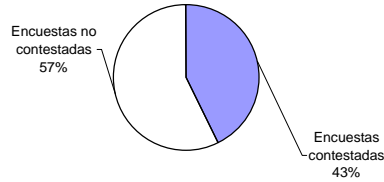


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

DICIEMBRE DE 2006

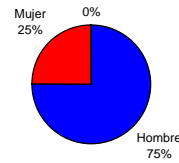
Encuestas contestadas	32
Encuestas no contestadas	43
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>75</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

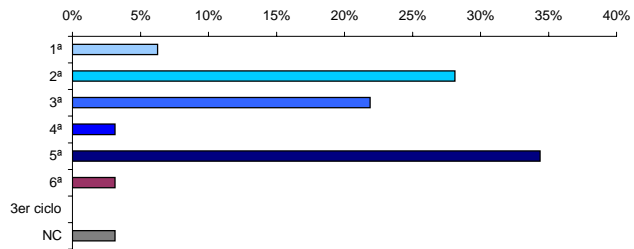
Hombre	24
Mujer	8
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

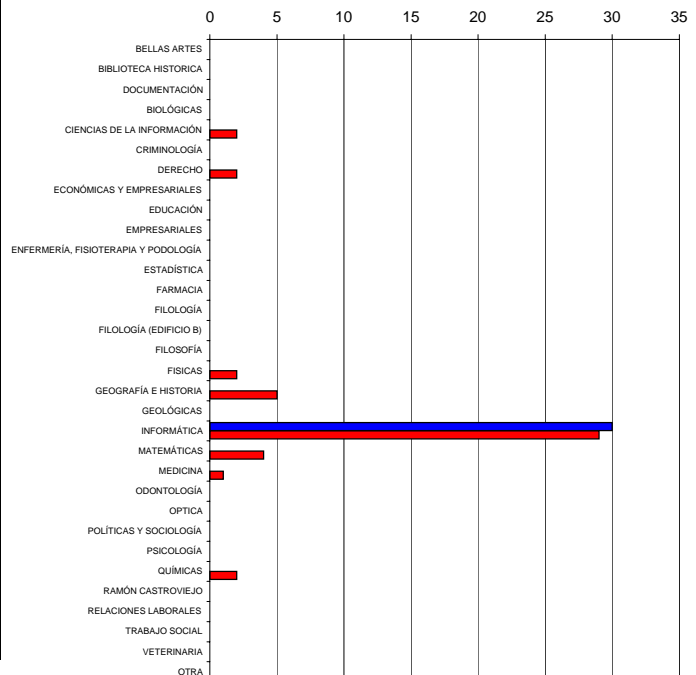
1ª	2	6%
2ª	9	28%
3ª	7	22%
4ª	1	3%
5ª	11	34%
6ª	1	3%
3er ciclo	0	0%
NC	1	3%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

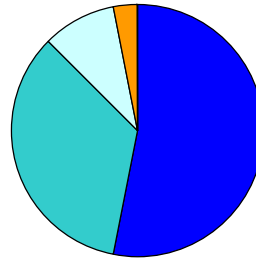
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
DOCUMENTACION	0	0
BIOLOGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	2
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	2
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	0
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	0
FISICAS	0	2
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	5
GEOLOGICAS	0	0
INFORMÁTICA	30	29
MATEMATICAS	0	4
MEDICINA	0	1
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	0
PSICOLOGIA	0	0
QUIMICAS	0	2
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



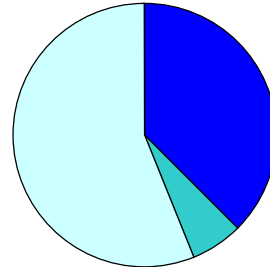
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	17	53,1%
Una o dos veces por semana	11	34,4%
Una o dos veces al mes	3	9,4%
Sólo en época de exámenes	1	3,1%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



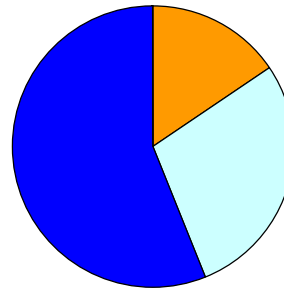
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	12	37,5%
De forma remota, a través de Internet	2	6,3%
De ambas formas	18	56,3%
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	0	0%
Una vez al mes	5	16%
Una vez por semana	9	28%
Dos o más veces por semana	18	56%
NC	0	0%



## 2. Instalaciones y equipos:

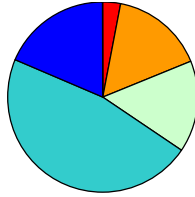
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

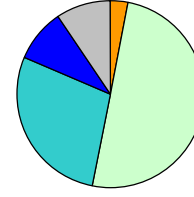
2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
1	5	5	15	6	0
3,1%	15,6%	15,6%	48,9%	18,8%	0,0%

El horario de la biblioteca:



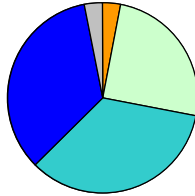
1	2	3	4	5	? nc
0	1	16	9	3	3
0,0%	3,1%	50,0%	28,1%	9,4%	9,4%



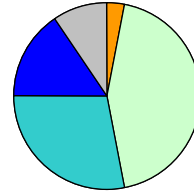
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

0	1	8	11	11	1
0,0%	3,1%	25,0%	34,4%	34,4%	3,1%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



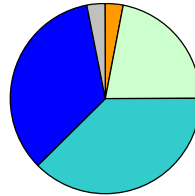
0	1	14	9	5	3
0,0%	3,1%	43,8%	28,1%	15,6%	9,4%



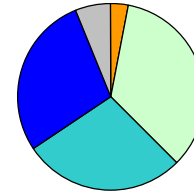
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

0	1	7	12	11	1
0,0%	3,1%	21,9%	37,5%	34,4%	3,1%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



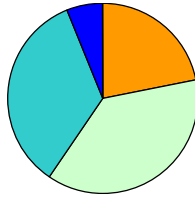
0	1	11	9	9	2
0,0%	3,1%	34,4%	28,1%	28,1%	6,3%



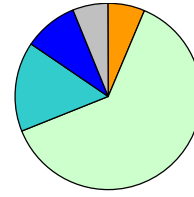
2.5 El número de puestos de lectura:

0	7	12	11	2	0
0,0%	21,9%	37,5%	34,4%	6,3%	0,0%

El número de puestos de lectura:



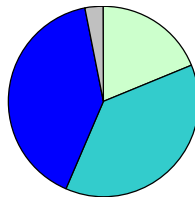
0	2	20	5	3	2
0,0%	6,3%	62,5%	15,6%	9,4%	6,3%



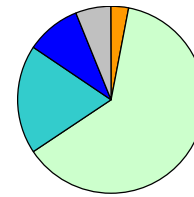
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

0	0	6	12	13	1
0,0%	0,0%	18,8%	37,5%	40,6%	3,1%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



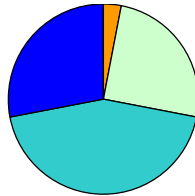
0	1	20	6	3	2
0,0%	3,1%	62,5%	18,8%	9,4%	6,3%



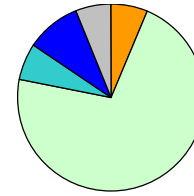
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

0	1	8	14	9	0
0,0%	3,1%	25,0%	43,8%	28,1%	0,0%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

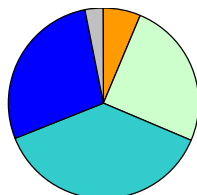


0	2	23	2	3	2
0,0%	6,3%	71,9%	6,3%	9,4%	6,3%

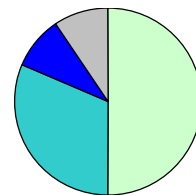


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0	2	8	12	9	1
	0,0%	6,3%	25,0%	37,5%	28,1%	3,1%

OPAC (Catálogo automatizado):

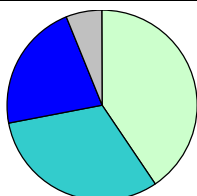


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	0	16	10	3	3
	0,0%	0,0%	50,0%	31,3%	9,4%	9,4%

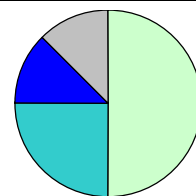


	0	0	13	10	7	2
2.9 Las Bases de Datos:	0	0	13	10	7	2
	0,0%	0,0%	40,6%	31,3%	21,9%	6,3%

Las Bases de Datos:

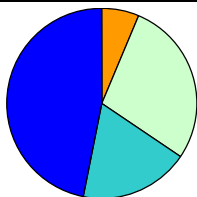


	0	0	16	8	4	4
	0	0	16	8	4	4
	0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	12,5%	12,5%

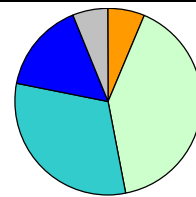


	0	2	9	6	15	0
2.10 El acceso a Internet:	0	2	9	6	15	0
	0,0%	6,3%	28,1%	18,8%	46,9%	0,0%

El acceso a Internet:



	0	2	13	10	5	2
	0	2	13	10	5	2
	0,0%	6,3%	40,6%	31,3%	15,6%	6,3%



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

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

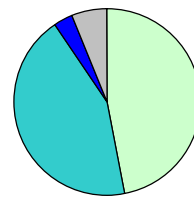
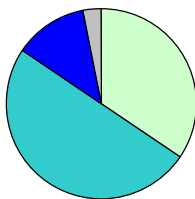
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
0	0	11	16	4	1
0,0%	0,0%	34,4%	50,0%	12,5%	3,1%

1	2	3	4	5	? nc
0	0	15	14	1	2
0,0%	0,0%	46,9%	43,8%	3,1%	6,3%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

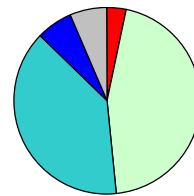
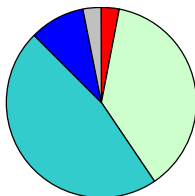


3.2 La actualización de los recursos de información:

1	0	12	15	3	1
3,1%	0,0%	37,5%	46,9%	9,4%	3,1%

1	0	14	12	2	2
3,2%	0,0%	45,2%	38,7%	6,5%	6,5%

La actualización de los recursos de información:

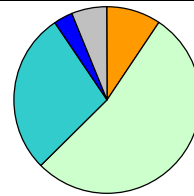
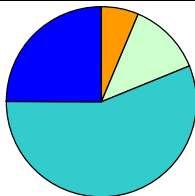


3.3 La facilidad para localizar los libros:

0	2	4	18	8	0
0,0%	6,3%	12,5%	56,3%	25,0%	0,0%

0	3	17	9	1	2
0,0%	9,4%	53,1%	28,1%	3,1%	6,3%

La facilidad para localizar los libros:

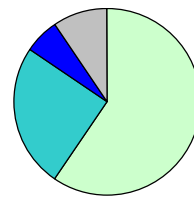
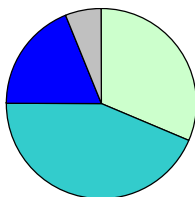


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

0	0	10	14	6	2
0,0%	0,0%	31,3%	43,8%	18,8%	6,3%

0	0	19	8	2	3
0,0%	0,0%	59,4%	25,0%	6,3%	9,4%

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

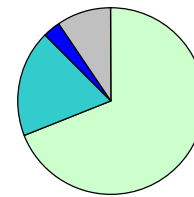
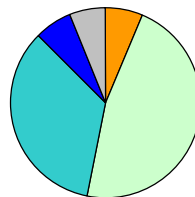


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

0	2	15	11	2	2
0,0%	6,3%	46,9%	34,4%	6,3%	6,3%

0	0	22	6	1	3
0,0%	0,0%	68,8%	18,8%	3,1%	9,4%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

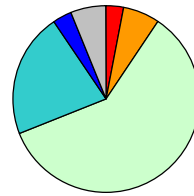
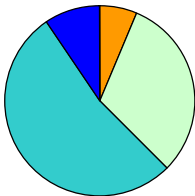


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

0	2	10	17	3	0
0,0%	6,3%	31,3%	53,1%	9,4%	0,0%

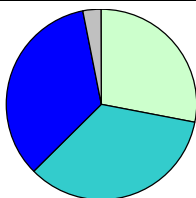
1	2	19	7	1	2
3,1%	6,3%	59,4%	21,9%	3,1%	6,3%

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

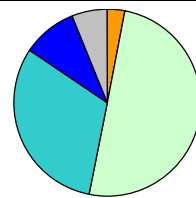


	☹	☺	☺	☺	? nc	
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	0	0	9	11	11	1
	0,0%	0,0%	28,1%	34,4%	34,4%	3,1%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

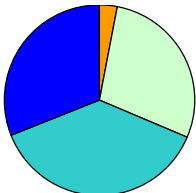


	☹	☺	☺	☺	? nc	
	1	2	3	4	5	0
	0	1	16	10	3	2
	0,0%	3,1%	50,0%	31,3%	9,4%	6,3%

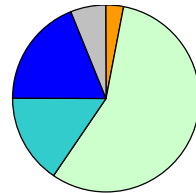


	0	1	9	12	10	0
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0	1	9	12	10	0
	0,0%	3,1%	28,1%	37,5%	31,3%	0,0%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

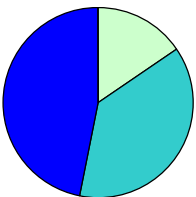


	0	1	18	5	6	2
	0	1	18	5	6	2
	0,0%	3,1%	56,3%	15,6%	18,8%	6,3%

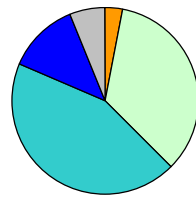


	0	0	5	12	15	0
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0	0	5	12	15	0
	0,0%	0,0%	15,6%	37,5%	46,9%	0,0%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

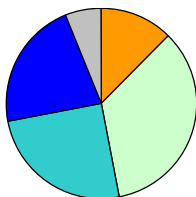


	0	1	11	14	4	2
	0	1	11	14	4	2
	0,0%	3,1%	34,4%	43,8%	12,5%	6,3%

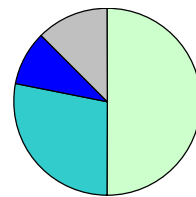


	0	4	11	8	7	2
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0	4	11	8	7	2
	0,0%	12,5%	34,4%	25,0%	21,9%	6,3%

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

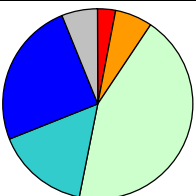


	0	0	16	9	3	4
	0	0	16	9	3	4
	0,0%	0,0%	50,0%	28,1%	9,4%	12,5%

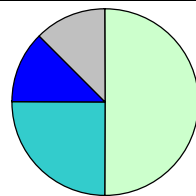


	1	2	14	5	8	2
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	1	2	14	5	8	2
	3,1%	6,3%	43,8%	15,6%	25,0%	6,3%

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



	0	0	16	8	4	4
	0	0	16	8	4	4
	0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	12,5%	12,5%



**4. El préstamo:**

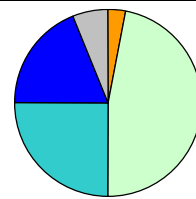
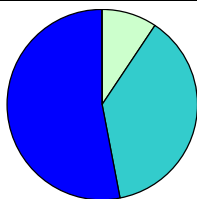
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0	0	3	12	17	0
	0,0%	0,0%	9,4%	37,5%	53,1%	0,0%

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	0	1	15	8	6	2
	0,0%	3,1%	46,9%	25,0%	18,8%	6,3%

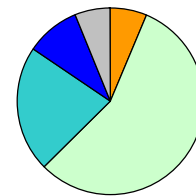
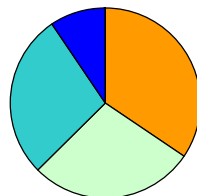
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	0	11	9	9	3	0
	0,0%	34,4%	28,1%	28,1%	9,4%	0,0%

	0	2	18	7	3	2
	0,0%	6,3%	56,3%	21,9%	9,4%	6,3%

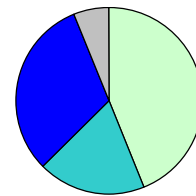
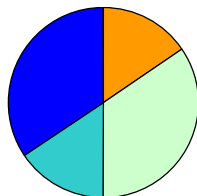
La idoneidad de los plazos de préstamo:



4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0	5	11	5	11	0
	0,0%	15,6%	34,4%	15,6%	34,4%	0,0%

	0	0	14	6	10	2
	0,0%	0,0%	43,8%	18,8%	31,3%	6,3%

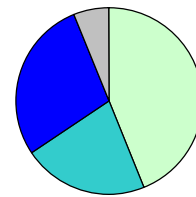
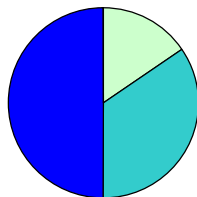
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0	0	5	11	16	0
	0,0%	0,0%	15,6%	34,4%	50,0%	0,0%

	0	0	14	7	9	2
	0,0%	0,0%	43,8%	21,9%	28,1%	6,3%

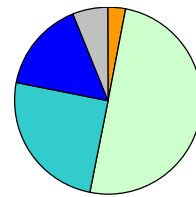
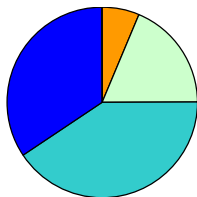
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0	2	6	13	11	0
	0,0%	6,3%	18,8%	40,6%	34,4%	0,0%

	0	1	16	8	5	2
	0,0%	3,1%	50,0%	25,0%	15,6%	6,3%

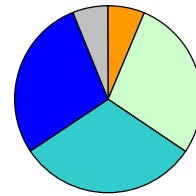
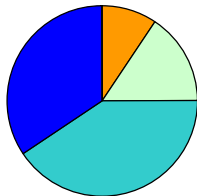
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0	3	5	13	11	0
	0,0%	9,4%	15,6%	40,6%	34,4%	0,0%

	0	2	9	10	9	2
	0,0%	6,3%	28,1%	31,3%	28,1%	6,3%

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

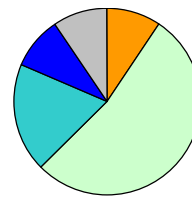
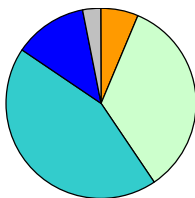


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
0	2	11	14	4	1
0,0%	6,3%	34,4%	43,8%	12,5%	3,1%

1	2	3	4	5	? nc
0	3	17	6	3	3
0,0%	9,4%	53,1%	18,8%	9,4%	9,4%

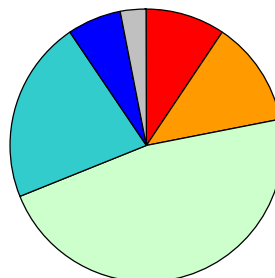
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

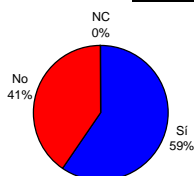
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	3	9%
2	Poco útil	4	13%
3	Normal	15	47%
4	Útil	7	22%
5	Muy útil	2	6%
0	NC	1	3%



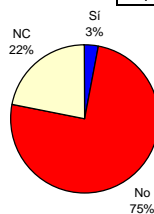
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
19	13	0



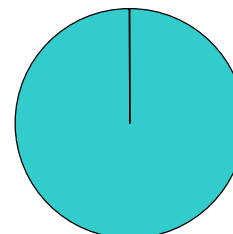
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
1	24	7



5.4 Si lo has hecho, la información que has recibido ¿te ha resultado..

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
0	0	0	1	0	31
0%	0%	0%	100%	0%	





## 6. El personal de la biblioteca:

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

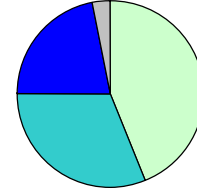
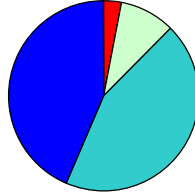
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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	0	3	14	14	0
3,1%	0,0%	9,4%	43,8%	43,8%	0,0%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	14	10	7	1
0,0%	0,0%	43,8%	31,3%	21,9%	3,1%

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

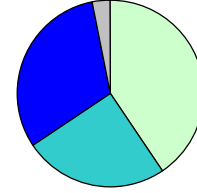
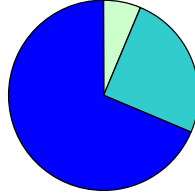


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	2	8	22	0
0,0%	0,0%	6,3%	25,0%	68,8%	0,0%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	13	8	10	1
0,0%	0,0%	40,6%	25,0%	31,3%	3,1%

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")

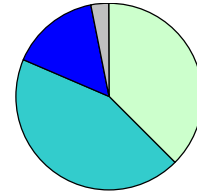
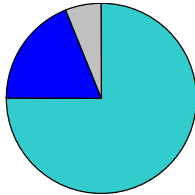
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	0	24	6	2
0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	18,8%	6,3%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	12	14	5	1
0,0%	0,0%	37,5%	43,8%	15,6%	3,1%

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

ALUMNOS F. INFORMÁTICA

