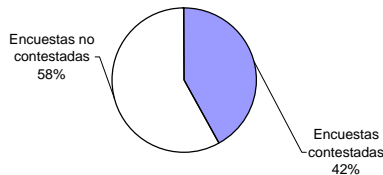


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS E.U. TRABAJO SOCIAL

DICIEMBRE DE 2006

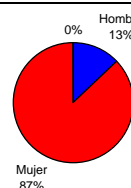
Encuestas contestadas	23
Encuestas no contestadas	32
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>55</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

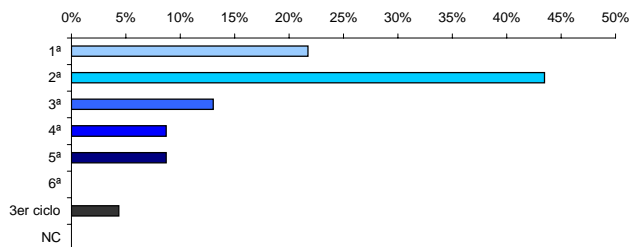
Hombre	3
Mujer	20
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

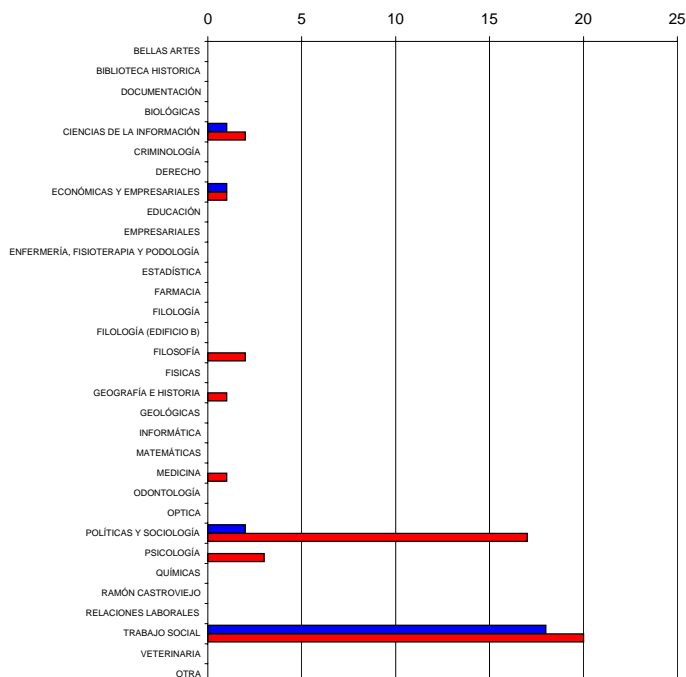
1ª	5	22%
2ª	10	43%
3ª	3	13%
4ª	2	9%
5ª	2	9%
6ª	0	0%
3er ciclo	1	4%
NC	0	0%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

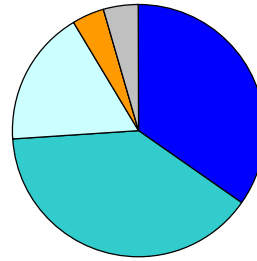
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
DOCUMENTACIÓN	0	0
BIOLOGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	1	2
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	0
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	1	1
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	2
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	1
GEOLOGICAS	0	0
INFORMÁTICA	0	0
MATEMATICAS	0	0
MEDICINA	0	1
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	2	17
PSICOLOGIA	0	3
QUIMICAS	0	0
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	18	20
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



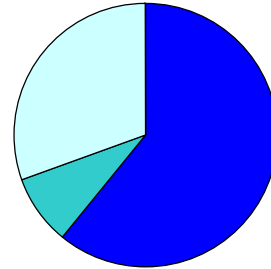
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	8	34,8%
Una o dos veces por semana	9	39,1%
Una o dos veces al mes	4	17,4%
Sólo en época de exámenes	1	4,3%
Nunca	0	0,0%
No contesta	1	4,3%



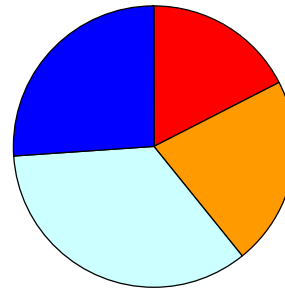
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	14	60,9%
De forma remota, a través de Internet	2	8,7%
De ambas formas	7	30,4%
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	4	17%
Una vez al mes	5	22%
Una vez por semana	8	35%
Dos o más veces por semana	6	26%
NC	0	0%



## 2. Instalaciones y equipos:

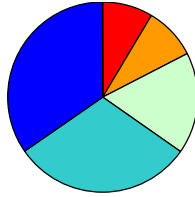
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

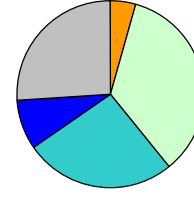
2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	0	? nc
2	2	4	7	8	0	
8,7%	8,7%	17,4%	30,4%	34,8%	0,0%	

El horario de la biblioteca:



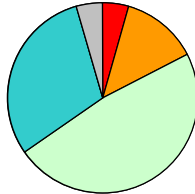
1	2	3	4	5	0	? nc
0	1	8	6	2	6	
0,0%	4,3%	34,8%	26,1%	8,7%	26,1%	



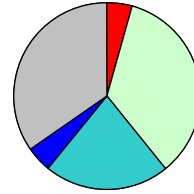
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

1	3	11	7	0	1
4,3%	13,0%	47,8%	30,4%	0,0%	4,3%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



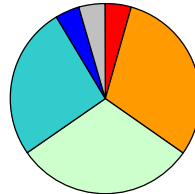
1	0	8	5	1	8
4,3%	0,0%	34,8%	21,7%	4,3%	34,8%



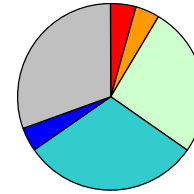
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

1	7	7	6	1	1
4,3%	30,4%	30,4%	26,1%	4,3%	4,3%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



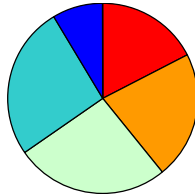
1	1	6	7	1	7
4,3%	4,3%	26,1%	30,4%	4,3%	30,4%



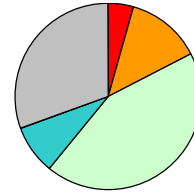
2.5 El número de puestos de lectura:

4	5	6	6	2	0
17,4%	21,7%	26,1%	26,1%	8,7%	0,0%

El número de puestos de lectura:



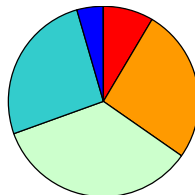
1	3	10	2	0	7
4,3%	13,0%	43,5%	8,7%	0,0%	30,4%



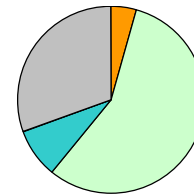
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

2	6	8	6	1	0
8,7%	26,1%	34,8%	26,1%	4,3%	0,0%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



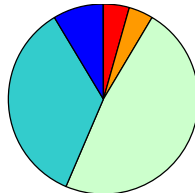
0	1	13	2	0	7
0,0%	4,3%	56,5%	8,7%	0,0%	30,4%



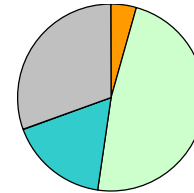
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

1	1	11	8	2	0
4,3%	4,3%	47,8%	34,8%	8,7%	0,0%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

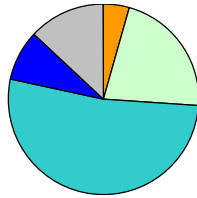


0	1	11	4	0	7
0,0%	4,3%	47,8%	17,4%	0,0%	30,4%

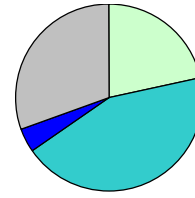


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0	1	5	12	2	3
	0,0%	4,3%	21,7%	52,2%	8,7%	13,0%

OPAC (Catálogo automatizado):

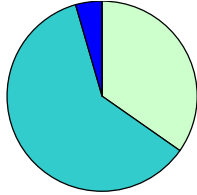


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	0	5	10	1	7
	0,0%	0,0%	21,7%	43,5%	4,3%	30,4%

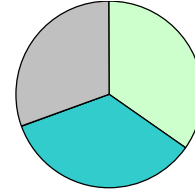


2.9 Las Bases de Datos:	0	0	8	14	1	0
	0,0%	0,0%	34,8%	60,9%	4,3%	0,0%

Las Bases de Datos:

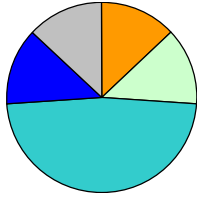


	0	0	8	8	0	7
	0,0%	0,0%	34,8%	34,8%	0,0%	30,4%

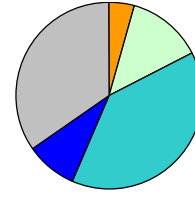


2.10 El acceso a Internet:	0	3	3	11	3	3
	0,0%	13,0%	13,0%	47,8%	13,0%	13,0%

El acceso a Internet:



	0	1	3	9	2	8
	0,0%	4,3%	13,0%	39,1%	8,7%	34,8%



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

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

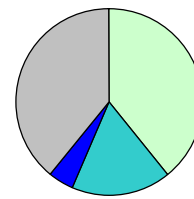
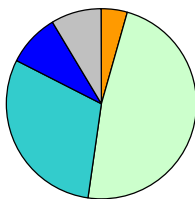
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
0	1	11	7	2	2
0,0%	4,3%	47,8%	30,4%	8,7%	8,7%

1	2	3	4	5	? nc
0	0	9	4	1	9
0,0%	0,0%	39,1%	17,4%	4,3%	39,1%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

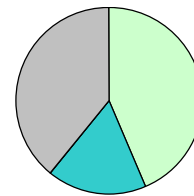
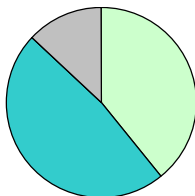


3.2 La actualización de los recursos de información:

0	0	9	11	0	3
0,0%	0,0%	39,1%	47,8%	0,0%	13,0%

0	0	10	4	0	9
0,0%	0,0%	43,5%	17,4%	0,0%	39,1%

La actualización de los recursos de información:

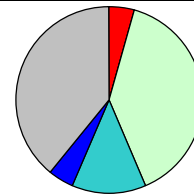
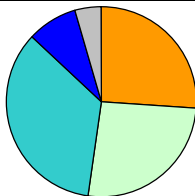


3.3 La facilidad para localizar los libros:

0	6	6	8	2	1
0,0%	26,1%	26,1%	34,8%	8,7%	4,3%

1	0	9	3	1	9
4,3%	0,0%	39,1%	13,0%	4,3%	39,1%

La facilidad para localizar los libros:

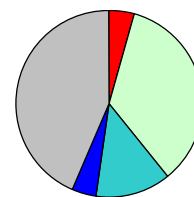
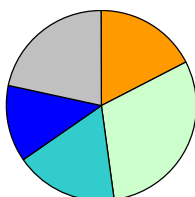


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

0	4	7	4	3	5
0,0%	17,4%	30,4%	17,4%	13,0%	21,7%

1	0	8	3	1	10
4,3%	0,0%	34,8%	13,0%	4,3%	43,5%

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

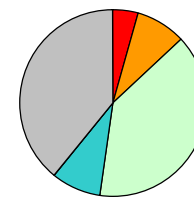
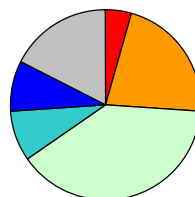


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

1	5	9	2	2	4
4,3%	21,7%	39,1%	8,7%	8,7%	17,4%

1	2	9	2	0	9
4,3%	8,7%	39,1%	8,7%	0,0%	39,1%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

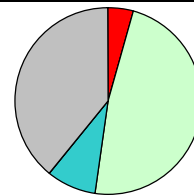
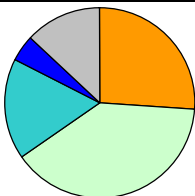


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

0	6	9	4	1	3
0,0%	26,1%	39,1%	17,4%	4,3%	13,0%

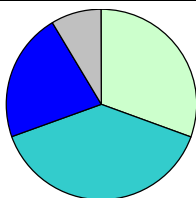
1	0	11	2	0	9
4,3%	0,0%	47,8%	8,7%	0,0%	39,1%

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

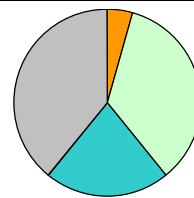


	☹	☺	☺	☺	☺	? nc
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	0	0	7	9	5	2
	0,0%	0,0%	30,4%	39,1%	21,7%	8,7%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

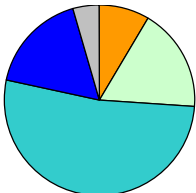


	☹	☺	☺	☺	☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	1	8	5	0	9
	0,0%	4,3%	34,8%	21,7%	0,0%	39,1%

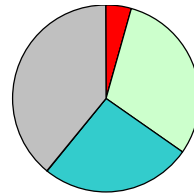


	0	2	4	12	4	1
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0	2	4	12	4	1
	0,0%	8,7%	17,4%	52,2%	17,4%	4,3%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

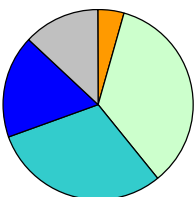


	1	0	7	6	0	9
	1	0	7	6	0	9
	4,3%	0,0%	30,4%	26,1%	0,0%	39,1%

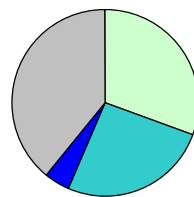


	0	1	8	7	4	3
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0	1	8	7	4	3
	0,0%	4,3%	34,8%	30,4%	17,4%	13,0%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

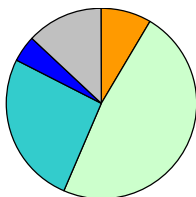


	0	0	7	6	1	9
	0	0	7	6	1	9
	0,0%	0,0%	30,4%	26,1%	4,3%	39,1%

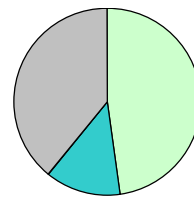


	0	2	11	6	1	3
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0	2	11	6	1	3
	0,0%	8,7%	47,8%	26,1%	4,3%	13,0%

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

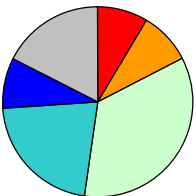


	0	0	11	3	0	9
	0	0	11	3	0	9
	0,0%	0,0%	47,8%	13,0%	0,0%	39,1%

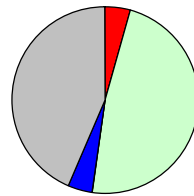


	2	2	8	5	2	4
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	2	2	8	5	2	4
	8,7%	8,7%	34,8%	21,7%	8,7%	17,4%

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



	1	0	11	0	1	10
	1	0	11	0	1	10
	4,3%	0,0%	47,8%	0,0%	4,3%	43,5%



**4. El préstamo:**

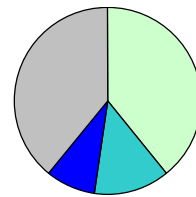
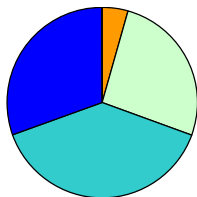
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

	1	2	3	4	5	? nc
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0	1	6	9	7	0
	0,0%	4,3%	26,1%	39,1%	30,4%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	0	9	3	2	9
	0,0%	0,0%	39,1%	13,0%	8,7%	39,1%

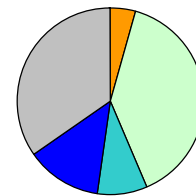
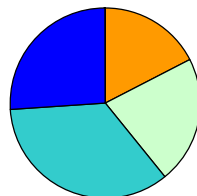
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	0	4	5	8	6	0
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	0	1	9	2	3	8
	0,0%	4,3%	39,1%	8,7%	13,0%	34,8%

	0	1	9	2	3	8
	0,0%	4,3%	39,1%	8,7%	13,0%	34,8%

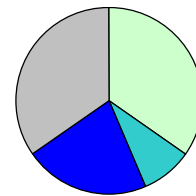
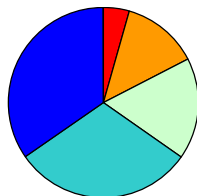
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	1	3	4	7	8	0
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	1	3	4	7	8	0
	4,3%	13,0%	17,4%	30,4%	34,8%	0,0%

	0	0	8	2	5	8
	0,0%	0,0%	34,8%	8,7%	21,7%	34,8%

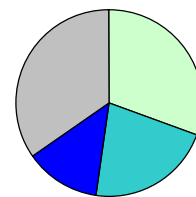
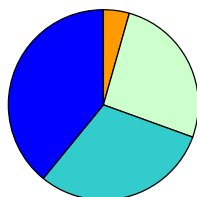
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	0	1	6	7	9	0
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0	1	6	7	9	0
	0,0%	4,3%	26,1%	30,4%	39,1%	0,0%

	0	0	7	5	3	8
	0,0%	0,0%	30,4%	21,7%	13,0%	34,8%

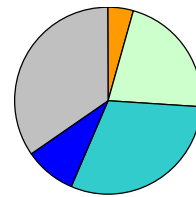
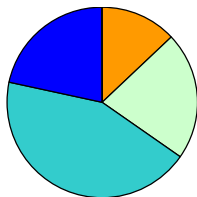
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	0	3	5	10	5	0
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0	3	5	10	5	0
	0,0%	13,0%	21,7%	43,5%	21,7%	0,0%

	0	1	5	7	2	8
	0,0%	4,3%	21,7%	30,4%	8,7%	34,8%

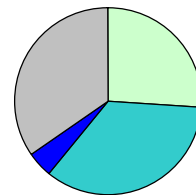
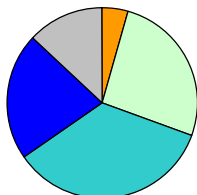
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	0	1	6	8	5	3
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0	1	6	8	5	3
	0,0%	4,3%	26,1%	34,8%	21,7%	13,0%

	0	0	6	8	1	8
	0,0%	0,0%	26,1%	34,8%	4,3%	34,8%

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

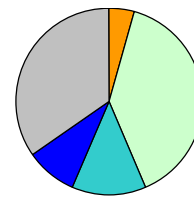
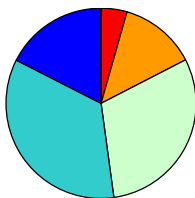


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
1	3	7	8	4	0
4,3%	13,0%	30,4%	34,8%	17,4%	0,0%

1	2	3	4	5	? nc
0	1	9	3	2	8
0,0%	4,3%	39,1%	13,0%	8,7%	34,8%

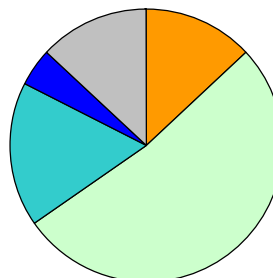
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

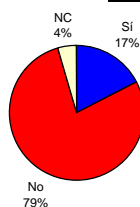
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	0	0%
2	Poco útil	3	13%
3	Normal	12	52%
4	Útil	4	17%
5	Muy útil	1	4%
0	NC	3	13%



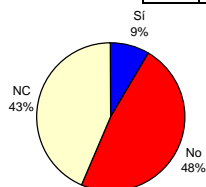
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
4	18	1



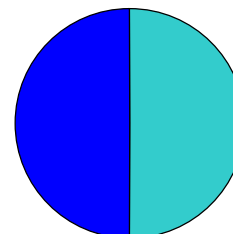
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
2	11	10



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	1	21
0%	0%	0%	50%	50%	





## 6. El personal de la biblioteca:

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

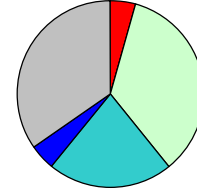
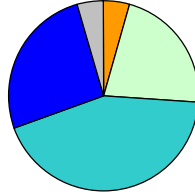
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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	10	6	1
0,0%	4,3%	21,7%	43,5%	26,1%	4,3%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
1	0	8	5	1	8
4,3%	0,0%	34,8%	21,7%	4,3%	34,8%

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

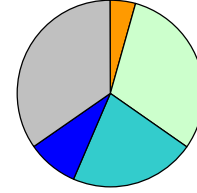
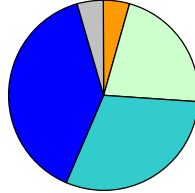


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

0	1	5	7	9	1
0,0%	4,3%	21,7%	30,4%	39,1%	4,3%

0	1	7	5	2	8
0,0%	4,3%	30,4%	21,7%	8,7%	34,8%

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



## 7. Valoración global:

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

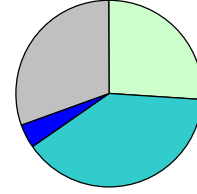
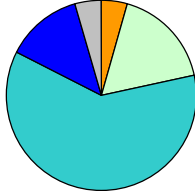
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valore el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	1	4	14	3	1
0,0%	4,3%	17,4%	60,9%	13,0%	4,3%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	6	9	1	7
0,0%	0,0%	26,1%	39,1%	4,3%	30,4%

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

ALUMNOS E.U. TRABAJO SOCIAL

