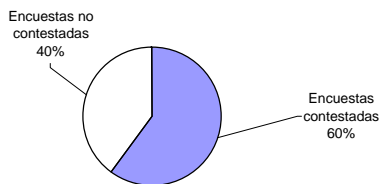


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

DICIEMBRE DE 2006

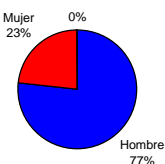
Encuestas contestadas	30
Encuestas no contestadas	20
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>50</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

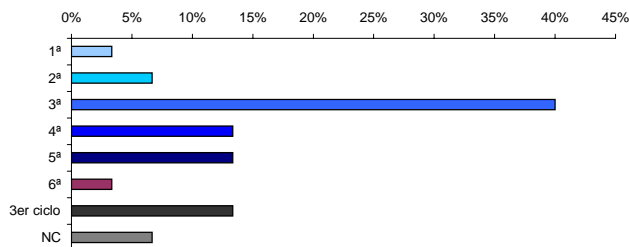
Hombre	23
Mujer	7
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

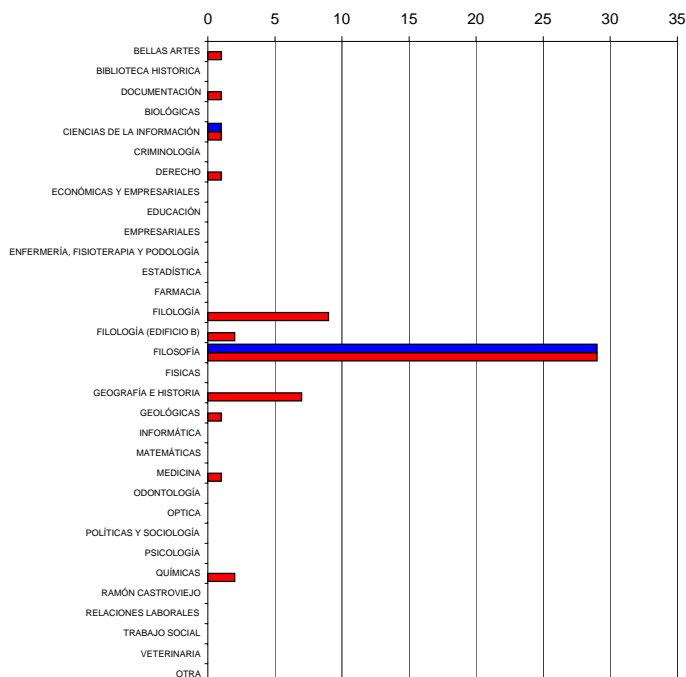
1ª	1	3%
2ª	2	7%
3ª	12	40%
4ª	4	13%
5ª	4	13%
6ª	1	3%
3er ciclo	4	13%
NC	2	7%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

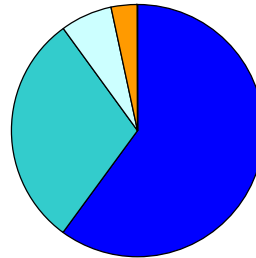
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	1
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
DOCUMENTACION	0	1
BIOLOGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	1	1
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	1
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	0
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	0
FILOGIA	0	9
FILOGIA (EDIFICIO B)	0	2
FILOSOFIA	29	29
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	7
GEOLOGICAS	0	1
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	0
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



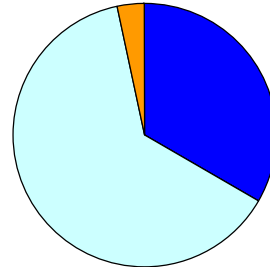
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	18	60,0%
Una o dos veces por semana	9	30,0%
Una o dos veces al mes	2	6,7%
Sólo en época de exámenes	1	3,3%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



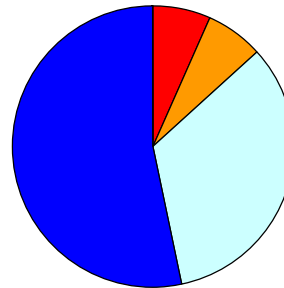
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	10	33,3%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	19	63,3%
No contesta	1	3,3%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	2	7%
Una vez al mes	2	7%
Una vez por semana	10	33%
Dos o más veces por semana	16	53%
NC	0	0%



## 2. Instalaciones y equipos:

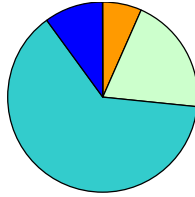
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

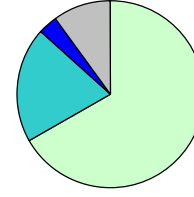
2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
0	2	6	19	3	0
0,0%	6,7%	20,0%	63,3%	10,0%	0,0%

El horario de la biblioteca:



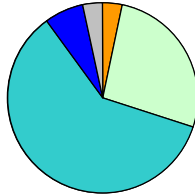
1	2	3	4	5	? nc
0	0	20	6	1	3
0,0%	0,0%	66,7%	20,0%	3,3%	10,0%



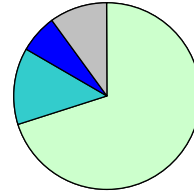
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

0	1	8	18	2	1
0,0%	3,3%	26,7%	60,0%	6,7%	3,3%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



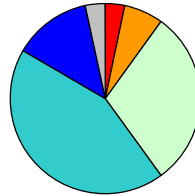
0	0	21	4	2	3
0,0%	0,0%	70,0%	13,3%	6,7%	10,0%



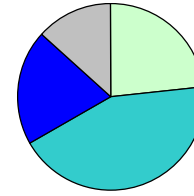
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

1	2	9	13	4	1
3,3%	6,7%	30,0%	43,3%	13,3%	3,3%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



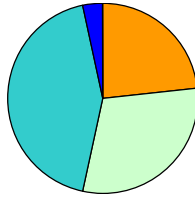
0	0	7	13	6	4
0,0%	0,0%	23,3%	43,3%	20,0%	13,3%



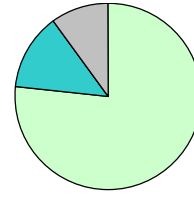
2.5 El número de puestos de lectura:

0	7	9	13	1	0
0,0%	23,3%	30,0%	43,3%	3,3%	0,0%

El número de puestos de lectura:



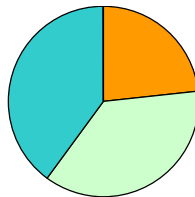
0	0	23	4	0	3
0,0%	0,0%	76,7%	13,3%	0,0%	10,0%



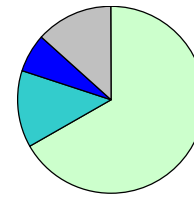
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

0	7	11	12	0	0
0,0%	23,3%	36,7%	40,0%	0,0%	0,0%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



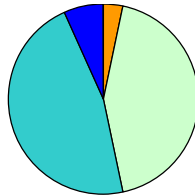
0	0	20	4	2	4
0,0%	0,0%	66,7%	13,3%	6,7%	13,3%



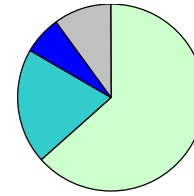
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

0	1	13	14	2	0
0,0%	3,3%	43,3%	46,7%	6,7%	0,0%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

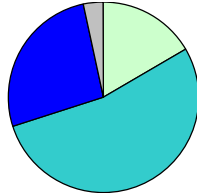


0	0	19	6	2	3
0,0%	0,0%	63,3%	20,0%	6,7%	10,0%

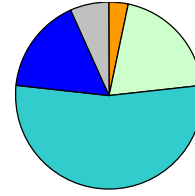


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0	0	5	16	8	1
	0,0%	0,0%	16,7%	53,3%	26,7%	3,3%

OPAC (Catálogo automatizado):

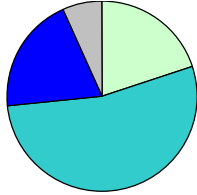


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	1	6	16	5	2
	0,0%	3,3%	20,0%	53,3%	16,7%	6,7%

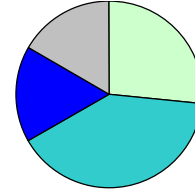


	0	0	6	16	6	2
2.9 Las Bases de Datos:	0,0%	0,0%	20,0%	53,3%	20,0%	6,7%

Las Bases de Datos:

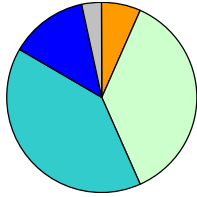


	0	0	8	12	5	5
	0,0%	0,0%	26,7%	40,0%	16,7%	16,7%

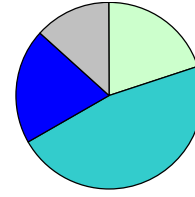


	0	2	11	12	4	1
2.10 El acceso a Internet:	0,0%	6,7%	36,7%	40,0%	13,3%	3,3%

El acceso a Internet:



	0	0	6	14	6	4
	0,0%	0,0%	20,0%	46,7%	20,0%	13,3%



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

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

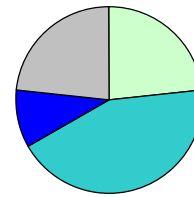
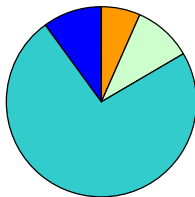
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

	1	2	3	4	5	? nc
	0	2	3	22	3	0
	0,0%	6,7%	10,0%	73,3%	10,0%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	0	7	13	3	7
	0,0%	0,0%	23,3%	43,3%	10,0%	23,3%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

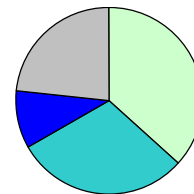
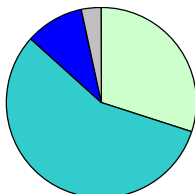


3.2 La actualización de los recursos de información:

	0	0	9	17	3	1
	0,0%	0,0%	30,0%	56,7%	10,0%	3,3%

	0	0	11	9	3	7
	0,0%	0,0%	36,7%	30,0%	10,0%	23,3%

La actualización de los recursos de información:

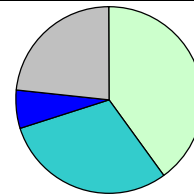
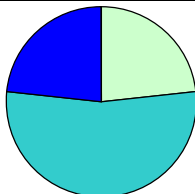


3.3 La facilidad para localizar los libros:

	0	0	7	16	7	0
	0,0%	0,0%	23,3%	53,3%	23,3%	0,0%

	0	0	12	9	2	7
	0,0%	0,0%	40,0%	30,0%	6,7%	23,3%

La facilidad para localizar los libros:

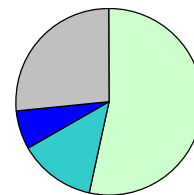
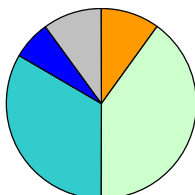


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

	0	3	12	10	2	3
	0,0%	10,0%	40,0%	33,3%	6,7%	10,0%

	0	0	16	4	2	8
	0,0%	0,0%	53,3%	13,3%	6,7%	26,7%

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

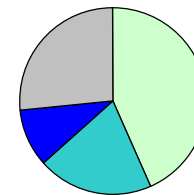
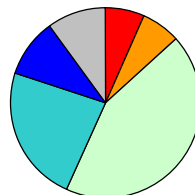


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

	2	2	13	7	3	3
	6,7%	6,7%	43,3%	23,3%	10,0%	10,0%

	0	0	13	6	3	8
	0,0%	0,0%	43,3%	20,0%	10,0%	26,7%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

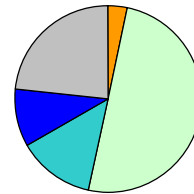
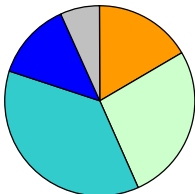


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

	0	5	8	11	4	2
	0,0%	16,7%	26,7%	36,7%	13,3%	6,7%

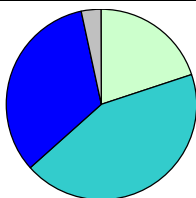
	0	1	15	4	3	7
	0,0%	3,3%	50,0%	13,3%	10,0%	23,3%

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

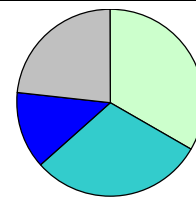


	☹	☺	☺	☺	☺	? nc
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	0	0	6	13	10	1
	0,0%	0,0%	20,0%	43,3%	33,3%	3,3%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

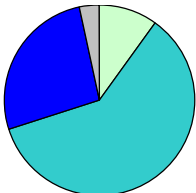


	☹	☺	☺	☺	☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	0	10	9	4	7
	0,0%	0,0%	33,3%	30,0%	13,3%	23,3%

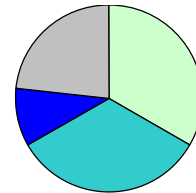


	0	0	3	18	8	1
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0	0	3	18	8	1
	0,0%	0,0%	10,0%	60,0%	26,7%	3,3%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

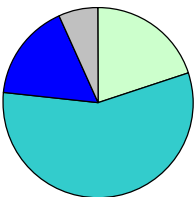


	0	0	10	10	3	7
	0	0	10	10	3	7
	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	10,0%	23,3%

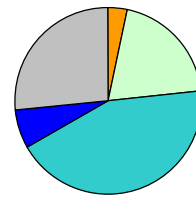


	0	0	6	17	5	2
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0	0	6	17	5	2
	0,0%	0,0%	20,0%	56,7%	16,7%	6,7%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

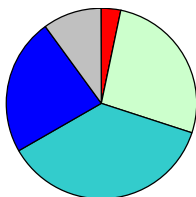


	0	1	6	13	2	8
	0	1	6	13	2	8
	0,0%	3,3%	20,0%	43,3%	6,7%	26,7%

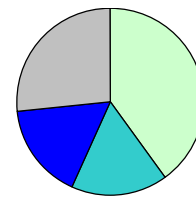


	1	0	8	11	7	3
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	1	0	8	11	7	3
	3,3%	0,0%	26,7%	36,7%	23,3%	10,0%

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

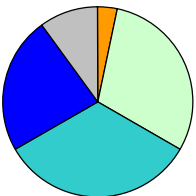


	0	0	12	5	5	8
	0	0	12	5	5	8
	0,0%	0,0%	40,0%	16,7%	16,7%	26,7%

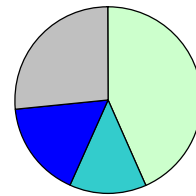


	0	1	9	10	7	3
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0	1	9	10	7	3
	0,0%	3,3%	30,0%	33,3%	23,3%	10,0%

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



	0	0	13	4	5	8
	0	0	13	4	5	8
	0,0%	0,0%	43,3%	13,3%	16,7%	26,7%



**4. El préstamo:**

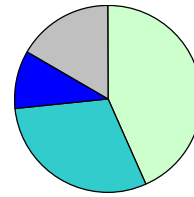
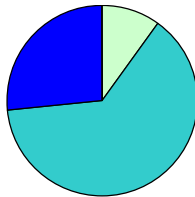
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

	1	2	3	4	5	? nc
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0	0	3	19	8	0
	0,0%	0,0%	10,0%	63,3%	26,7%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	0	13	9	3	5
	0,0%	0,0%	43,3%	30,0%	10,0%	16,7%

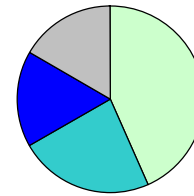
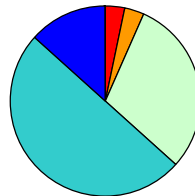
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	1	2	3	4	5	? nc
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	1	1	9	15	4	0
	3,3%	3,3%	30,0%	50,0%	13,3%	0,0%

	0	1	2	3	4	5
	0	0	13	7	5	5
	0,0%	0,0%	43,3%	23,3%	16,7%	16,7%

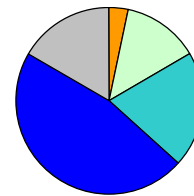
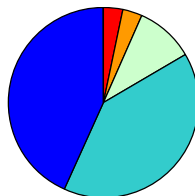
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	1	2	3	4	5	? nc
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	1	1	3	12	13	0
	3,3%	3,3%	10,0%	40,0%	43,3%	0,0%

	0	1	2	3	4	5
	0	1	4	6	14	5
	0,0%	3,3%	13,3%	20,0%	46,7%	16,7%

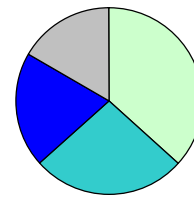
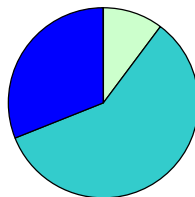
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	0	1	2	3	4	5
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0	0	3	17	9	0
	0,0%	0,0%	10,3%	58,6%	31,0%	0,0%

	0	1	2	3	4	5
	0	0	11	8	6	5
	0,0%	0,0%	36,7%	26,7%	20,0%	16,7%

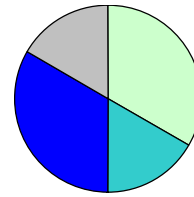
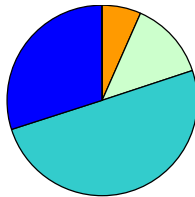
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	0	1	2	3	4	5
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0	2	4	15	9	0
	0,0%	6,7%	13,3%	50,0%	30,0%	0,0%

	0	1	2	3	4	5
	0	0	10	5	10	5
	0,0%	0,0%	33,3%	16,7%	33,3%	16,7%

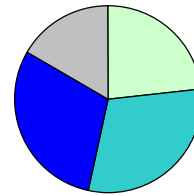
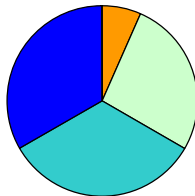
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	0	1	2	3	4	5
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0	2	8	10	10	0
	0,0%	6,7%	26,7%	33,3%	33,3%	0,0%

	0	1	2	3	4	5
	0	0	7	9	9	5
	0,0%	0,0%	23,3%	30,0%	30,0%	16,7%

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

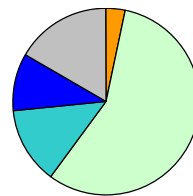
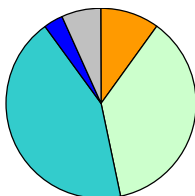


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
0	3	11	13	1	2
0,0%	10,0%	36,7%	43,3%	3,3%	6,7%

1	2	3	4	5	? nc
0	1	17	4	3	5
0,0%	3,3%	56,7%	13,3%	10,0%	16,7%

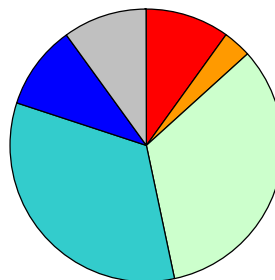
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

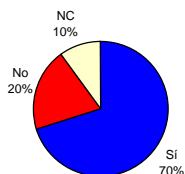
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	3	10%
2	Poco útil	1	3%
3	Normal	10	33%
4	Útil	10	33%
5	Muy útil	3	10%
0	NC	3	10%



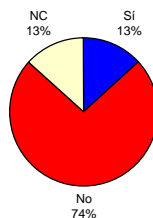
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
21	6	3



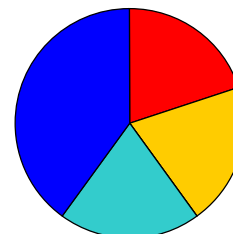
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
4	22	4



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
1	1	0	1	2	25
20%	20%	0%	20%	40%	





**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")

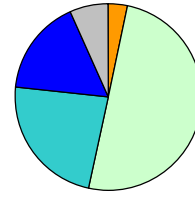
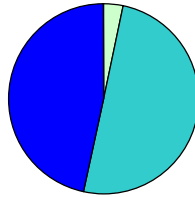
6.1

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

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	1	15	14	0
0,0%	0,0%	3,3%	50,0%	46,7%	0,0%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	1	15	7	5	2
0,0%	3,3%	50,0%	23,3%	16,7%	6,7%

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



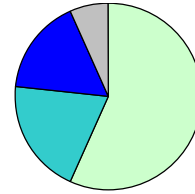
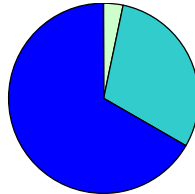
6.2

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

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	1	9	20	0
0,0%	0,0%	3,3%	30,0%	66,7%	0,0%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	17	6	5	2
0,0%	0,0%	56,7%	20,0%	16,7%	6,7%

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")

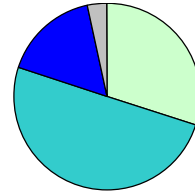
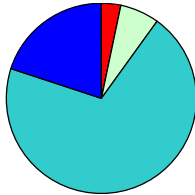
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
1	0	2	21	6	0
3,3%	0,0%	6,7%	70,0%	20,0%	0,0%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	9	15	5	1
0,0%	0,0%	30,0%	50,0%	16,7%	3,3%

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



## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

### ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA.

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

ALUMNOS F. FILOSOFÍA

