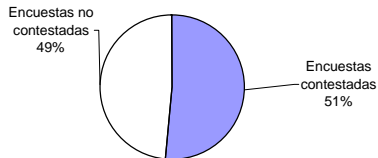


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS E.U. EMPRESARIALES

DICIEMBRE DE 2006

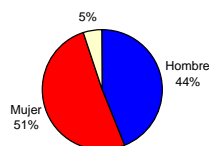
Encuestas contestadas	41
Encuestas no contestadas	39
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>80</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

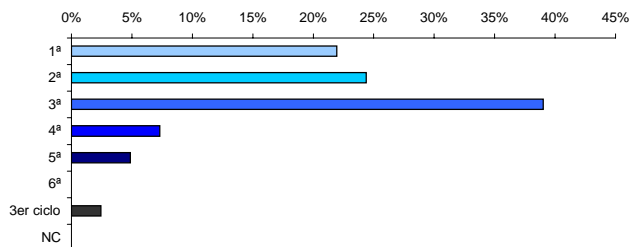
Hombre	18
Mujer	21
NC	2



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

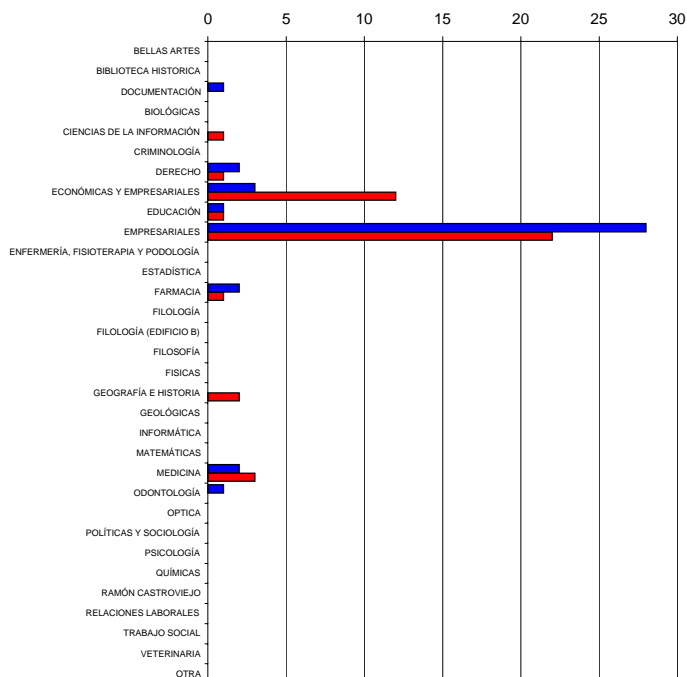
1ª	9	22%
2ª	10	24%
3ª	16	39%
4ª	3	7%
5ª	2	5%
6ª	0	0%
3er ciclo	1	2%
NC	0	0%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

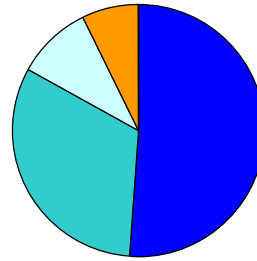
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
DOCUMENTACION	1	0
BIOLOGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	1
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	2	1
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	3	12
EDUCACION	1	1
EMPRESARIALES	28	22
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	2	1
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	0
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	2
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	0
MEDICINA	2	3
ODONTOLOGIA	1	0
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	0
PSICOLOGIA	0	0
QUIMICAS	0	0
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0
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



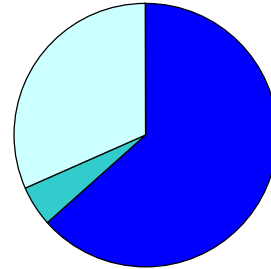
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	21	51,2%
Una o dos veces por semana	13	31,7%
Una o dos veces al mes	4	9,8%
Sólo en época de exámenes	3	7,3%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



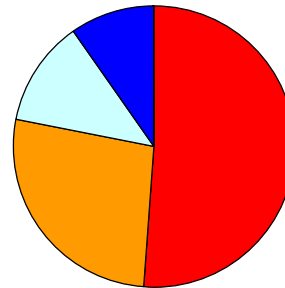
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	26	63,4%
De forma remota, a través de Internet	2	4,9%
De ambas formas	13	31,7%
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	21	51%
Una vez al mes	11	27%
Una vez por semana	5	12%
Dos o más veces por semana	4	10%
NC	0	0%



## 2. Instalaciones y equipos:

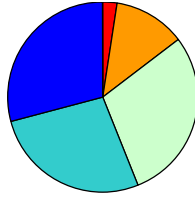
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

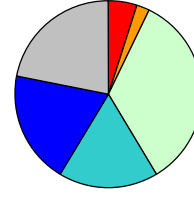
2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
1	5	12	11	12	0
2,4%	12,2%	29,3%	26,8%	29,3%	0,0%

El horario de la biblioteca:



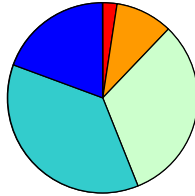
1	2	3	4	5	? nc
2	1	14	7	8	9
4,9%	2,4%	34,1%	17,1%	19,5%	22,0%



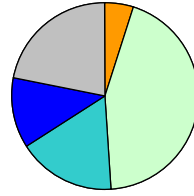
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

1	4	13	15	8	0
2,4%	9,8%	31,7%	36,6%	19,5%	0,0%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



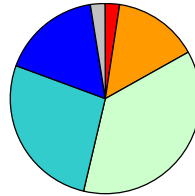
0	2	18	7	5	9
0,0%	4,9%	43,9%	17,1%	12,2%	22,0%



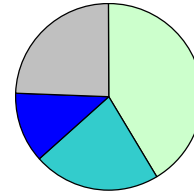
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

1	6	15	11	7	1
2,4%	14,6%	36,6%	26,8%	17,1%	2,4%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



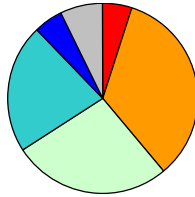
0	0	17	9	5	10
0,0%	0,0%	41,5%	22,0%	12,2%	24,4%



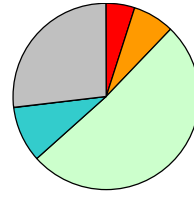
2.5 El número de puestos de lectura:

2	14	11	9	2	3
4,9%	34,1%	26,8%	22,0%	4,9%	7,3%

El número de puestos de lectura:



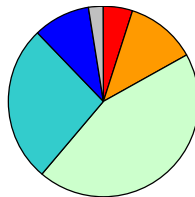
2	3	21	4	0	11
4,9%	7,3%	51,2%	9,8%	0,0%	26,8%



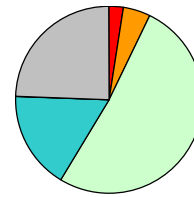
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

2	5	18	11	4	1
4,9%	12,2%	43,9%	26,8%	9,8%	2,4%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



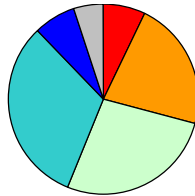
1	2	21	7	0	10
2,4%	4,9%	51,2%	17,1%	0,0%	24,4%



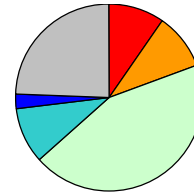
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

3	9	11	13	3	2
7,3%	22,0%	26,8%	31,7%	7,3%	4,9%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

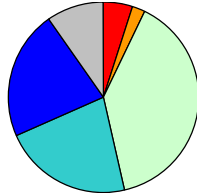


4	4	18	4	1	10
9,8%	9,8%	43,9%	9,8%	2,4%	24,4%

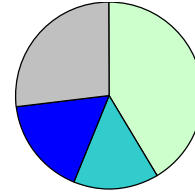


	☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0
	2	1	16	9	9	4
	4,9%	2,4%	39,0%	22,0%	22,0%	9,8%

OPAC (Catálogo automatizado):

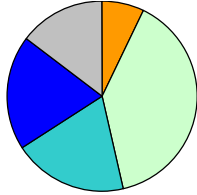


	☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0
	0	0	17	6	7	11
	0,0%	0,0%	41,5%	14,6%	17,1%	26,8%

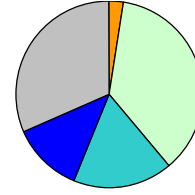


	0	3	16	8	8	6
2.9 Las Bases de Datos:	0	3	16	8	8	6
	0,0%	7,3%	39,0%	19,5%	19,5%	14,6%

Las Bases de Datos:

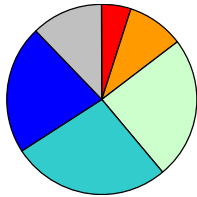


	0	1	15	7	5	13
2.9 Las Bases de Datos:	0	1	15	7	5	13
	0,0%	2,4%	36,6%	17,1%	12,2%	31,7%

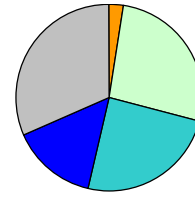


	2	4	10	11	9	5
2.10 El acceso a Internet:	2	4	10	11	9	5
	4,9%	9,8%	24,4%	26,8%	22,0%	12,2%

El acceso a Internet:



	0	1	11	10	6	13
2.10 El acceso a Internet:	0	1	11	10	6	13
	0,0%	2,4%	26,8%	24,4%	14,6%	31,7%



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

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

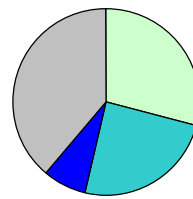
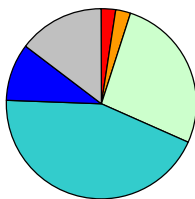
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
1	1	11	18	4	6
2,4%	2,4%	26,8%	43,9%	9,8%	14,6%

1	2	3	4	5	? nc
0	0	12	10	3	16
0,0%	0,0%	29,3%	24,4%	7,3%	39,0%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

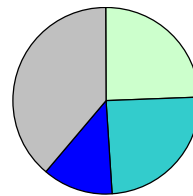
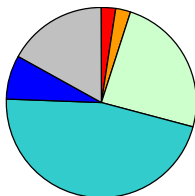


3.2 La actualización de los recursos de información:

1	1	10	19	3	7
2,4%	2,4%	24,4%	46,3%	7,3%	17,1%

0	0	10	10	5	16
0,0%	0,0%	24,4%	24,4%	12,2%	39,0%

La actualización de los recursos de información:

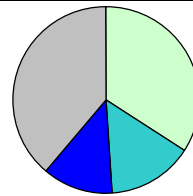
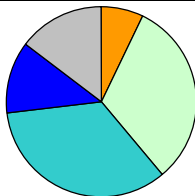


3.3 La facilidad para localizar los libros:

0	3	13	14	5	6
0,0%	7,3%	31,7%	34,1%	12,2%	14,6%

0	0	14	6	5	16
0,0%	0,0%	34,1%	14,6%	12,2%	39,0%

La facilidad para localizar los libros:

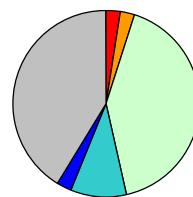
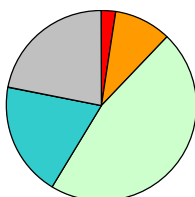


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

1	4	19	8	0	9
2,4%	9,8%	46,3%	19,5%	0,0%	22,0%

1	1	17	4	1	17
2,4%	2,4%	41,5%	9,8%	2,4%	41,5%

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

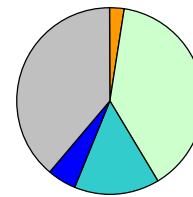
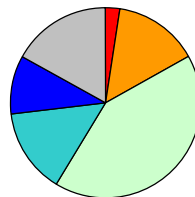


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

1	6	17	6	4	7
2,4%	14,6%	41,5%	14,6%	9,8%	17,1%

0	1	16	6	2	16
0,0%	2,4%	39,0%	14,6%	4,9%	39,0%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

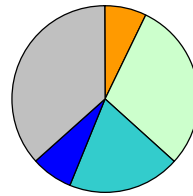
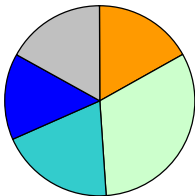


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

0	7	13	8	6	7
0,0%	17,1%	31,7%	19,5%	14,6%	17,1%

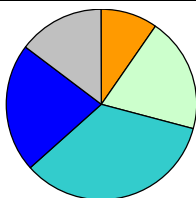
0	3	12	8	3	15
0,0%	7,3%	29,3%	19,5%	7,3%	36,6%

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

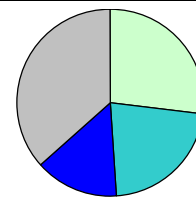


	☹		☺		☺	? nc
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	0	4	8	14	9	6
	0,0%	9,8%	19,5%	34,1%	22,0%	14,6%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

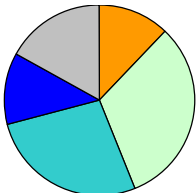


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	0	11	9	6	15
	0,0%	0,0%	26,8%	22,0%	14,6%	36,6%

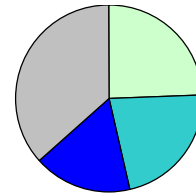


	0	5	13	11	5	7
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0	4	8	14	9	6
	0,0%	12,2%	31,7%	26,8%	12,2%	17,1%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

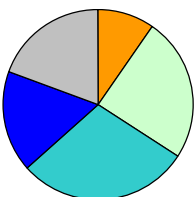


	0	0	10	9	7	15
	0	0	11	9	6	15
	0,0%	0,0%	24,4%	22,0%	17,1%	36,6%

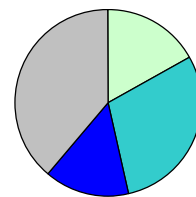


	0	4	10	12	7	8
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0	4	8	14	9	6
	0,0%	9,8%	24,4%	29,3%	17,1%	19,5%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

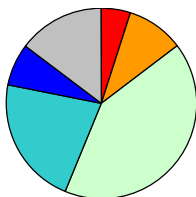


	0	0	7	12	6	16
	0	0	11	9	6	15
	0,0%	0,0%	17,1%	29,3%	14,6%	39,0%

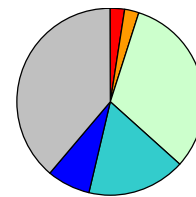


	2	4	17	9	3	6
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0	4	8	14	9	6
	4,9%	9,8%	41,5%	22,0%	7,3%	14,6%

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

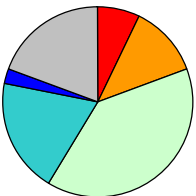


	1	1	13	7	3	16
	0	0	11	9	6	15
	2,4%	2,4%	31,7%	17,1%	7,3%	39,0%

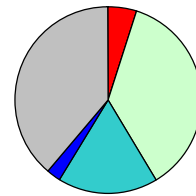


	3	5	16	8	1	8
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0	4	8	14	9	6
	7,3%	12,2%	39,0%	19,5%	2,4%	19,5%

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



	2	0	15	7	1	16
	0	0	11	9	6	15
	4,9%	0,0%	36,6%	17,1%	2,4%	39,0%



**4. El préstamo:**

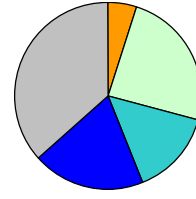
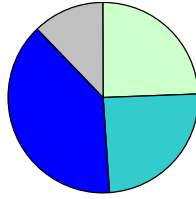
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	0	0	10	10	16	5
	0,0%	0,0%	24,4%	24,4%	39,0%	12,2%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	2	10	6	8	15
	0,0%	4,9%	24,4%	14,6%	19,5%	36,6%

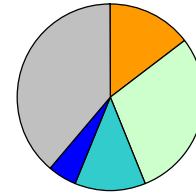
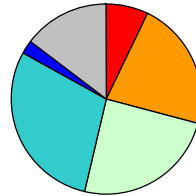
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	3	9	10	12	1	6
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	7,3%	22,0%	24,4%	29,3%	2,4%	14,6%

	0	6	12	5	2	16
	0,0%	14,6%	29,3%	12,2%	4,9%	39,0%

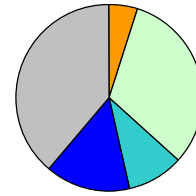
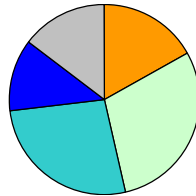
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	0	7	12	11	5	6
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0,0%	17,1%	29,3%	26,8%	12,2%	14,6%

	0	2	13	4	6	16
	0,0%	4,9%	31,7%	9,8%	14,6%	39,0%

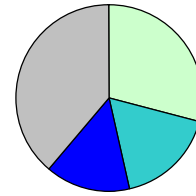
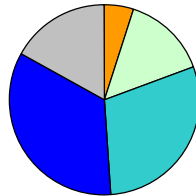
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	0	2	6	12	14	7
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,0%	4,9%	14,6%	29,3%	34,1%	17,1%

	0	0	12	7	6	16
	0,0%	0,0%	29,3%	17,1%	14,6%	39,0%

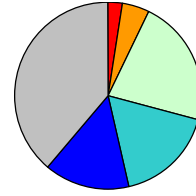
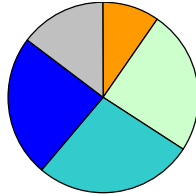
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	0	4	10	11	10	6
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0,0%	9,8%	24,4%	26,8%	24,4%	14,6%

	1	2	9	7	6	16
	2,4%	4,9%	22,0%	17,1%	14,6%	39,0%

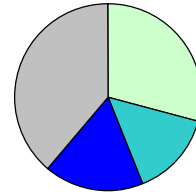
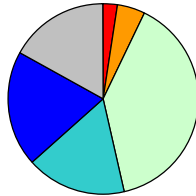
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	1	2	16	7	8	7
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	2,4%	4,9%	39,0%	17,1%	19,5%	17,1%

	0	0	12	6	7	16
	0,0%	0,0%	29,3%	14,6%	17,1%	39,0%

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

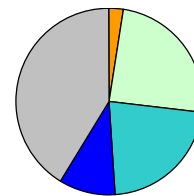
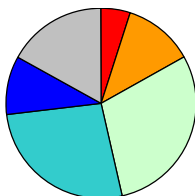


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
2	5	12	11	4	7
4,9%	12,2%	29,3%	26,8%	9,8%	17,1%

1	2	3	4	5	? nc
0	1	10	9	4	17
0,0%	2,4%	24,4%	22,0%	9,8%	41,5%

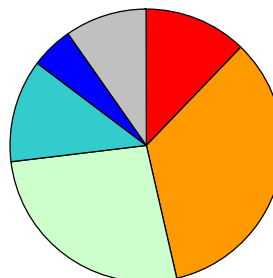
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

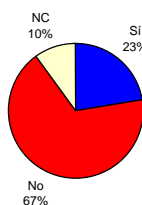
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	5	12%
2	Poco útil	14	34%
3	Normal	11	27%
4	Útil	5	12%
5	Muy útil	2	5%
0	NC	4	10%



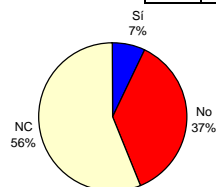
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
9	27	4



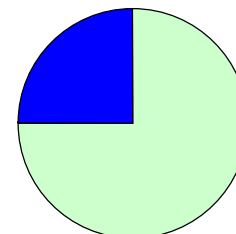
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
3	15	23



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	3	0	1	37
0%	0%	75%	0%	25%	





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

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

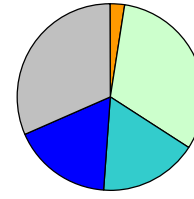
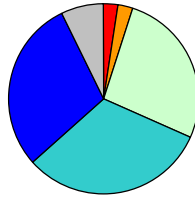
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
1	1	11	13	12	3
2,4%	2,4%	26,8%	31,7%	29,3%	7,3%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	1	13	7	7	13
0,0%	2,4%	31,7%	17,1%	17,1%	31,7%

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

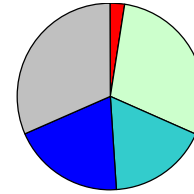
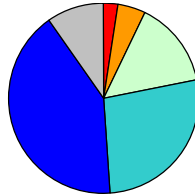


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

1	2	6	11	17	4
2,4%	4,9%	14,6%	26,8%	41,5%	9,8%

1	0	12	7	8	13
2,4%	0,0%	29,3%	17,1%	19,5%	31,7%

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



**7. Valoración global:**

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

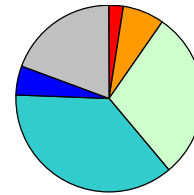
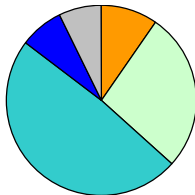
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	4	11	20	3	3
0,0%	9,8%	26,8%	48,8%	7,3%	7,3%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
1	3	12	15	2	8
2,4%	7,3%	29,3%	36,6%	4,9%	19,5%

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

ALUMNOS E.U. EMPRESARIALES

