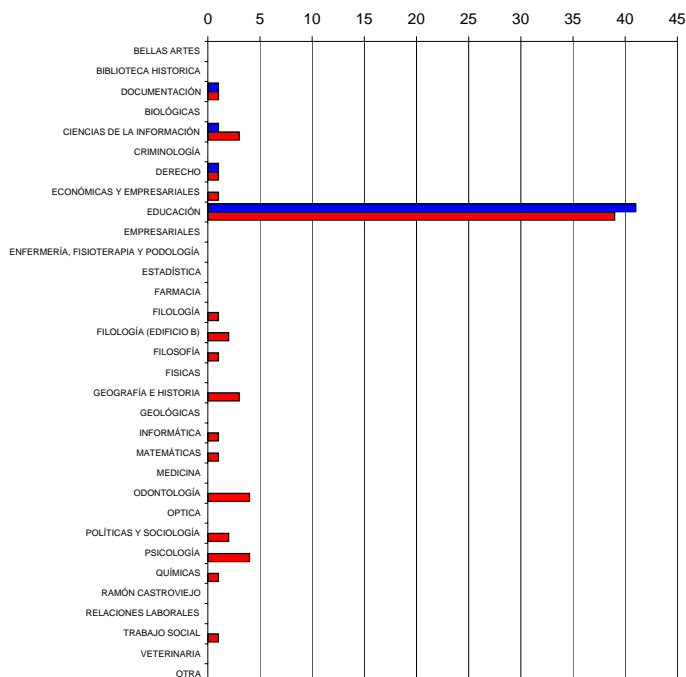
1ª	7	15%
2ª	10	22%
3ª	16	35%
4ª	6	13%
5ª	3	7%
6ª	0	0%
3er ciclo	2	4%
NC	2	4%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

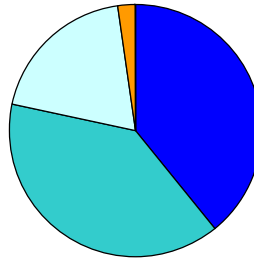
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
DOCUMENTACIÓN	1	1
BIOLOGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	1	3
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	1	1
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	1
EDUCACION	41	39
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	0	1
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	2
FILOSOFIA	0	1
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	3
GEOLOGICAS	0	0
INFORMÁTICA	0	1
MATEMÁTICAS	0	1
MEDICINA	0	0
ODONTOLÓGIA	0	4
ÓPTICA	0	0
POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA	0	2
PSICOLOGÍA	0	4
QUÍMICAS	0	1
RAMÓN CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	1
VETERINARIA	0	0
OTRA	0	0

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



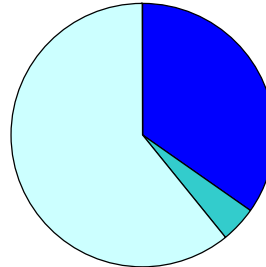
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	18	39,1%
Una o dos veces por semana	18	39,1%
Una o dos veces al mes	9	19,6%
Sólo en época de exámenes	1	2,2%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



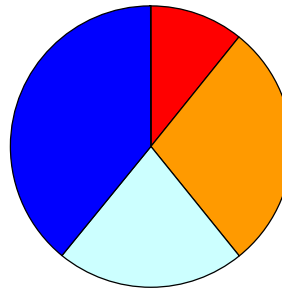
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	16	34,8%
De forma remota, a través de Internet	2	4,3%
De ambas formas	28	60,9%
No contesta	0	0,0%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	5	11%
Una vez al mes	13	28%
Una vez por semana	10	22%
Dos o más veces por semana	18	39%
NC	0	0%



## 2. Instalaciones y equipos:

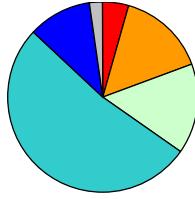
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

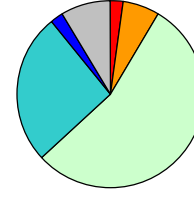
2.2 El horario de la biblioteca:

	1	2	3	4	5	0
	2	7	7	24	5	1
	4,3%	15,2%	15,2%	52,2%	10,9%	2,2%

El horario de la biblioteca:



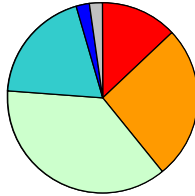
	1	2	3	4	5	0
	1	3	25	12	1	4
	2,2%	6,5%	54,3%	26,1%	2,2%	8,7%



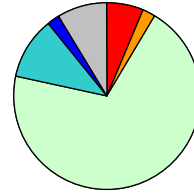
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

	6	12	17	9	1	1
	13,0%	26,1%	37,0%	19,6%	2,2%	2,2%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



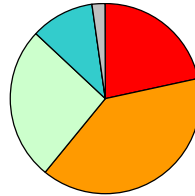
	3	1	32	5	1	4
	6,5%	2,2%	69,6%	10,9%	2,2%	8,7%



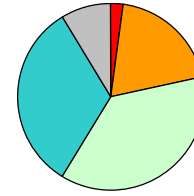
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

	10	18	12	5	0	1
	21,7%	39,1%	26,1%	10,9%	0,0%	2,2%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



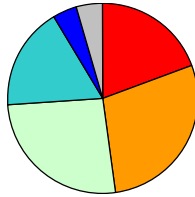
	1	9	17	15	0	4
	2,2%	19,6%	37,0%	32,6%	0,0%	8,7%



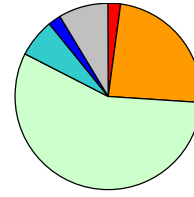
2.5 El número de puestos de lectura:

	9	13	12	8	2	2
	19,6%	28,3%	26,1%	17,4%	4,3%	4,3%

El número de puestos de lectura:



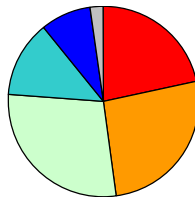
	1	11	26	3	1	4
	2,2%	23,9%	56,5%	6,5%	2,2%	8,7%



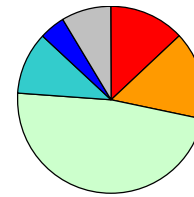
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

	10	12	13	6	4	1
	21,7%	26,1%	28,3%	13,0%	8,7%	2,2%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



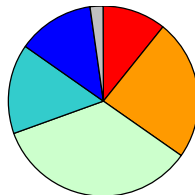
	6	7	22	5	2	4
	13,0%	15,2%	47,8%	10,9%	4,3%	8,7%



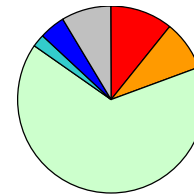
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

	5	11	16	7	6	1
	10,9%	23,9%	34,8%	15,2%	13,0%	2,2%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

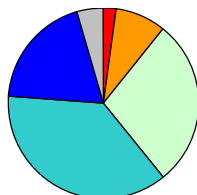


	5	4	30	1	2	4
	10,9%	8,7%	65,2%	2,2%	4,3%	8,7%

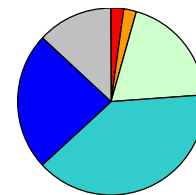


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	4	13	17	9	2
	2,2%	8,7%	28,3%	37,0%	19,6%	4,3%

OPAC (Catálogo automatizado):

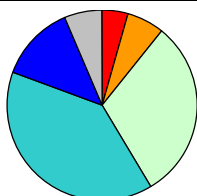


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	1	9	18	11	6
	2,2%	2,2%	19,6%	39,1%	23,9%	13,0%

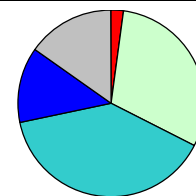


	2	3	14	18	6	3
2.9 Las Bases de Datos:	4,3%	6,5%	30,4%	39,1%	13,0%	6,5%

Las Bases de Datos:

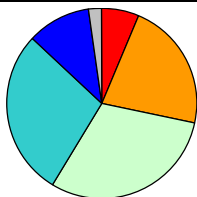


	1	0	14	18	6	7
	2,2%	0,0%	30,4%	39,1%	13,0%	15,2%

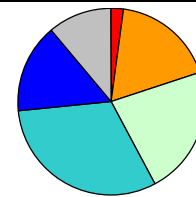


	3	10	14	13	5	1
2.10 El acceso a Internet:	6,5%	21,7%	30,4%	28,3%	10,9%	2,2%

El acceso a Internet:



	1	8	10	14	7	5
	2,2%	17,8%	22,2%	31,1%	15,6%	11,1%



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

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

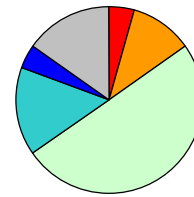
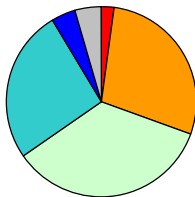
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	1	13	16	12	2	2
	2,2%	28,3%	34,8%	26,1%	4,3%	4,3%

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	2	5	23	7	2	7
	4,3%	10,9%	50,0%	15,2%	4,3%	15,2%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

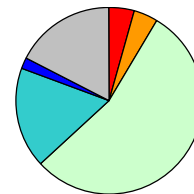
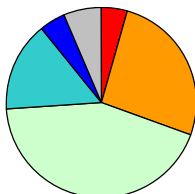


3.2 La actualización de los recursos de información:

	2	12	20	7	2	3
	4,3%	26,1%	43,5%	15,2%	4,3%	6,5%

	2	2	25	8	1	8
	4,3%	4,3%	54,3%	17,4%	2,2%	17,4%

La actualización de los recursos de información:

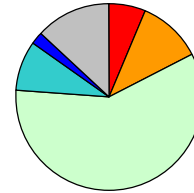
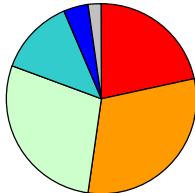


3.3 La facilidad para localizar los libros:

	10	14	13	6	2	1
	21,7%	30,4%	28,3%	13,0%	4,3%	2,2%

	3	5	27	4	1	6
	6,5%	10,9%	58,7%	8,7%	2,2%	13,0%

La facilidad para localizar los libros:

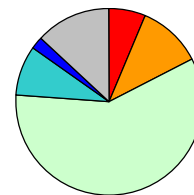
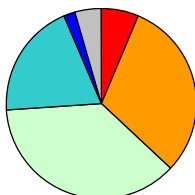


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

	3	14	17	9	1	2
	6,5%	30,4%	37,0%	19,6%	2,2%	4,3%

	3	5	27	4	1	6
	6,5%	10,9%	58,7%	8,7%	2,2%	13,0%

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

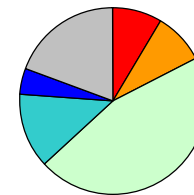
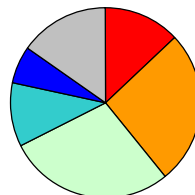


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

	6	12	13	5	3	7
	13,0%	26,1%	28,3%	10,9%	6,5%	15,2%

	4	4	21	6	2	9
	8,7%	8,7%	45,7%	13,0%	4,3%	19,6%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

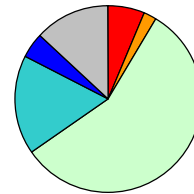
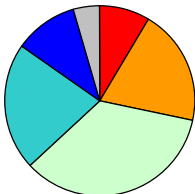


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

	4	9	16	10	5	2
	8,7%	19,6%	34,8%	21,7%	10,9%	4,3%

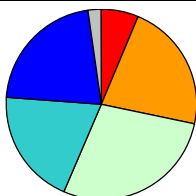
	3	1	26	8	2	6
	6,5%	2,2%	56,5%	17,4%	4,3%	13,0%

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

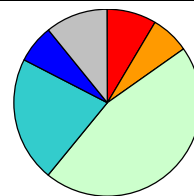


	☹		☺		☺	? nc
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	3	10	13	9	10	1
	6,5%	21,7%	28,3%	19,6%	21,7%	2,2%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

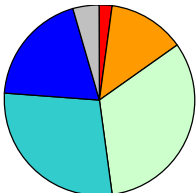


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	4	3	21	10	3	5
	8,7%	6,5%	45,7%	21,7%	6,5%	10,9%

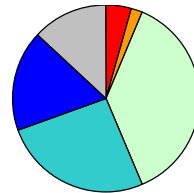


	1	6	15	13	9	2
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	2,2%	13,0%	32,6%	28,3%	19,6%	4,3%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

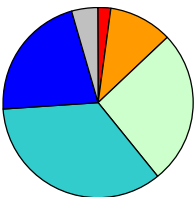


	2	1	17	12	8	6
	4,3%	2,2%	37,0%	26,1%	17,4%	13,0%

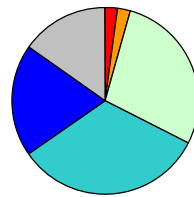


	1	5	12	16	10	2
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	2,2%	10,9%	26,1%	34,8%	21,7%	4,3%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

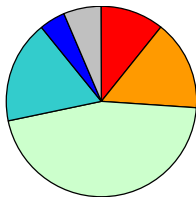


	1	1	13	15	9	7
	2,2%	2,2%	28,3%	32,6%	19,6%	15,2%

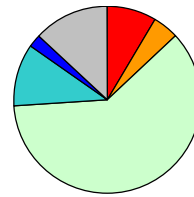


	5	7	21	8	2	3
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	10,9%	15,2%	45,7%	17,4%	4,3%	6,5%

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

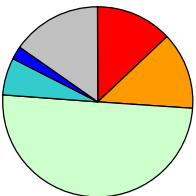


	4	2	28	5	1	6
	8,7%	4,3%	60,9%	10,9%	2,2%	13,0%

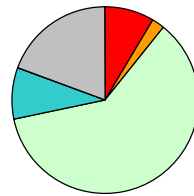


	6	6	23	3	1	7
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	13,0%	13,0%	50,0%	6,5%	2,2%	15,2%

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



	4	1	28	4	0	9
	8,7%	2,2%	60,9%	8,7%	0,0%	19,6%



**4. El préstamo:**

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

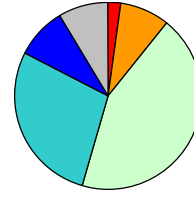
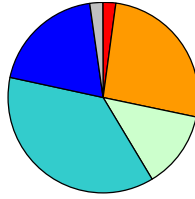
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	1	12	6	17	9	1
	2,2%	26,1%	13,0%	37,0%	19,6%	2,2%

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	1	4	20	13	4	4
	2,2%	8,7%	43,5%	28,3%	8,7%	8,7%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

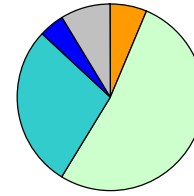
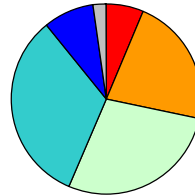


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

	3	10	13	15	4	1
	6,5%	21,7%	28,3%	32,6%	8,7%	2,2%

	0	3	24	13	2	4
	0,0%	6,5%	52,2%	28,3%	4,3%	8,7%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

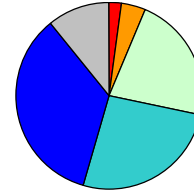
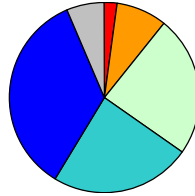


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

	1	4	11	11	16	3
	2,2%	8,7%	23,9%	23,9%	34,8%	6,5%

	1	2	10	12	16	5
	2,2%	4,3%	21,7%	26,1%	34,8%	10,9%

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

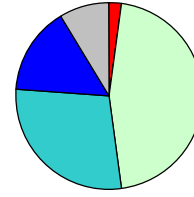
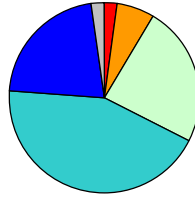


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

	1	3	11	20	10	1
	2,2%	6,5%	23,9%	43,5%	21,7%	2,2%

	1	0	21	13	7	4
	2,2%	0,0%	45,7%	28,3%	15,2%	8,7%

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

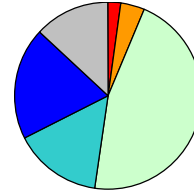
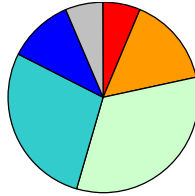


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

	3	7	15	13	5	3
	6,5%	15,2%	32,6%	28,3%	10,9%	6,5%

	1	2	21	7	9	6
	2,2%	4,3%	45,7%	15,2%	19,6%	13,0%

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

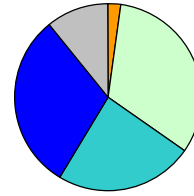
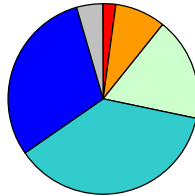


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

	1	4	8	17	14	2
	2,2%	8,7%	17,4%	37,0%	30,4%	4,3%

	0	1	15	11	14	5
	0,0%	2,2%	32,6%	23,9%	30,4%	10,9%

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

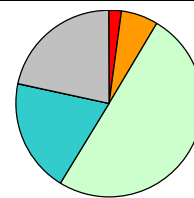
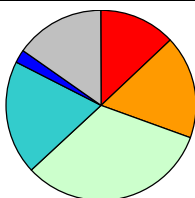


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
6	8	15	9	1	7
13,0%	17,4%	32,6%	19,6%	2,2%	15,2%

1	2	3	4	5	? nc
1	3	23	9	0	10
2,2%	6,5%	50,0%	19,6%	0,0%	21,7%

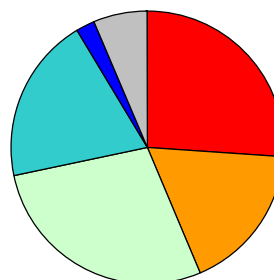
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

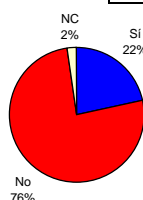
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	12	26%
2	Poco útil	8	17%
3	Normal	13	28%
4	Útil	9	20%
5	Muy útil	1	2%
0	NC	3	7%



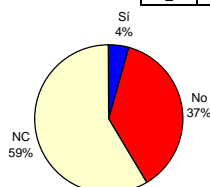
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
10	35	1



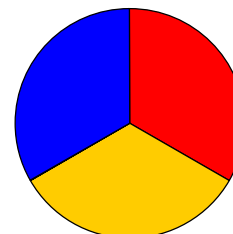
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
2	17	27



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
1	1	0	0	1	43
33%	33%	0%	0%	33%	





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

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

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

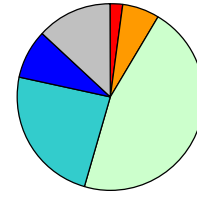
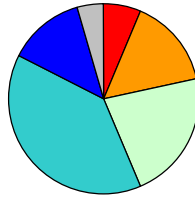
6.1

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

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
3	7	10	18	6	2
6,5%	15,2%	21,7%	39,1%	13,0%	4,3%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	3	21	11	4	6
2,2%	6,5%	45,7%	23,9%	8,7%	13,0%

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



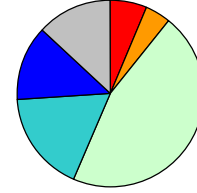
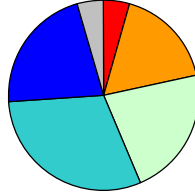
6.2

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

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
2	8	10	14	10	2
4,3%	17,4%	21,7%	30,4%	21,7%	4,3%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
3	2	21	8	6	6
6,5%	4,3%	45,7%	17,4%	13,0%	13,0%

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



**7. Valoración global:**

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

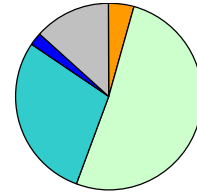
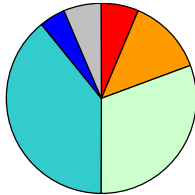
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
3	6	14	18	2	3
6,5%	13,0%	30,4%	39,1%	4,3%	6,5%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	2	23	13	1	6
0,0%	4,4%	51,1%	28,9%	2,2%	13,3%

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA considerado globalmente, es decir, considerando todos aquellos aspectos que creas son importantes cuando haces uso de este servicio:



# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA.

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

ALUMNOS F. EDUCACIÓN

