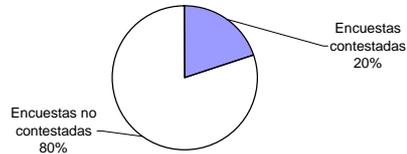


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

DICIEMBRE DE 2006

Encuestas contestadas	16
Encuestas no contestadas	64
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>80</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

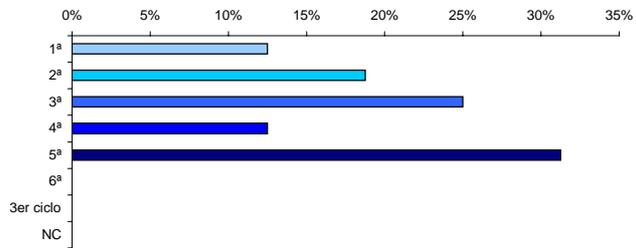
Hombre	3
Mujer	13
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

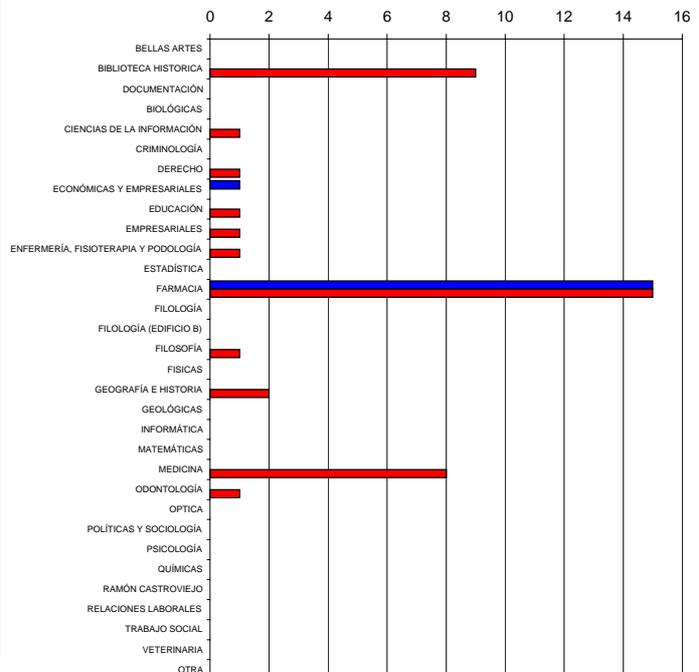
1ª	2	13%
2ª	3	19%
3ª	4	25%
4ª	2	13%
5ª	5	31%
6ª	0	0%
3er ciclo	0	0%
NC	0	0%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

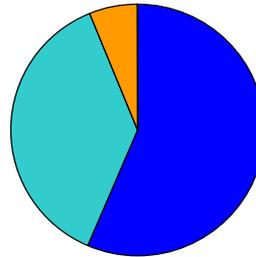
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	9
DOCUMENTACION	0	0
BIOLOGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	1
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	1
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	1	0
EDUCACION	0	1
EMPRESARIALES	0	1
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	1
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	15	15
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	1
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	2
GEOLOGICAS	0	0
INFORMÁTICA	0	0
MATEMÁTICAS	0	0
MEDICINA	0	8
ODONTOLÓGIA	0	1
ÓPTICA	0	0
POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA	0	0
PSICOLOGÍA	0	0
QUÍMICAS	0	0
RAMÓN 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



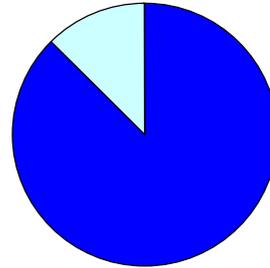
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	9	56,3%
Una o dos veces por semana	6	37,5%
Una o dos veces al mes	0	0,0%
Sólo en época de exámenes	1	6,3%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



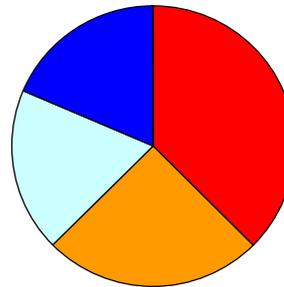
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	14	87,5%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	2	12,5%
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	6	38%
Una vez al mes	4	25%
Una vez por semana	3	19%
Dos o más veces por semana	3	19%
NC	0	0%



## 2. Instalaciones y equipos:

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

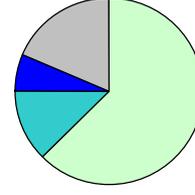
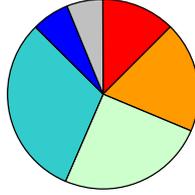
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
2	3	4	5	1	1
12,5%	18,8%	25,0%	31,3%	6,3%	6,3%

1	2	3	4	5	? nc
0	0	10	2	1	3
0,0%	0,0%	62,5%	12,5%	6,3%	18,8%

El horario de la biblioteca:

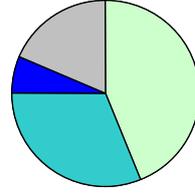
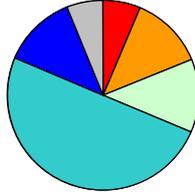


2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

1	2	2	8	2	1
6,3%	12,5%	12,5%	50,0%	12,5%	6,3%

0	0	7	5	1	3
0,0%	0,0%	43,8%	31,3%	6,3%	18,8%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

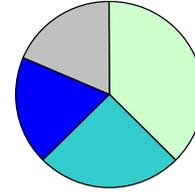
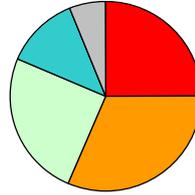


2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

4	5	4	2	0	1
25,0%	31,3%	25,0%	12,5%	0,0%	6,3%

0	0	6	4	3	3
0,0%	0,0%	37,5%	25,0%	18,8%	18,8%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

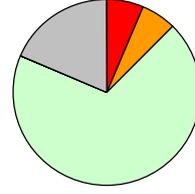
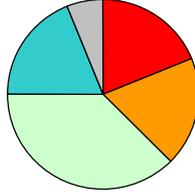


2.5 El número de puestos de lectura:

3	3	6	3	0	1
18,8%	18,8%	37,5%	18,8%	0,0%	6,3%

1	1	11	0	0	3
6,3%	6,3%	68,8%	0,0%	0,0%	18,8%

El número de puestos de lectura:

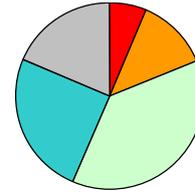
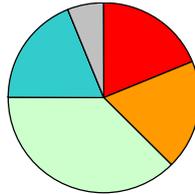


2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

3	3	6	3	0	1
18,8%	18,8%	37,5%	18,8%	0,0%	6,3%

1	2	6	4	0	3
6,3%	12,5%	37,5%	25,0%	0,0%	18,8%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

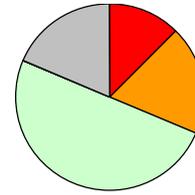
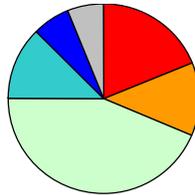


2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

3	2	7	2	1	1
18,8%	12,5%	43,8%	12,5%	6,3%	6,3%

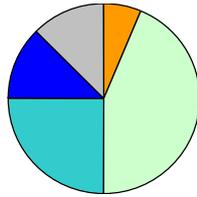
2	3	8	0	0	3
12,5%	18,8%	50,0%	0,0%	0,0%	18,8%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

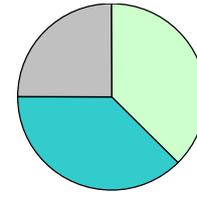


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0	1	7	4	2	2
	0,0%	6,3%	43,8%	25,0%	12,5%	12,5%

OPAC (Catálogo automatizado):

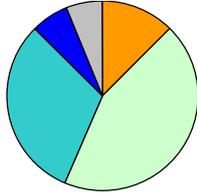


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	0	6	6	0	4
	0,0%	0,0%	37,5%	37,5%	0,0%	25,0%

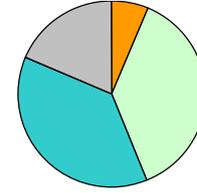


	0	2	7	5	1	1
2.9 Las Bases de Datos:	0	2	7	5	1	1
	0,0%	12,5%	43,8%	31,3%	6,3%	6,3%

Las Bases de Datos:

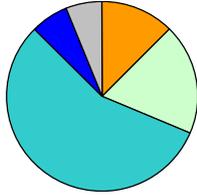


	0	1	6	6	0	3
	0	1	6	6	0	3
	0,0%	6,3%	37,5%	37,5%	0,0%	18,8%

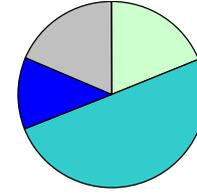


	0	2	3	9	1	1
2.10 El acceso a Internet:	0	2	3	9	1	1
	0,0%	12,5%	18,8%	56,3%	6,3%	6,3%

El acceso a Internet:



	0	0	3	8	2	3
	0	0	3	8	2	3
	0,0%	0,0%	18,8%	50,0%	12,5%	18,8%



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

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

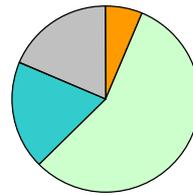
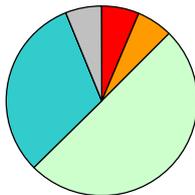
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
1	1	8	5	0	1
6,3%	6,3%	50,0%	31,3%	0,0%	6,3%

1	2	3	4	5	? nc
0	1	9	3	0	3
0,0%	6,3%	56,3%	18,8%	0,0%	18,8%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

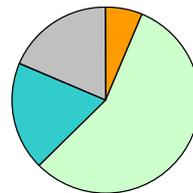
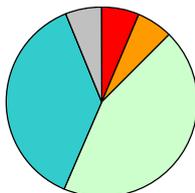


3.2 La actualización de los recursos de información:

1	2	3	4	5	? nc
1	1	7	6	0	1
6,3%	6,3%	43,8%	37,5%	0,0%	6,3%

0	1	2	3	4	5	? nc
0	1	9	3	0	3	
0,0%	6,3%	56,3%	18,8%	0,0%	18,8%	

La actualización de los recursos de información:

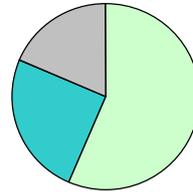
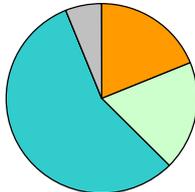


3.3 La facilidad para localizar los libros:

0	1	2	3	4	5	? nc
0	3	3	9	0	1	
0,0%	18,8%	18,8%	56,3%	0,0%	6,3%	

0	1	2	3	4	5	? nc
0	0	9	4	0	3	
0,0%	0,0%	56,3%	25,0%	0,0%	18,8%	

La facilidad para localizar los libros:

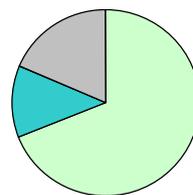
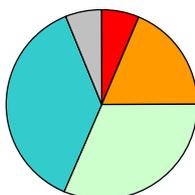


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

1	2	3	4	5	? nc
1	3	5	6	0	1
6,3%	18,8%	31,3%	37,5%	0,0%	6,3%

0	1	2	3	4	5	? nc
0	0	11	2	0	3	
0,0%	0,0%	68,8%	12,5%	0,0%	18,8%	

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

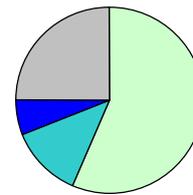
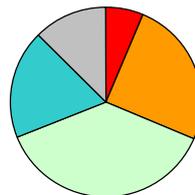


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

1	2	3	4	5	? nc
1	4	6	3	0	2
6,3%	25,0%	37,5%	18,8%	0,0%	12,5%

0	1	2	3	4	5	? nc
0	0	9	2	1	4	
0,0%	0,0%	56,3%	12,5%	6,3%	25,0%	

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

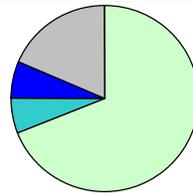
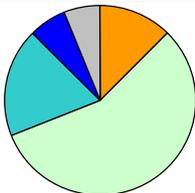


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

0	1	2	3	4	5	? nc
0	2	9	3	1	1	
0,0%	12,5%	56,3%	18,8%	6,3%	6,3%	

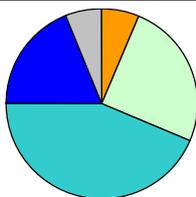
0	1	2	3	4	5	? nc
0	0	11	1	1	3	
0,0%	0,0%	68,8%	6,3%	6,3%	18,8%	

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

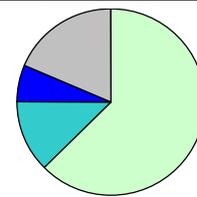


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	0	1	4	7	3	1
	0,0%	6,3%	25,0%	43,8%	18,8%	6,3%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

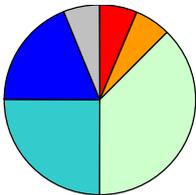


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	0	0	10	2	1	3
	0,0%	0,0%	62,5%	12,5%	6,3%	18,8%

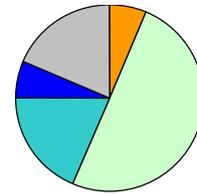


	1	1	6	4	3	1
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	6,3%	6,3%	37,5%	25,0%	18,8%	6,3%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

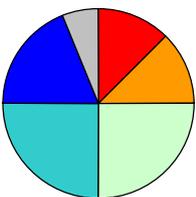


	0	1	8	3	1	3
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,0%	6,3%	50,0%	18,8%	6,3%	18,8%

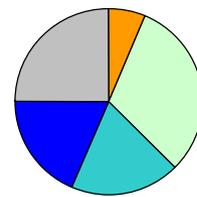


	2	2	4	4	3	1
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	12,5%	12,5%	25,0%	25,0%	18,8%	6,3%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

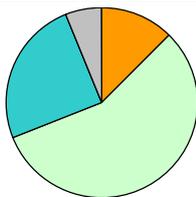


	0	1	5	3	3	4
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,0%	6,3%	31,3%	18,8%	18,8%	25,0%

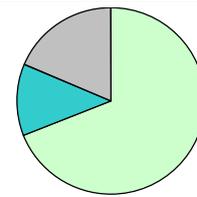


	0	2	9	4	0	1
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,0%	12,5%	56,3%	25,0%	0,0%	6,3%

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

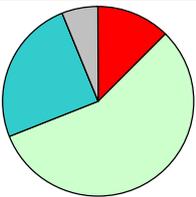


	0	0	11	2	0	3
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,0%	0,0%	68,8%	12,5%	0,0%	18,8%

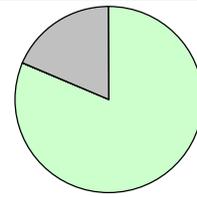


	2	0	9	4	0	1
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	12,5%	0,0%	56,3%	25,0%	0,0%	6,3%

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



	0	0	13	0	0	3
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,0%	0,0%	81,3%	0,0%	0,0%	18,8%



**4. El préstamo:**

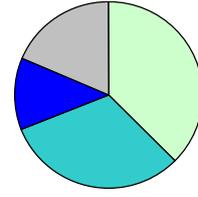
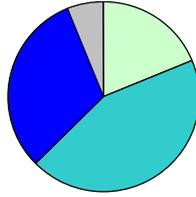
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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	3	7	5	1
	0,0%	0,0%	18,8%	43,8%	31,3%	6,3%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	0	6	5	2	3
	0,0%	0,0%	37,5%	31,3%	12,5%	18,8%

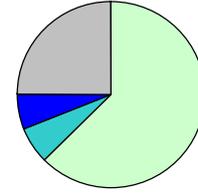
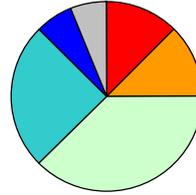
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	2	2	6	4	1	1
	12,5%	12,5%	37,5%	25,0%	6,3%	6,3%

	0	0	10	1	1	4
	0,0%	0,0%	62,5%	6,3%	6,3%	25,0%

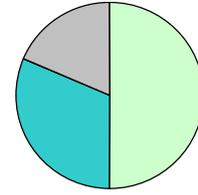
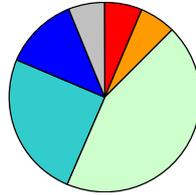
La idoneidad de los plazos de préstamo:



4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	1	1	7	4	2	1
	6,3%	6,3%	43,8%	25,0%	12,5%	6,3%

	0	0	8	5	0	3
	0,0%	0,0%	50,0%	31,3%	0,0%	18,8%

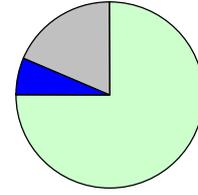
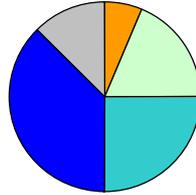
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0	1	3	4	6	2
	0,0%	6,3%	18,8%	25,0%	37,5%	12,5%

	0	0	12	0	1	3
	0,0%	0,0%	75,0%	0,0%	6,3%	18,8%

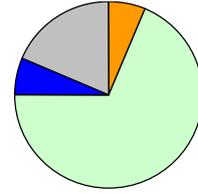
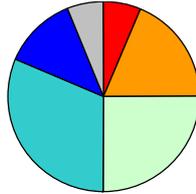
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	1	3	4	5	2	1
	6,3%	18,8%	25,0%	31,3%	12,5%	6,3%

	0	1	11	0	1	3
	0,0%	6,3%	68,8%	0,0%	6,3%	18,8%

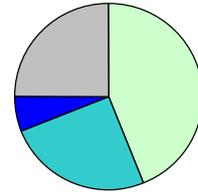
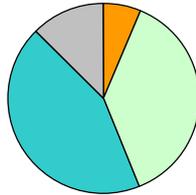
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0	1	6	7	0	2
	0,0%	6,3%	37,5%	43,8%	0,0%	12,5%

	0	0	7	4	1	4
	0,0%	0,0%	43,8%	25,0%	6,3%	25,0%

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

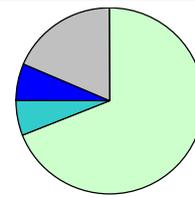
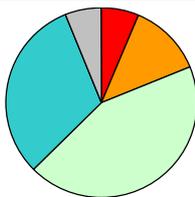


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	0	1
6,3%	12,5%	43,8%	31,3%	0,0%	6,3%	

1	2	3	4	5	0	1
0,0%	0,0%	68,8%	6,3%	6,3%	18,8%	

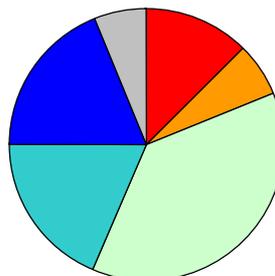
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

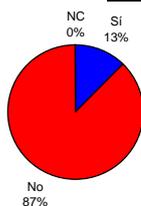
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	2	13%
2	Poco útil	1	6%
3	Normal	6	38%
4	Útil	3	19%
5	Muy útil	3	19%
0	NC	1	6%



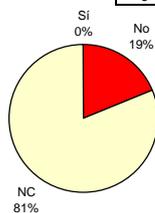
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
2	14	0



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

Sí	No	NC
0	3	13



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	0	0	0	16
#####	#####	#####	#####	#####	

## 6. El personal de la biblioteca:

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

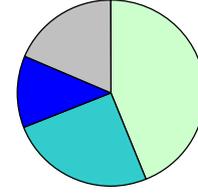
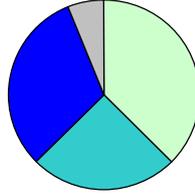
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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	6	4	5	1
0,0%	0,0%	37,5%	25,0%	31,3%	6,3%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	7	4	2	3
0,0%	0,0%	43,8%	25,0%	12,5%	18,8%

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

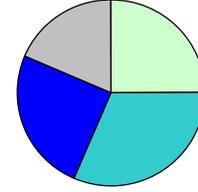
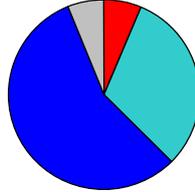


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

1	0	0	5	9	1
6,3%	0,0%	0,0%	31,3%	56,3%	6,3%

0	0	4	5	4	3
0,0%	0,0%	25,0%	31,3%	25,0%	18,8%

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")

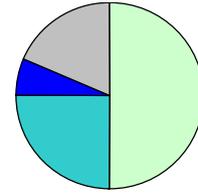
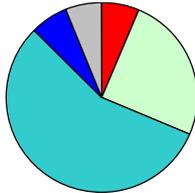
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
1	0	4	9	1	1
6,3%	0,0%	25,0%	56,3%	6,3%	6,3%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	8	4	1	3
0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	6,3%	18,8%

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



## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

### ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA.

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

ALUMNOS F. FARMACIA

