

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA

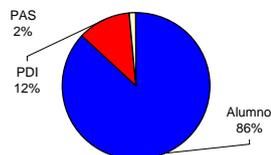
Encuestas del 2008

Encuestas contestadas
779

1. Datos personales:

1.1 Tipo de usuario

Alumno	569
PDI	76
PAS	10
N/C	124



1.2 Si usted es alumno, indique el ciclo en el que está matriculado

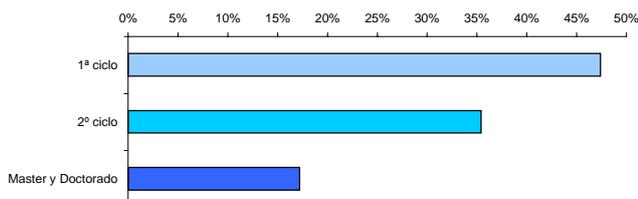
1.2.1 ¿Qué curso estudias?

1º ciclo

2º ciclo

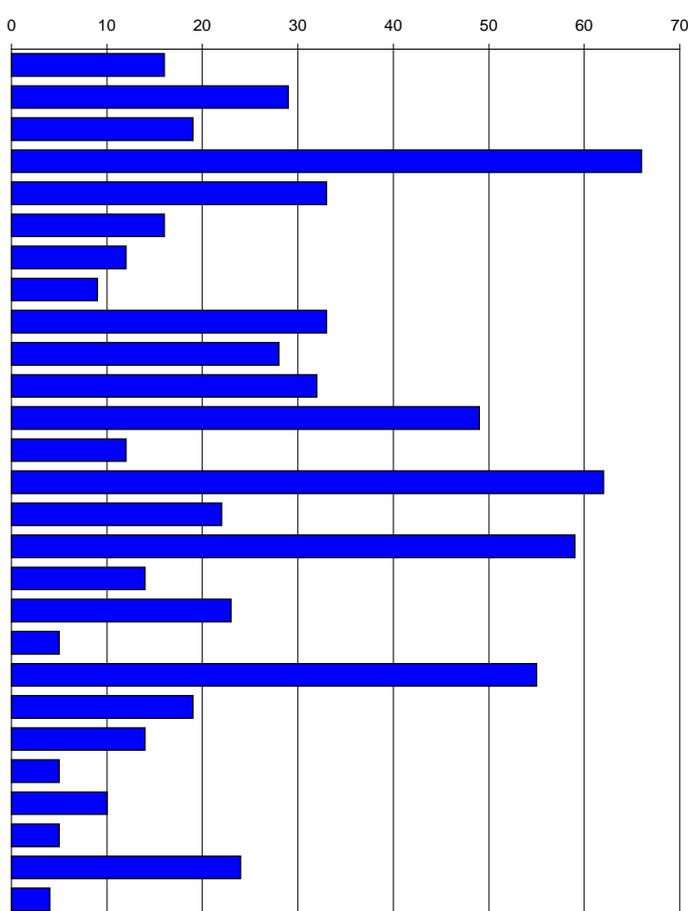
Master y Doctorado

289	47%
216	35%
105	17%



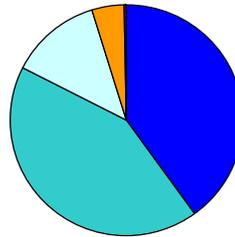
1.3 ¿En qué Facultad o Escuela desarrolla su principal actividad?

Facultad de Bellas Artes	16
Facultad de Ciencias Biológicas	29
Facultad de Ciencias de la Documentación	19
Facultad de Ciencias de la Información	66
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	33
Facultad de Ciencias Físicas	16
Facultad de Ciencias Geológicas	12
Facultad de Ciencias Matemáticas	9
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	33
Facultad de Ciencias Químicas	28
Facultad de Derecho	32
Facultad de Educación	49
Facultad de Farmacia	12
Facultad de Filología	62
Facultad de Filosofía	22
Facultad de Geografía e Historia	59
Facultad de Informática	14
Facultad de Medicina	23
Facultad de Odontología	5
Facultad de Psicología	55
Facultad de Veterinaria	19
Escuela Universitaria de Enfermería, Fisioterapia y Podología	14
Escuela Universitaria de Estadística	5
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales	10
Escuela Universitaria de Óptica	5
Escuela Universitaria de Trabajo Social	24
Otros Centros (Servicios Centrales, Rectorado, Centros adscritos, etc)	4
N/C	104



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

	N	%
1 Tres o más veces por semana	272	39,9%
2 Una o dos veces por semana	289	42,4%
3 Una o dos veces al mes	88	12,9%
4 Sólo en época de exámenes	31	4,6%
5 Nunca	1	0,1%

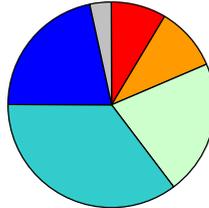


2. Instalaciones y equipos:

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

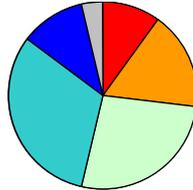
	1	2	3	4	5	? nc	NOTA
2.1 El horario de la biblioteca	67	77	166	274	169	26	(1-10) 6,3
	8,6%	9,9%	21,3%	35,2%	21,7%	3,3%	

2.1 El horario de la biblioteca



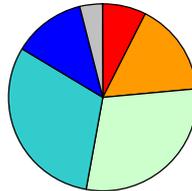
2.2 El número de puestos de lectura	77	133	207	247	86	29	5,4
	9,9%	17,1%	26,6%	31,7%	11,0%	3,7%	

2.2 El número de puestos de lectura



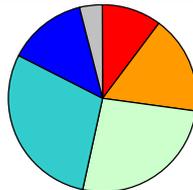
2.3 La comodidad de las instalaciones	58	127	226	241	96	31	5,6
	7,4%	16,3%	29,0%	30,9%	12,3%	4,0%	

2.3 La comodidad de las instalaciones



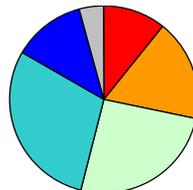
2.4 El ambiente de trabajo y estudio	80	133	203	227	105	31	5,5
	10,3%	17,1%	26,1%	29,1%	13,5%	4,0%	

2.4 El ambiente de trabajo y estudio



2.5 El equipamiento informático	84	136	199	231	96	33	5,4
	10,8%	17,5%	25,5%	29,7%	12,3%	4,2%	

2.5 El equipamiento informático



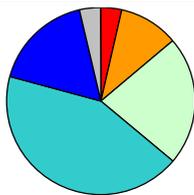
3. RECURSOS DE INFORMACIÓN (Libros, revistas, audiovisuales, etc.)

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
28	81	172	336	133	29
3,6%	10,4%	22,1%	43,1%	17,1%	3,7%

3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades

6,6

3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades

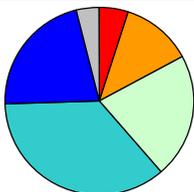


3.2 La facilidad para localizar los libros

6,5

3.2 La facilidad para localizar los libros

40	94	166	279	170	30
5,1%	12,1%	21,3%	35,8%	21,8%	3,9%
40	94	166	279	170	30
5,1%	12,1%	21,3%	35,8%	21,8%	3,9%

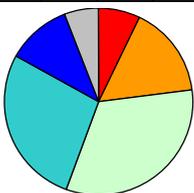


3.3 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc

5,5

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

57	122	254	214	86	46
7,3%	15,7%	32,6%	27,5%	11,0%	5,9%
57	122	254	214	86	46
7,3%	15,7%	32,6%	27,5%	11,0%	5,9%

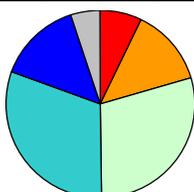


3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

5,8

3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

57	103	228	239	112	40
7,3%	13,2%	29,3%	30,7%	14,4%	5,1%
57	103	228	239	112	40
7,3%	13,2%	29,3%	30,7%	14,4%	5,1%

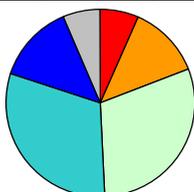


3.5 La facilidad para encontrar documentos por secciones

5,9

3.5 La facilidad para encontrar documentos por secciones (manuales, referencia, hemeroteca, etc)

51	98	234	241	105	50
6,5%	12,6%	30,0%	30,9%	13,5%	6,4%
51	98	234	241	105	50
6,5%	12,6%	30,0%	30,9%	13,5%	6,4%

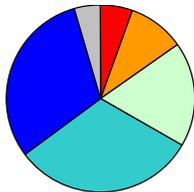


3.6 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

6,9

3.6 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

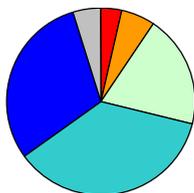
44	75	141	244	240	35
5,6%	9,6%	18,1%	31,3%	30,8%	4,5%
44	75	141	244	240	35
5,6%	9,6%	18,1%	31,3%	30,8%	4,5%



29	45	150	282	236	37
3,7%	5,8%	19,3%	36,2%	30,3%	4,7%

7,2

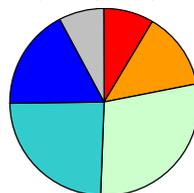
3.7 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca



68	103	223	189	136	60
8,7%	13,2%	28,6%	24,3%	17,5%	7,7%

5,8

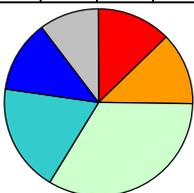
3.8 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones



99	98	259	145	98	80
12,7%	12,6%	33,2%	18,6%	12,6%	10,3%

5,2

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



4. El préstamo:

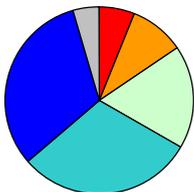
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

☹		☺		😊	? nc
1	2	3	4	5	0
48	74	138	236	248	35
6,2%	9,5%	17,7%	30,3%	31,8%	4,5%

48	74	138	236	248	35
6,2%	9,5%	17,7%	30,3%	31,8%	4,5%

6,9

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

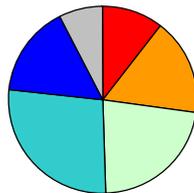


83	130	173	212	122	59
10,7%	16,7%	22,2%	27,2%	15,7%	7,6%

5,6

4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

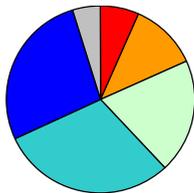


52	91	154	233	213	36
6,7%	11,7%	19,8%	29,9%	27,3%	4,6%

6,6

4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

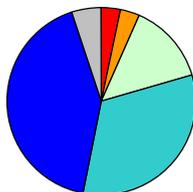


25	27	108	254	327	38
3,2%	3,5%	13,9%	32,6%	42,0%	4,9%

7,8

4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

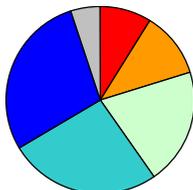
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo



69	89	156	203	222	40
8.9%	11.4%	20.0%	26.1%	28.5%	5.1%

6,4

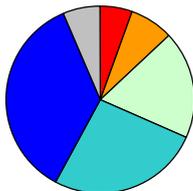
4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos



44	58	145	204	278	50
5.6%	7.4%	18.6%	26.2%	35.7%	6.4%

7,1

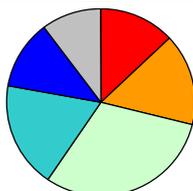
4.6. La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través del Catálogo automatizado (CISNE)



☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
101	123	238	143	93	81
13,0%	15,8%	30,6%	18,4%	11,9%	10,4%

5,0

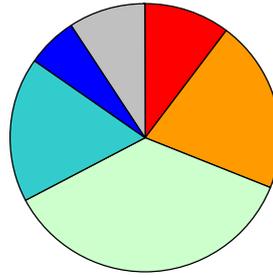
4.7. La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca



5. La formación de usuarios:

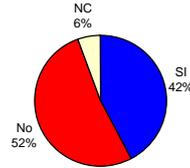
5.1 ¿Cómo calificaría la utilidad de la información básica que se recibe al inicio de los estudios?

1	Nada útil	79	10%
2	Poco útil	164	21%
3	Normal	281	36%
4	Útil	136	17%
5	Muy útil	48	6%
0	NC	71	9%



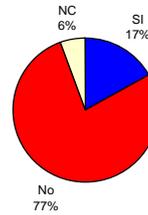
¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

SI	No	NC
329	407	43



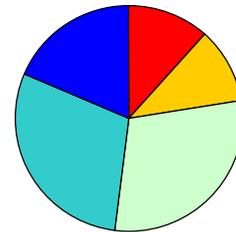
5.3 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?

SI	No	NC
132	603	44



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

1	2	3	4	5	NC
Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
22	20	55	55	35	592
12%	11%	29%	29%	19%	



6. El personal de la biblioteca:

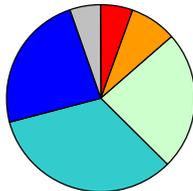
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
44	63	185	259	187	41
5,6%	8,1%	23,7%	33,2%	24,0%	5,3%

6,6

6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca

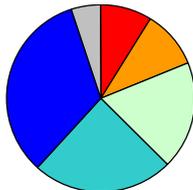


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca

70	77	146	188	260	38
9,0%	9,9%	18,7%	24,1%	33,4%	4,9%

6,7

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



7. Valoración global:

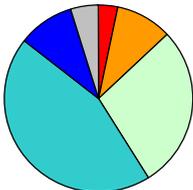
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
25	76	219	346	76	37
3,2%	9,8%	28,1%	44,4%	9,8%	4,7%

6,3

7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?



7.2 En su opinión, ¿Cómo ha evolucionado este servicio en los dos últimos años?

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
19	47	273	273	62	105
2,4%	6,0%	35,0%	35,0%	8,0%	13,5%

6,2

7.2 En su opinión, ¿Cómo ha evolucionado este servicio en los dos últimos años?

