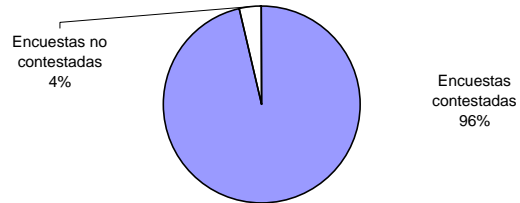


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

DICIEMBRE DE 2004

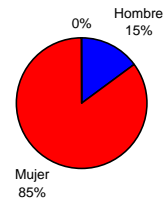
Encuestas contestadas	53
Encuestas no contestadas	2
Encuestas enviadas	55



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

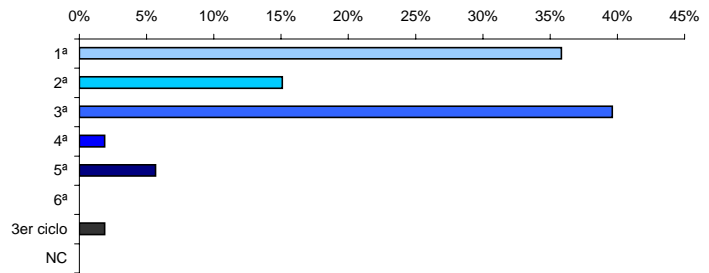
Hombre	8
Mujer	45
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

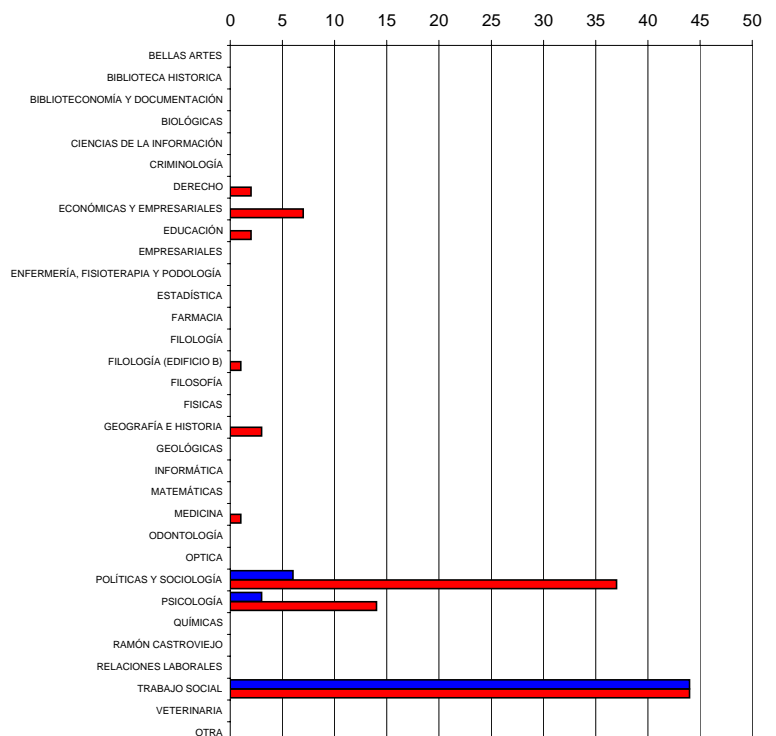
1ª	19	36%
2ª	8	15%
3ª	21	40%
4ª	1	2%
5ª	3	6%
6ª	0	0%
3er ciclo	1	2%
NC	0	0%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

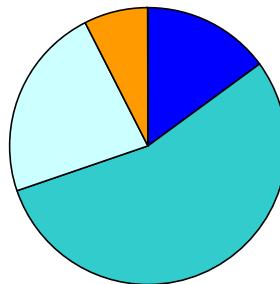
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECA ECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN	0	0
BIOLOGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN	0	0
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	2
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	0	7
EDUCACION	0	2
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	1
FILOSOFIA	0	0
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	3
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	0
MEDICINA	0	1
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	6	37
PSICOLOGIA	3	14
QUIMICAS	0	0
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	44	44
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



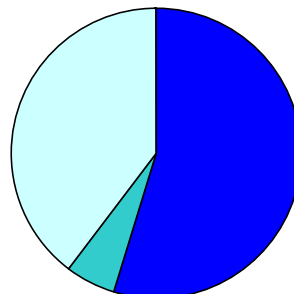
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	8	15,1%
Una o dos veces por semana	29	54,7%
Una o dos veces al mes	12	22,6%
Sólo en época de exámenes	4	7,5%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



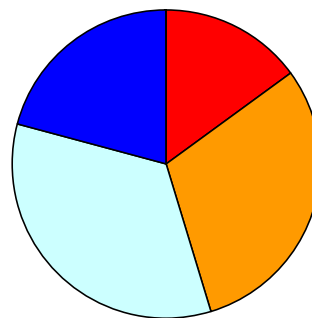
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	29	54,7%
De forma remota, a través de Internet	3	5,7%
De ambas formas	21	39,6%
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	8	15%
Una vez al mes	16	30%
Una vez por semana	18	34%
Dos o más veces por semana	11	21%
NC	0	0%



2. Instalaciones y equipos:

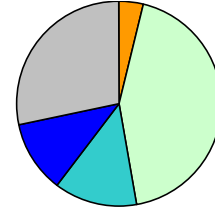
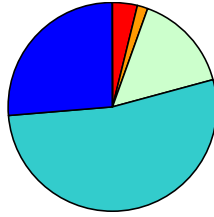
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

	1	2	3	4	5	? nc
2.2 El horario de la biblioteca:	2	1	8	28	14	0
	3,8%	1,9%	15,1%	52,8%	26,4%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	2	23	7	6	15
	0,0%	3,8%	43,4%	13,2%	11,3%	28,3%

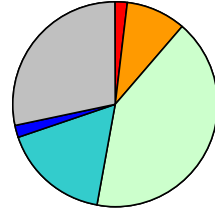
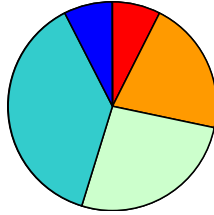
El horario de la biblioteca:



	4	11	14	20	4	0
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	7,5%	20,8%	26,4%	37,7%	7,5%	0,0%

	1	5	22	9	1	15
	1,9%	9,4%	41,5%	17,0%	1,9%	28,3%

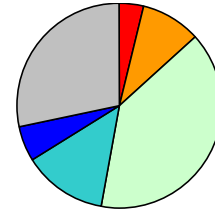
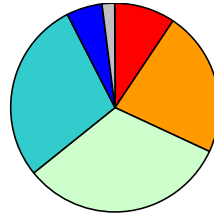
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	5	12	17	15	3	1
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	9,4%	22,6%	32,1%	28,3%	5,7%	1,9%

	2	5	21	7	3	15
	3,8%	9,4%	39,6%	13,2%	5,7%	28,3%

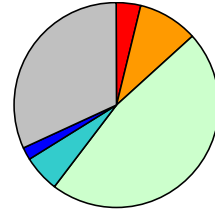
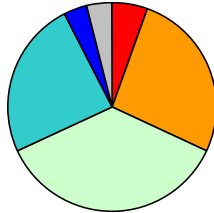
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	3	14	19	13	2	2
2.5 El número de puestos de lectura:	5,7%	26,4%	35,8%	24,5%	3,8%	3,8%

	2	5	25	3	1	17
	3,8%	9,4%	47,2%	5,7%	1,9%	32,1%

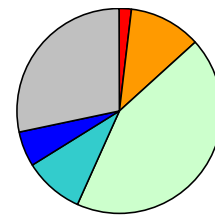
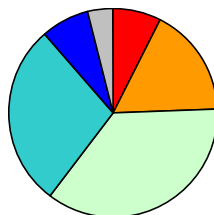
El número de puestos de lectura:



	4	9	19	15	4	2
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	7,5%	17,0%	35,8%	28,3%	7,5%	3,8%

	1	6	23	5	3	15
	1,9%	11,3%	43,4%	9,4%	5,7%	28,3%

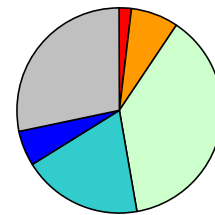
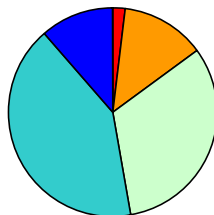
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	1	7	17	22	6	0
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	1,9%	13,2%	32,1%	41,5%	11,3%	0,0%

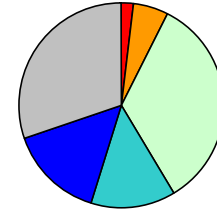
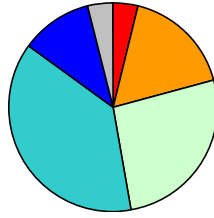
	1	4	20	10	3	15
	1,9%	7,5%	37,7%	18,9%	5,7%	28,3%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



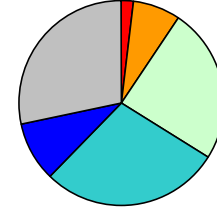
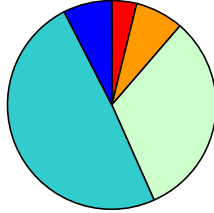
	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0		1	2	3	4	5	0
	2	9	14	20	6	2		1	3	18	7	8	16
	3,8%	17,0%	26,4%	37,7%	11,3%	3,8%		1,9%	5,7%	34,0%	13,2%	15,1%	30,2%

OPAC (Catálogo automatizado):



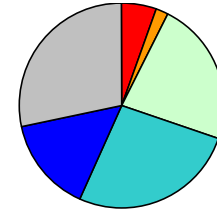
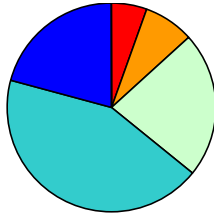
	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
2.9 Las Bases de Datos:	2	4	17	26	4	0		1	4	13	15	5	15
	3,8%	7,5%	32,1%	49,1%	7,5%	0,0%		1,9%	7,5%	24,5%	28,3%	9,4%	28,3%

Las Bases de Datos:



	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
2.10 El acceso a Internet:	3	4	12	23	11	0		3	1	12	14	8	15
	5,7%	7,5%	22,6%	43,4%	20,8%	0,0%		5,7%	1,9%	22,6%	26,4%	15,1%	28,3%

El acceso a Internet:



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

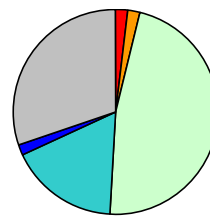
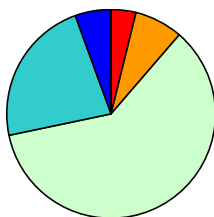
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

	1	2	3	4	5	? nc
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	2	4	32	12	3	0
	3,8%	7,5%	60,4%	22,6%	5,7%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	1	25	9	1	16
	1,9%	1,9%	47,2%	17,0%	1,9%	30,2%

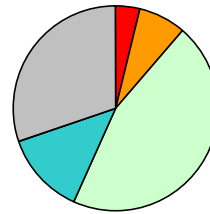
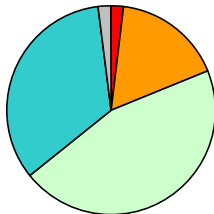
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



	1	2	3	4	5	? nc
3.2 La actualización de los recursos de información:	9	24	18	0	1	
	17,0%	45,3%	34,0%	0,0%	1,9%	

	2	4	24	7	0	16
	3,8%	7,5%	45,3%	13,2%	0,0%	30,2%

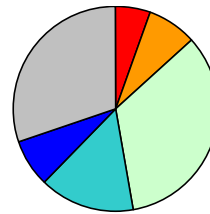
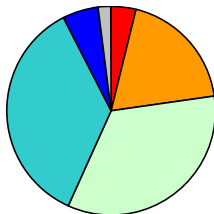
La actualización de los recursos de información:



	2	10	18	19	3	1
3.3 La facilidad para localizar los libros:	3,8%	18,9%	34,0%	35,8%	5,7%	1,9%

	3	4	18	8	4	16
	5,7%	7,5%	34,0%	15,1%	7,5%	30,2%

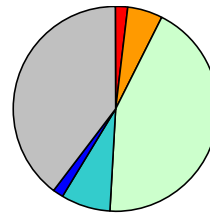
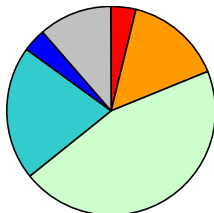
La facilidad para localizar los libros:



	2	8	24	11	2	6
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	3,8%	15,1%	45,3%	20,8%	3,8%	11,3%

	1	3	23	4	1	21
	1,9%	5,7%	43,4%	7,5%	1,9%	39,6%

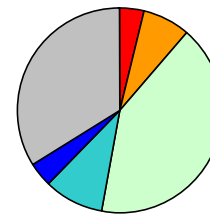
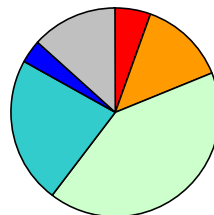
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



	3	7	22	12	2	7
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	5,7%	13,2%	41,5%	22,6%	3,8%	13,2%

	2	4	22	5	2	18
	3,8%	7,5%	41,5%	9,4%	3,8%	34,0%

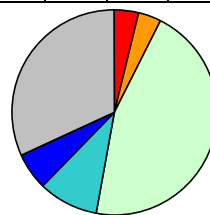
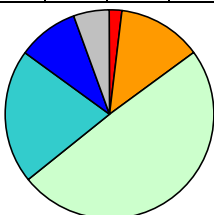
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



	1	7	26	11	5	3
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	1,9%	13,2%	49,1%	20,8%	9,4%	5,7%

	2	2	24	5	3	17
	3,8%	3,8%	45,3%	9,4%	5,7%	32,1%

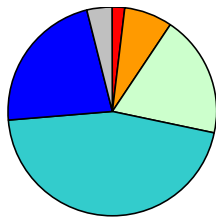
La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:



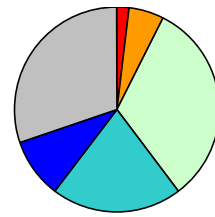
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	4	10	24	12	2
1,9%	7,5%	18,9%	45,3%	22,6%	3,8%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:



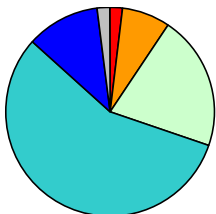
☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	3	17	11	5	16
1,9%	5,7%	32,1%	20,8%	9,4%	30,2%



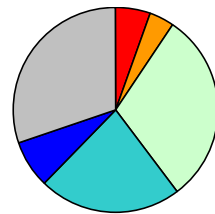
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

1	4	11	30	6	1
1,9%	7,5%	20,8%	56,6%	11,3%	1,9%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:



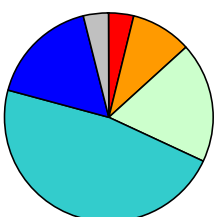
3	2	16	12	4	16
5,7%	3,8%	30,2%	22,6%	7,5%	30,2%



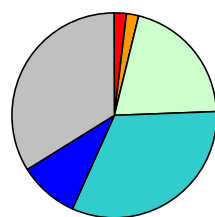
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

2	5	10	25	9	2
3,8%	9,4%	18,9%	47,2%	17,0%	3,8%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:



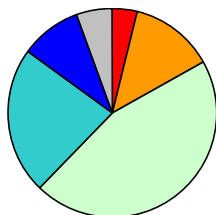
1	1	11	17	5	18
1,9%	1,9%	20,8%	32,1%	9,4%	34,0%



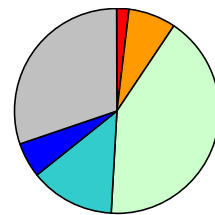
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

2	7	24	12	5	3
3,8%	13,2%	45,3%	22,6%	9,4%	5,7%

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



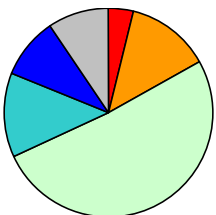
1	4	22	7	3	16
1,9%	7,5%	41,5%	13,2%	5,7%	30,2%



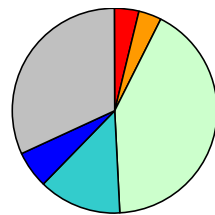
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

2	7	27	7	5	5
3,8%	13,2%	50,9%	13,2%	9,4%	9,4%

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



2	2	22	7	3	17
3,8%	3,8%	41,5%	13,2%	5,7%	32,1%



4. El préstamo:

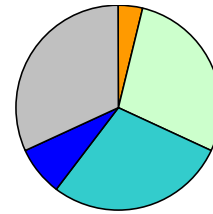
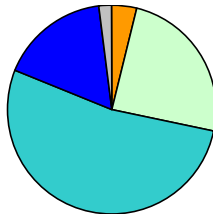
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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	2	13	28	9	1
	0,0%	3,8%	24,5%	52,8%	17,0%	1,9%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	2	15	15	4	17
	0,0%	3,8%	28,3%	28,3%	7,5%	32,1%

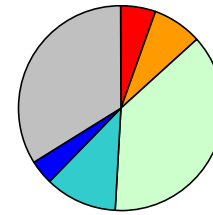
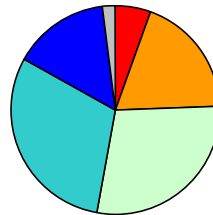
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	3	10	15	16	8	1
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	5,7%	18,9%	28,3%	30,2%	15,1%	1,9%

	3	4	20	6	2	18
	5,7%	7,5%	37,7%	11,3%	3,8%	34,0%

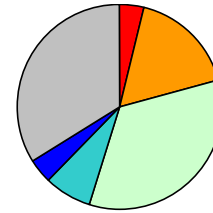
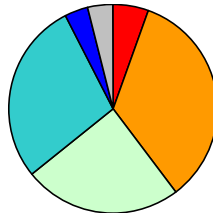
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	3	18	13	15	2	2
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	5,7%	34,0%	24,5%	28,3%	3,8%	3,8%

	2	9	18	4	2	18
	3,8%	17,0%	34,0%	7,5%	3,8%	34,0%

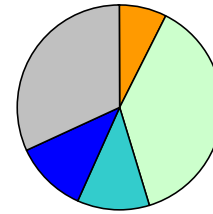
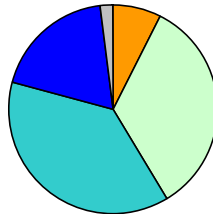
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	0	4	18	20	10	1
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,0%	7,5%	34,0%	37,7%	18,9%	1,9%

	0	4	20	6	6	17
	0,0%	7,5%	37,7%	11,3%	11,3%	32,1%

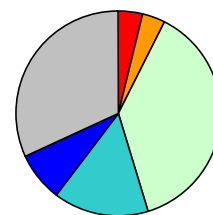
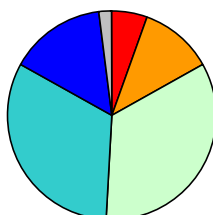
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	3	6	18	17	8	1
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	5,7%	11,3%	34,0%	32,1%	15,1%	1,9%

	2	2	20	8	4	17
	3,8%	3,8%	37,7%	15,1%	7,5%	32,1%

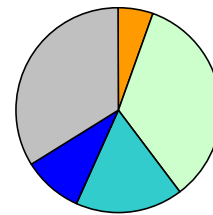
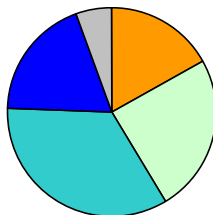
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	0	9	13	18	10	3
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,0%	17,0%	24,5%	34,0%	18,9%	5,7%

	0	3	18	9	5	18
	0,0%	5,7%	34,0%	17,0%	9,4%	34,0%

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

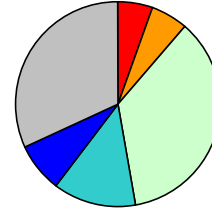
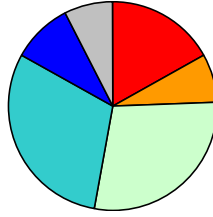


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad.

1	2	3	4	5	? nc
9	4	15	16	5	4
17,0%	7,5%	28,3%	30,2%	9,4%	7,5%

1	2	3	4	5	? nc
3	3	19	7	4	17
5,7%	5,7%	35,8%	13,2%	7,5%	32,1%

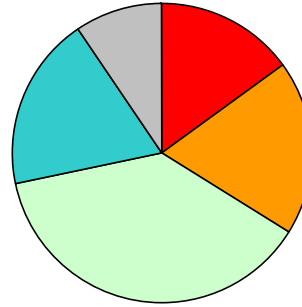
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

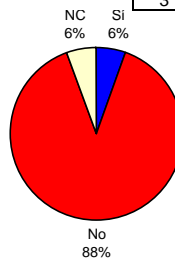
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	8	15%
2	Poco útil	10	19%
3	Normal	20	38%
4	Util	10	19%
5	Muy útil	0	0%
0	NC	5	9%



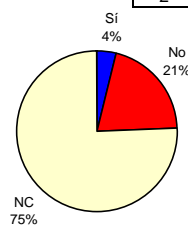
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
3	47	3



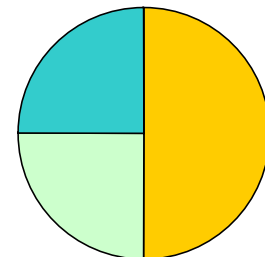
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
2	11	40



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Util	Muy útil	NC
0	2	1	1	0	49
0%	50%	25%	25%	0%	



6. El personal de la biblioteca:

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

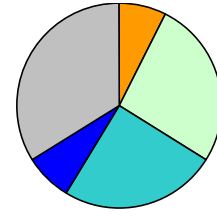
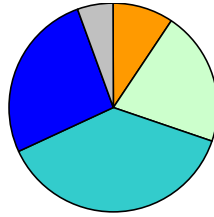
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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	5	11	20	14	3
0,0%	9,4%	20,8%	37,7%	26,4%	5,7%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	4	14	13	4	18
0,0%	7,5%	26,4%	24,5%	7,5%	34,0%

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

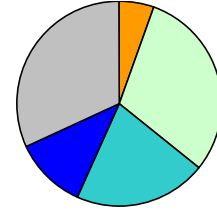
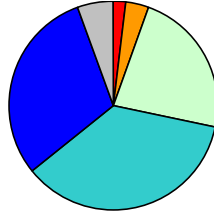


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

1	2	12	19	16	3
1,9%	3,8%	22,8%	35,8%	30,2%	5,7%

0	3	16	11	6	17
0,0%	5,7%	30,2%	20,8%	11,3%	32,4%

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	2	24	23	1	2
1,9%	3,8%	45,3%	43,4%	1,9%	3,8%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	26	12	1	14
0,0%	0,0%	49,1%	22,6%	1,9%	26,4%

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:

