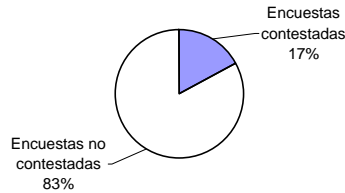


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA PROFESORES

DICIEMBRE DE 2004

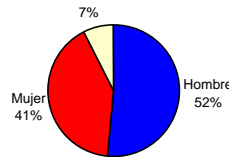
Encuestas contestadas	189
Encuestas no contestadas	911
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>1100</b>



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

Hombre	97
Mujer	78
NC	14

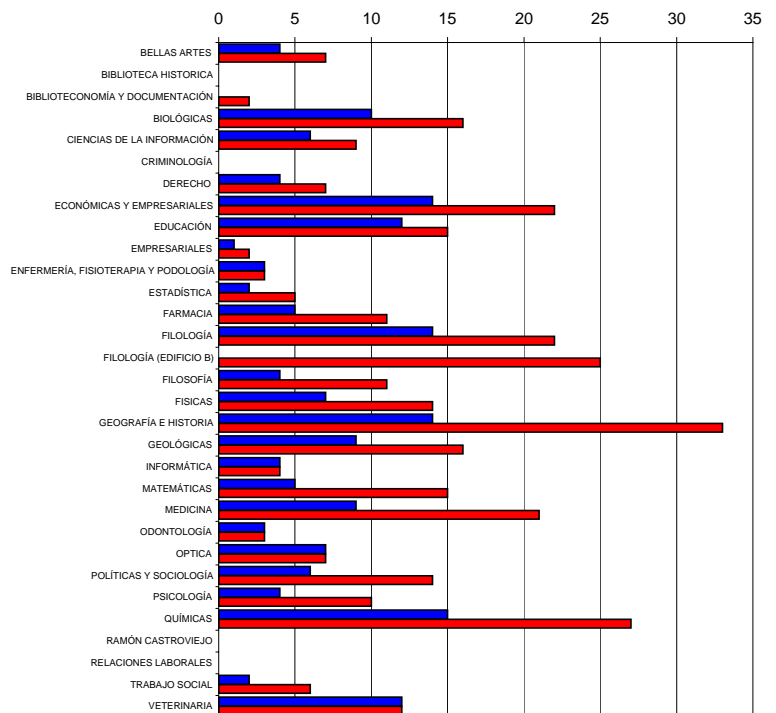


1.2 ¿En qué Facultad o Escuela desarrolla principalmente su actividad docente?

1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

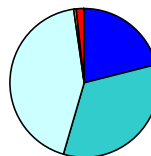
	1.2 Nº de profesores según centro de actividad docente	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	4	7
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	2
BIOLOGICAS	10	16
CIENCIAS DE LA INFORMACION	6	9
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	4	7
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	14	22
EDUCACION	12	15
EMPRESARIALES	1	2
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	3	3
ESTADISTICA	2	5
FARMACIA	5	11
FILOLOGIA	14	22
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	25
FILOSOFIA	4	11
FISICAS	7	14
GEOGRAFIA E HISTORIA	14	33
GEOLOGICAS	9	16
INFORMATICA	4	4
MATEMATICAS	5	15
MEDICINA	9	21
ODONTOLOGIA	3	3
OPTICA	7	7
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	6	14
PSICOLOGIA	4	10
QUIMICAS	15	27
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	2	6
VETERINARIA	12	12

■ 1.2 Nº de profesores según centro de actividad docente  
■ 1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia



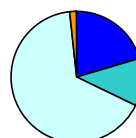
#### 1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
5 Tres o más veces por semana	40	21,2%
4 Una o dos veces por semana	63	33,3%
3 Una o dos veces al mes	82	43,4%
2 Sólo en época de exámenes	1	0,5%
1 Nunca	3	1,6%
0 No contesta	0	0,0%



#### 1.5 Usa los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
1 Acudiendo directamente a uno de sus locales	39	20,6%
2 De forma remota, a través de Internet	22	11,6%
3 De ambas formas	125	66,1%
0 No contesta	3	1,6%



## 2. Instalaciones y equipos:

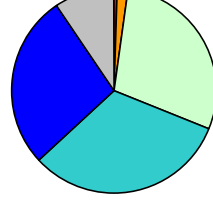
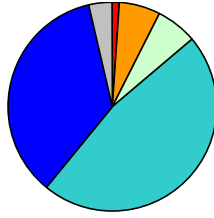
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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	12	12	89	67	7
	1,1%	6,3%	6,3%	47,1%	35,4%	3,7%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	3	55	60	52	18
	0,5%	1,6%	29,1%	31,7%	27,5%	9,5%

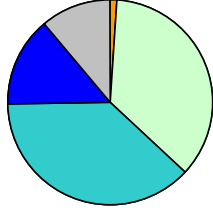
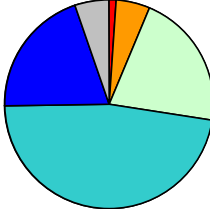
El horario de la biblioteca:



	2	10	40	89	38	10
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	2	10	40	89	38	10
	1,1%	5,3%	21,2%	47,1%	20,1%	5,3%

	0	2	68	71	27	21
	0	2	68	71	27	21
	0,0%	1,1%	36,0%	37,6%	14,3%	11,1%

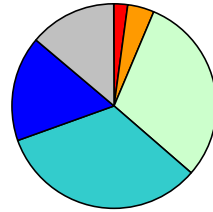
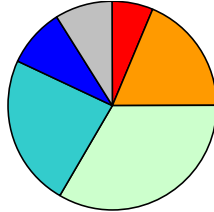
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	12	35	63	45	17	17
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	12	35	63	45	17	17
	6,3%	18,5%	33,3%	23,8%	9,0%	9,0%

	4	8	57	62	32	26
	4	8	57	62	32	26
	2,1%	4,2%	30,2%	32,8%	16,9%	13,8%

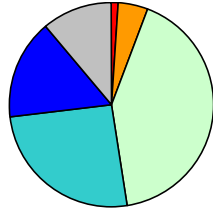
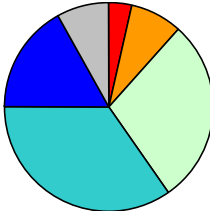
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	7	15	54	66	32	15
2.5 El número de puestos de lectura:	7	15	54	66	32	15
	3,7%	7,9%	28,6%	34,9%	16,9%	7,9%

	2	9	79	48	30	21
	2	9	79	48	30	21
	1,1%	4,8%	41,8%	25,4%	15,9%	11,1%

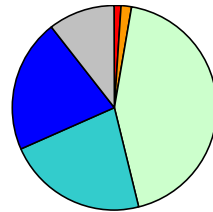
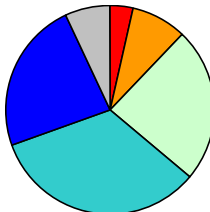
El número de puestos de lectura:



	7	16	45	63	45	13
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	7	16	45	63	45	13
	3,7%	8,5%	23,8%	33,3%	23,8%	6,9%

	2	3	82	42	40	20
	2	3	82	42	40	20
	1,1%	1,6%	43,4%	22,2%	21,2%	10,6%

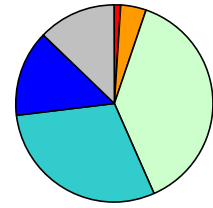
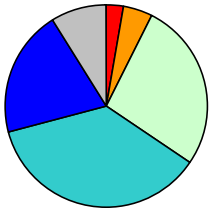
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	5	9	51	69	38	17
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	5	9	51	69	38	17
	2,6%	4,8%	27,0%	36,5%	20,1%	9,0%

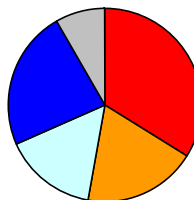
	2	8	72	56	27	24
	2	8	72	56	27	24
	1,1%	4,2%	38,1%	29,6%	14,3%	12,7%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



3 El uso que hace del equipamiento informático de la biblioteca es de:

1	Menos de una vez al mes	64	34%
2	Una vez al mes	36	19%
3	Una vez por semana	29	15%
4	Dos o más veces por semana	44	23%
0	NC	16	8%

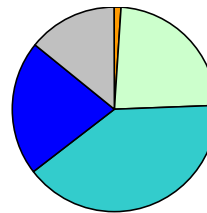
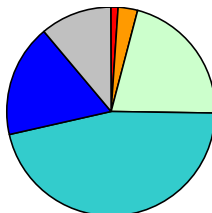


2.9 OPAC (Catálogo automatizado):

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
2	6	40	87	33	21
1,1%	3,2%	21,2%	46,0%	17,5%	11,1%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	2	44	76	40	27
0,0%	1,1%	23,3%	40,2%	21,2%	14,3%

OPAC (Catálogo automatizado):

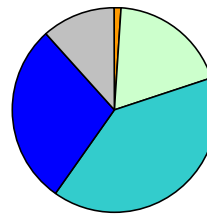
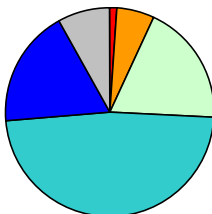


2.10 Las Bases de Datos:

2	11	36	90	35	15
1,1%	5,8%	19,0%	47,6%	18,5%	7,9%

0	2	36	75	54	22
0,0%	1,1%	19,0%	39,7%	28,6%	11,6%

Las Bases de Datos:

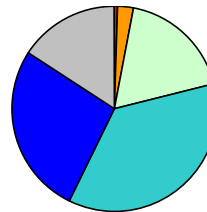
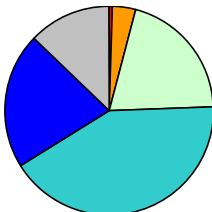


2.11 El acceso a Internet:

1	7	38	79	40	24
0,5%	3,7%	20,1%	41,8%	21,2%	12,7%

1	5	34	68	51	30
0,5%	2,6%	18,0%	36,0%	27,0%	15,9%

El acceso a Internet:



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

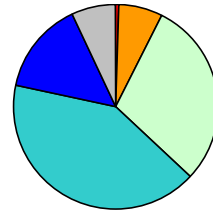
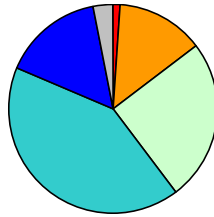
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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 sus necesidades:	2	26	47	79	29	6
	1,1%	13,8%	24,9%	41,8%	15,3%	3,2%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	13	56	78	28	13
	0,5%	6,9%	29,6%	41,3%	14,8%	6,9%

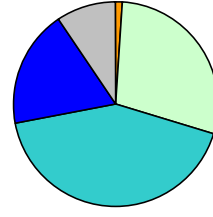
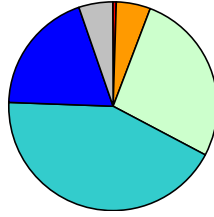
La adecuación de los fondos bibliográficos a sus necesidades:



3.2 La actualización de los recursos de información:	1	10	51	81	36	10
	0,5%	5,3%	27,0%	42,9%	19,0%	5,3%

	0	2	54	80	35	18
	0,0%	1,1%	28,6%	42,3%	18,5%	9,5%

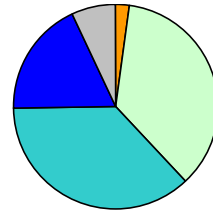
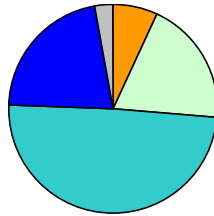
La actualización de los recursos de información:



3.3 La facilidad para localizar los libros:	0	13	37	93	41	5
	0,0%	6,9%	19,6%	49,2%	21,7%	2,6%

	0	4	68	69	35	13
	0,0%	2,1%	36,0%	36,5%	18,5%	6,9%

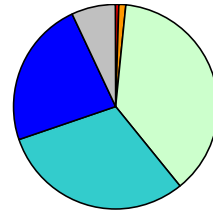
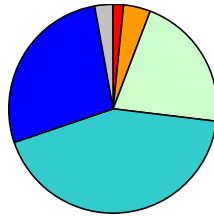
La facilidad para localizar los libros:



3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	3	8	40	81	52	5
	1,6%	4,2%	21,2%	42,9%	27,5%	2,6%

	1	2	71	58	44	13
	0,5%	1,1%	37,6%	30,7%	23,3%	6,9%

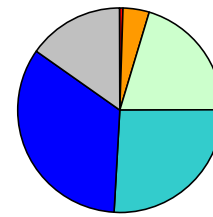
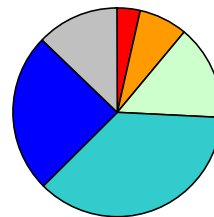
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	7	14	28	69	47	24
	3,7%	7,4%	14,8%	36,5%	24,9%	12,7%

	1	8	38	49	64	29
	0,5%	4,2%	20,1%	25,9%	33,9%	15,3%

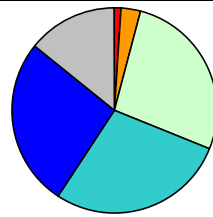
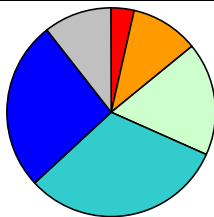
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



3.6 La facilidad para obtener un documento que pertenece a una biblioteca de otra universidad o institución	7	20	33	59	50	20
	3,7%	10,6%	17,5%	31,2%	26,5%	10,6%

	2	6	51	53	50	27
	1,1%	3,2%	27,0%	28,0%	26,5%	14,3%

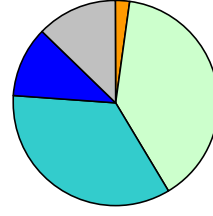
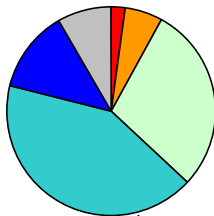
La facilidad para obtener un documento que pertenece a una biblioteca de otra universidad o institución



3.7 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	4	11	55	79	24	16
	2,1%	5,8%	29,1%	41,8%	12,7%	8,5%

	0	4	74	66	21	24
	0,0%	2,1%	39,2%	34,9%	11,1%	12,7%

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

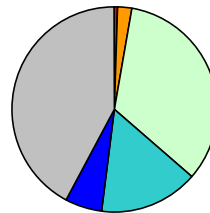
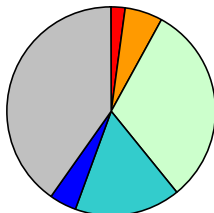


3.8 La documentación de la Unión Europea

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
4	11	59	31	8	76
2,1%	5,8%	31,2%	16,4%	4,2%	40,2%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	4	64	29	11	80
0,5%	2,1%	33,9%	15,3%	5,8%	42,3%

La documentación de la Unión Europea

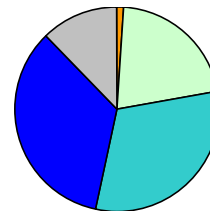
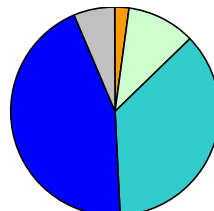


3.9 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

0	4	20	69	84	12
0,0%	2,1%	10,6%	36,5%	44,4%	6,3%

0	2	40	59	65	23
0,0%	1,1%	21,2%	31,2%	34,4%	12,2%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

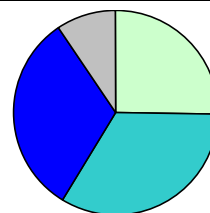
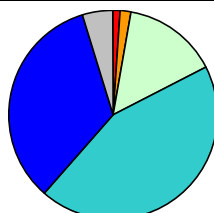


3.10 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

2	3	28	83	64	9
1,1%	1,6%	14,8%	43,9%	33,9%	4,8%

0	0	48	63	60	18
0,0%	0,0%	25,4%	33,3%	31,7%	9,5%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

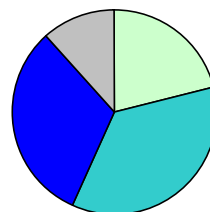
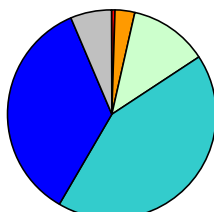


3.11 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

1	6	23	80	67	12
0,5%	3,2%	12,2%	42,3%	35,4%	6,3%

0	0	40	67	60	22
0,0%	0,0%	21,2%	35,4%	31,7%	11,6%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

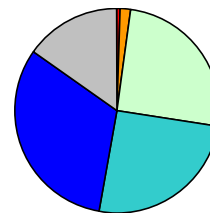
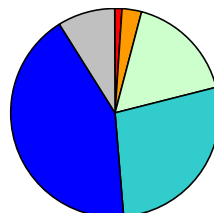


3.12 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

2	6	32	52	80	17
1,1%	3,2%	16,9%	27,5%	42,3%	9,0%

1	3	48	48	60	29
0,5%	1,6%	25,4%	25,4%	31,7%	15,3%

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

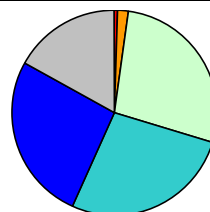
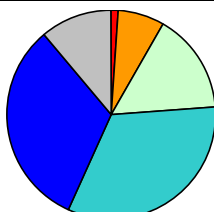


3.13 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

2	14	29	62	61	21
1,1%	7,4%	15,3%	32,8%	32,3%	11,1%

1	3	52	51	50	32
0,5%	1,6%	27,5%	27,0%	26,5%	16,9%

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



#### 4. El préstamo:

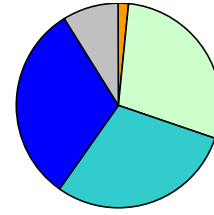
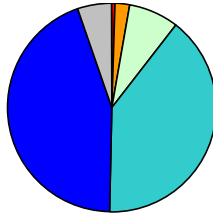
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	1	4	15	75	84	10
	0,5%	2,1%	7,9%	39,7%	44,4%	5,3%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	3	54	56	59	17
	0,0%	1,6%	28,6%	29,6%	31,2%	9,0%

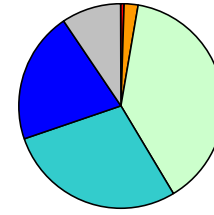
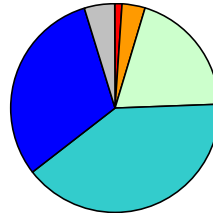
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	2	7	37	76	58	9
	1,1%	3,7%	19,6%	40,2%	30,7%	4,8%
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	2	7	37	76	58	9
	1,1%	3,7%	19,6%	40,2%	30,7%	4,8%

	1	4	73	54	39	18
	0,5%	2,1%	38,6%	28,6%	20,6%	9,5%
	1	4	73	54	39	18
	0,5%	2,1%	38,6%	28,6%	20,6%	9,5%

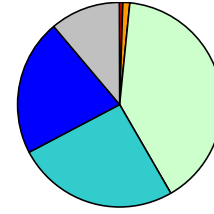
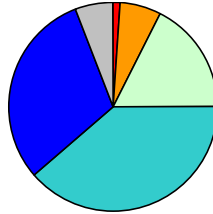
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	2	12	33	73	58	11
	1,1%	6,3%	17,5%	38,6%	30,7%	5,8%
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	2	12	33	73	58	11
	1,1%	6,3%	17,5%	38,6%	30,7%	5,8%

	1	2	76	48	41	21
	0,5%	1,1%	40,2%	25,4%	21,7%	11,1%
	1	2	76	48	41	21
	0,5%	1,1%	40,2%	25,4%	21,7%	11,1%

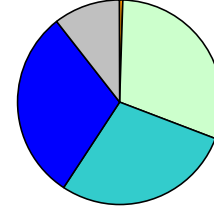
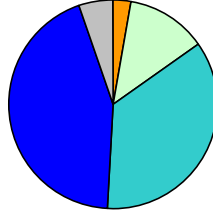
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	0	5	24	67	83	10
	0,0%	2,6%	12,7%	35,4%	43,9%	5,3%
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0	5	24	67	83	10
	0,0%	2,6%	12,7%	35,4%	43,9%	5,3%

	0	1	57	53	57	20
	0,0%	0,5%	30,3%	28,2%	30,3%	10,6%
	0	1	57	53	57	20
	0,0%	0,5%	30,3%	28,2%	30,3%	10,6%

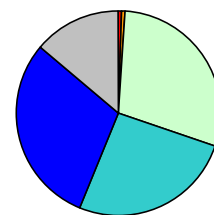
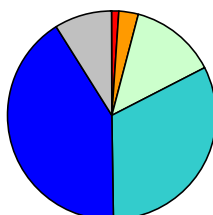
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	2	6	25	61	78	17
	1,1%	3,2%	13,2%	32,3%	41,3%	9,0%
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	2	6	25	61	78	17
	1,1%	3,2%	13,2%	32,3%	41,3%	9,0%

	1	1	55	49	57	26
	0,5%	0,5%	29,1%	25,9%	30,2%	13,8%
	1	1	55	49	57	26
	0,5%	0,5%	29,1%	25,9%	30,2%	13,8%

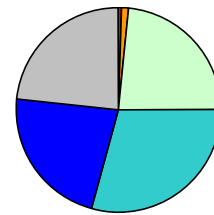
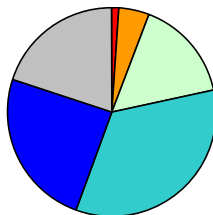
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	2	9	30	64	46	38
	1,1%	4,8%	15,9%	33,9%	24,3%	20,1%
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	2	9	30	64	46	38
	1,1%	4,8%	15,9%	33,9%	24,3%	20,1%

	1	2	44	55	42	44
	0,5%	1,1%	23,4%	29,3%	22,3%	23,4%
	1	2	44	55	42	44
	0,5%	1,1%	23,4%	29,3%	22,3%	23,4%

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

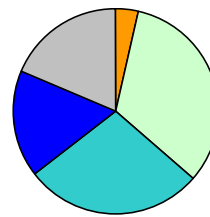
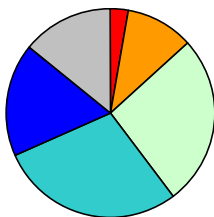


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	0
5	20	50	54	33	27
2,6%	10,6%	26,5%	28,6%	17,5%	14,3%

1	2	3	4	5	0
0	7	62	53	32	35
0,0%	3,7%	32,8%	28,0%	16,9%	18,5%

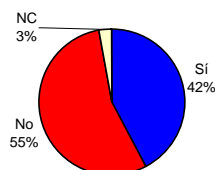
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

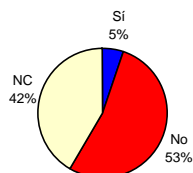
5.2 ¿¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
80	104	5



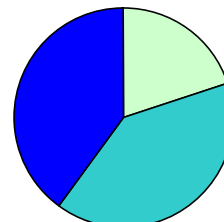
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
10	100	79



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Util	Muy útil	NC
0	0	2	4	4	179
0%	0%	20%	40%	40%	



## 6. El personal de la biblioteca:

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

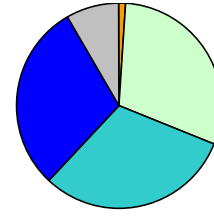
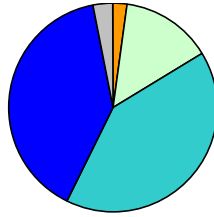
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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	4	27	77	75	6
0,0%	2,1%	14,3%	40,7%	39,7%	3,2%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	2	57	58	56	16
0,0%	1,1%	30,2%	30,7%	29,6%	8,5%

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

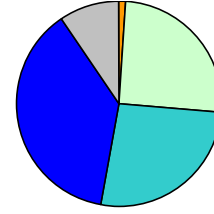
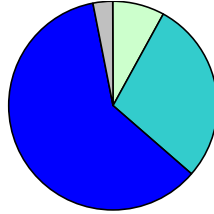


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	15	54	114	6
0,0%	0,0%	7,9%	28,6%	60,3%	3,2%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	2	48	50	71	18
0,0%	1,1%	25,4%	26,5%	37,6%	9,5%

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



## 7. Valoración global:

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

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

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	5	17	104	58	5
0,0%	2,6%	9,0%	55,0%	30,7%	2,6%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	0	36	85	50	17
0,5%	0,0%	19,0%	45,0%	26,5%	9,0%

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:

