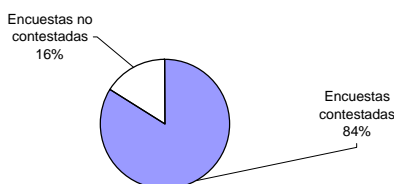


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

DICIEMBRE DE 2006

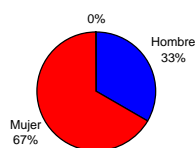
Encuestas contestadas	42
Encuestas no contestadas	8
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>50</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

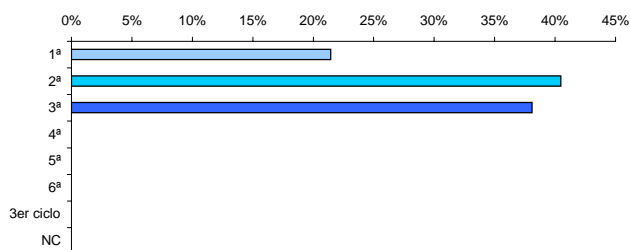
Hombre	14
Mujer	28
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

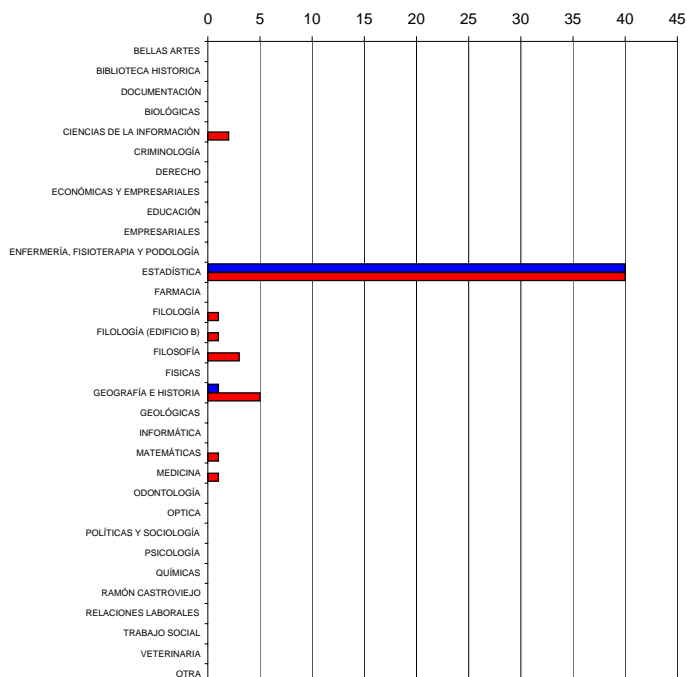
1ª	9	21%
2ª	17	40%
3ª	16	38%
4ª	0	0%
5ª	0	0%
6ª	0	0%
3er ciclo	0	0%
NC	0	0%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

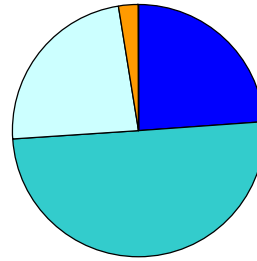
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
DOCUMENTACIÓN	0	0
BIOLOGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	2
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	0
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	0
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	40	40
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	0	1
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	1
FILOSOFIA	0	3
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	1	5
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	1
MEDICINA	0	1
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	0
PSICOLOGIA	0	0
QUIMICAS	0	0
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0
VETERINARIA	0	0
OTRA	0	0

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



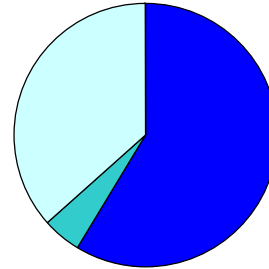
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	10	23,8%
Una o dos veces por semana	21	50,0%
Una o dos veces al mes	10	23,8%
Sólo en época de exámenes	1	2,4%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



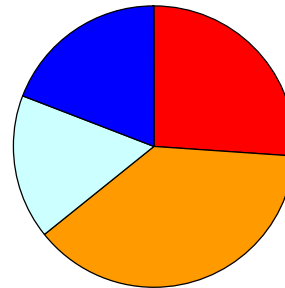
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	24	58,5%
De forma remota, a través de Internet	2	4,9%
De ambas formas	15	36,6%
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	11	26%
Una vez al mes	16	38%
Una vez por semana	7	17%
Dos o más veces por semana	8	19%
NC	0	0%



## 2. Instalaciones y equipos:

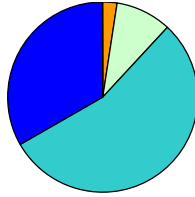
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

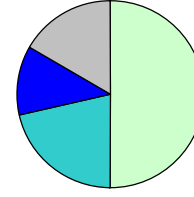
2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
0	1	4	23	14	0
0,0%	2,4%	9,5%	54,8%	33,3%	0,0%

El horario de la biblioteca:



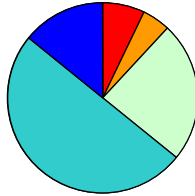
1	2	3	4	5	? nc
0	0	21	9	5	7
0,0%	0,0%	50,0%	21,4%	11,9%	16,7%



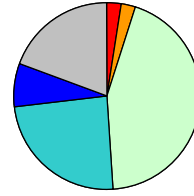
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

3	2	10	21	6	0
7,1%	4,8%	23,8%	50,0%	14,3%	0,0%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



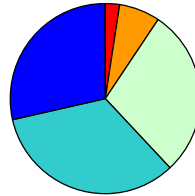
1	1	18	10	3	8
2,4%	2,4%	43,9%	24,4%	7,3%	19,5%



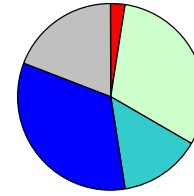
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

1	3	12	14	12	0
2,4%	7,1%	28,6%	33,3%	28,6%	0,0%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



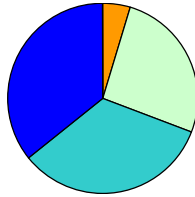
1	0	13	6	14	8
2,4%	0,0%	31,0%	14,3%	33,3%	19,0%



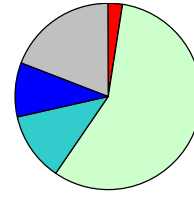
2.5 El número de puestos de lectura:

0	2	11	14	15	0
0,0%	4,8%	26,2%	33,3%	35,7%	0,0%

El número de puestos de lectura:



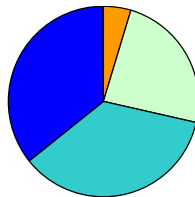
1	0	24	5	4	8
2,4%	0,0%	57,1%	11,9%	9,5%	19,0%



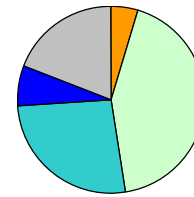
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

0	2	10	15	15	0
0,0%	4,8%	23,8%	35,7%	35,7%	0,0%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



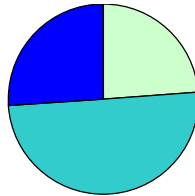
0	2	18	11	3	8
0,0%	4,8%	42,9%	26,2%	7,1%	19,0%



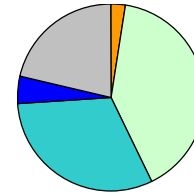
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

0	0	10	21	11	0
0,0%	0,0%	23,8%	50,0%	26,2%	0,0%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

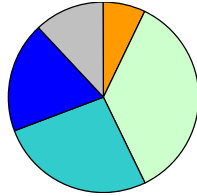


0	1	17	13	2	9
0,0%	2,4%	40,5%	31,0%	4,8%	21,4%

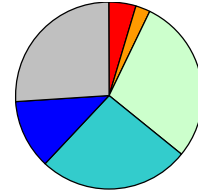


	☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0
	0	3	15	11	8	5
	0,0%	7,1%	35,7%	26,2%	19,0%	11,9%

OPAC (Catálogo automatizado):

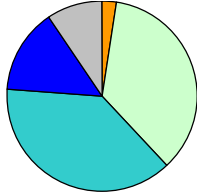


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	2	1	12	11	5	11
	4,8%	2,4%	28,6%	26,2%	11,9%	26,2%

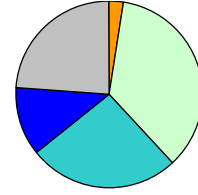


	0	1	15	16	6	4
2.9 Las Bases de Datos:	0,0%	2,4%	35,7%	38,1%	14,3%	9,5%

Las Bases de Datos:

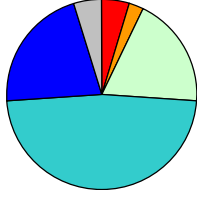


	0	1	15	11	5	10
	0,0%	2,4%	35,7%	26,2%	11,9%	23,8%

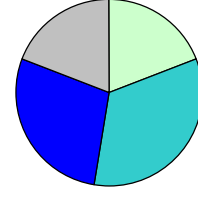


	2	1	8	20	9	2
2.10 El acceso a Internet:	4,8%	2,4%	19,0%	47,6%	21,4%	4,8%

El acceso a Internet:



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



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

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

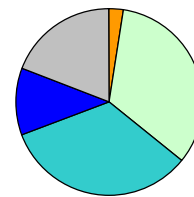
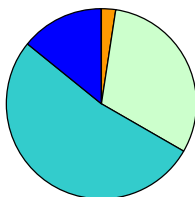
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
0	1	13	22	6	0
0,0%	2,4%	31,0%	52,4%	14,3%	0,0%

1	2	3	4	5	? nc
0	1	14	14	5	8
0,0%	2,4%	33,3%	33,3%	11,9%	19,0%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

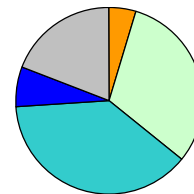
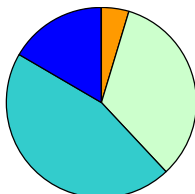


3.2 La actualización de los recursos de información:

0	2	14	19	7	0
0,0%	4,8%	33,3%	45,2%	16,7%	0,0%

0	2	13	16	3	8
0,0%	4,8%	31,0%	38,1%	7,1%	19,0%

La actualización de los recursos de información:

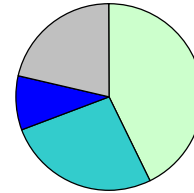
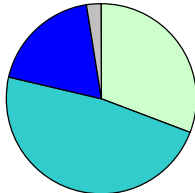


3.3 La facilidad para localizar los libros:

0	0	13	20	8	1
0,0%	0,0%	31,0%	47,6%	19,0%	2,4%

0	0	18	11	4	9
0,0%	0,0%	42,9%	26,2%	9,5%	21,4%

La facilidad para localizar los libros:

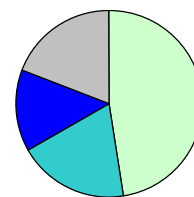
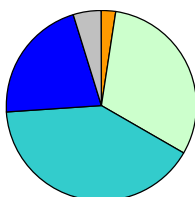


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

0	1	13	17	9	2
0,0%	2,4%	31,0%	40,5%	21,4%	4,8%

0	0	20	8	6	8
0,0%	0,0%	47,6%	19,0%	14,3%	19,0%

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

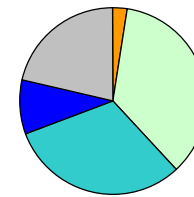
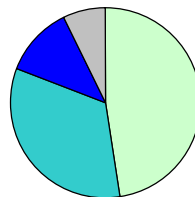


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

0	0	20	14	5	3
0,0%	0,0%	47,6%	33,3%	11,9%	7,1%

0	1	15	13	4	9
0,0%	2,4%	35,7%	31,0%	9,5%	21,4%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

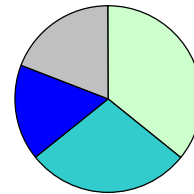
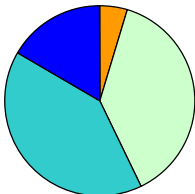


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

0	2	16	17	7	0
0,0%	4,8%	38,1%	40,5%	16,7%	0,0%

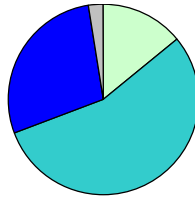
0	0	15	12	7	8
0,0%	0,0%	35,7%	28,6%	16,7%	19,0%

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

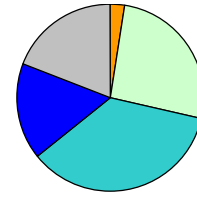


	☹	☺	☺	☺	? nc	
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	0	0	6	23	12	1
	0,0%	0,0%	14,3%	54,8%	28,6%	2,4%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

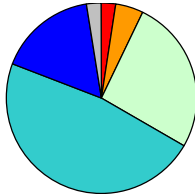


	☹	☺	☺	☺	? nc	
	1	2	3	4	5	0
	0	1	11	15	7	8
	0,0%	2,4%	26,2%	35,7%	16,7%	19,0%

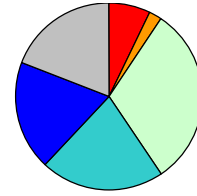


	1	2	11	20	7	1
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	2,4%	4,8%	26,2%	47,6%	16,7%	2,4%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

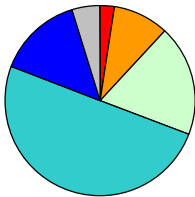


	3	1	13	9	8	8
	7,1%	2,4%	31,0%	21,4%	19,0%	19,0%

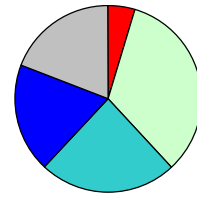


	1	4	8	21	6	2
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	2,4%	9,5%	19,0%	50,0%	14,3%	4,8%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

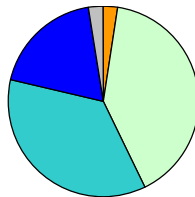


	2	0	14	10	8	8
	4,8%	0,0%	33,3%	23,8%	19,0%	19,0%

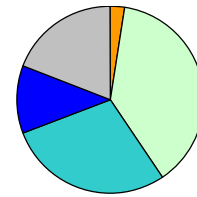


	0	1	17	15	8	1
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,0%	2,4%	40,5%	35,7%	19,0%	2,4%

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

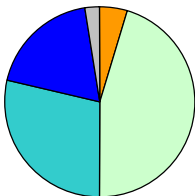


	0	1	16	12	5	8
	0,0%	2,4%	38,1%	28,6%	11,9%	19,0%

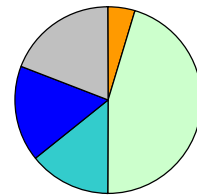


	0	2	19	12	8	1
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,0%	4,8%	45,2%	28,6%	19,0%	2,4%

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



	0	2	19	6	7	8
	0,0%	4,8%	45,2%	14,3%	16,7%	19,0%



**4. El préstamo:**

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

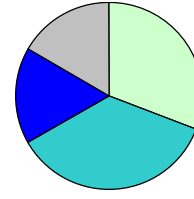
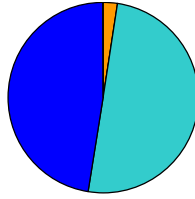
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

1	2	3	4	5	? nc
0	1	0	21	20	0
0,0%	2,4%	0,0%	50,0%	47,6%	0,0%

1	2	3	4	5	? nc
0	0	13	15	7	7
0,0%	0,0%	31,0%	35,7%	16,7%	16,7%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

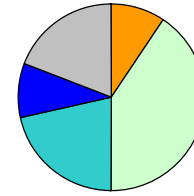
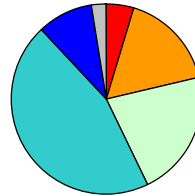


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

2	7	9	19	4	1
4,8%	16,7%	21,4%	45,2%	9,5%	2,4%

0	4	17	9	4	8
0,0%	9,5%	40,5%	21,4%	9,5%	19,0%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

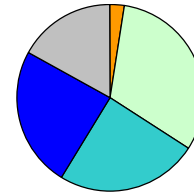
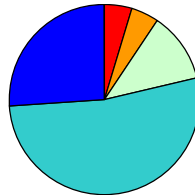


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

2	2	5	22	11	0
4,8%	4,8%	11,9%	52,4%	26,2%	0,0%

0	1	13	10	10	7
0,0%	2,4%	31,7%	24,4%	24,4%	17,1%

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

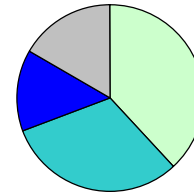
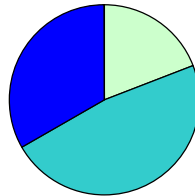


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

0	0	8	20	14	0
0,0%	0,0%	19,0%	47,6%	33,3%	0,0%

0	0	16	13	6	7
0,0%	0,0%	38,1%	31,0%	14,3%	16,7%

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

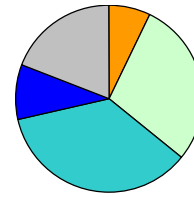
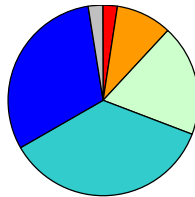


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

1	4	8	15	13	1
2,4%	9,5%	19,0%	35,7%	31,0%	2,4%

0	3	12	15	4	8
0,0%	7,1%	28,6%	35,7%	9,5%	19,0%

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

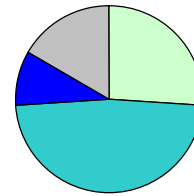
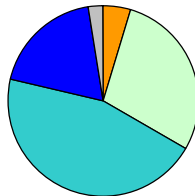


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

0	2	12	19	8	1
0,0%	4,8%	28,6%	45,2%	19,0%	2,4%

0	0	11	20	4	7
0,0%	0,0%	26,2%	47,6%	9,5%	16,7%

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

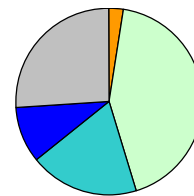
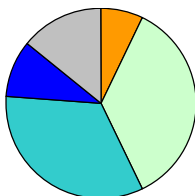


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
0	3	15	14	4	6
0,0%	7,1%	35,7%	33,3%	9,5%	14,3%

1	2	3	4	5	? nc
0	1	18	8	4	11
0,0%	2,4%	42,9%	19,0%	9,5%	26,2%

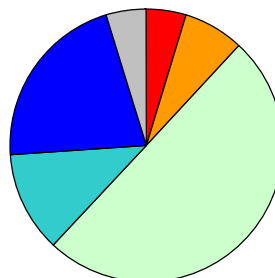
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

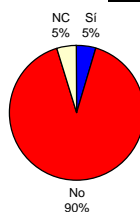
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	2	5%
2	Poco útil	3	7%
3	Normal	21	50%
4	Útil	5	12%
5	Muy útil	9	21%
0	NC	2	5%



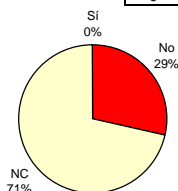
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
2	38	2



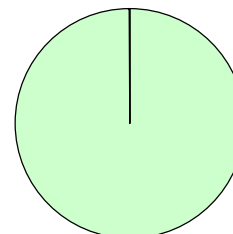
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
0	12	30



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	0	0	41
0%	0%	100%	0%	0%	





## 6. El personal de la biblioteca:

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

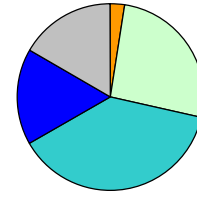
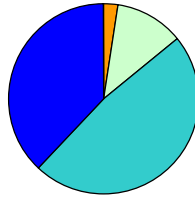
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
0	1	5	20	16	0
0,0%	2,4%	11,9%	47,6%	38,1%	0,0%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	11	16	7	7
0,0%	2,4%	26,2%	38,1%	16,7%	16,7%

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

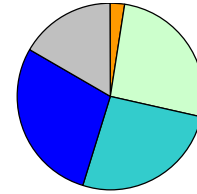
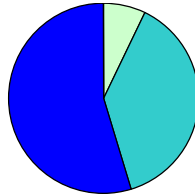


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	3	16	23	0
0,0%	0,0%	7,1%	38,1%	54,8%	0,0%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	11	11	12	7
0,0%	2,4%	26,2%	26,2%	28,6%	16,7%

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



## 7. Valoración global:

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

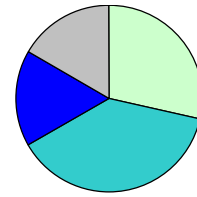
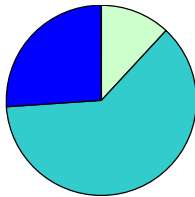
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	5	26	11	0
0,0%	0,0%	11,9%	61,9%	26,2%	0,0%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	12	16	7	7
0,0%	0,0%	28,6%	38,1%	16,7%	16,7%

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



## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

### ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA.

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

ALUMNOS E.U. ESTADÍSTICA

