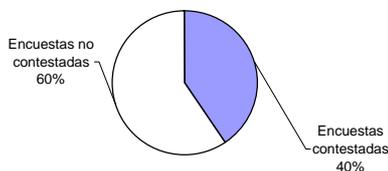


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

DICIEMBRE DE 2006

Encuestas contestadas	89
Encuestas no contestadas	131
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>220</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

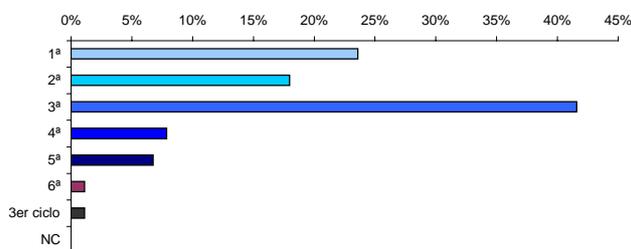
Hombre	17
Mujer	72
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

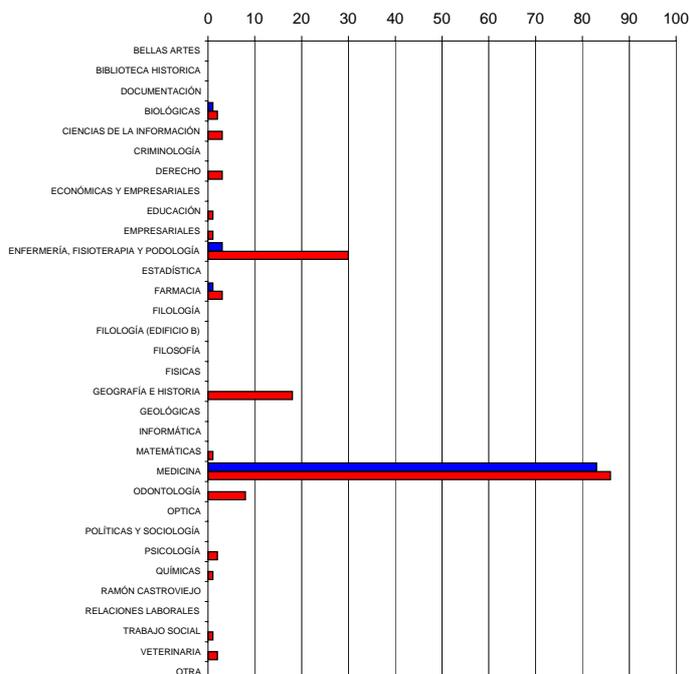
1ª	21	24%
2ª	16	18%
3ª	37	42%
4ª	7	8%
5ª	6	7%
6ª	1	1%
3er ciclo	1	1%
NC	0	0%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

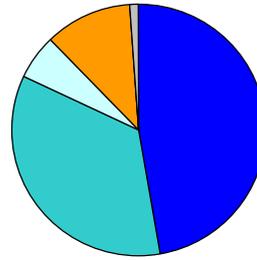
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
DOCUMENTACIÓN	0	0
BIOLOGICAS	1	2
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	3
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	3
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	0
EDUCACION	0	1
EMPRESARIALES	0	1
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	3	30
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	1	3
FILOGIA	0	0
FILOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	0
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	18
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	1
MEDICINA	83	86
ODONTOLOGIA	0	8
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	0
PSICOLOGIA	0	2
QUIMICAS	0	1
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	1
VETERINARIA	0	2
OTRA	0	0

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



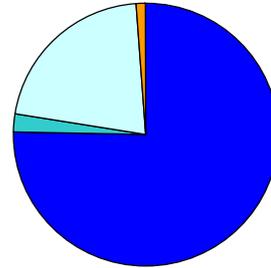
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	42	47,2%
Una o dos veces por semana	31	34,8%
Una o dos veces al mes	5	5,6%
Sólo en época de exámenes	10	11,2%
Nunca	0	0,0%
No contesta	1	1,1%



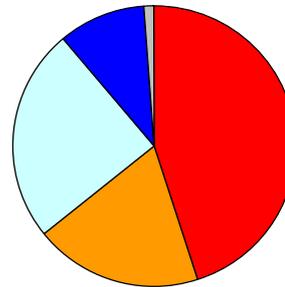
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	67	75,3%
De forma remota, a través de Internet	2	2,2%
De ambas formas	19	21,3%
No contesta	1	1,1%



1.6 El uso que haces del equipamiento informático de la biblioteca es de

	N	%
Menos de una vez al mes	40	45%
Una vez al mes	17	19%
Una vez por semana	22	25%
Dos o más veces por semana	9	10%
NC	1	1%



**2. Instalaciones y equipos:**

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

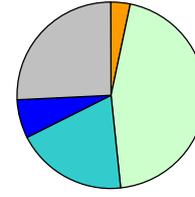
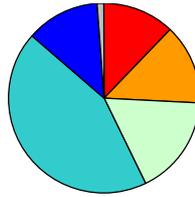
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	0
11	12	15	39	11	1
12,4%	13,5%	16,9%	43,8%	12,4%	1,1%

1	2	3	4	5	0
0	3	40	17	6	23
0,0%	3,4%	44,9%	19,1%	6,7%	25,8%

El horario de la biblioteca:

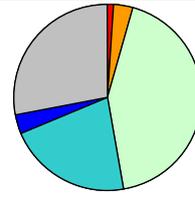
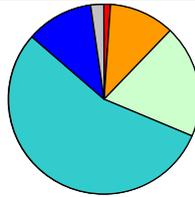


2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

1	10	17	49	10	2
1,1%	11,2%	19,1%	55,1%	11,2%	2,2%

1	3	38	19	3	25
1,1%	3,4%	42,7%	21,3%	3,4%	28,1%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

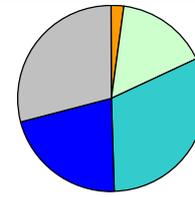
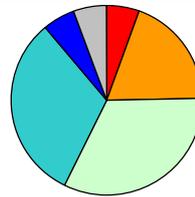


2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

5	17	29	28	5	5
5,6%	19,1%	32,6%	31,5%	5,6%	5,6%

0	2	14	28	19	26
0,0%	2,2%	15,7%	31,5%	21,3%	29,2%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

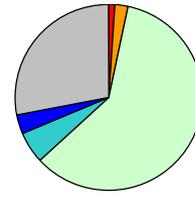
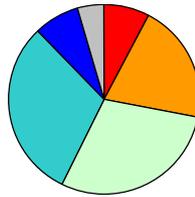


2.5 El número de puestos de lectura:

7	18	26	27	7	4
7,9%	20,2%	29,2%	30,3%	7,9%	4,5%

1	2	53	5	3	25
1,1%	2,2%	59,6%	5,6%	3,4%	28,1%

El número de puestos de lectura:

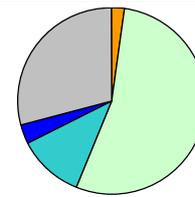
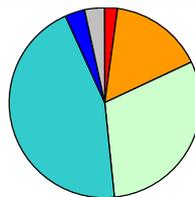


2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

2	14	27	40	3	3
2,2%	15,7%	30,3%	44,9%	3,4%	3,4%

0	2	48	10	3	26
0,0%	2,2%	53,9%	11,2%	3,4%	29,2%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

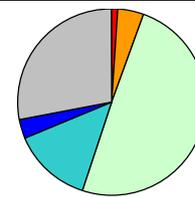
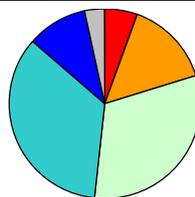


2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

5	13	28	31	9	3
5,6%	14,6%	31,5%	34,8%	10,1%	3,4%

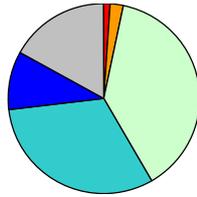
1	4	44	12	3	25
1,1%	4,5%	49,4%	13,5%	3,4%	28,1%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

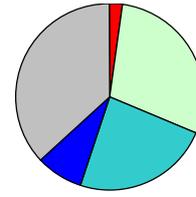


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	34	28	9	15
	1,1%	2,2%	38,2%	31,5%	10,1%	16,9%

OPAC (Catálogo automatizado):

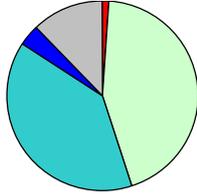


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	2	0	26	21	7	33
	2,2%	0,0%	29,2%	23,6%	7,9%	37,1%

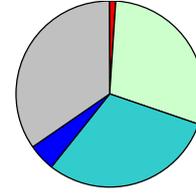


	1	0	39	35	3	11
2.9 Las Bases de Datos:	1	0	26	27	4	31
	1,1%	0,0%	29,2%	30,3%	4,5%	34,8%

Las Bases de Datos:

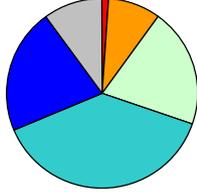


	1	0	26	27	4	31
	1	0	15	22	23	29
	1,1%	0,0%	16,9%	24,7%	25,8%	32,6%

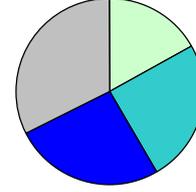


	1	8	18	34	19	9
2.10 El acceso a Internet:	1	8	15	22	23	29
	1,1%	9,0%	16,9%	24,7%	25,8%	32,6%

El acceso a Internet:



	0	0	15	22	23	29
	0	0	15	22	23	29
	0,0%	0,0%	16,9%	24,7%	25,8%	32,6%



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

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

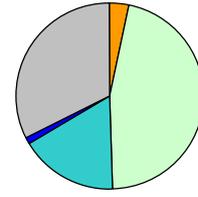
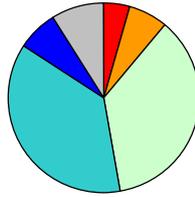
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
4	6	32	33	6	8
4,5%	6,7%	36,0%	37,1%	6,7%	9,0%

1	2	3	4	5	? nc
0	3	41	15	1	29
0,0%	3,4%	46,1%	16,9%	1,1%	32,6%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

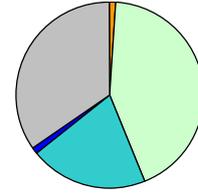
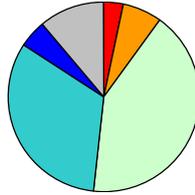


3.2 La actualización de los recursos de información:

3	6	37	29	4	10
3,4%	6,7%	41,6%	32,6%	4,5%	11,2%

0	1	38	18	1	31
0,0%	1,1%	42,7%	20,2%	1,1%	34,8%

La actualización de los recursos de información:

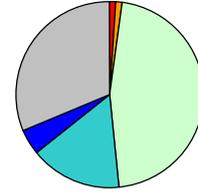
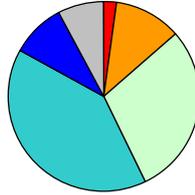


3.3 La facilidad para localizar los libros:

2	10	26	36	8	7
2,2%	11,2%	29,2%	40,4%	9,0%	7,9%

1	1	41	14	4	28
1,1%	1,1%	46,1%	15,7%	4,5%	31,5%

La facilidad para localizar los libros:

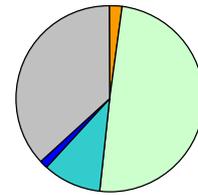
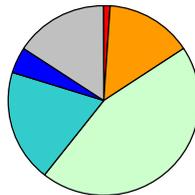


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

1	13	40	17	4	14
1,1%	14,6%	44,9%	19,1%	4,5%	15,7%

0	2	44	9	1	33
0,0%	2,2%	49,4%	10,1%	1,1%	37,1%

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

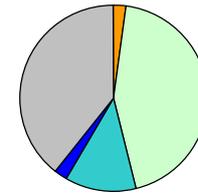
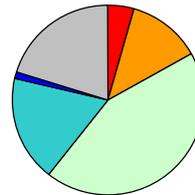


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

4	11	39	16	1	18
4,5%	12,4%	43,8%	18,0%	1,1%	20,2%

0	2	39	11	2	35
0,0%	2,2%	43,8%	12,4%	2,2%	39,3%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

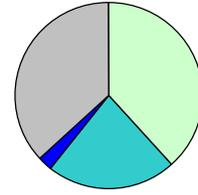
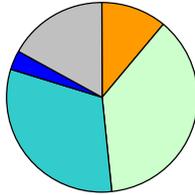


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

0	10	33	28	3	15
0,0%	11,2%	37,1%	31,5%	3,4%	16,9%

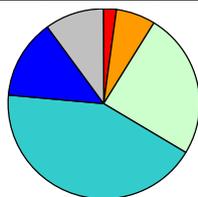
0	0	34	20	2	33
0,0%	0,0%	38,2%	22,5%	2,2%	37,1%

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

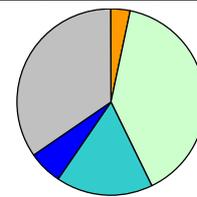


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	2	6	22	38	12	9
	2,2%	6,7%	24,7%	42,7%	13,5%	10,1%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

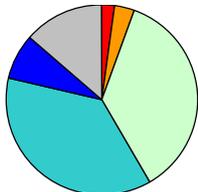


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	0	3	35	15	5	31
	0,0%	3,4%	39,3%	16,9%	5,6%	34,8%

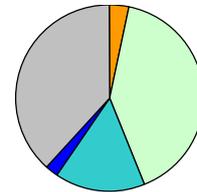


	2	3	32	33	7	12
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	2	3	32	33	7	12
	2,2%	3,4%	36,0%	37,1%	7,9%	13,5%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

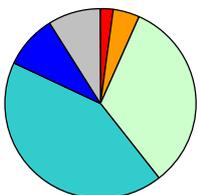


	0	3	36	14	2	34
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0	3	36	14	2	34
	0,0%	3,4%	40,4%	15,7%	2,2%	38,2%

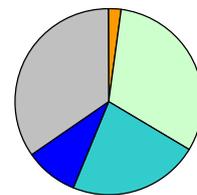


	2	4	29	38	8	8
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	2	4	29	38	8	8
	2,2%	4,5%	32,6%	42,7%	9,0%	9,0%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

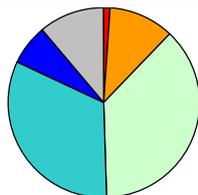


	0	2	28	20	8	31
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0	2	28	20	8	31
	0,0%	2,2%	31,5%	22,5%	9,0%	34,8%

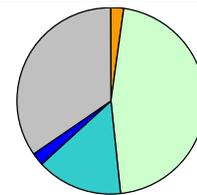


	1	10	33	29	6	10
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	1	10	33	29	6	10
	1,1%	11,2%	37,1%	32,6%	6,7%	11,2%

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

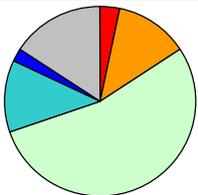


	0	2	41	13	2	31
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0	2	41	13	2	31
	0,0%	2,2%	46,1%	14,6%	2,2%	34,8%

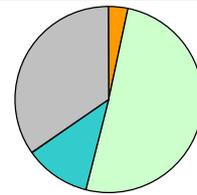


	3	11	48	11	2	14
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	3	11	48	11	2	14
	3,4%	12,4%	53,9%	12,4%	2,2%	15,7%

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



	0	3	45	10	0	31
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0	3	45	10	0	31
	0,0%	3,4%	50,6%	11,2%	0,0%	34,8%



**4. El préstamo:**

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

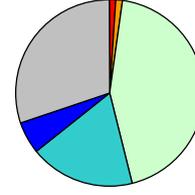
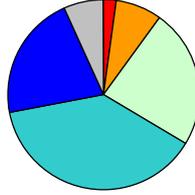
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

1	2	3	4	5	? nc
2	7	21	34	19	6
2,2%	7,9%	23,6%	38,2%	21,3%	6,7%

1	2	3	4	5	? nc
1	1	39	16	5	27
1,1%	1,1%	43,8%	18,0%	5,6%	30,3%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

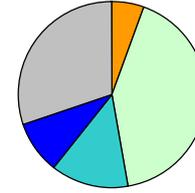
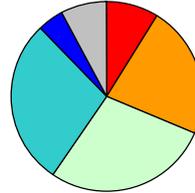


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

8	20	25	25	4	7
9,0%	22,5%	28,1%	28,1%	4,5%	7,9%

0	5	37	12	8	27
0,0%	5,6%	41,6%	13,5%	9,0%	30,3%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

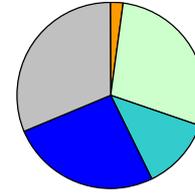
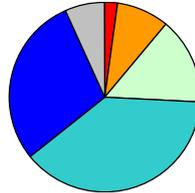


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

2	8	13	34	26	6
2,2%	9,0%	14,6%	38,2%	29,2%	6,7%

0	2	25	11	23	28
0,0%	2,2%	28,1%	12,4%	25,8%	31,5%

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

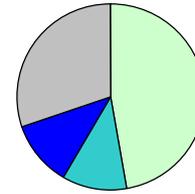
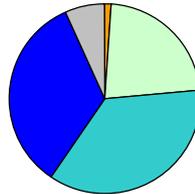


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

0	1	20	32	30	6
0,0%	1,1%	22,5%	36,0%	33,7%	6,7%

0	0	42	10	10	27
0,0%	0,0%	47,2%	11,2%	11,2%	30,3%

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

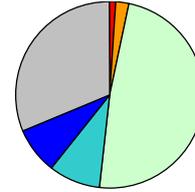
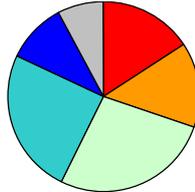


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

14	13	24	22	9	7
15,7%	14,6%	27,0%	24,7%	10,1%	7,9%

1	2	43	8	7	28
1,1%	2,2%	48,3%	9,0%	7,9%	31,5%

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

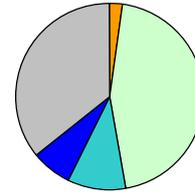
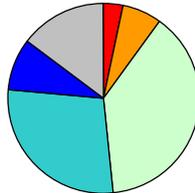


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

3	6	34	25	8	13
3,4%	6,7%	38,2%	28,1%	9,0%	14,6%

0	2	40	9	6	32
0,0%	2,2%	44,9%	10,1%	6,7%	36,0%

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

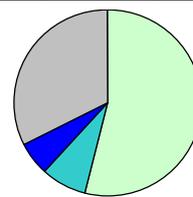
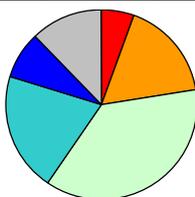


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
5	15	33	18	7	11
5,6%	16,9%	37,1%	20,2%	7,9%	12,4%

1	2	3	4	5	? nc
0	0	48	7	5	29
0,0%	0,0%	53,9%	7,9%	5,6%	32,6%

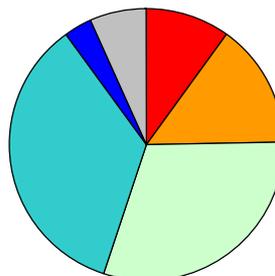
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

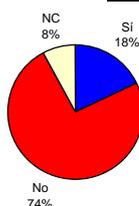
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	9	10%
2	Poco útil	13	15%
3	Normal	27	30%
4	Útil	31	35%
5	Muy útil	3	3%
0	NC	6	7%



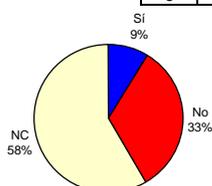
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
16	66	7



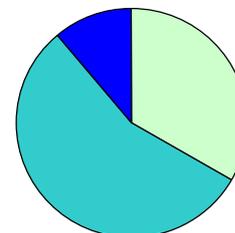
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
8	29	52



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	5	1	80
0%	0%	33%	56%	11%	



## 6. El personal de la biblioteca:

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

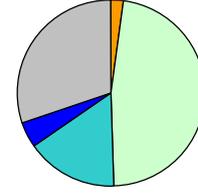
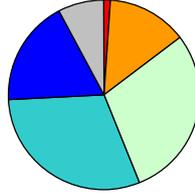
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
1	12	26	27	16	7
1,1%	13,5%	29,2%	30,3%	18,0%	7,9%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	2	42	14	4	27
0,0%	2,2%	47,2%	15,7%	4,5%	30,3%

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

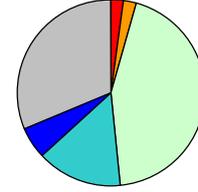
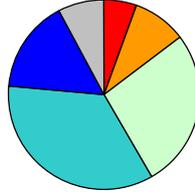


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

5	8	24	31	14	7
5,6%	9,0%	27,0%	34,8%	15,7%	7,9%

2	2	39	13	5	28
2,2%	2,2%	43,8%	14,6%	5,6%	31,5%

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")

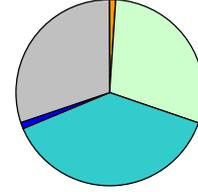
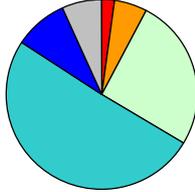
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
2	5	23	45	8	6
2,2%	5,6%	25,8%	50,6%	9,0%	6,7%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	26	34	1	27
0,0%	1,1%	29,2%	38,2%	1,1%	30,3%

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

ALUMNOS F. MEDICINA

