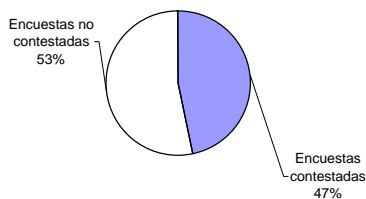


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS DE CC. BIOLÓGICAS

DICIEMBRE DE 2006

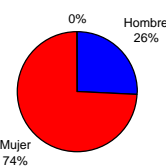
Encuestas contestadas	35
Encuestas no contestadas	40
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>75</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

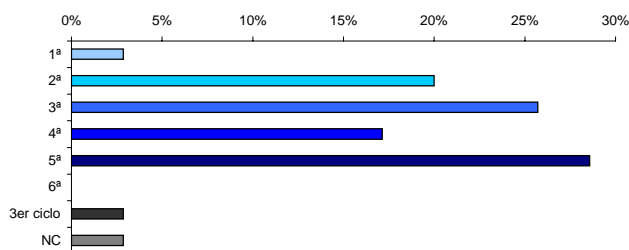
Hombre	9
Mujer	26
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

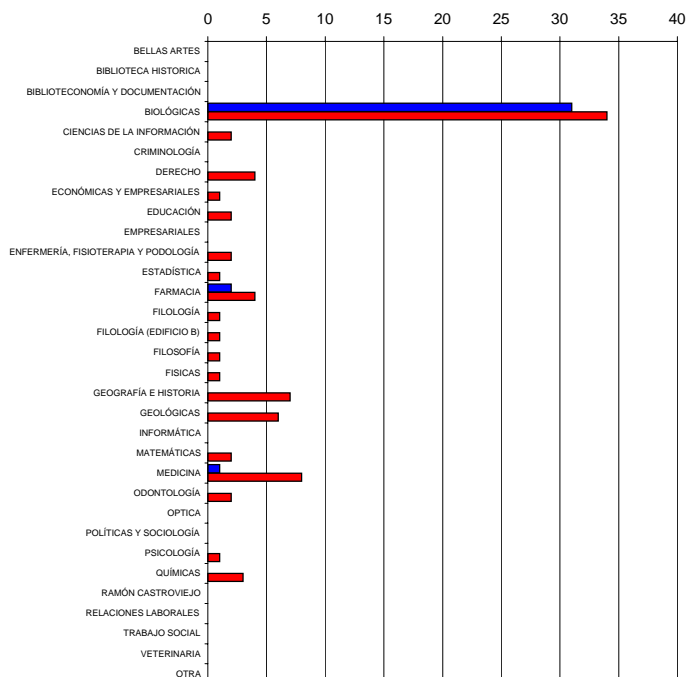
1ª	1	3%
2ª	7	20%
3ª	9	26%
4ª	6	17%
5ª	10	29%
6ª	0	0%
3er ciclo	1	3%
NC	1	3%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

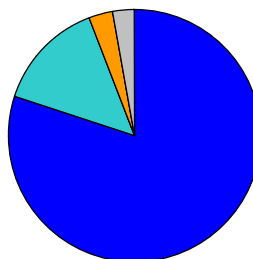
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLÓGICAS	31	34
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	2
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	4
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	1
EDUCACION	0	2
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	2
ESTADISTICA	0	1
FARMACIA	2	4
FILOLOGIA	0	1
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	1
FILOSOFIA	0	1
FISICAS	0	1
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	7
GEOLOGICAS	0	6
INFORMÁTICA	0	0
MATEMÁTICAS	0	2
MEDICINA	1	8
ODONTOLÓGIA	0	2
ÓPTICA	0	0
POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA	0	0
PSICOLOGÍA	0	1
QUÍMICAS	0	3
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



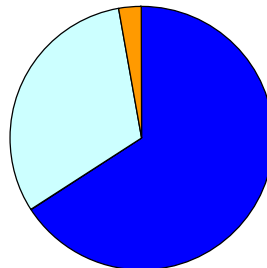
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	28	80,0%
Una o dos veces por semana	5	14,3%
Una o dos veces al mes	0	0,0%
Sólo en época de exámenes	1	2,9%
Nunca	0	0,0%
No contesta	1	2,9%



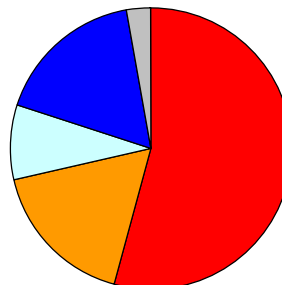
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	23	65,7%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	11	31,4%
No contesta	1	2,9%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	19	54%
Una vez al mes	6	17%
Una vez por semana	3	9%
Dos o más veces por semana	6	17%
NC	1	3%



## 2. Instalaciones y equipos:

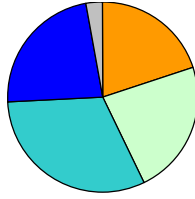
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

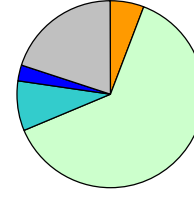
2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
0	7	8	11	8	1
0,0%	20,0%	22,9%	31,4%	22,9%	2,9%

El horario de la biblioteca:



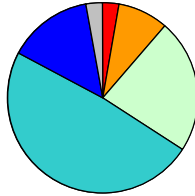
1	2	3	4	5	? nc
0	2	22	3	1	7
0,0%	5,7%	62,9%	8,6%	2,9%	20,0%



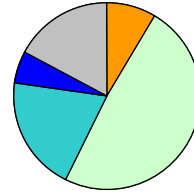
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

1	3	8	17	5	1
2,9%	8,6%	22,9%	48,6%	14,3%	2,9%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



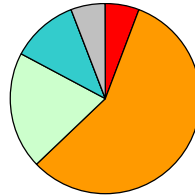
0	3	17	7	2	6
0,0%	8,6%	48,6%	20,0%	5,7%	17,1%



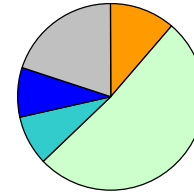
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

2	20	7	4	0	2
5,7%	57,1%	20,0%	11,4%	0,0%	5,7%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



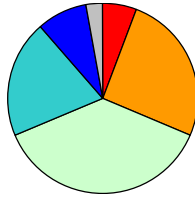
0	4	18	3	3	7
0,0%	11,4%	51,4%	8,6%	8,6%	20,0%



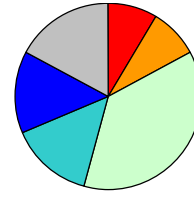
2.5 El número de puestos de lectura:

2	9	13	7	3	1
5,7%	25,7%	37,1%	20,0%	8,6%	2,9%

El número de puestos de lectura:



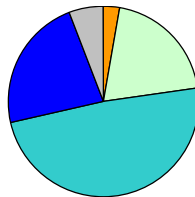
3	3	13	5	5	6
8,6%	8,6%	37,1%	14,3%	14,3%	17,1%



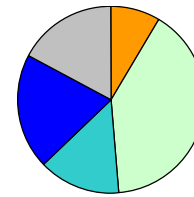
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

0	1	7	17	8	2
0,0%	2,9%	20,0%	48,6%	22,9%	5,7%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



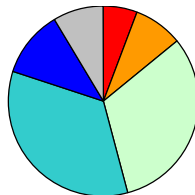
0	3	14	5	7	6
0,0%	8,6%	40,0%	14,3%	20,0%	17,1%



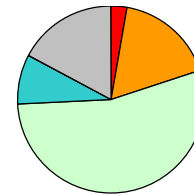
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

2	3	11	12	4	3
5,7%	8,6%	31,4%	34,3%	11,4%	8,6%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

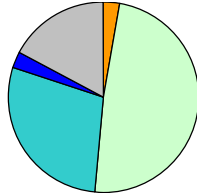


1	6	19	3	0	6
2,9%	17,1%	54,3%	8,6%	0,0%	17,1%

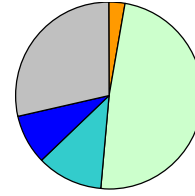


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0	1	17	10	1	6
	0,0%	2,9%	48,6%	28,6%	2,9%	17,1%

OPAC (Catálogo automatizado):

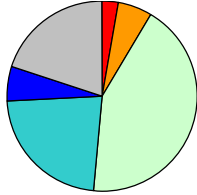


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0	1	17	4	3	10
	0,0%	2,9%	48,6%	11,4%	8,6%	28,6%

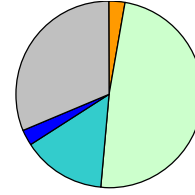


	1	2	15	8	2	7
2.9 Las Bases de Datos:	2,9%	5,7%	42,9%	22,9%	5,7%	20,0%

Las Bases de Datos:

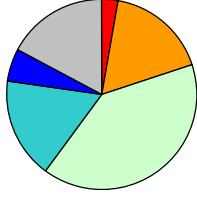


	0	1	17	5	1	11
2.9 Las Bases de Datos:	0,0%	2,9%	48,6%	14,3%	2,9%	31,4%

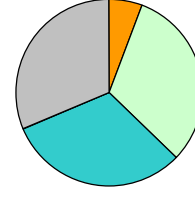


	1	6	14	6	2	6
2.10 El acceso a Internet:	2,9%	17,1%	40,0%	17,1%	5,7%	17,1%

El acceso a Internet:



	0	2	11	11	0	11
2.10 El acceso a Internet:	0,0%	5,7%	31,4%	31,4%	0,0%	31,4%



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

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

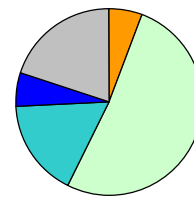
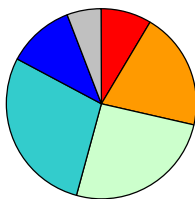
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
3	7	9	10	4	2
8,6%	20,0%	25,7%	28,6%	11,4%	5,7%

1	2	3	4	5	? nc
0	2	18	6	2	7
0,0%	5,7%	51,4%	17,1%	5,7%	20,0%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

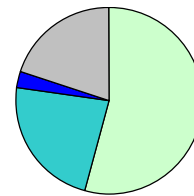
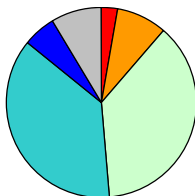


3.2 La actualización de los recursos de información:

1	3	13	13	2	3
2,9%	8,6%	37,1%	37,1%	5,7%	8,6%

0	0	19	8	1	7
0,0%	0,0%	54,3%	22,9%	2,9%	20,0%

La actualización de los recursos de información:

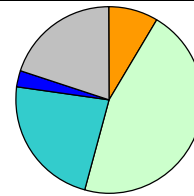
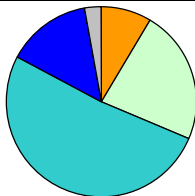


3.3 La facilidad para localizar los libros:

0	3	8	18	5	1
0,0%	8,6%	22,9%	51,4%	14,3%	2,9%

0	3	16	8	1	7
0,0%	8,6%	45,7%	22,9%	2,9%	20,0%

La facilidad para localizar los libros:

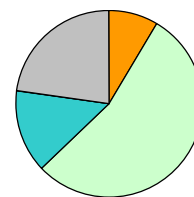
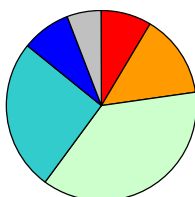


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

3	5	13	9	3	2
8,6%	14,3%	37,1%	25,7%	8,6%	5,7%

0	3	19	5	0	8
0,0%	8,6%	54,3%	14,3%	0,0%	22,9%

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

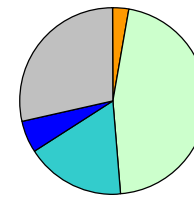
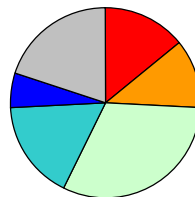


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

5	4	11	6	2	7
14,3%	11,4%	31,4%	17,1%	5,7%	20,0%

0	1	16	6	2	10
0,0%	2,9%	45,7%	17,1%	5,7%	28,6%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

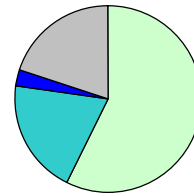
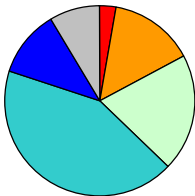


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

1	5	7	15	4	3
2,9%	14,3%	20,0%	42,9%	11,4%	8,6%

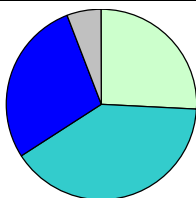
0	0	20	7	1	7
0,0%	0,0%	57,1%	20,0%	2,9%	20,0%

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

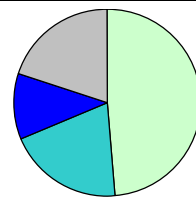


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	0	0	9	14	10	2
	0,0%	0,0%	25,7%	40,0%	28,6%	5,7%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

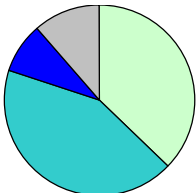


				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	0	0	17	7	4	7
	0,0%	0,0%	48,6%	20,0%	11,4%	20,0%

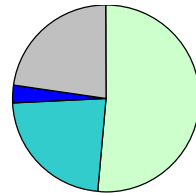


	0	1	2	3	4	
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0	0	13	15	3	4
	0,0%	0,0%	37,1%	42,9%	8,6%	11,4%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

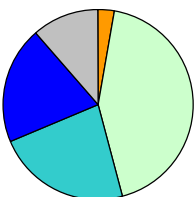


	0	1	2	3	4	5
	0	0	18	8	1	8
	0,0%	0,0%	51,4%	22,9%	2,9%	22,9%

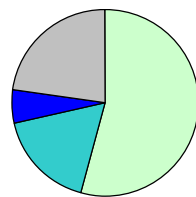


	0	1	2	3	4	5
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0	1	15	8	7	4
	0,0%	2,9%	42,9%	22,9%	20,0%	11,4%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

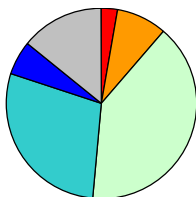


	0	1	2	3	4	5
	0	0	19	6	2	8
	0,0%	0,0%	54,3%	17,1%	5,7%	22,9%

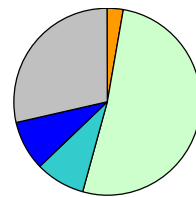


	1	2	3	4	5	
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	1	3	14	10	2	5
	2,9%	8,6%	40,0%	28,6%	5,7%	14,3%

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

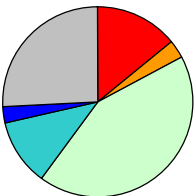


	0	1	2	3	4	5
	0	1	18	3	3	10
	0,0%	2,9%	51,4%	8,6%	8,6%	28,6%

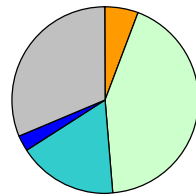


	5	4	3	2	1	
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	5	1	15	4	1	9
	14,3%	2,9%	42,9%	11,4%	2,9%	25,7%

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



	0	1	2	3	4	5
	0	2	15	6	1	11
	0,0%	5,7%	42,9%	17,1%	2,9%	31,4%



**4. El préstamo:**

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

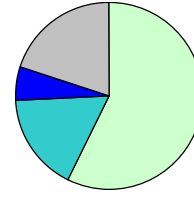
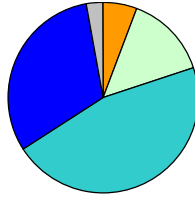
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

1	2	3	4	5	? nc
0	2	5	16	11	1
0,0%	5,7%	14,3%	45,7%	31,4%	2,9%

1	2	3	4	5	? nc
0	0	20	6	2	7
0,0%	0,0%	57,1%	17,1%	5,7%	20,0%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

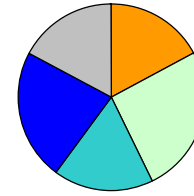
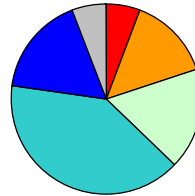


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

2	5	6	14	6	2
5,7%	14,3%	17,1%	40,0%	17,1%	5,7%

0	6	9	6	8	6
0,0%	17,1%	25,7%	17,1%	22,9%	17,1%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

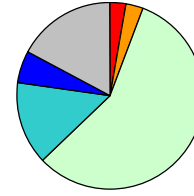
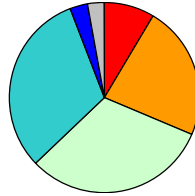


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

3	8	11	11	1	1
8,6%	22,9%	31,4%	31,4%	2,9%	2,9%

1	1	20	5	2	6
2,9%	2,9%	57,1%	14,3%	5,7%	17,1%

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

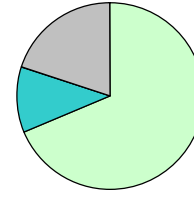
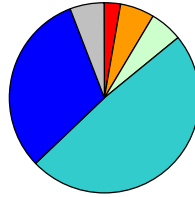


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

1	2	2	17	11	2
2,9%	5,7%	5,7%	48,6%	31,4%	5,7%

0	0	24	4	0	7
0,0%	0,0%	68,6%	11,4%	0,0%	20,0%

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

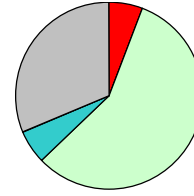
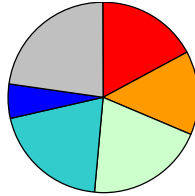


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

6	5	7	7	2	8
17,1%	14,3%	20,0%	20,0%	5,7%	22,9%

2	0	20	2	0	11
5,7%	0,0%	57,1%	5,7%	0,0%	31,4%

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

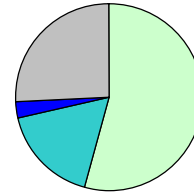
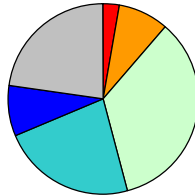


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

1	3	12	8	3	8
2,9%	8,6%	34,3%	22,9%	8,6%	22,9%

0	0	19	6	1	9
0,0%	0,0%	54,3%	17,1%	2,9%	25,7%

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

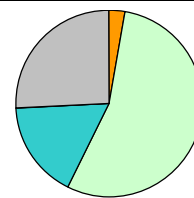
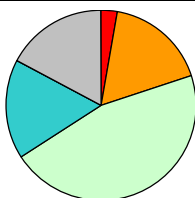


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	0
1	6	16	6	0	6
2,9%	17,1%	45,7%	17,1%	0,0%	17,1%

1	2	3	4	5	0
0	1	19	6	0	9
0,0%	2,9%	54,3%	17,1%	0,0%	25,7%

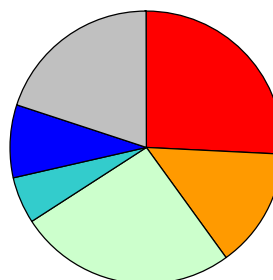
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

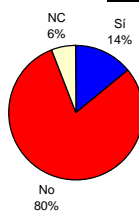
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	9	26%
2	Poco útil	5	14%
3	Normal	9	26%
4	Útil	2	6%
5	Muy útil	3	9%
0	NC	7	20%



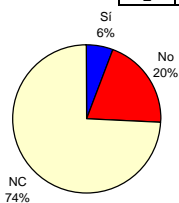
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
5	28	2



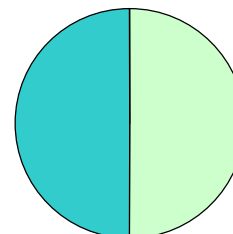
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
2	7	26



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	1	0	33
0%	0%	50%	50%	0%	





## 6. El personal de la biblioteca:

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

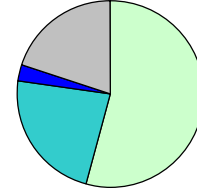
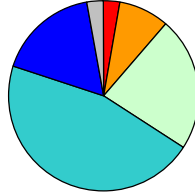
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
1	3	8	16	6	1
2,9%	8,6%	22,9%	45,7%	17,1%	2,9%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	19	8	1	7
0,0%	0,0%	54,3%	22,9%	2,9%	20,0%

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

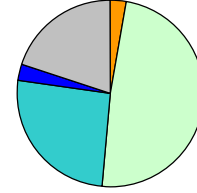
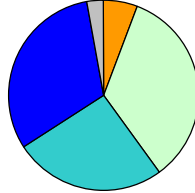


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

0	2	12	9	11	1
0,0%	5,7%	34,3%	25,7%	31,4%	2,9%

0	1	17	9	1	7
0,0%	2,9%	48,6%	25,7%	2,9%	20,0%

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")

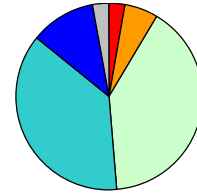
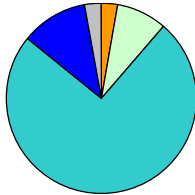
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	3	26	4	1
0,0%	2,9%	8,6%	74,3%	11,4%	2,9%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	2	14	13	4	1
2,9%	5,7%	40,0%	37,1%	11,4%	2,9%

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

ALUMNOS DE CC. BIOLÓGICAS

