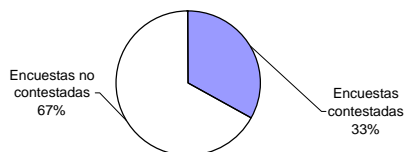


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS CC POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA

DICIEMBRE DE 2006

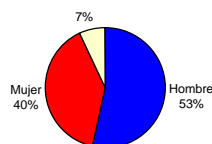
Encuestas contestadas	73
Encuestas no contestadas	147
Encuestas enviadas	220



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

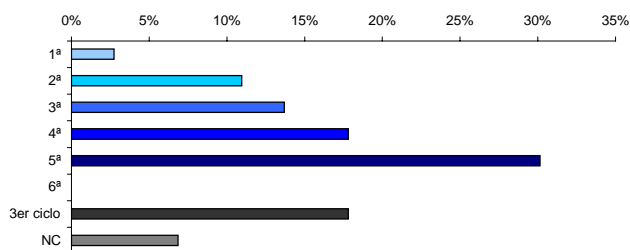
Hombre	39
Mujer	29
NC	5



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

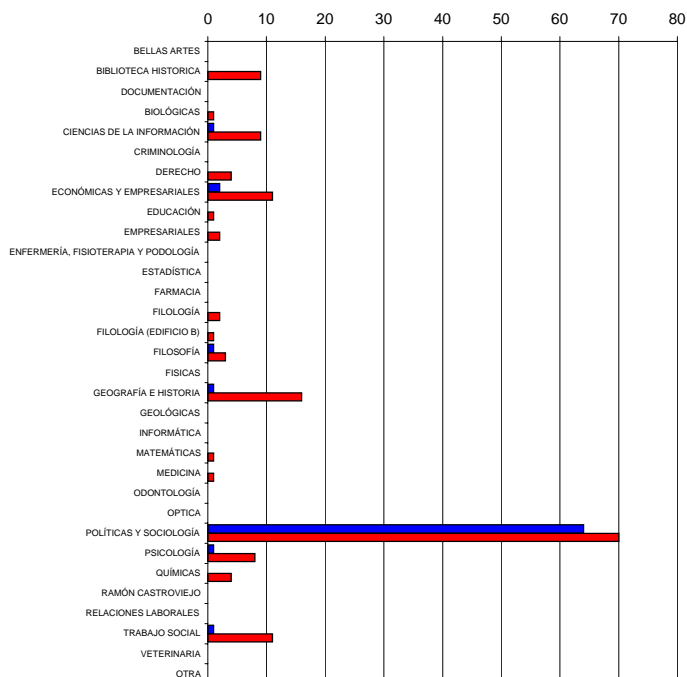
1ª	2	3%
2ª	8	11%
3ª	10	14%
4ª	13	18%
5ª	22	30%
6ª	0	0%
3er ciclo	13	18%
NC	5	7%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

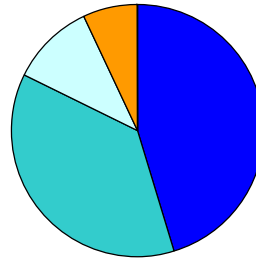
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	9
DOCUMENTACION	0	0
BIOLOGICAS	0	1
CIENCIAS DE LA INFORMACION	1	9
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	4
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	2	11
EDUCACION	0	1
EMPRESARIALES	0	2
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	0	2
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	1
FILOSOFIA	1	3
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	1	16
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	1
MEDICINA	0	1
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	64	70
PSICOLOGIA	1	8
QUIMICAS	0	4
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	1	11
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



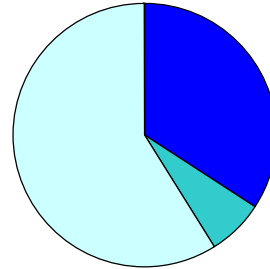
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	33	45,2%
Una o dos veces por semana	27	37,0%
Una o dos veces al mes	8	11,0%
Sólo en época de exámenes	5	6,8%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



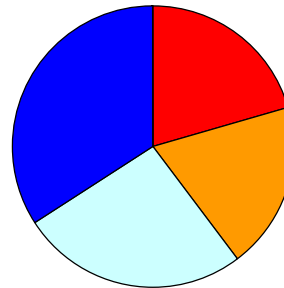
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	25	34,2%
De forma remota, a través de Internet	5	6,8%
De ambas formas	43	58,9%
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	15	21%
Una vez al mes	14	19%
Una vez por semana	19	26%
Dos o más veces por semana	25	34%
NC	0	0%



2. Instalaciones y equipos:

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

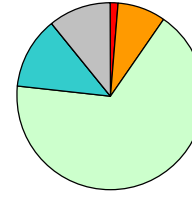
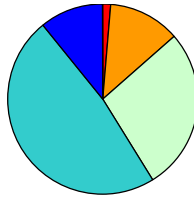
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
1	9	20	35	8	0
1,4%	12,3%	27,4%	47,9%	11,0%	0,0%

1	2	3	4	5	? nc
1	6	49	9	0	8
1,4%	8,2%	67,1%	12,3%	0,0%	11,0%

El horario de la biblioteca:

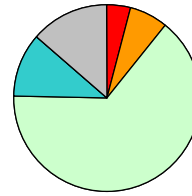
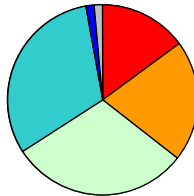


2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

11	15	22	23	1	1
15,1%	20,5%	30,1%	31,5%	1,4%	1,4%

3	5	47	8	0	10
4,1%	6,8%	64,4%	11,0%	0,0%	13,7%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

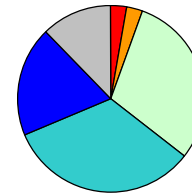
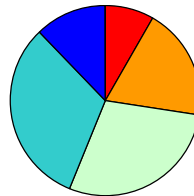


2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

6	14	21	23	9	0
8,2%	19,2%	28,8%	31,5%	12,3%	0,0%

2	2	22	24	14	9
2,7%	2,7%	30,1%	32,9%	19,2%	12,3%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

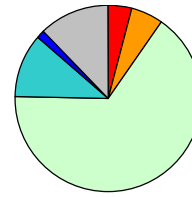
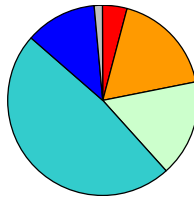


2.5 El número de puestos de lectura:

3	13	12	35	9	1
4,1%	17,8%	16,4%	47,9%	12,3%	1,4%

3	4	48	8	1	9
4,1%	5,5%	65,8%	11,0%	1,4%	12,3%

El número de puestos de lectura:

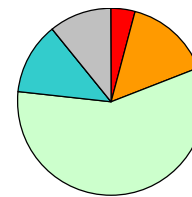
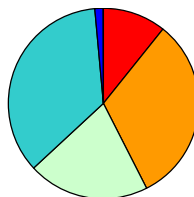


2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

8	23	15	26	1	0
11,0%	31,5%	20,5%	35,6%	1,4%	0,0%

3	11	42	9	0	8
4,1%	15,1%	57,5%	12,3%	0,0%	11,0%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

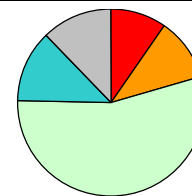
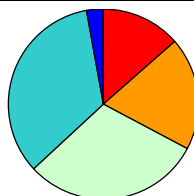


2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

10	14	22	25	2	0
13,7%	19,2%	30,1%	34,2%	2,7%	0,0%

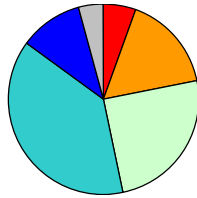
7	8	40	9	0	9
9,6%	11,0%	54,8%	12,3%	0,0%	12,3%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

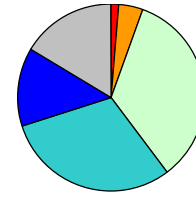


	☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0
	4	12	18	28	8	3
	5,5%	16,4%	24,7%	38,4%	11,0%	4,1%

OPAC (Catálogo automatizado):

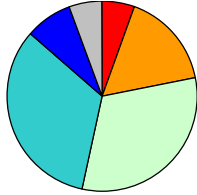


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	3	25	22	10	12
	1,4%	4,1%	34,2%	30,1%	13,7%	16,4%

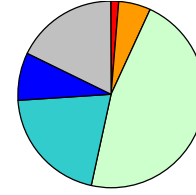


	4	12	23	24	6	4
2.9 Las Bases de Datos:	4	12	23	24	6	4
	5,5%	16,4%	31,5%	32,9%	8,2%	5,5%

Las Bases de Datos:

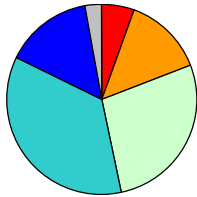


	1	4	34	15	6	13
	1	4	34	15	6	13
	1,4%	5,5%	46,6%	20,5%	8,2%	17,8%

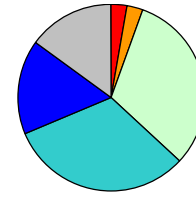


	4	10	20	26	11	2
2.10 El acceso a Internet:	4	10	20	26	11	2
	5,5%	13,7%	27,4%	35,6%	15,1%	2,7%

El acceso a Internet:



	2	2	23	23	12	11
	2	2	23	23	12	11
	2,7%	2,7%	31,5%	31,5%	16,4%	15,1%



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

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

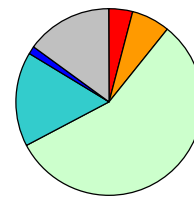
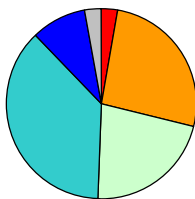
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

	1	2	3	4	5	? nc
	2	19	16	27	7	2
	2,7%	26,0%	21,9%	37,0%	9,6%	2,7%

	1	2	3	4	5	? nc
	3	5	41	12	1	11
	4,1%	6,8%	56,2%	16,4%	1,4%	15,1%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

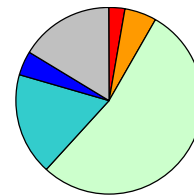
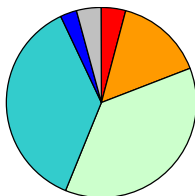


3.2 La actualización de los recursos de información:

	3	11	27	27	2	3
	4,1%	15,1%	37,0%	37,0%	2,7%	4,1%

	2	4	39	13	3	12
	2,7%	5,5%	53,4%	17,8%	4,1%	16,4%

La actualización de los recursos de información:

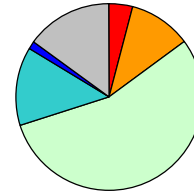
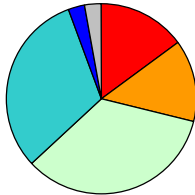


3.3 La facilidad para localizar los libros:

	11	10	25	23	2	2
	15,1%	13,7%	34,2%	31,5%	2,7%	2,7%

	3	8	40	10	1	11
	4,1%	11,0%	54,8%	13,7%	1,4%	15,1%

La facilidad para localizar los libros:

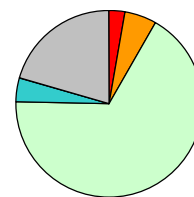
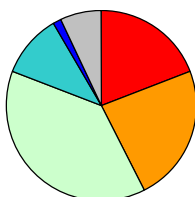


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

	14	17	28	8	1	5
	19,2%	23,3%	38,4%	11,0%	1,4%	6,8%

	2	4	49	3	0	15
	2,7%	5,5%	67,1%	4,1%	0,0%	20,5%

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

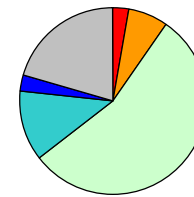
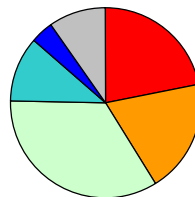


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

	16	14	25	8	3	7
	21,9%	19,2%	34,2%	11,0%	4,1%	9,6%

	2	5	40	9	2	15
	2,7%	6,8%	54,8%	12,3%	2,7%	20,5%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

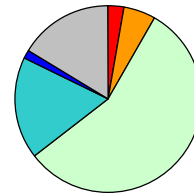
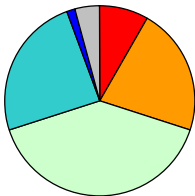


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

	6	16	29	18	1	3
	8,2%	21,9%	39,7%	24,7%	1,4%	4,1%

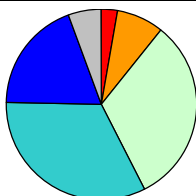
	2	4	41	13	1	12
	2,7%	5,5%	56,2%	17,8%	1,4%	16,4%

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

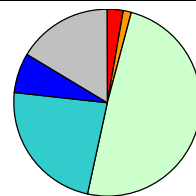


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	2	6	23	24	14	4
	2,7%	8,2%	31,5%	32,9%	19,2%	5,5%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

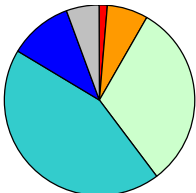


				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	2	1	36	17	5	12
	2,7%	1,4%	49,3%	23,3%	6,8%	16,4%

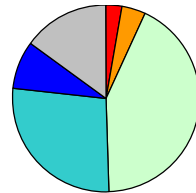


	1	5	23	32	8	4
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	1,4%	6,8%	31,5%	43,8%	11,0%	5,5%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

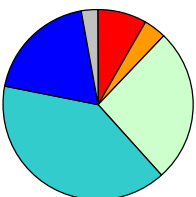


	2	3	31	20	6	11
	2,7%	4,1%	42,5%	27,4%	8,2%	15,1%

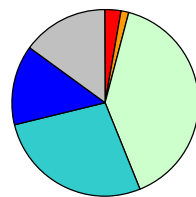


	6	3	19	29	14	2
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	8,2%	4,1%	26,0%	39,7%	19,2%	2,7%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

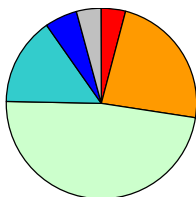


	2	1	29	20	10	11
	2,7%	1,4%	39,7%	27,4%	13,7%	15,1%

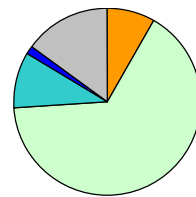


	3	17	35	11	4	3
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	4,1%	23,3%	47,9%	15,1%	5,5%	4,1%

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

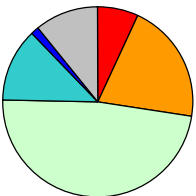


	0	6	48	7	1	11
	0,0%	8,2%	65,8%	9,6%	1,4%	15,1%

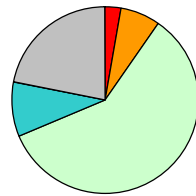


	5	15	35	9	1	8
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	6,8%	20,5%	47,9%	12,3%	1,4%	11,0%

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



	2	5	43	7	0	16
	2,7%	6,8%	58,9%	9,6%	0,0%	21,9%



4. El préstamo:

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

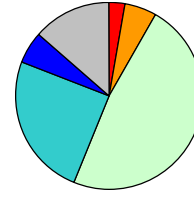
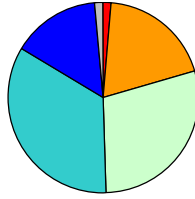
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

1	2	3	4	5	? nc
1	14	21	25	11	1
1,4%	19,2%	28,8%	34,2%	15,1%	1,4%

1	2	3	4	5	? nc
2	4	35	18	4	10
2,7%	5,5%	47,9%	24,7%	5,5%	13,7%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

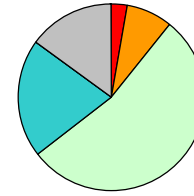
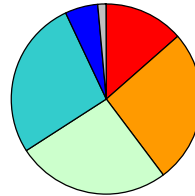


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

10	19	19	20	4	1
13,7%	26,0%	26,0%	27,4%	5,5%	1,4%

2	6	39	15	0	11
2,7%	8,2%	53,4%	20,5%	0,0%	15,1%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

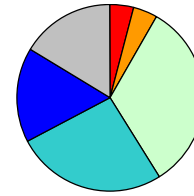
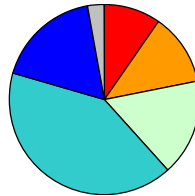


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

7	9	12	30	13	2
9,6%	12,3%	16,4%	41,1%	17,8%	2,7%

3	3	24	19	12	12
4,1%	4,1%	32,9%	26,0%	16,4%	16,4%

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

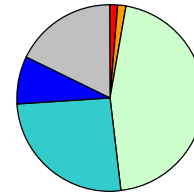
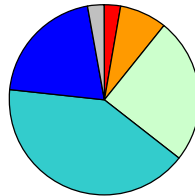


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

2	6	18	30	15	2
2,7%	8,2%	24,7%	41,1%	20,5%	2,7%

1	1	33	19	6	13
1,4%	1,4%	45,2%	26,0%	8,2%	17,8%

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

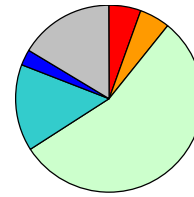
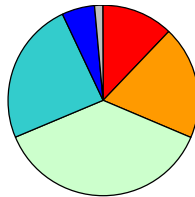


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

9	14	27	18	4	1
12,3%	19,2%	37,0%	24,7%	5,5%	1,4%

4	4	40	11	2	12
5,5%	5,5%	54,8%	15,1%	2,7%	16,4%

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

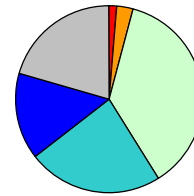
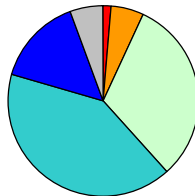


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

1	4	23	30	11	4
1,4%	5,5%	31,5%	41,1%	15,1%	5,5%

1	2	27	17	11	15
1,4%	2,7%	37,0%	23,3%	15,1%	20,5%

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

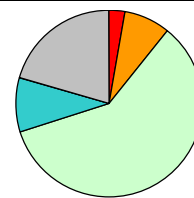
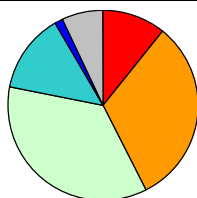


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
8	23	26	10	1	5
11,0%	31,5%	35,6%	13,7%	1,4%	6,8%

1	2	3	4	5	? nc
2	6	43	7	0	15
2,7%	8,2%	58,9%	9,6%	0,0%	20,5%

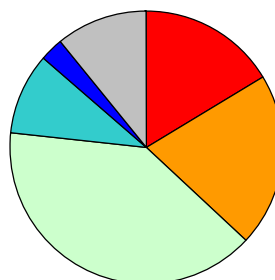
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

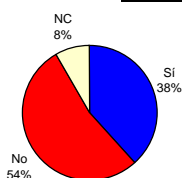
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	12	16%
2	Poco útil	15	21%
3	Normal	29	40%
4	Útil	7	10%
5	Muy útil	2	3%
0	NC	8	11%



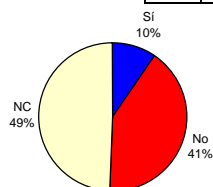
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
28	39	6



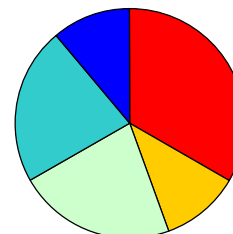
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
7	30	36



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
3	1	2	2	1	64
33%	11%	22%	22%	11%	



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")

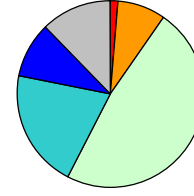
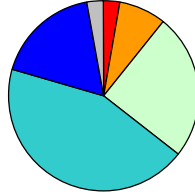
6.1

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

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
2	6	18	32	13	2
2,7%	8,2%	24,7%	43,8%	17,8%	2,7%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
1	6	35	15	7	9
1,4%	8,2%	47,9%	20,5%	9,6%	12,3%

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



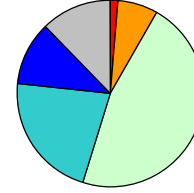
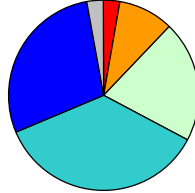
6.2

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

2	7	15	26	21	2
2,7%	9,6%	20,5%	35,6%	28,8%	2,7%

1	5	34	16	8	9
1,4%	6,8%	46,6%	21,9%	11,0%	12,3%

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")

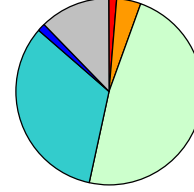
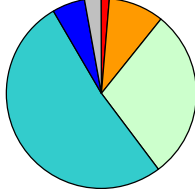
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
1	7	21	38	4	2
1,4%	9,6%	28,8%	52,1%	5,5%	2,7%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
1	3	35	24	1	9
1,4%	4,1%	47,9%	32,9%	1,4%	12,3%

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

ALUMNOS CC POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA

