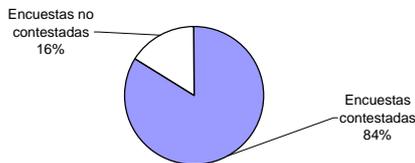


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS E.U. ÓPTICA

DICIEMBRE DE 2006

Encuestas contestadas	42
Encuestas no contestadas	8
Encuestas enviadas	50



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

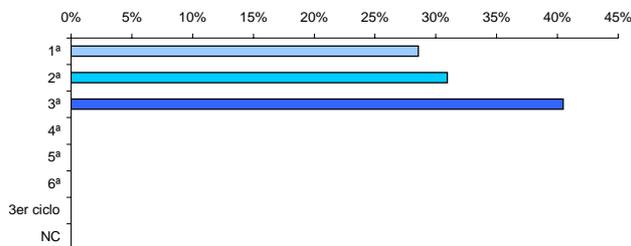
Hombre	10
Mujer	30
NC	2



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

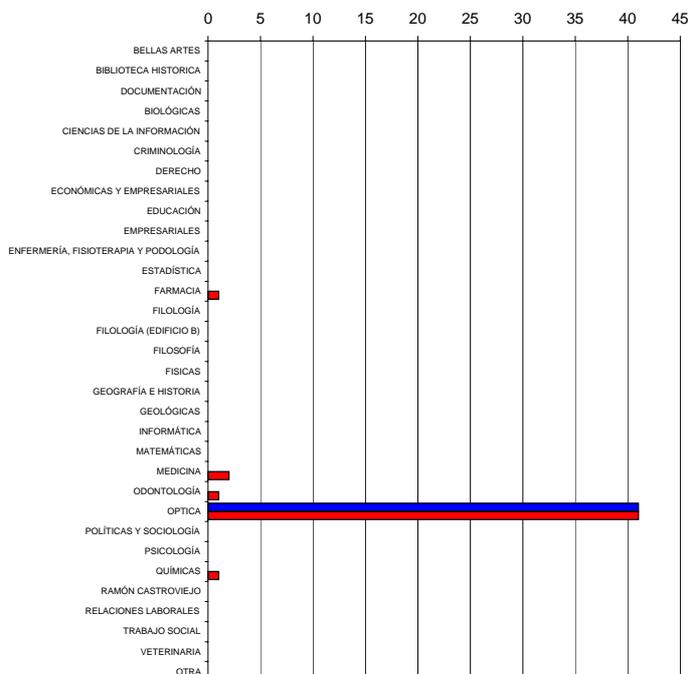
1ª	12	29%
2ª	13	31%
3ª	17	40%
4ª	0	0%
5ª	0	0%
6ª	0	0%
3er ciclo	0	0%
NC	0	0%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

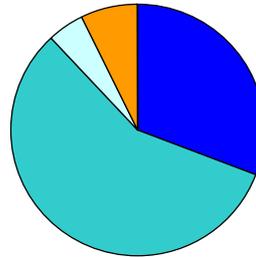
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
DOCUMENTACION	0	0
BIOLOGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	0
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	0
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	0
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	1
FILOGIA	0	0
FILOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	0
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	0
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	0
MEDICINA	0	2
ODONTOLOGIA	0	1
OPTICA	41	41
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	0
PSICOLOGIA	0	0
QUIMICAS	0	1
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



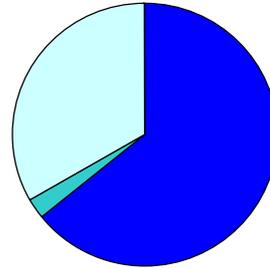
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	13	31,0%
Una o dos veces por semana	24	57,1%
Una o dos veces al mes	2	4,8%
Sólo en época de exámenes	3	7,1%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



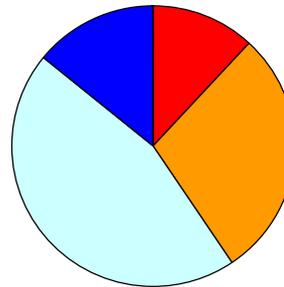
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	27	64,3%
De forma remota, a través de Internet	1	2,4%
De ambas formas	14	33,3%
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	5	12%
Una vez al mes	12	29%
Una vez por semana	19	45%
Dos o más veces por semana	6	14%
NC	0	0%



2. Instalaciones y equipos:

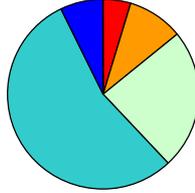
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

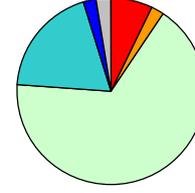
2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
2	4	10	23	3	0
4,8%	9,5%	23,8%	54,8%	7,1%	0,0%

El horario de la biblioteca:



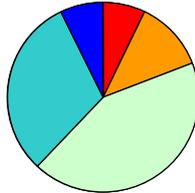
1	2	3	4	5	? nc
3	1	28	8	1	1
7,1%	2,4%	66,7%	19,0%	2,4%	2,4%



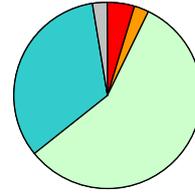
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

3	5	18	13	3	0
7,1%	11,9%	42,9%	31,0%	7,1%	0,0%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



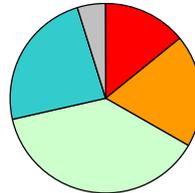
2	1	24	14	0	1
4,8%	2,4%	57,1%	33,3%	0,0%	2,4%



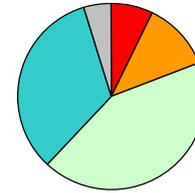
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

6	8	16	10	0	2
14,3%	19,0%	38,1%	23,8%	0,0%	4,8%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



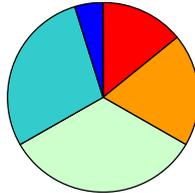
3	5	18	14	0	2
7,1%	11,9%	42,9%	33,3%	0,0%	4,8%



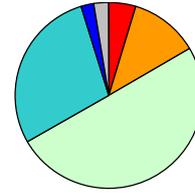
2.5 El número de puestos de lectura:

6	8	14	12	2	0
14,3%	19,0%	33,3%	28,6%	4,8%	0,0%

El número de puestos de lectura:



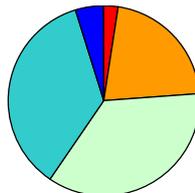
2	5	21	12	1	1
4,8%	11,9%	50,0%	28,6%	2,4%	2,4%



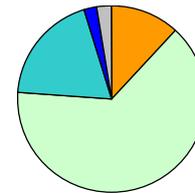
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

1	9	15	15	2	0
2,4%	21,4%	35,7%	35,7%	4,8%	0,0%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



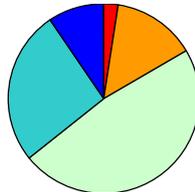
0	5	27	8	1	1
0,0%	11,9%	64,3%	19,0%	2,4%	2,4%



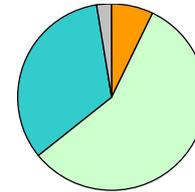
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

1	6	20	11	4	0
2,4%	14,3%	47,6%	26,2%	9,5%	0,0%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

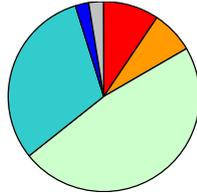


0	3	24	14	0	1
0,0%	7,1%	57,1%	33,3%	0,0%	2,4%

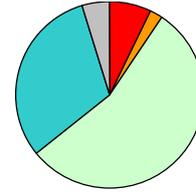


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	4	3	20	13	1	1
	9,5%	7,1%	47,6%	31,0%	2,4%	2,4%

OPAC (Catálogo automatizado):

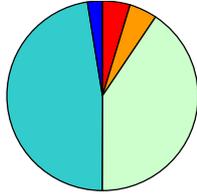


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	3	1	23	13	0	2
	7,1%	2,4%	54,8%	31,0%	0,0%	4,8%

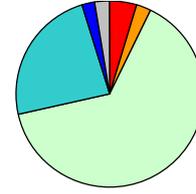


	2	2	17	20	1	0
2.9 Las Bases de Datos:	4,8%	4,8%	40,5%	47,6%	2,4%	0,0%

Las Bases de Datos:

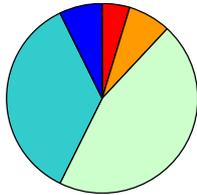


	2	1	27	10	1	1
	4,8%	2,4%	64,3%	23,8%	2,4%	2,4%

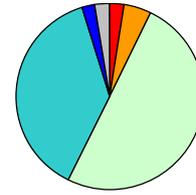


	2	3	19	15	3	0
2.10 El acceso a Internet:	4,8%	7,1%	45,2%	35,7%	7,1%	0,0%

El acceso a Internet:



	1	2	21	16	1	1
	2,4%	4,8%	50,0%	38,1%	2,4%	2,4%



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

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

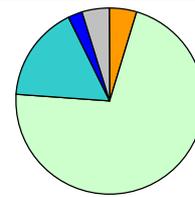
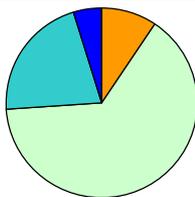
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
0	4	27	9	2	0
0,0%	9,5%	64,3%	21,4%	4,8%	0,0%

1	2	3	4	5	? nc
0	2	30	7	1	2
0,0%	4,8%	71,4%	16,7%	2,4%	4,8%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

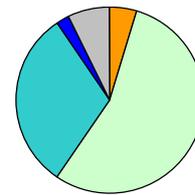
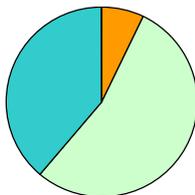


3.2 La actualización de los recursos de información:

0	3	22	16	0	0
0,0%	7,3%	53,7%	39,0%	0,0%	0,0%

0	2	23	13	1	3
0,0%	4,8%	54,8%	31,0%	2,4%	7,1%

La actualización de los recursos de información:

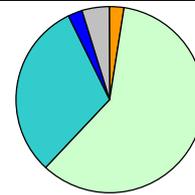
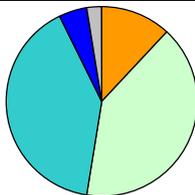


3.3 La facilidad para localizar los libros:

0	5	17	17	2	1
0,0%	11,9%	40,5%	40,5%	4,8%	2,4%

0	1	25	13	1	2
0,0%	2,4%	59,5%	31,0%	2,4%	4,8%

La facilidad para localizar los libros:

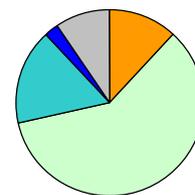
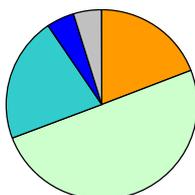


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

0	8	21	9	2	2
0,0%	19,0%	50,0%	21,4%	4,8%	4,8%

0	5	25	7	1	4
0,0%	11,9%	59,5%	16,7%	2,4%	9,5%

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

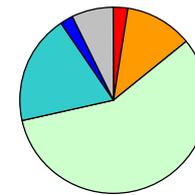
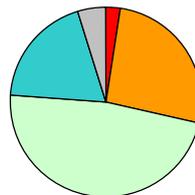


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

1	11	20	8	0	2
2,4%	26,2%	47,6%	19,0%	0,0%	4,8%

1	5	24	8	1	3
2,4%	11,9%	57,1%	19,0%	2,4%	7,1%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

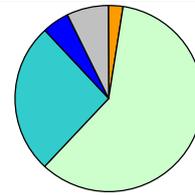
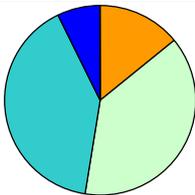


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

0	6	16	17	3	0
0,0%	14,3%	38,1%	40,5%	7,1%	0,0%

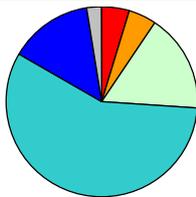
0	1	25	11	2	3
0,0%	2,4%	59,5%	26,2%	4,8%	7,1%

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

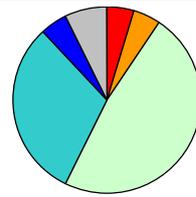


	☹		☺		☺	? nc
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	2	2	7	24	6	1
	4,8%	4,8%	16,7%	57,1%	14,3%	2,4%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

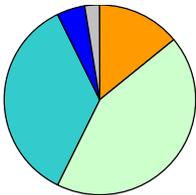


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	2	2	20	13	2	3
	4,8%	4,8%	47,6%	31,0%	4,8%	7,1%

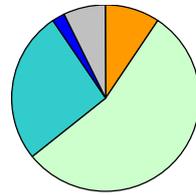


	0	6	18	15	2	1
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0	4	23	11	1	3
	0,0%	14,3%	42,9%	35,7%	4,8%	2,4%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

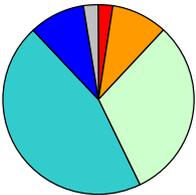


	0	4	23	11	1	3
	0,0%	9,5%	54,8%	26,2%	2,4%	7,1%

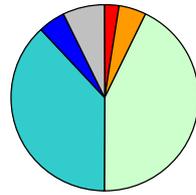


	1	4	13	19	4	1
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	1	2	18	16	2	3
	2,4%	9,5%	31,0%	45,2%	9,5%	2,4%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

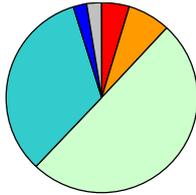


	1	2	18	16	2	3
	2,4%	4,8%	42,9%	38,1%	4,8%	7,1%

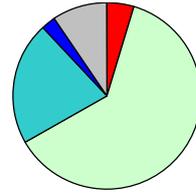


	2	3	21	14	1	1
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	2	0	26	9	1	4
	4,8%	7,1%	50,0%	33,3%	2,4%	2,4%

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

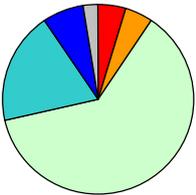


	2	0	26	9	1	4
	4,8%	0,0%	61,9%	21,4%	2,4%	9,5%

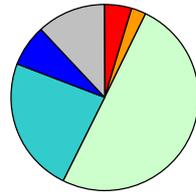


	2	2	26	8	3	1
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	2	1	21	10	3	5
	4,8%	4,8%	61,9%	19,0%	7,1%	2,4%

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



	2	1	21	10	3	5
	4,8%	2,4%	50,0%	23,8%	7,1%	11,9%



4. El préstamo:

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

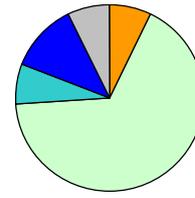
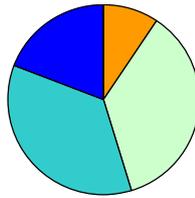
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

1	2	3	4	5	? nc
0	4	15	15	8	0
0,0%	9,5%	35,7%	35,7%	19,0%	0,0%

1	2	3	4	5	? nc
0	3	28	3	5	3
0,0%	7,1%	66,7%	7,1%	11,9%	7,1%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

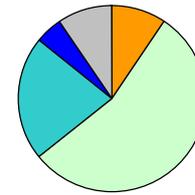
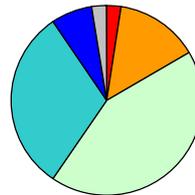


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

1	6	18	13	3	1
2,4%	14,3%	42,9%	31,0%	7,1%	2,4%

0	4	23	9	2	4
0,0%	9,5%	54,8%	21,4%	4,8%	9,5%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

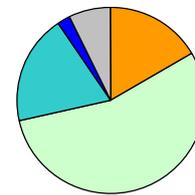
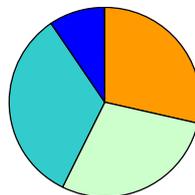


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

0	12	12	14	4	0
0,0%	28,6%	28,6%	33,3%	9,5%	0,0%

0	7	23	8	1	3
0,0%	16,7%	54,8%	19,0%	2,4%	7,1%

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

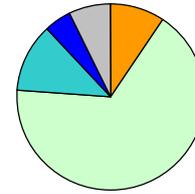
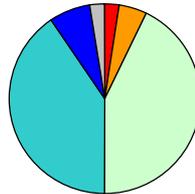


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

1	2	18	17	3	1
2,4%	4,8%	42,9%	40,5%	7,1%	2,4%

0	4	28	5	2	3
0,0%	9,5%	66,7%	11,9%	4,8%	7,1%

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

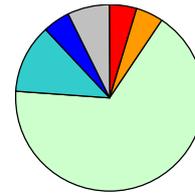
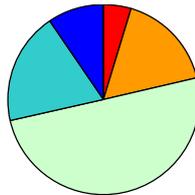


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

2	7	21	8	4	0
4,8%	16,7%	50,0%	19,0%	9,5%	0,0%

2	2	28	5	2	3
4,8%	4,8%	66,7%	11,9%	4,8%	7,1%

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

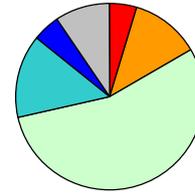
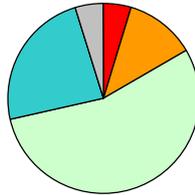


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

2	5	23	10	0	2
4,8%	11,9%	54,8%	23,8%	0,0%	4,8%

2	5	23	6	2	4
4,8%	11,9%	54,8%	14,3%	4,8%	9,5%

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

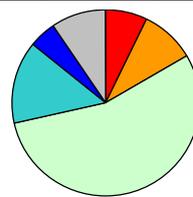
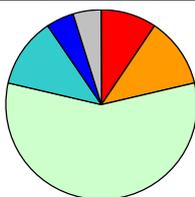


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
4	5	24	5	2	2
9,5%	11,9%	57,1%	11,9%	4,8%	4,8%

1	2	3	4	5	? nc
3	4	23	6	2	4
7,1%	9,5%	54,8%	14,3%	4,8%	9,5%

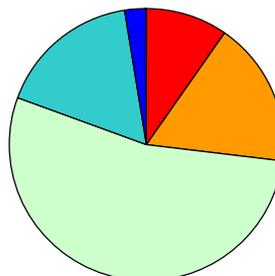
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

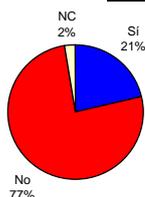
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	4	10%
2	Poco útil	7	17%
3	Normal	22	54%
4	Útil	7	17%
5	Muy útil	1	2%
0	NC	0	0%



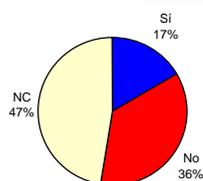
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
9	32	1



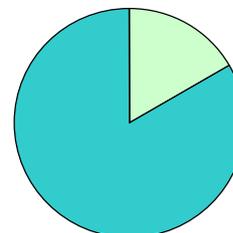
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
7	15	20



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	1	5	0	36
0%	0%	17%	83%	0%	



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")

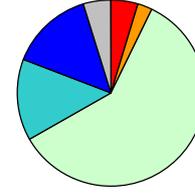
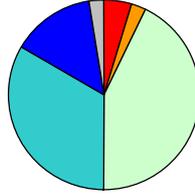
6.1

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

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
2	1	18	14	6	1
4,8%	2,4%	42,9%	33,3%	14,3%	2,4%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
2	1	25	6	6	2
4,8%	2,4%	59,5%	14,3%	14,3%	4,8%

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

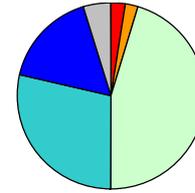
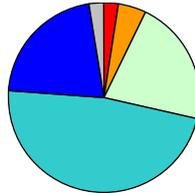


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

1	2	9	20	9	1
2,4%	4,8%	21,4%	47,6%	21,4%	2,4%

1	1	19	12	7	2
2,4%	2,4%	45,2%	28,6%	16,7%	4,8%

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")

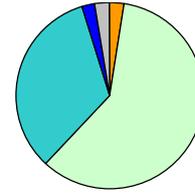
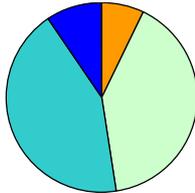
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	3	17	18	4	0
0,0%	7,1%	40,5%	42,9%	9,5%	0,0%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	25	14	1	1
0,0%	2,4%	59,5%	33,3%	2,4%	2,4%

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

ALUMNOS E.U. ÓPTICA

