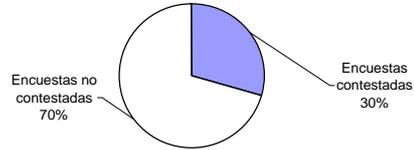


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS F. CC. ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

DICIEMBRE DE 2006

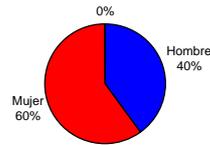
Encuestas contestadas	65
Encuestas no contestadas	155
Encuestas enviadas	220



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

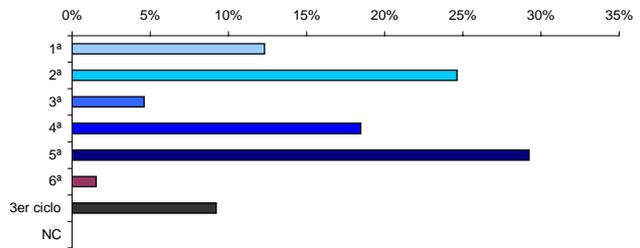
Hombre	26
Mujer	39
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

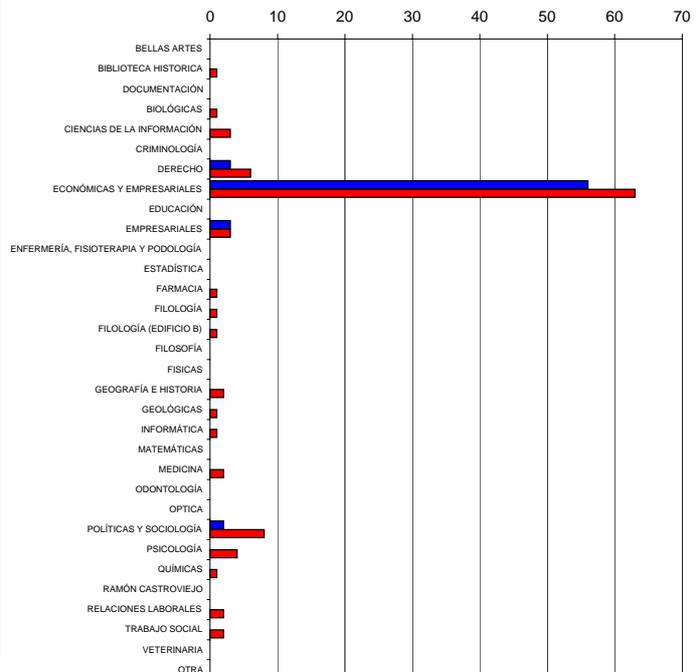
1ª	8	12%
2ª	16	25%
3ª	3	5%
4ª	12	18%
5ª	19	29%
6ª	1	2%
3er ciclo	6	9%
NC	0	0%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

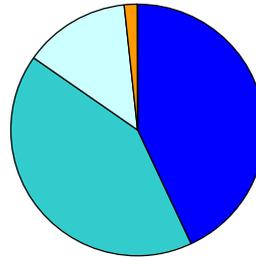
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	1
DOCUMENTACION	0	0
BIOLOGICAS	0	1
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	3
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	3	6
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	56	63
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	3	3
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	1
FILOLOGIA	0	1
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	1
FILOSOFIA	0	0
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	2
GEOLOGICAS	0	1
INFORMATICA	0	1
MATEMATICAS	0	0
MEDICINA	0	2
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	2	8
PSICOLOGIA	0	4
QUIMICAS	0	1
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	2
TRABAJO SOCIAL	0	2
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



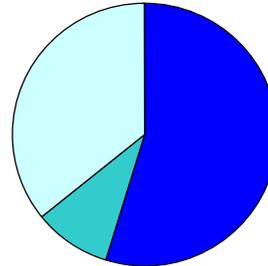
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	28	43,1%
Una o dos veces por semana	27	41,5%
Una o dos veces al mes	9	13,8%
Sólo en época de exámenes	1	1,5%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



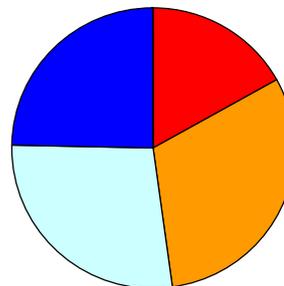
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	35	54,7%
De forma remota, a través de Internet	6	9,4%
De ambas formas	23	35,9%
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	11	17%
Una vez al mes	20	31%
Una vez por semana	18	28%
Dos o más veces por semana	16	25%
NC	0	0%



2. Instalaciones y equipos:

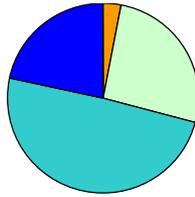
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

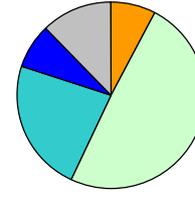
2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
0	2	17	32	14	0
0,0%	3,1%	26,2%	49,2%	21,5%	0,0%

El horario de la biblioteca:



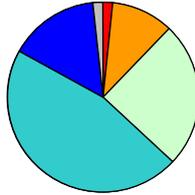
1	2	3	4	5	? nc
0	5	32	15	5	8
0,0%	7,7%	49,2%	23,1%	7,7%	12,3%



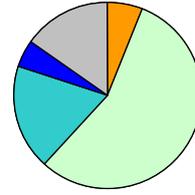
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

1	7	16	30	10	1
1,5%	10,8%	24,6%	46,2%	15,4%	1,5%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



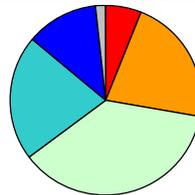
0	4	36	12	3	10
0,0%	6,2%	55,4%	18,5%	4,6%	15,4%



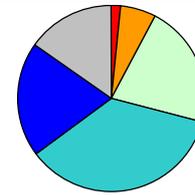
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

4	14	24	14	8	1
6,2%	21,5%	36,9%	21,5%	12,3%	1,5%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



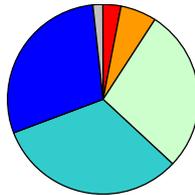
1	4	14	23	13	10
1,5%	6,2%	21,5%	35,4%	20,0%	15,4%



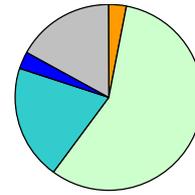
2.5 El número de puestos de lectura:

2	4	18	21	19	1
3,1%	6,2%	27,7%	32,3%	29,2%	1,5%

El número de puestos de lectura:



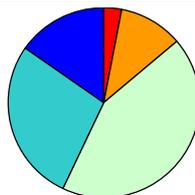
0	2	37	13	2	11
0,0%	3,1%	56,9%	20,0%	3,1%	16,9%



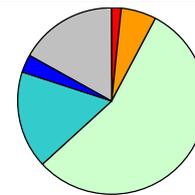
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

2	7	28	18	10	0
3,1%	10,8%	43,1%	27,7%	15,4%	0,0%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



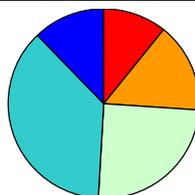
1	4	36	11	2	11
1,5%	6,2%	55,4%	16,9%	3,1%	16,9%



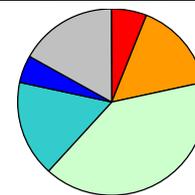
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

7	10	16	24	8	0
10,8%	15,4%	24,6%	36,9%	12,3%	0,0%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

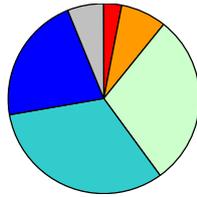


4	10	26	11	3	11
6,2%	15,4%	40,0%	16,9%	4,6%	16,9%

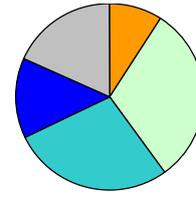


	☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0
	2	5	19	21	14	4
	3,1%	7,7%	29,2%	32,3%	21,5%	6,2%

OPAC (Catálogo automatizado):

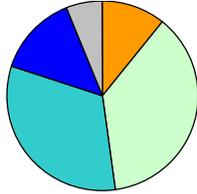


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	6	20	18	9	12
	0,0%	9,2%	30,8%	27,7%	13,8%	18,5%

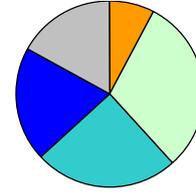


	0	7	24	21	9	4
2.9 Las Bases de Datos:	0	7	24	21	9	4
	0,0%	10,8%	36,9%	32,3%	13,8%	6,2%

Las Bases de Datos:

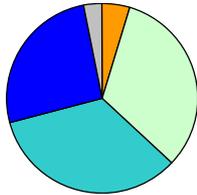


	0	5	20	16	13	11
	0	5	20	16	13	11
	0,0%	7,7%	30,8%	24,6%	20,0%	16,9%

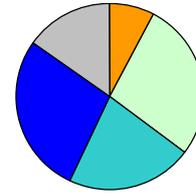


	0	3	21	22	17	2
2.10 El acceso a Internet:	0	3	21	22	17	2
	0,0%	4,6%	32,3%	33,8%	26,2%	3,1%

El acceso a Internet:



	0	5	18	14	18	10
	0	5	18	14	18	10
	0,0%	7,7%	27,7%	21,5%	27,7%	15,4%



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

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

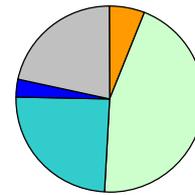
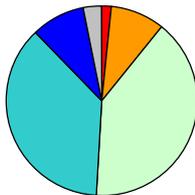
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
1	6	26	24	6	2
1,5%	9,2%	40,0%	36,9%	9,2%	3,1%

1	2	3	4	5	? nc
0	4	29	16	2	14
0,0%	6,2%	44,6%	24,6%	3,1%	21,5%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

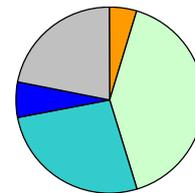
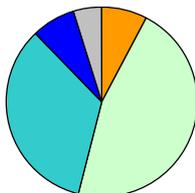


3.2 La actualización de los recursos de información:

0	5	30	22	5	3
0,0%	7,7%	46,2%	33,8%	7,7%	4,6%

0	3	26	17	4	14
0,0%	4,7%	40,6%	26,6%	6,3%	21,9%

La actualización de los recursos de información:

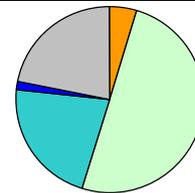
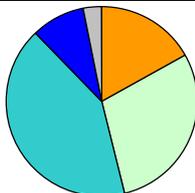


3.3 La facilidad para localizar los libros:

0	11	19	27	6	2
0,0%	16,9%	29,2%	41,5%	9,2%	3,1%

0	3	32	14	1	14
0,0%	4,7%	50,0%	21,9%	1,6%	21,9%

La facilidad para localizar los libros:

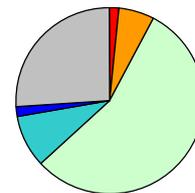
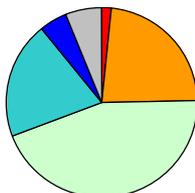


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

1	15	29	13	3	4
1,5%	23,1%	44,6%	20,0%	4,6%	6,2%

1	4	36	6	1	17
1,5%	6,2%	55,4%	9,2%	1,5%	26,2%

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

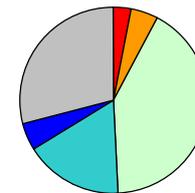
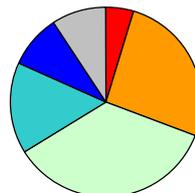


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

3	17	23	10	6	6
4,6%	26,2%	35,4%	15,4%	9,2%	9,2%

2	3	27	11	3	19
3,1%	4,6%	41,5%	16,9%	4,6%	29,2%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

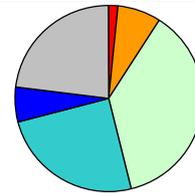
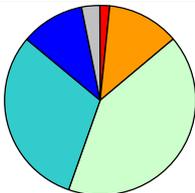


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

1	8	27	20	7	2
1,5%	12,3%	41,5%	30,8%	10,8%	3,1%

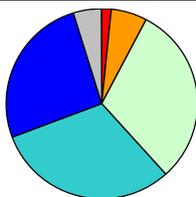
1	5	24	16	4	15
1,5%	7,7%	36,9%	24,6%	6,2%	23,1%

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

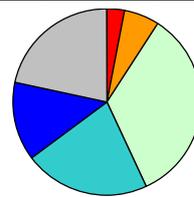


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	1	4	20	20	17	3
	1,5%	6,2%	30,8%	30,8%	26,2%	4,6%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

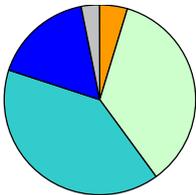


				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	2	4	22	14	9	14
	3,1%	6,2%	33,8%	21,5%	13,8%	21,5%

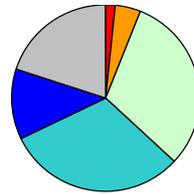


	0	3	23	26	11	2
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,0%	4,6%	35,4%	40,0%	16,9%	3,1%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

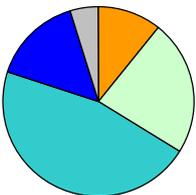


	1	3	20	20	8	13
	1,5%	4,6%	30,8%	30,8%	12,3%	20,0%

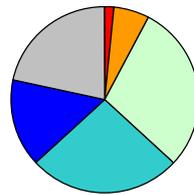


	0	7	15	30	10	3
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,0%	10,8%	23,1%	46,2%	15,4%	4,6%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

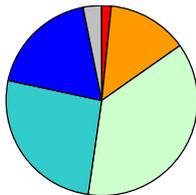


	1	4	19	17	10	14
	1,5%	6,2%	29,2%	26,2%	15,4%	21,5%

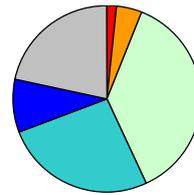


	1	9	24	17	12	2
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	1,5%	13,8%	36,9%	26,2%	18,5%	3,1%

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

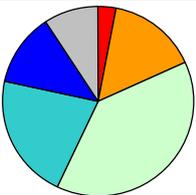


	1	3	24	17	6	14
	1,5%	4,6%	36,9%	26,2%	9,2%	21,5%

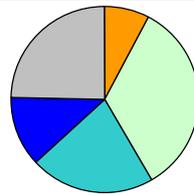


	2	10	25	14	8	6
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	3,1%	15,4%	38,5%	21,5%	12,3%	9,2%

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



	0	5	22	14	8	16
	0,0%	7,7%	33,8%	21,5%	12,3%	24,6%



4. El préstamo:

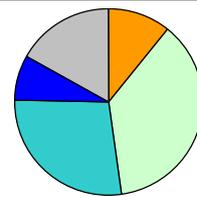
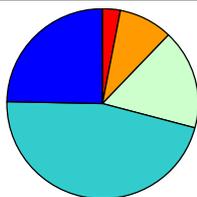
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

	1	2	3	4	5	? nc
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	2	6	11	30	16	0
	3,1%	9,2%	16,9%	46,2%	24,6%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	7	24	18	5	11
	0,0%	10,8%	36,9%	27,7%	7,7%	16,9%

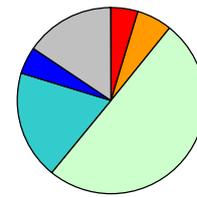
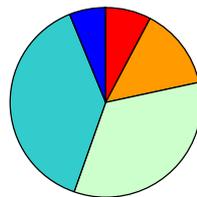
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	5	9	22	25	4	0
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	7,7%	13,8%	33,8%	38,5%	6,2%	0,0%

	3	4	32	12	3	10
	4,7%	6,3%	50,0%	18,8%	4,7%	15,6%

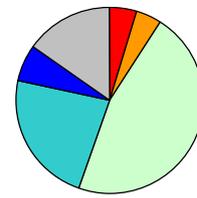
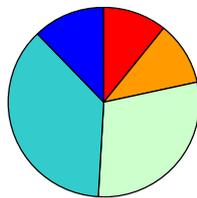
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	7	7	19	24	8	0
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	10,8%	10,8%	29,2%	36,9%	12,3%	0,0%

	3	3	30	15	4	10
	4,6%	4,6%	46,2%	23,1%	6,2%	15,4%

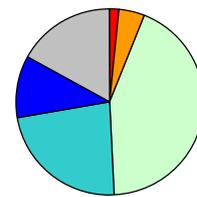
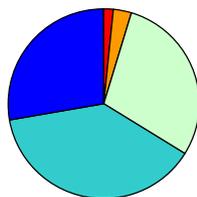
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	1	2	19	25	18	0
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	1,5%	3,1%	29,2%	38,5%	27,7%	0,0%

	1	3	28	15	7	11
	1,5%	4,6%	43,1%	23,1%	10,8%	16,9%

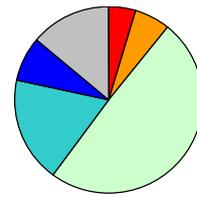
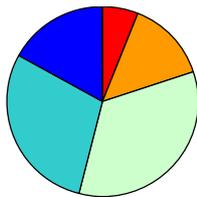
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	4	9	22	19	11	0
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	6,2%	13,8%	33,8%	29,2%	16,9%	0,0%

	3	4	32	12	5	9
	4,6%	6,2%	49,2%	18,5%	7,7%	13,8%

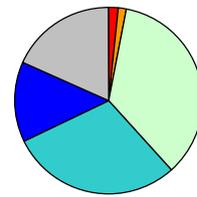
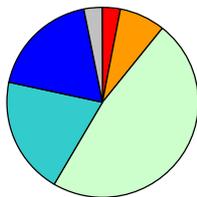
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	2	5	31	13	12	2
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	3,1%	7,7%	47,7%	20,0%	18,5%	3,1%

	1	1	23	19	9	12
	1,5%	1,5%	35,4%	29,2%	13,8%	18,5%

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

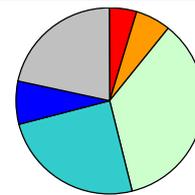
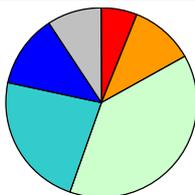


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	0
4	7	25	15	8	6
6,2%	10,8%	38,5%	23,1%	12,3%	9,2%

1	2	3	4	5	0
3	4	23	16	5	14
4,6%	6,2%	35,4%	24,6%	7,7%	21,5%

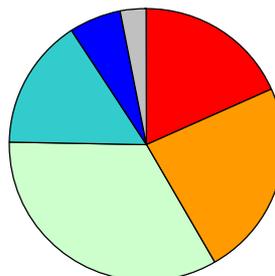
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

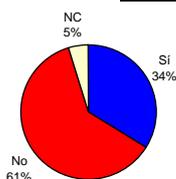
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	12	18%
2	Poco útil	15	23%
3	Normal	22	34%
4	Útil	10	15%
5	Muy útil	4	6%
0	NC	2	3%



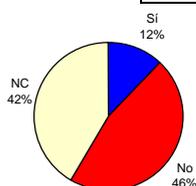
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
22	40	3



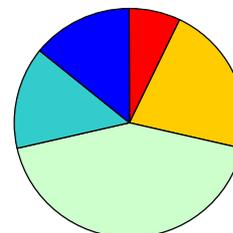
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
8	30	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	3	6	2	2	51
7%	21%	43%	14%	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")

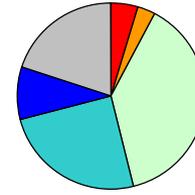
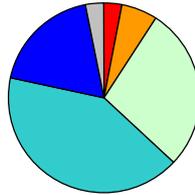
6.1

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

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
2	4	18	27	12	2
3,1%	6,2%	27,7%	41,5%	18,5%	3,1%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
3	2	25	16	6	13
4,6%	3,1%	38,5%	24,6%	9,2%	20,0%

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



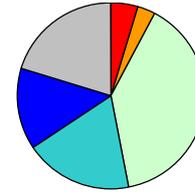
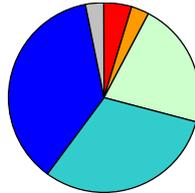
6.2

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

3	2	14	20	24	2
4,6%	3,1%	21,5%	30,8%	36,9%	3,1%

3	2	25	12	9	13
4,7%	3,1%	39,1%	18,8%	14,1%	20,3%

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")

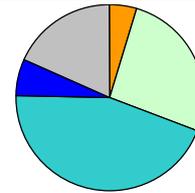
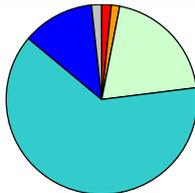
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
1	1	13	41	8	1
1,5%	1,5%	20,0%	63,1%	12,3%	1,5%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	3	17	29	4	12
0,0%	4,6%	26,2%	44,6%	6,2%	18,5%

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



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA.

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

ALUMNOS F. CC. ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

