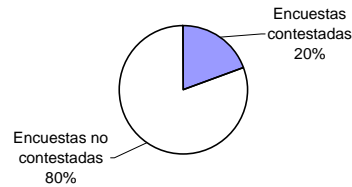


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA PROFESORES

DICIEMBRE DE 2003

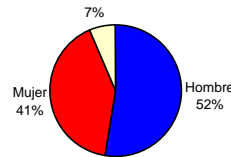
Encuestas contestadas	215
Encuestas no contestadas	885
Encuestas enviadas	1100



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

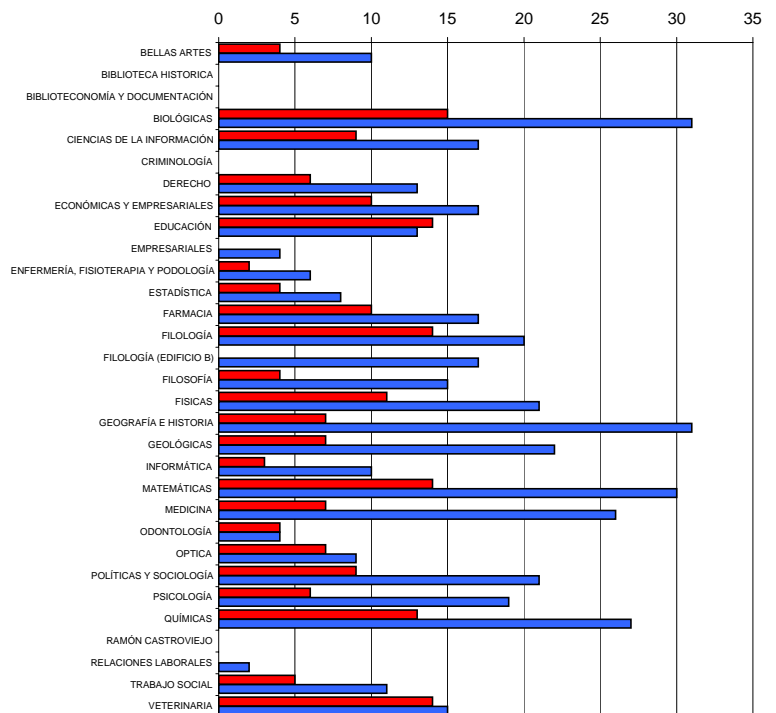
Hombre	113
Mujer	88
NC	14



- 1.2 ¿En qué Facultad o Escuela desarrolla principalmente su actividad docente?
 1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

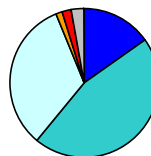
	1.2 Nº de profesores según centro de actividad docente	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	4	10
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLOGICAS	15	31
CIENCIAS DE LA INFORMACION	9	17
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	6	13
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	10	17
EDUCACION	14	13
EMPRESARIALES	0	4
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	2	6
ESTADISTICA	4	8
FARMACIA	10	17
FILOLOGIA	14	20
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	17
FILOSOFIA	4	15
FISICAS	11	21
GEOGRAFIA E HISTORIA	7	31
GEOLOGICAS	7	22
INFORMATICA	3	10
MATEMATICAS	14	30
MEDICINA	7	26
ODONTOLOGIA	4	4
OPTICA	7	9
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	9	21
PSICOLOGIA	6	19
QUIMICAS	13	27
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	2
TRABAJO SOCIAL	5	11
VETERINARIA	14	15

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



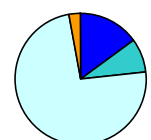
1.4 ¿Con qué frecuencia utiliza cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
5 Tres o más veces por semana	33	15,3%
4 Una o dos veces por semana	98	45,6%
3 Una o dos veces al mes	71	33,0%
2 Sólo en época de exámenes	3	1,4%
1 Nunca	4	1,9%
0 No contesta	6	2,8%



1.5 Usa los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
1 Acudiendo directamente a uno de sus locales	32	14,9%
2 De forma remota, a través de Internet	18	8,4%
3 De ambas formas	159	74,0%
0 No contesta	6	2,8%



2. Instalaciones y equipos:

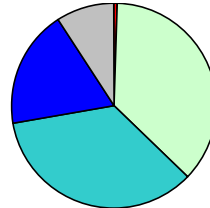
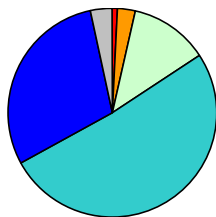
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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	6	26	110	64	7
	0,9%	2,8%	12,1%	51,2%	29,8%	3,3%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	0	79	75	40	20
	0,5%	0,0%	36,7%	34,9%	18,6%	9,3%

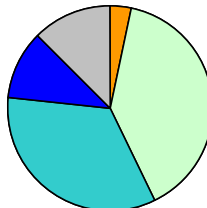
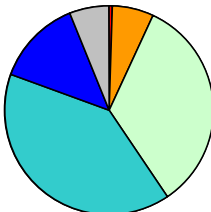
El horario de la biblioteca:



	1	2	3	4	5	? nc
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	14	72	86	29	13	
	0,5%	6,5%	33,5%	40,0%	13,5%	6,0%

	0	7	85	73	23	27
	0,0%	3,3%	39,5%	34,0%	10,7%	12,6%

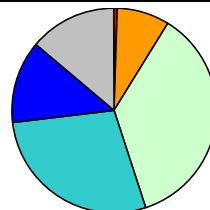
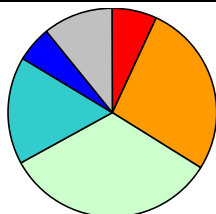
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	15	58	71	36	12	23
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	7,0%	27,0%	33,0%	16,7%	5,6%	10,7%

	1	18	78	60	28	30
	0,5%	8,4%	36,3%	27,9%	13,0%	14,0%

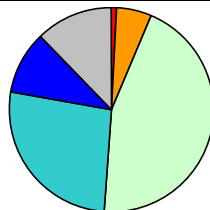
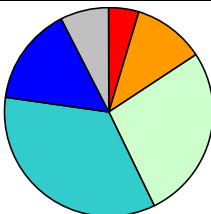
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	10	24	58	74	33	16
2.5 El número de puestos de lectura:	4,7%	11,2%	27,0%	34,4%	15,3%	7,4%

	2	12	96	57	22	26
	0,9%	5,6%	44,7%	26,5%	10,2%	12,1%

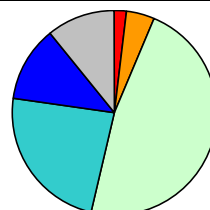
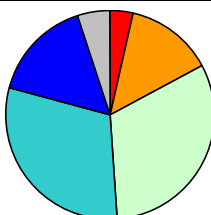
El número de puestos de lectura:



	8	29	68	65	34	11
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	3,7%	13,5%	31,6%	30,2%	15,8%	5,1%

	4	10	101	51	26	23
	1,9%	4,7%	47,0%	23,7%	12,1%	10,7%

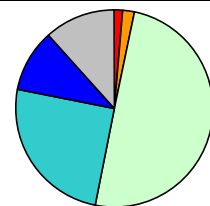
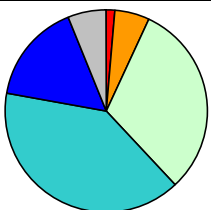
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	3	12	67	85	35	13
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	1,4%	5,6%	31,2%	39,5%	16,3%	6,0%

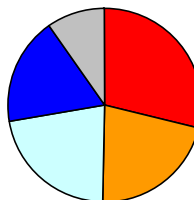
	3	4	107	54	22	25
	1,4%	1,9%	49,8%	25,1%	10,2%	11,6%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



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

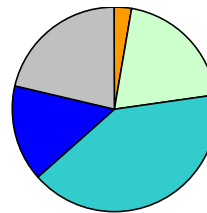
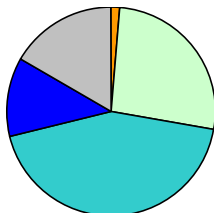
1	Menos de una vez al mes	62	29%
2	Una vez al mes	46	21%
3	Una vez por semana	47	22%
4	Dos o más veces por semana	39	18%
0	NC	21	10%



2.9 OPAC (Catálogo automatizado):

☹		☺		☺	? nc	☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0
0	3	57	93	26	36	0	6	43	87	33	46
0,0%	1,4%	26,5%	43,3%	12,1%	16,7%	0,0%	2,8%	20,0%	40,5%	15,3%	21,4%

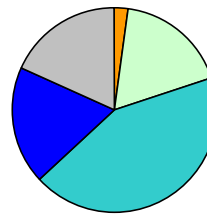
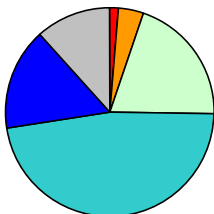
OPAC (Catálogo automatizado):



2.10 Las Bases de Datos:

☹		☺		☺	? nc	☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0
3	8	43	101	34	25	0	5	38	92	40	39
1,4%	3,7%	20,1%	47,2%	15,9%	11,7%	0,0%	2,3%	17,8%	43,0%	18,7%	18,2%

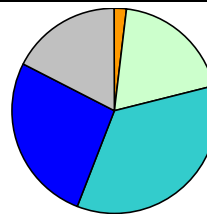
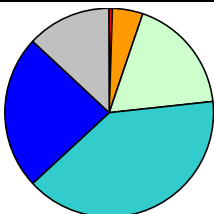
Las Bases de Datos:



2.11 El acceso a Internet:

☹		☺		☺	? nc	☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0
1	10	39	85	51	28	0	4	41	74	57	37
0,5%	4,7%	18,2%	39,7%	23,8%	13,1%	0,0%	1,9%	19,2%	34,7%	26,8%	17,4%

El acceso a Internet:



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

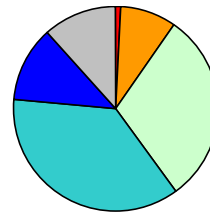
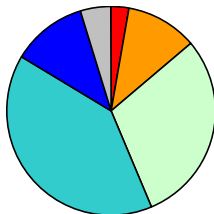
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	6	24	64	86	25	10
	2,8%	11,2%	29,8%	40,0%	11,6%	4,7%

	1	2	3	4	5	? nc
	2	19	65	78	26	25
	0,9%	8,8%	30,2%	36,3%	12,1%	11,6%

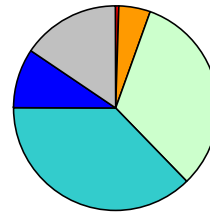
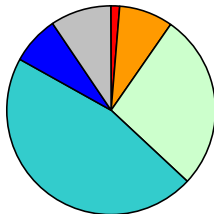
La adecuación de los fondos bibliográficos a sus necesidades:



	3	18	58	99	16	20
3.2 La actualización de los recursos de información:	1,4%	8,4%	27,1%	46,3%	7,5%	9,3%

	1	11	68	79	20	33
	0,5%	5,2%	32,1%	37,3%	9,4%	15,6%

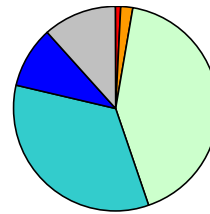
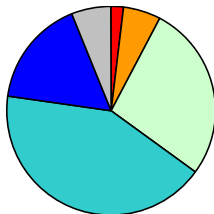
La actualización de los recursos de información:



	4	13	58	91	36	13
3.3 La facilidad para localizar los libros:	1,9%	6,0%	27,0%	42,3%	16,7%	6,0%

	2	4	90	73	21	25
	0,9%	1,9%	41,9%	34,0%	9,8%	11,6%

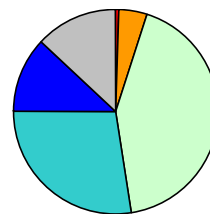
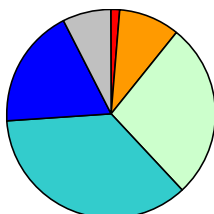
La facilidad para localizar los libros:



	3	20	59	77	40	16
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	1,4%	9,3%	27,4%	35,8%	18,6%	7,4%

	1	10	91	59	26	28
	0,5%	4,7%	42,3%	27,4%	12,1%	13,0%

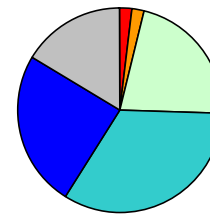
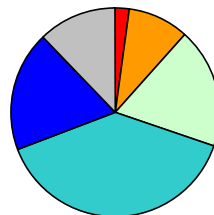
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



	5	20	40	83	40	26
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	2,3%	9,3%	18,7%	38,8%	18,7%	12,1%

	4	4	46	71	52	35
	1,9%	1,9%	21,7%	33,5%	24,5%	16,5%

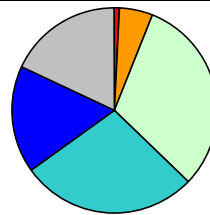
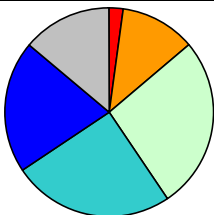
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



	5	25	57	54	44	30
3.6 La facilidad para obtener un documento que pertenece a una biblioteca de otra universidad o institución	2,3%	11,6%	26,5%	25,1%	20,5%	14,0%

	2	11	67	60	36	39
	0,9%	5,1%	31,2%	27,9%	16,7%	18,1%

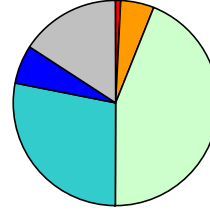
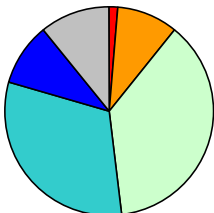
La facilidad para obtener un documento que pertenece a una biblioteca de otra universidad o institución



	3	20	80	67	21	23
3.7 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	1,4%	9,3%	37,4%	31,3%	9,8%	10,7%

	2	11	94	60	13	34
	0,9%	5,1%	43,9%	28,0%	6,1%	15,9%

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

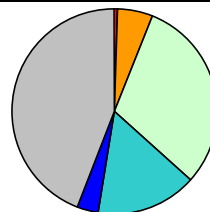
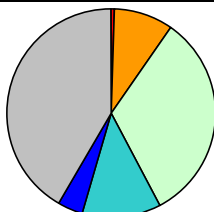


3.8 La documentación de la Unión Europea

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	20	69	26	8	89
0,5%	9,4%	32,4%	12,2%	3,8%	41,8%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	12	65	34	7	94
0,5%	5,6%	30,5%	16,0%	3,3%	44,1%

La documentación de la Unión Europea

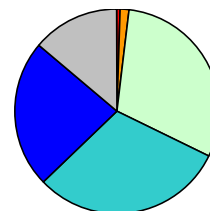
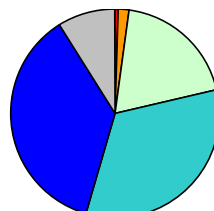


3.9 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

1	4	41	71	79	19
0,5%	1,9%	19,1%	33,0%	36,7%	8,8%

1	3	65	66	50	30
0,5%	1,4%	30,2%	30,7%	23,3%	14,0%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

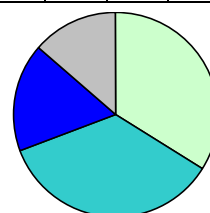
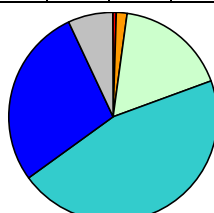


3.10 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

1	4	37	98	60	15
0,5%	1,9%	17,2%	45,6%	27,9%	7,0%

0	0	73	76	37	29
0,0%	0,0%	34,0%	35,3%	17,2%	13,5%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

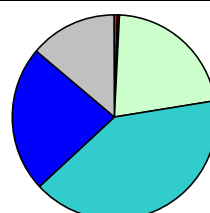
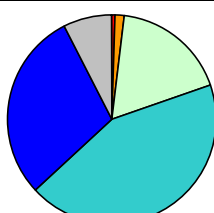


3.11 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

1	3	38	93	63	16
0,5%	1,4%	17,8%	43,5%	29,4%	7,5%

1	1	46	87	49	30
0,5%	0,5%	21,5%	40,7%	22,9%	14,0%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

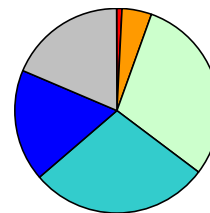
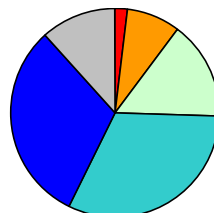


3.12 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

4	18	33	68	67	25
1,9%	8,4%	15,3%	31,6%	31,2%	11,6%

2	10	64	61	38	40
0,9%	4,7%	29,8%	28,4%	17,7%	18,6%

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

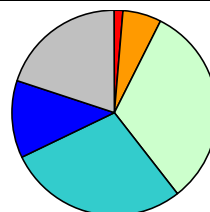
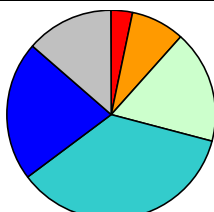


3.13 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

7	18	38	76	47	29
3,3%	8,4%	17,7%	35,3%	21,9%	13,5%

3	13	69	61	26	43
1,4%	6,0%	32,1%	28,4%	12,1%	20,0%

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



4. El préstamo:

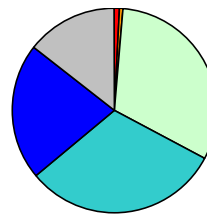
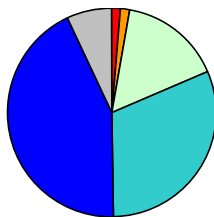
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	3	3	34	67	93	15
	1,4%	1,4%	15,8%	31,2%	43,3%	7,0%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	2	1	67	67	46	31
	0,9%	0,5%	31,3%	31,3%	21,5%	14,5%

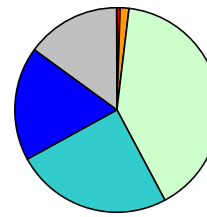
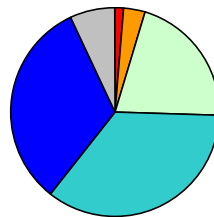
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	3	7	45	75	70	15
	1,4%	3,3%	20,9%	34,9%	32,6%	7,0%

	1	3	87	53	39	32
	0,5%	1,4%	40,5%	24,7%	18,1%	14,9%

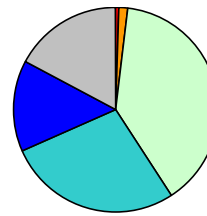
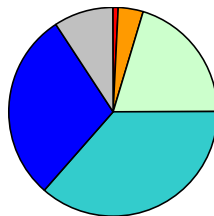
La idoneidad de los plazos de préstamo:



4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	2	8	44	78	63	20
	0,9%	3,7%	20,5%	36,3%	29,3%	9,3%

	1	3	84	59	31	37
	0,5%	1,4%	39,1%	27,4%	14,4%	17,2%

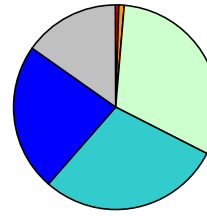
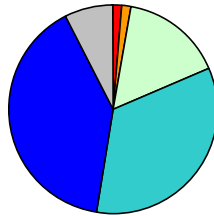
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	3	3	34	73	86	16
	1,4%	1,4%	15,8%	34,0%	40,0%	7,4%

	1	2	67	62	50	33
	0,5%	0,9%	31,2%	28,8%	23,3%	15,3%

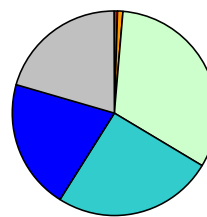
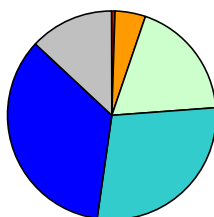
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	1	10	40	61	74	28
	0,5%	4,7%	18,7%	28,5%	34,6%	13,1%

	1	2	69	54	44	44
	0,5%	0,9%	32,2%	25,2%	20,6%	20,6%

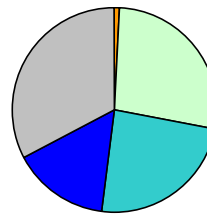
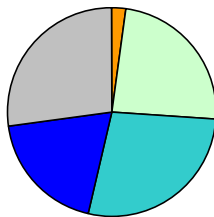
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0	5	51	59	41	58
	0,0%	2,3%	23,8%	27,6%	19,2%	27,1%

	0	2	58	51	33	70
	0,0%	0,9%	27,1%	23,8%	15,4%	32,7%

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

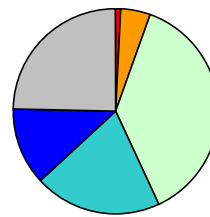
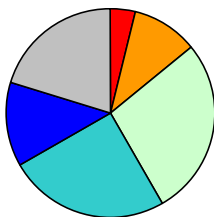


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
8	22	59	53	28	43
3,8%	10,3%	27,7%	24,9%	13,1%	20,2%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
2	10	80	43	26	53
0,9%	4,7%	37,4%	20,1%	12,1%	24,8%

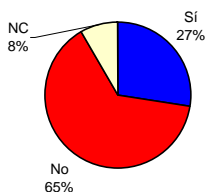
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

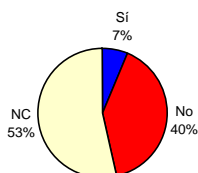
5.2 ¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
59	138	18



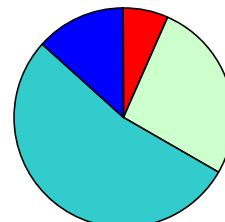
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
14	86	115



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
1	0	4	8	2	200
7%	0%	27%	53%	13%	



6. El personal de la biblioteca:

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

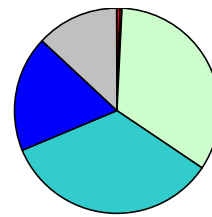
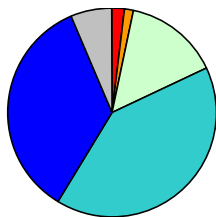
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
4	3	32	87	75	14
1,9%	1,4%	14,9%	40,5%	34,9%	6,5%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	1	72	73	39	28
0,5%	0,5%	33,6%	34,1%	18,2%	13,1%

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

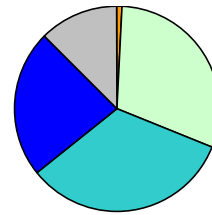
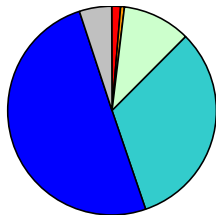


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

3	1	23	69	108	11
1,4%	0,5%	10,7%	32,1%	50,2%	5,1%

0	2	65	71	50	27
0,0%	0,9%	30,2%	33,0%	23,3%	12,6%

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	6	30	126	40	12
0,5%	2,8%	14,0%	58,6%	18,6%	5,6%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	3	50	101	32	28
0,5%	1,4%	23,3%	47,0%	14,9%	13,0%

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:

