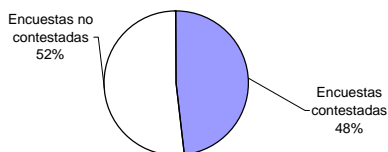


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS CC DE LA DOCUMENTACIÓN

DICIEMBRE DE 2006

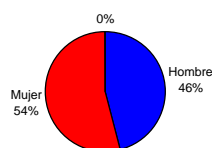
Encuestas contestadas	24
Encuestas no contestadas	26
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>50</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

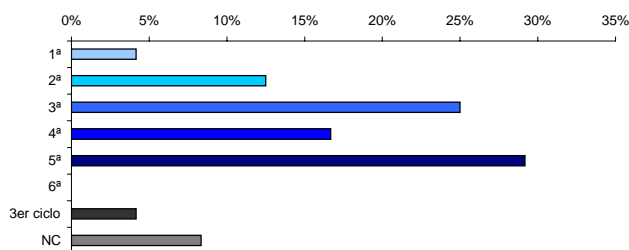
Hombre	11
Mujer	13
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

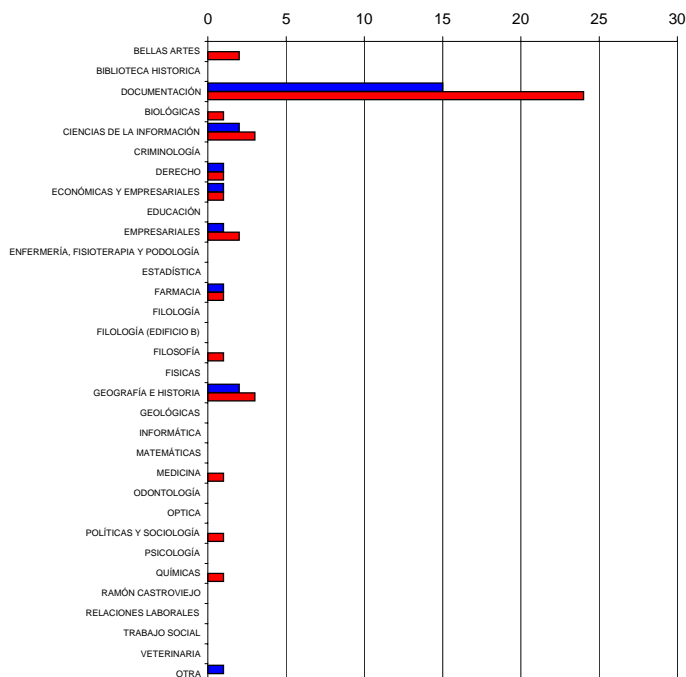
1ª	1	4%
2ª	3	13%
3ª	6	25%
4ª	4	17%
5ª	7	29%
6ª	0	0%
3er ciclo	1	4%
NC	2	8%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

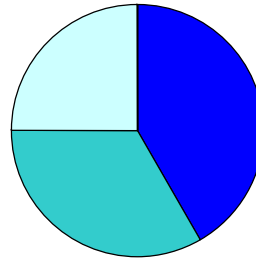
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	2
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
DOCUMENTACION	15	24
BIOLOGICAS	0	1
CIENCIAS DE LA INFORMACION	2	3
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	1	1
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	1	1
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	1	2
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	1	1
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	1
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	2	3
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	0
MEDICINA	0	1
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	1
PSICOLOGIA	0	0
QUIMICAS	0	1
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0
VETERINARIA	0	0
OTRA	1	

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



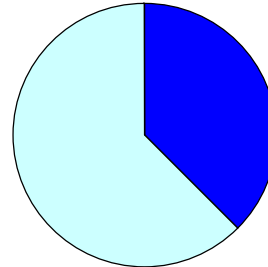
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	10	41,7%
Una o dos veces por semana	8	33,3%
Una o dos veces al mes	6	25,0%
Sólo en época de exámenes	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



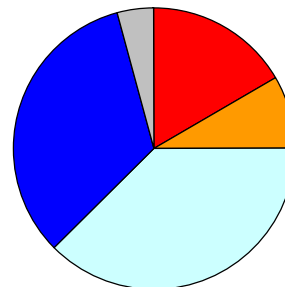
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	9	37,5%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	15	62,5%
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	4	17%
Una vez al mes	2	8%
Una vez por semana	9	38%
Dos o más veces por semana	8	33%
NC	1	4%



**2. Instalaciones y equipos:**

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

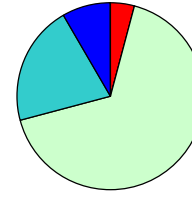
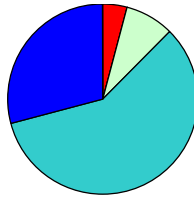
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

2.2 El horario de la biblioteca:

	1	2	3	4	5	? nc
	1	0	2	14	7	0
	4,2%	0,0%	8,3%	58,3%	29,2%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	0	16	5	2	0
	4,2%	0,0%	66,7%	20,8%	8,3%	0,0%

El horario de la biblioteca:

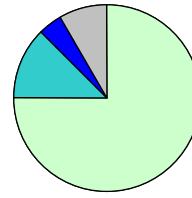
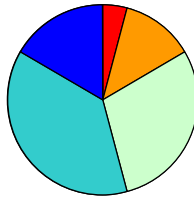


2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

	1	3	7	9	4	0
	4,2%	12,5%	29,2%	37,5%	16,7%	0,0%

	0	0	18	3	1	2
	0,0%	0,0%	75,0%	12,5%	4,2%	8,3%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

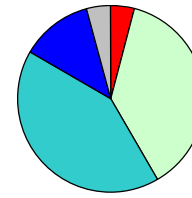
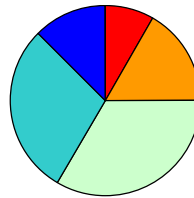


2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

	2	4	8	7	3	0
	8,3%	16,7%	33,3%	29,2%	12,5%	0,0%

	1	0	9	10	3	1
	4,2%	0,0%	37,5%	41,7%	12,5%	4,2%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

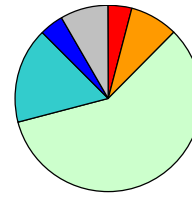
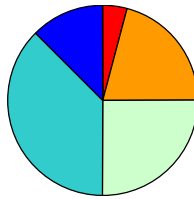


2.5 El número de puestos de lectura:

	1	5	6	9	3	0
	4,2%	20,8%	25,0%	37,5%	12,5%	0,0%

	1	2	14	4	1	2
	4,2%	8,3%	58,3%	16,7%	4,2%	8,3%

El número de puestos de lectura:

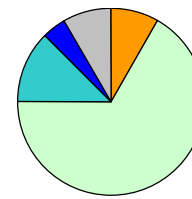
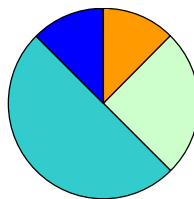


2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

	0	3	6	12	3	0
	0,0%	12,5%	25,0%	50,0%	12,5%	0,0%

	0	2	16	3	1	2
	0,0%	8,3%	66,7%	12,5%	4,2%	8,3%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

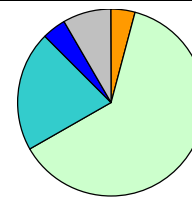
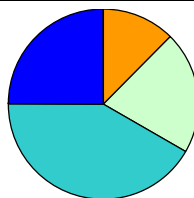


2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

	0	3	5	10	6	0
	0,0%	12,5%	20,8%	41,7%	25,0%	0,0%

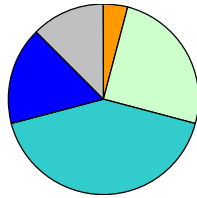
	0	1	15	5	1	2
	0,0%	4,2%	62,5%	20,8%	4,2%	8,3%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

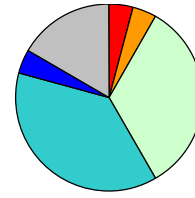


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0	1	6	10	4	3
	0,0%	4,2%	25,0%	41,7%	16,7%	12,5%

OPAC (Catálogo automatizado):

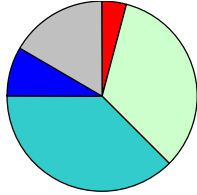


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	1	8	9	1	4
	4,2%	4,2%	33,3%	37,5%	4,2%	16,7%

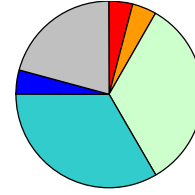


	1	0	8	9	2	4
2.9 Las Bases de Datos:	4,2%	0,0%	33,3%	37,5%	8,3%	16,7%

Las Bases de Datos:

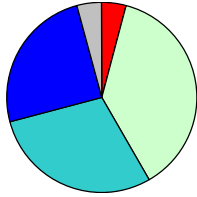


	1	1	8	8	1	5
2.9 Las Bases de Datos:	4,2%	4,2%	33,3%	33,3%	4,2%	20,8%

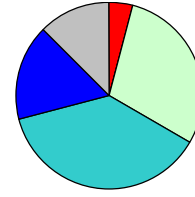


	1	0	9	7	6	1
2.10 El acceso a Internet:	4,2%	0,0%	37,5%	29,2%	25,0%	4,2%

El acceso a Internet:



	1	0	7	9	4	3
2.10 El acceso a Internet:	4,2%	0,0%	29,2%	37,5%	16,7%	12,5%



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

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

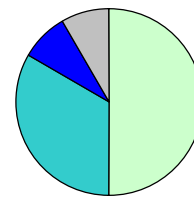
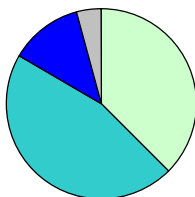
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
0	0	9	11	3	1
0,0%	0,0%	37,5%	45,8%	12,5%	4,2%

1	2	3	4	5	? nc
0	0	12	8	2	2
0,0%	0,0%	50,0%	33,3%	8,3%	8,3%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

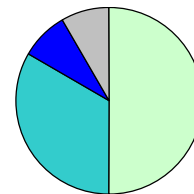
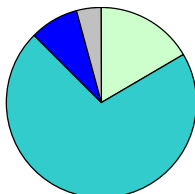


3.2 La actualización de los recursos de información:

0	0	4	17	2	1
0,0%	0,0%	16,7%	70,8%	8,3%	4,2%

0	0	12	8	2	2
0,0%	0,0%	50,0%	33,3%	8,3%	8,3%

La actualización de los recursos de información:

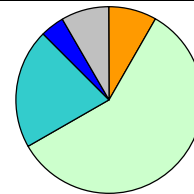
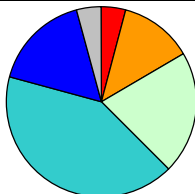


3.3 La facilidad para localizar los libros:

1	3	5	10	4	1
4,2%	12,5%	20,8%	41,7%	16,7%	4,2%

0	2	14	5	1	2
0,0%	8,3%	58,3%	20,8%	4,2%	8,3%

La facilidad para localizar los libros:

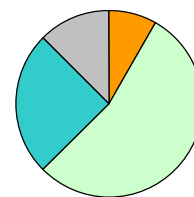
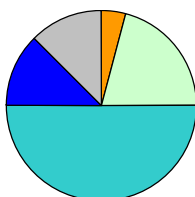


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

0	1	5	12	3	3
0,0%	4,2%	20,8%	50,0%	12,5%	12,5%

0	2	13	6	0	3
0,0%	8,3%	54,2%	25,0%	0,0%	12,5%

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

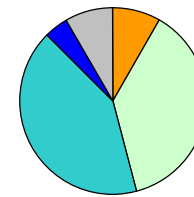
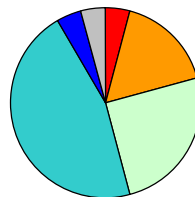


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

1	4	6	11	1	1
4,2%	16,7%	25,0%	45,8%	4,2%	4,2%

0	2	9	10	1	2
0,0%	8,3%	37,5%	41,7%	4,2%	8,3%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

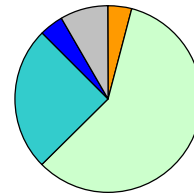
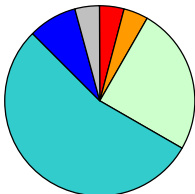


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

1	1	6	13	2	1
4,2%	4,2%	25,0%	54,2%	8,3%	4,2%

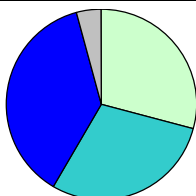
0	1	14	6	1	2
0,0%	4,2%	58,3%	25,0%	4,2%	8,3%

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

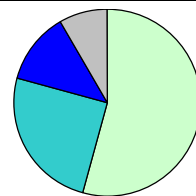


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	0	0	7	7	9	1
	0,0%	0,0%	29,2%	29,2%	37,5%	4,2%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

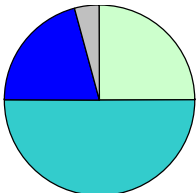


				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	0	0	13	6	3	2
	0,0%	0,0%	54,2%	25,0%	12,5%	8,3%

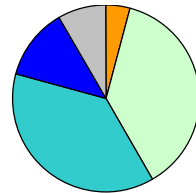


	0	1	2	3	4	5	6
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0	0	6	12	5	1	
	0,0%	0,0%	12,5%	25,0%	10,0%	2,0%	4,2%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

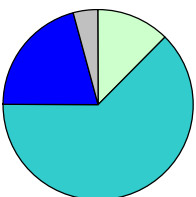


	0	1	2	3	4	5	6
	0	1	9	9	3	2	
	0,0%	4,2%	37,5%	37,5%	12,5%	8,3%	

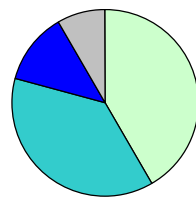


	0	1	2	3	4	5	6
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0	0	3	15	5	1	
	0,0%	0,0%	12,5%	62,5%	20,8%	4,2%	

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

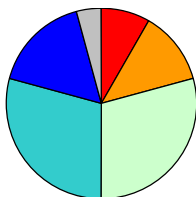


	0	1	2	3	4	5	6
	0	0	10	9	3	2	
	0,0%	0,0%	41,7%	37,5%	12,5%	8,3%	

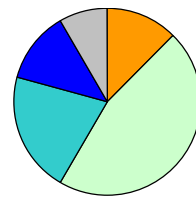


	2	3	4	5	6	7	8
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	2	3	7	7	4	1	
	8,3%	12,5%	29,2%	29,2%	16,7%	4,2%	

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

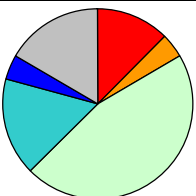


	0	1	2	3	4	5	6
	0	3	11	5	3	2	
	0,0%	12,5%	45,8%	20,8%	12,5%	8,3%	

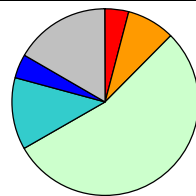


	3	4	5	6	7	8
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	3	1	11	4	1	4
	12,5%	4,2%	45,8%	16,7%	4,2%	16,7%

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



	1	2	3	4	5	6
	1	2	13	3	1	4
	4,2%	8,3%	54,2%	12,5%	4,2%	16,7%



#### 4. El préstamo:

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

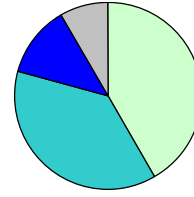
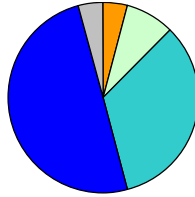
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

1	2	3	4	5	? nc
0	1	2	8	12	1
0,0%	4,2%	8,3%	33,3%	50,0%	4,2%

1	2	3	4	5	? nc
0	0	10	9	3	2
0,0%	0,0%	41,7%	37,5%	12,5%	8,3%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

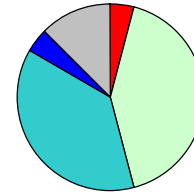
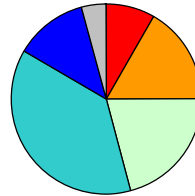


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

2	4	5	9	3	1
8,3%	16,7%	20,8%	37,5%	12,5%	4,2%

1	0	10	9	1	3
4,2%	0,0%	41,7%	37,5%	4,2%	12,5%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

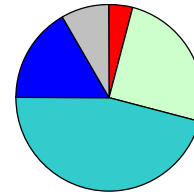
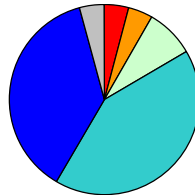


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

1	1	2	10	9	1
4,2%	4,2%	8,3%	41,7%	37,5%	4,2%

1	0	6	11	4	2
4,2%	0,0%	25,0%	45,8%	16,7%	8,3%

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

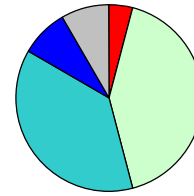
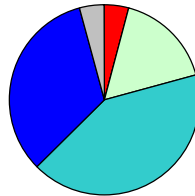


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

1	0	4	10	8	1
4,2%	0,0%	16,7%	41,7%	33,3%	4,2%

1	0	10	9	2	2
4,2%	0,0%	41,7%	37,5%	8,3%	8,3%

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

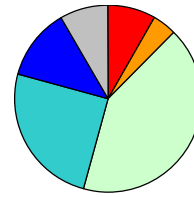
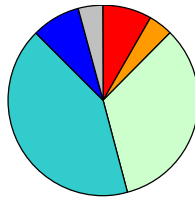


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

2	1	8	10	2	1
8,3%	4,2%	33,3%	41,7%	8,3%	4,2%

2	1	10	6	3	2
8,3%	4,2%	41,7%	25,0%	12,5%	8,3%

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

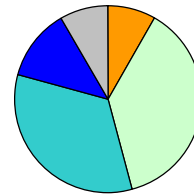
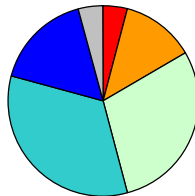


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

1	3	7	8	4	1
4,2%	12,5%	29,2%	33,3%	16,7%	4,2%

0	2	9	8	3	2
0,0%	8,3%	37,5%	33,3%	12,5%	8,3%

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

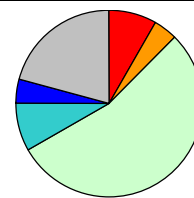
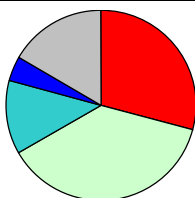


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	0
7	0	9	3	1	4
29,2%	0,0%	37,5%	12,5%	4,2%	16,7%

1	2	3	4	5	0
2	1	13	2	1	5
8,3%	4,2%	54,2%	8,3%	4,2%	20,8%

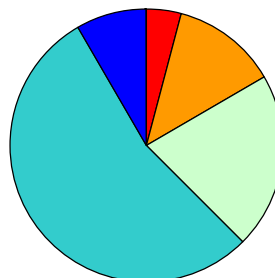
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

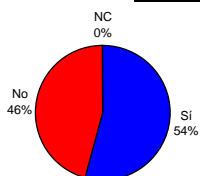
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	1	4%
2	Poco útil	3	13%
3	Normal	5	21%
4	Útil	13	54%
5	Muy útil	2	8%
0	NC	0	0%



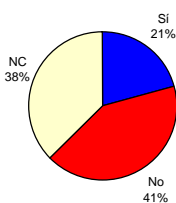
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
13	11	0



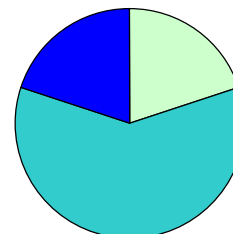
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
5	10	9



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
0	0	1	3	1	19
0%	0%	20%	60%	20%	





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

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

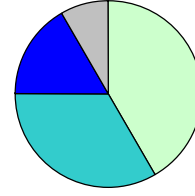
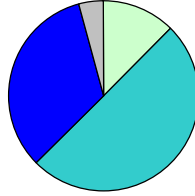
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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	0	3	12	8	1
0,0%	0,0%	12,5%	50,0%	33,3%	4,2%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	10	8	4	2
0,0%	0,0%	41,7%	33,3%	16,7%	8,3%

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

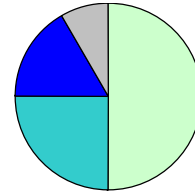
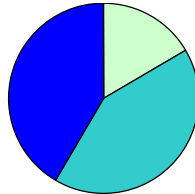


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	4	10	10	0
0,0%	0,0%	16,7%	41,7%	41,7%	0,0%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	12	6	4	2
0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	16,7%	8,3%

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")

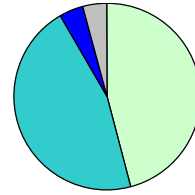
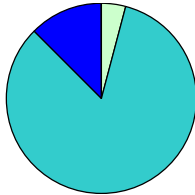
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	1	20	3	0
0,0%	0,0%	4,2%	83,3%	12,5%	0,0%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	11	11	1	1
0,0%	0,0%	45,8%	45,8%	4,2%	4,2%

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

ALUMNOS CC DE LA DOCUMENTACIÓN

