



**INFORME FINAL**  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
JUNIO 2006

## Indice

Introducción

1. Metodología

2. Participación

2.1. Perfil del usuario

2.2. Uso de la biblioteca

3. Resultados

3.1. Nivel de satisfacción respecto a las infraestructuras y equipamiento.

3.2. Nivel de satisfacción en relación con el fondo bibliográfico

3.3. Nivel de satisfacción respecto a diferentes servicios

3.4. Nivel de satisfacción respecto a la difusión y atención al usuario

3.5. Valoración global

3.6. Resultado general de la encuesta

4. Análisis de las sugerencias

5. Conclusiones generales

Anexo I. Modelo de encuesta

## **Introducción**

Dentro de un sistema de Gestión de la Calidad, la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Alicante ha emprendido durante el curso académico 2005-2006 la realización de una encuesta de satisfacción de usuarios para conocer de forma directa la opinión de los usuarios respecto de los servicios, instalaciones, equipamientos, etc. que ofrece a la comunidad universitaria. Además la realización de esta encuesta forma parte de las acciones de mejora propuestas por el proceso de Evaluación de la Biblioteca Universitaria y de los compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicios.

Los objetivos que se planteaban con la elaboración de esta encuesta son:

- Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los distintos servicios
- Conocer los aspectos más valorados, los más desconocidos, etc.
- Recabar cualquier sugerencia que nos permita mejorar.

### **1. Metodología**

Se ha elaborado un cuestionario con 22 preguntas además de las cuestiones encaminadas a conocer el perfil del usuario (tipo, ciclo de estudios, facultad o escuela, biblioteca utilizada) así como cuestiones relativas a la frecuencia y motivo de uso de la biblioteca. Se procuró que las respuestas fueran claras y el cuestionario corto y concreto para animar a la participación.

Las fechas para la realización de la encuesta (mes de junio), aunque no se consideró la más idónea por ser período de exámenes, se eligió por considerar que era conveniente que se encontrara ya avanzado el curso académico y para cumplir con los compromisos de calidad adquiridos en el proceso de evaluación y en la Carta de Servicios

Las preguntas se agruparon en los siguientes apartados:

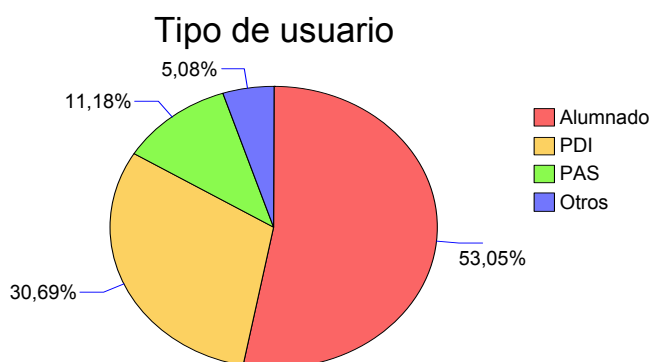
- Datos generales
- Infraestructuras y equipamiento
- Fondo bibliográfico
- Servicios
- Difusión y atención al usuario
- Valoración global

La encuesta se puso a disposición en la página web principal de la Biblioteca Universitaria y en la de las distintas bibliotecas. Se envió un correo electrónico a todo el profesorado y al personal de administración y servicios con enlace al cuestionario on-line y se distribuyó en papel en los distintos mostradores de atención a los usuarios. El personal de la biblioteca animó a los usuarios a cumplimentar el cuestionario.

## 2. Participación

El número de encuestas válidas que se han recogido ha sido de 492, distribuidas por colectivos como refleja la tabla y gráfica adjuntas

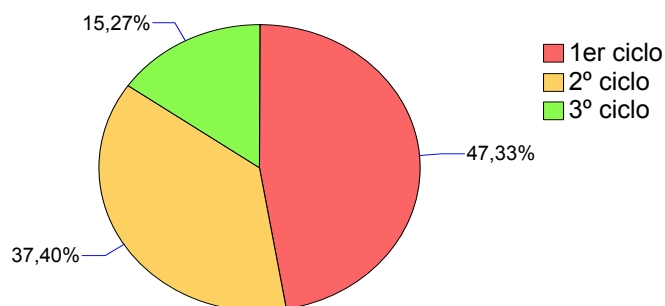
Colectivos	Frecuencia	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulativa
Alumnos	261	0,53	261
PDI	151	0,30	412
PAS	55	0,11	467
Otros	25	0,05	492



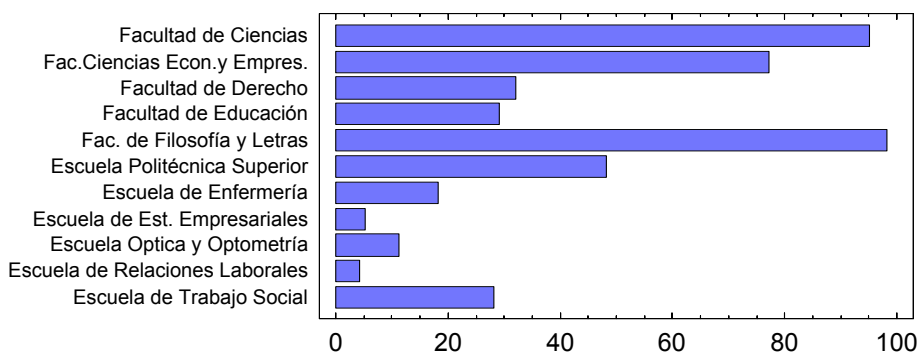
### 2.1. Perfil del usuario

En la encuesta se han planteado unas cuestiones previas encaminadas a conocer el ciclo de estudios (alumnado), la Facultad o Escuela en la que cursan sus estudios y la biblioteca o bibliotecas que utilizan normalmente.

### Ciclo de estudios

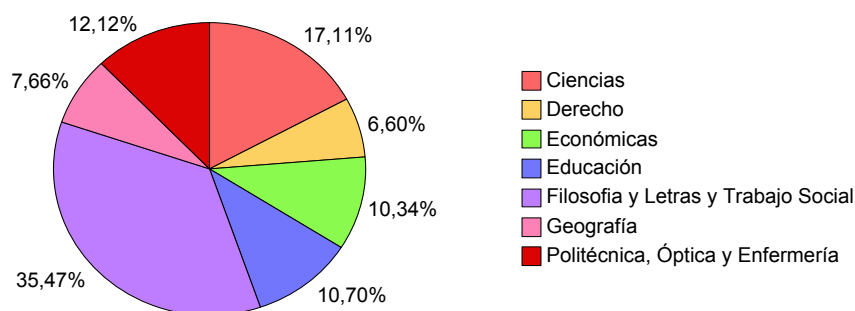


### Facultad o Escuela



En el cuestionario se solicitaba que se rellenaran tantas encuestas como bibliotecas se utilizaban, sin embargo al no ser las respuestas excluyentes un número de encuestados han seleccionado más de una biblioteca. Para poder analizar estos datos se ha optado por considerar que las respuestas se podían aplicar a todas las bibliotecas seleccionadas. Por ello de 493 encuestas se han obtenido 561 contestaciones, repartidas de acuerdo a los porcentajes que muestra la siguiente gráfica.

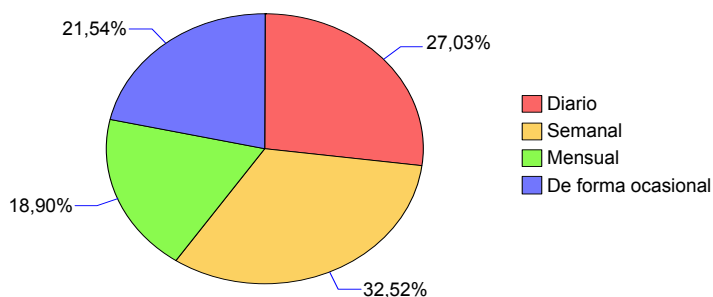
## Biblioteca seleccionada



## 2.2 Uso de la biblioteca

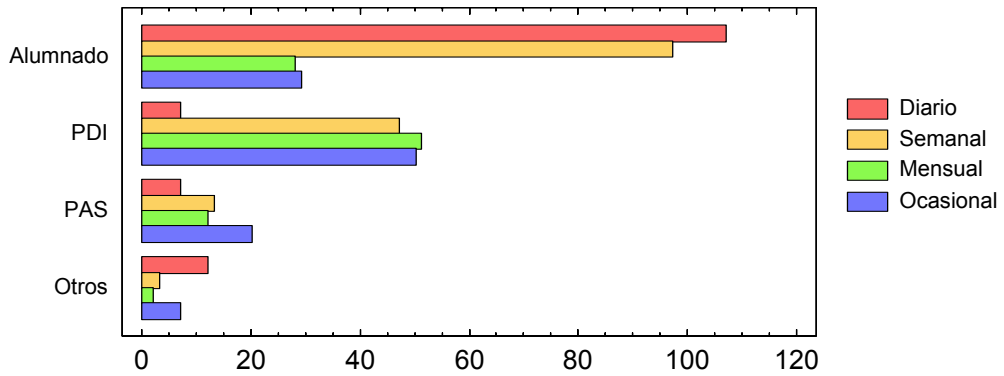
En cuanto al uso de la biblioteca se ha recabado información sobre la frecuencia de uso y el o los motivos que inducen a los usuarios a utilizar la biblioteca.

### Frecuencia de uso



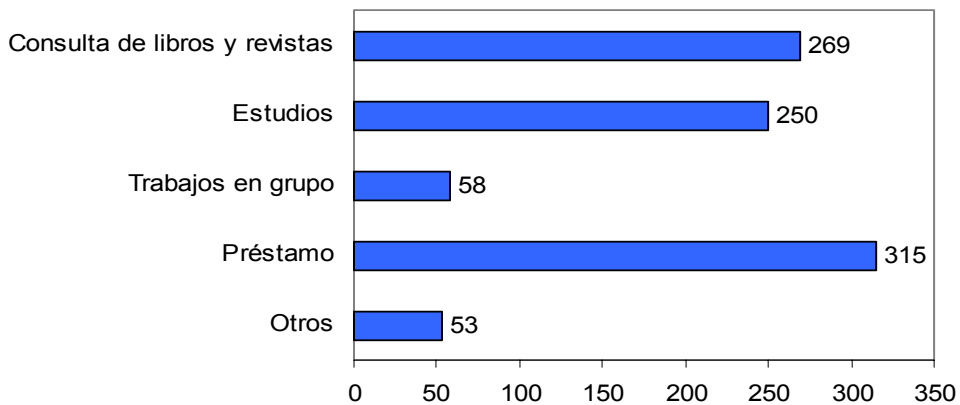
Se ha considerado conveniente el análisis de la frecuencia de uso en relación a los distintos tipos de usuarios, evidenciándose las diferencias entre los dos principales colectivos de usuarios (alumnado y PDI). El alumnado hace uso de la biblioteca de forma diaria o semanal en un alto porcentaje. Por otra parte el bajo porcentaje de profesorado que dice utilizar la biblioteca a diario pone de manifiesto el concepto de biblioteca como espacio físico, sin tener en cuenta quizás que los recursos electrónicos forman parte de la biblioteca universitaria

### Frecuencia de uso por tipo de usuario



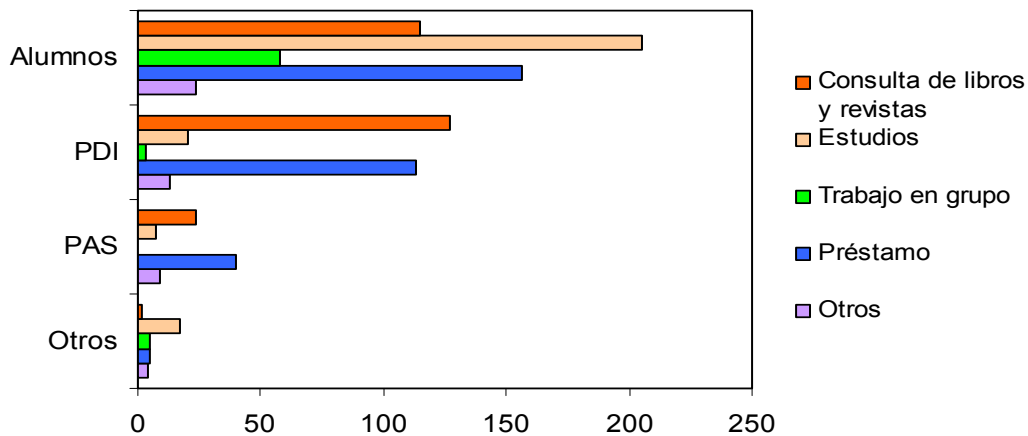
En cuanto al motivo de uso de la biblioteca la encuesta solicitaba que se marcaran la o las opciones adecuadas. Los porcentajes de respuesta más elevados han correspondido a la combinación de la consulta de libros y revistas y el préstamo (20%), estudios (18%) y sólo préstamo (11%). Analizado individualmente los distintos motivos de uso la opción más respondida ha sido el préstamo de materiales.

### Motivo de uso de la biblioteca



También el motivo de uso de la biblioteca presenta variaciones lógicas por tipo de usuario, siendo el estudio la principal necesidad de los alumnos, la consulta de libros y revistas la del PDI y el préstamo la del PAS.

### Motivo de uso por tipo de usuario



### 3. Resultados

El objetivo de la encuesta era conseguir una visión de la satisfacción de los usuarios respecto a la biblioteca universitaria como un conjunto de bibliotecas y unidades centrales que sirven de apoyo para prestar los servicios ofertados. Por ello el análisis y presentación de los resultados se han realizado de forma global y sólo en aquellos casos en que los resultados pueden estar condicionados por las distintas necesidades de los distintos tipos de usuarios o por las diversas condiciones de las bibliotecas se ha analizado atendiendo a este criterio.

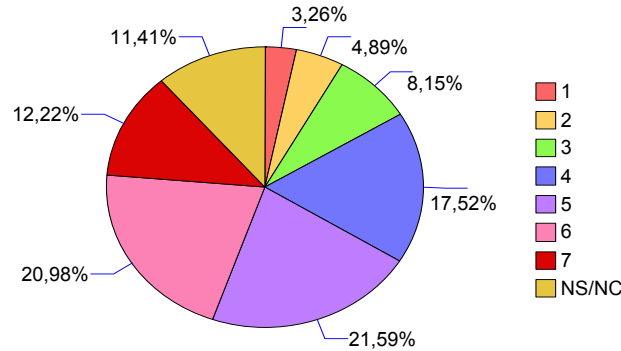
Las respuestas tenían una valoración del 1 (no está satisfecho) al 7 (muy satisfecho) y NS/NC

#### 3.1. Nivel de satisfacción respecto a las infraestructuras y equipamiento.

El **número de puestos de lectura** se ha valorado con una media de 4,82. La valoración de las distintas bibliotecas no presenta diferencias significativas a excepción de la Biblioteca de Ciencias que presenta una media de 3,80, dato que se corresponde con el porcentaje elevado de sugerencias que se han recibido en relación al escaso número de puestos de lectura de esta biblioteca.

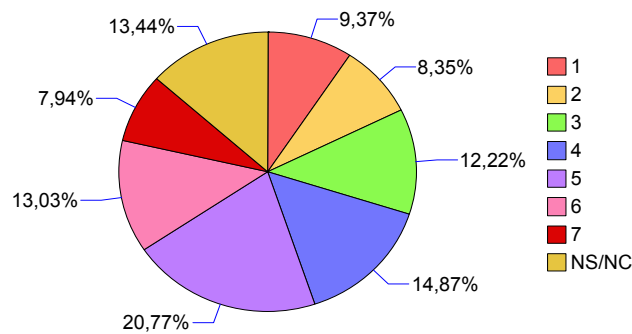


### Disponibilidad de puestos de lectura



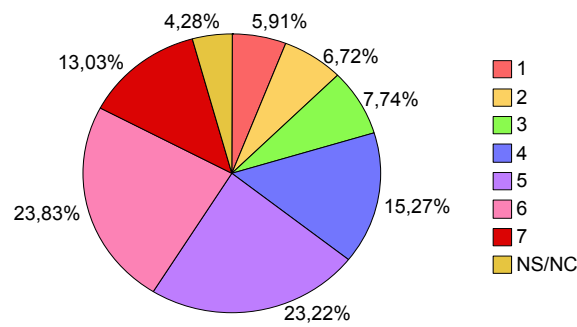
En cuanto a la **disponibilidad de equipos informáticos** la media de las respuestas valoradas disminuye a un 4,16, siendo además uno de los aspectos en los que más han incidido en el apartado de sugerencias, no sólo en lo referente a la falta de equipos como de infraestructuras adecuadas para la utilización de ordenadores portátiles.

### Disponibilidad de equipos informáticos



Las **condiciones físicas y ambientales** reciben una valoración media de 4,74, siendo también uno de los aspectos que más sugerencias se han planteado, especialmente en lo referente a la regulación de la temperatura y la falta de silencio.

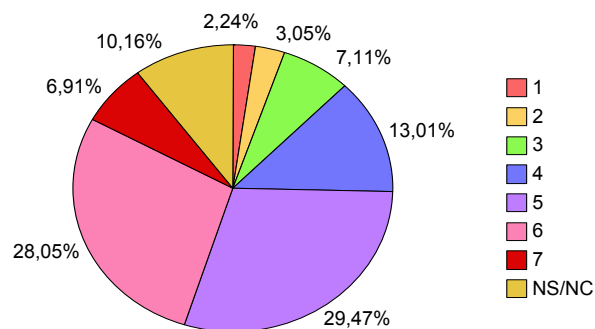
### Condiciones físicas y ambientales



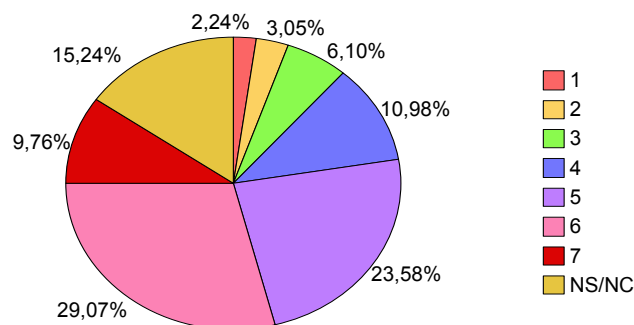
### 3.2. Nivel de satisfacción en relación con el fondo bibliográfico

La colección de libros y obras de referencia impresas se ha valorado satisfactoriamente con una media de 4,96, al igual que la colección de manuales y bibliografía recomendada que ha alcanzado una media de 5'08.

#### Colección de libros y obras de referencia impresas

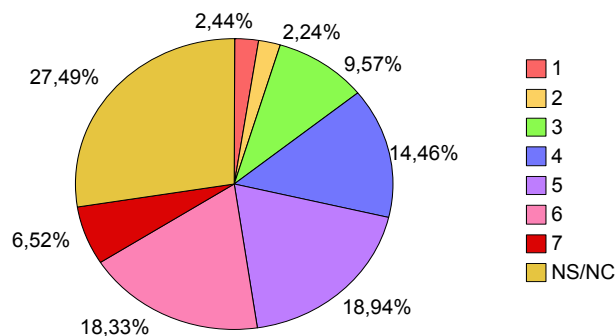


#### Manuales y bibliografía recomendada

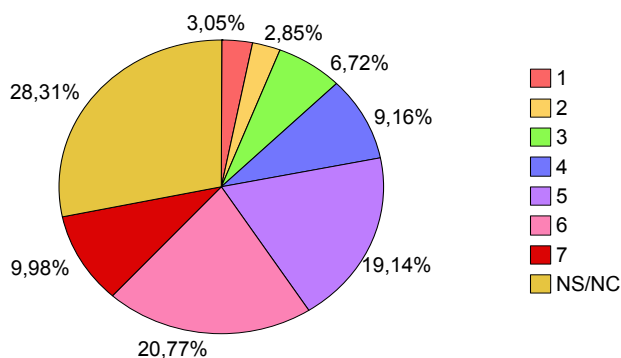


La colección de revistas en papel alcanza una media de 4,74 y los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos) una media de 4,96. Sin embargo en ambos casos se ha de señalar el elevado porcentaje de respuestas NS/NC.

Colección de revistas en papel

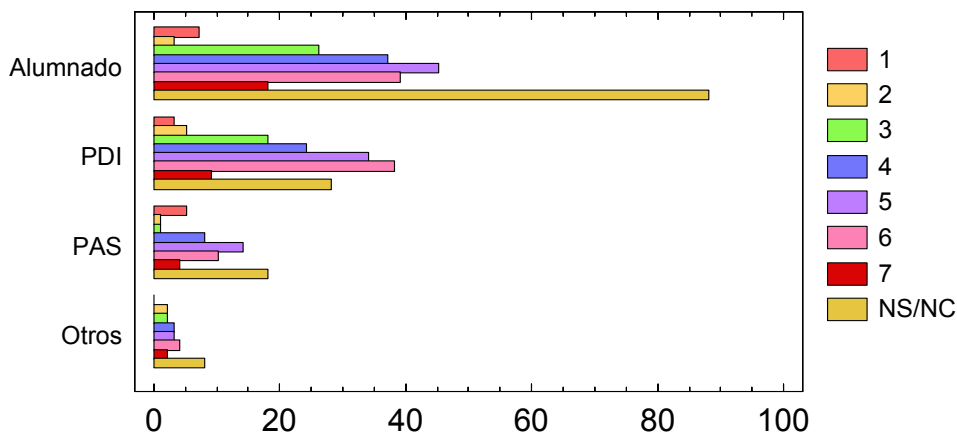


Recursos electrónicos

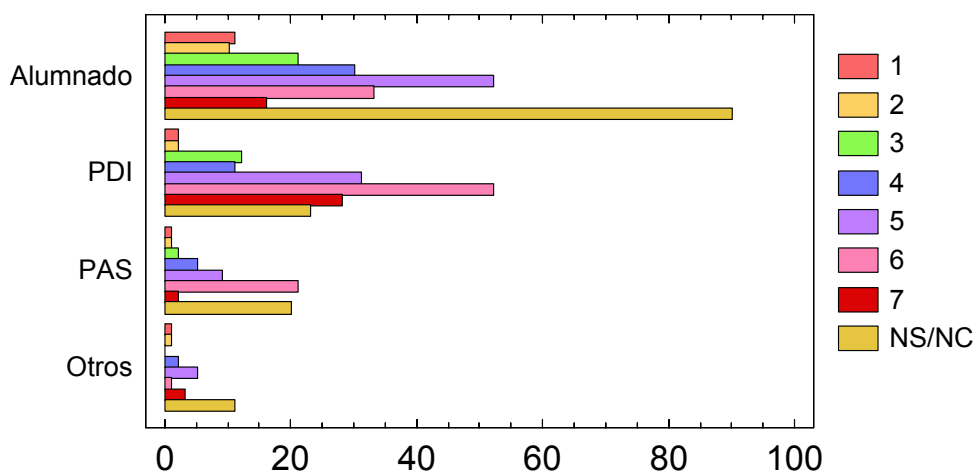


Tras analizar las respuestas por tipo de usuario se observa que el porcentaje menor de contestaciones NS/NC corresponde al PDI, siendo las partes de la colección que más desconocen el resto de colectivos. Este resultado es lógico puesto que se tratan de recursos bibliográficos destinados en su mayor parte a la investigación.

### Revistas en papel en relación al tipo de usuario



### Recursos electrónicos en relación al tipo de usuario

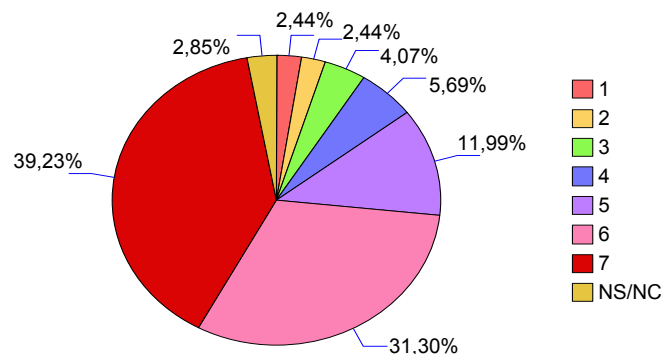


Sin embargo también se puede extraer la conclusión de que es necesaria una mayor difusión de este tipo de recursos, especialmente de los recursos electrónicos dado su elevado coste.

### 3.3 Nivel de satisfacción respecto a diferentes servicios

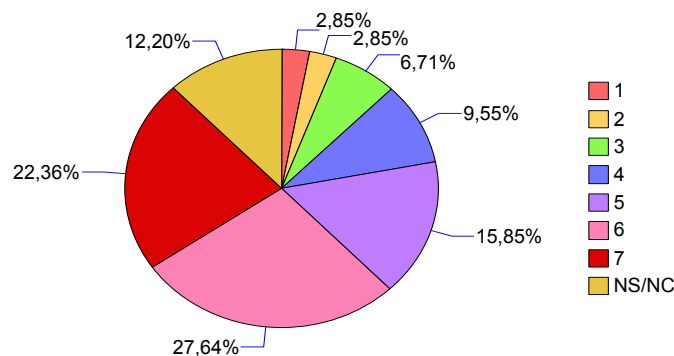
El **horario de apertura** es el aspecto que más valoran los usuarios encuestados alcanzando una media de 5'81. El análisis de los datos refleja que el 70,53 de los encuestados han otorgado las dos máximas puntuaciones (6 y 7).

### Horarios de apertura



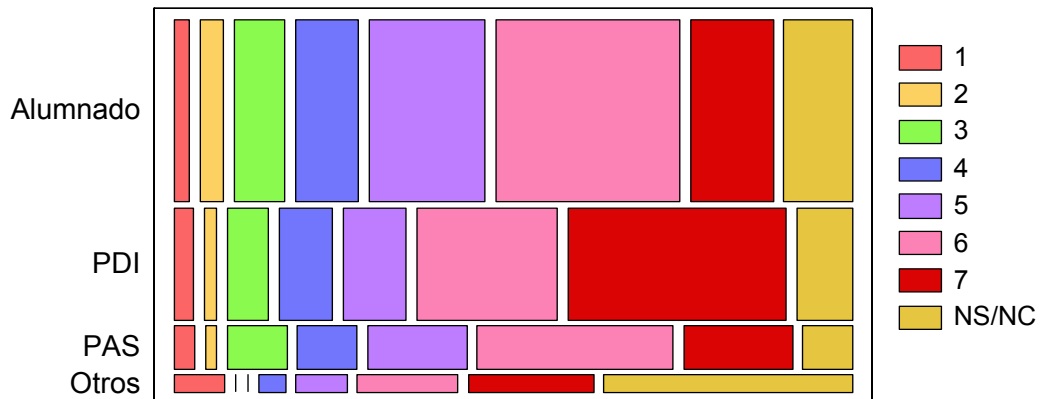
Las **condiciones de préstamo a domicilio** (plazos, número de libros, etc.) alcanzan una puntuación media de 5,33

### Condiciones de préstamo a domicilio



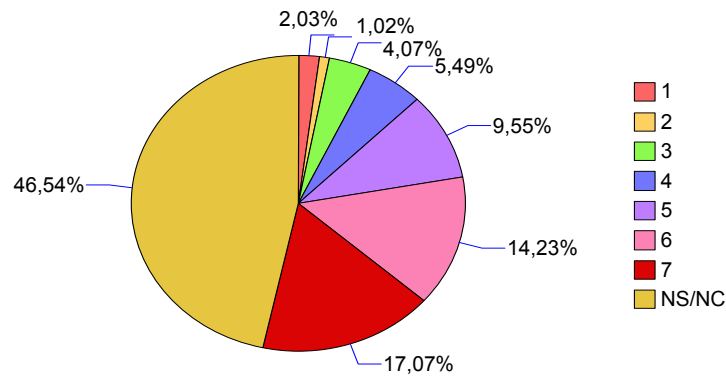
Dado que la normativa de préstamo actual de la Biblioteca Universitaria recoge distintas modalidades de préstamo en relación a la tipología de usuarios se han analizado las respuestas por colectivos. En este análisis destaca la amplia satisfacción del PDI y el desconocimiento por parte del colectivo Otros.

### Condiciones de préstamo por tipo de usuario



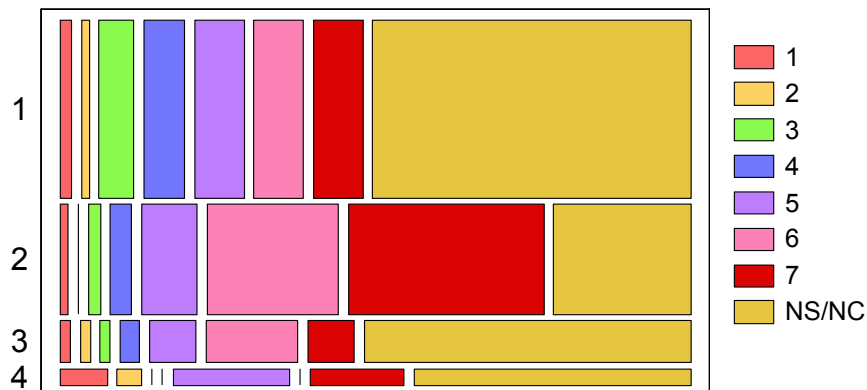
En lo referente a la satisfacción de los usuarios respecto al servicio de **préstamo interbibliotecario** hay que destacar el elevado porcentaje de encuestados que han seleccionado la opción NS/NC. Los usuarios que lo utilizan lo valoran de forma satisfactoria, con una media de 5,44

### Préstamo interbibliotecario



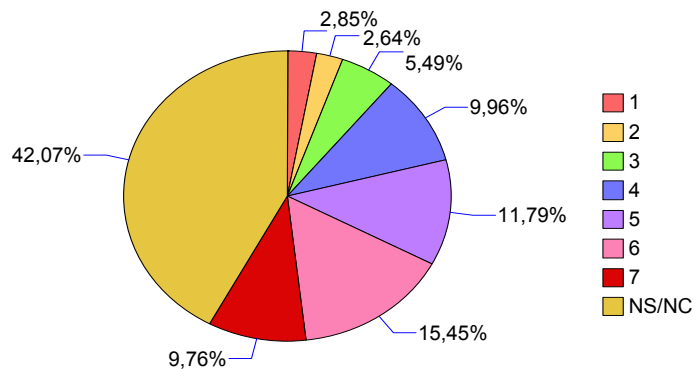
Se han analizado los resultados en relación al tipo de usuario para verificar si este desconocimiento era proporcional entre todos los colectivos o tal como era de esperar el colectivo PDI lo conocía y lo valoraba. Sólo un 22% del PDI no tiene una opinión sobre el mismo y la media de la satisfacción de las respuestas se eleva a un 6,16.

## Préstamo interbibliotecario en relación al tipo de usuario



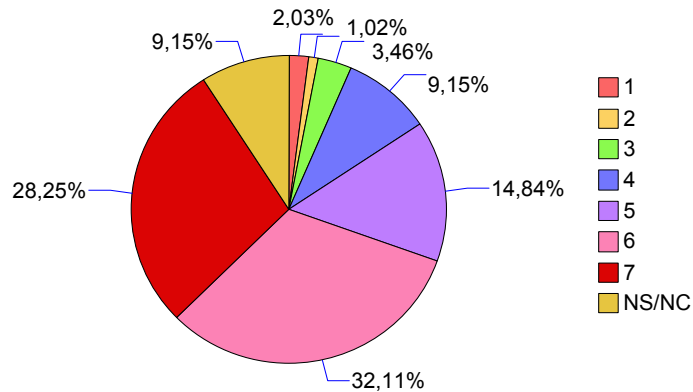
La **tramitación de adquisiciones y desideratas** es también un servicio desconocido para una parte importante de los usuarios encuestados. La media de satisfacción entre los que conocen el servicio es de 4,90. En este caso la proporción de encuestados que no opinan sobre el servicio se distribuye de forma similar entre los distintos tipos de usuarios, con un ligero incremento respecto al alumnado y el colectivo Otros.

## Tramitación de adquisiciones y desideratas



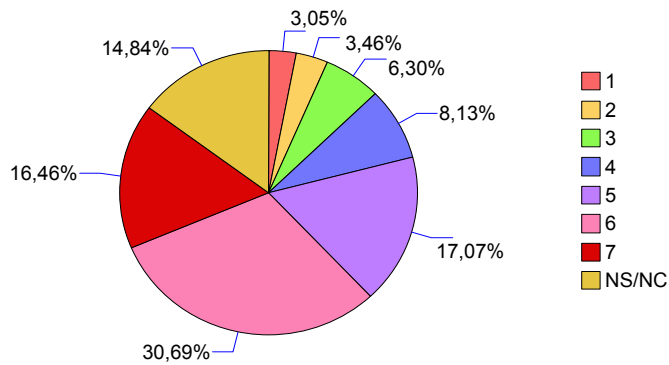
El **catálogo bibliográfico** es un servicio no sólo más conocido por los usuarios sino también mejor valorado. La facilidad de uso del mismo alcanza una media de 5,67 y sólo un 9'15% no opina sobre el mismo.

### Facilidad de uso del catálogo bibliográfico



El **acceso a los recursos electrónicos** recibe una valoración media de 5,23. Un dato a destacar es que mientras que la satisfacción respecto a la colección de recursos electrónicos ha recibido un 28,31% de contestaciones de NS/NC, el acceso a los mismos es más conocido por los usuarios, recogiendo un 14,84 de estas contestaciones.

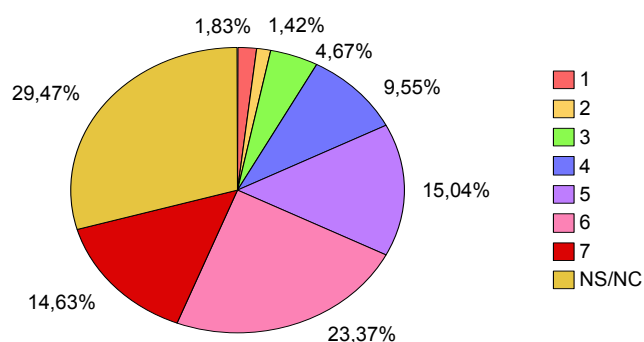
### Acceso a los recursos electrónicos



El servicio de **información bibliográfica** es también uno de los servicios más desconocidos para los usuarios, recogiendo un 29,47% de contestaciones NS/NC. La media de satisfacción obtenida entre los usuarios que lo conocen es de 5,31



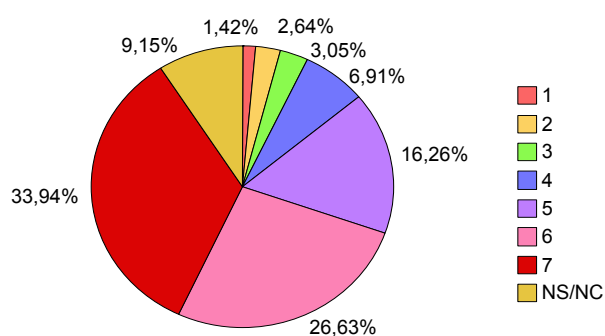
### Solicitudes de información bibliográfica



### 3.4. Nivel de satisfacción respecto a la difusión y atención al usuario

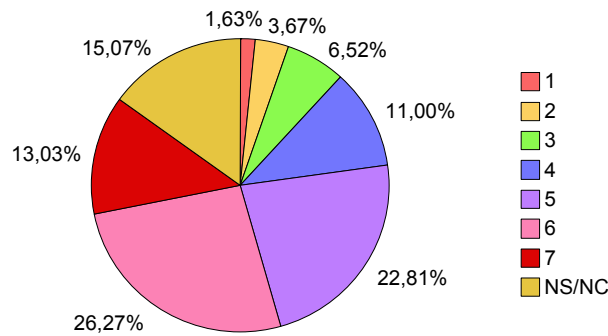
La **página web** de la biblioteca es conocida y considerada accesible con una valoración media de 5,74, siendo únicamente un 9,15% de los encuestados los que no tienen opinión sobre ella. Para la Biblioteca Universitaria es fundamental el uso y satisfacción de los usuarios respecto a la página web, ya que cada vez más se está convirtiendo en el portal de la acceso a la biblioteca y a sus servicios.

### Accesibilidad de la página web de la biblioteca



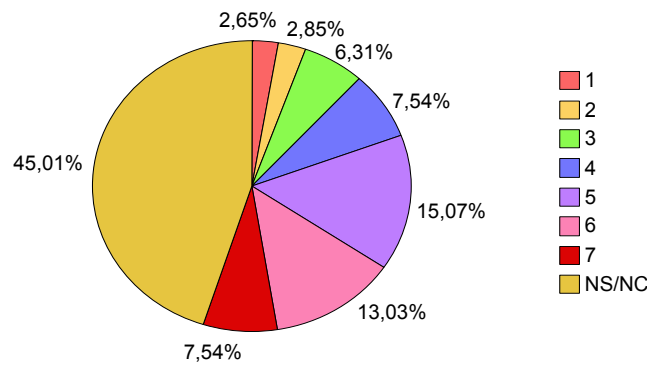
La información impresa y en línea que la biblioteca universitaria elabora para difundir sus servicios y recursos recibe una valoración media de 5,12, con un porcentaje de encuestados que no opinan del 15,07%

### Información impresa y en línea



Los **cursos de formación** de usuarios es uno de los servicios menos conocido por los usuarios, con un 45% de encuestados con opción NS/NC. La media obtenida de los encuestados que conocen o han utilizado este servicio es satisfactoria, 4,79

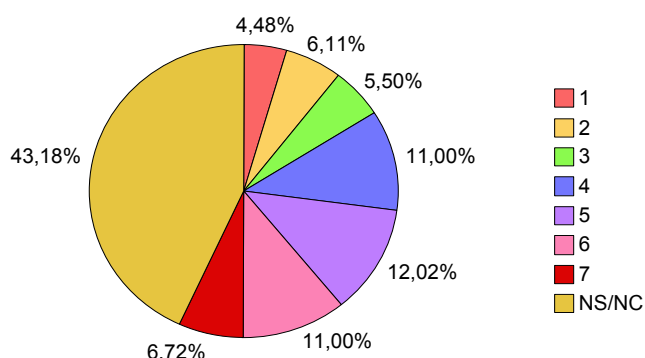
### Cursos de formación de usuarios



A pesar de que la biblioteca universitaria ofrece diversos tipos de acciones formativas, el número de usuarios que conoce o participa en alguna de ellas es muy bajo.

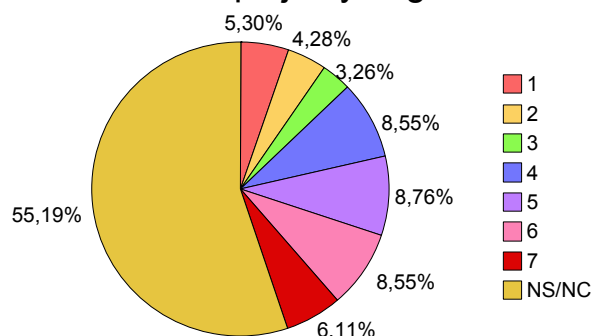
Los medios que ofrece la biblioteca para **la presentación de quejas y sugerencias** (buzones, formularios) son también poco conocidos entre los usuarios que han contestado a la encuesta, con un porcentaje del 43'18% de respuesta NS/NC. La media obtenida de las encuestas que presentaban valoración ha sido de 4'40

## Medios para la presentación de quejas y sugerencias



La **contestación a las quejas y sugerencias** coherentemente con el resultado de la pregunta anterior es un aspecto desconocido para un amplio porcentaje de los encuestados, 55,19%, siendo la valoración media de los que lo han valorado de 4,37.

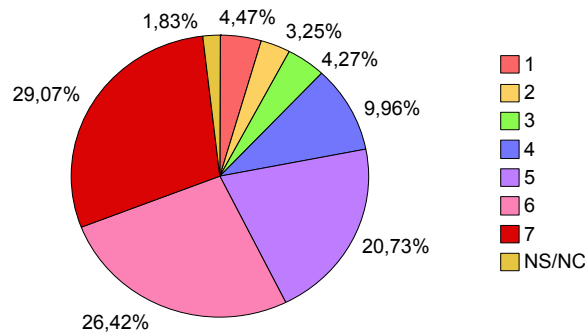
## Contestación a las quejas y sugerencias



El resultado de estas últimas dos cuestiones refleja la necesidad de incidir en la difusión de los medios de los que dispone el usuario para hacer llegar a la biblioteca cualquier sugerencia, queja, opinión, etc. que nos permita mejorar y adaptar los servicios y recursos que se ofrecen a las necesidades reales de los usuarios.

La **atención del personal de la biblioteca** ha sido la pregunta que ha logrado una mayor respuesta de los encuestados, presentando el menor porcentaje de NS/NC, el 1,83% y el mayor porcentaje de la máxima puntuación. La valoración media ha sido de 5'93.

### Atención del personal de la biblioteca



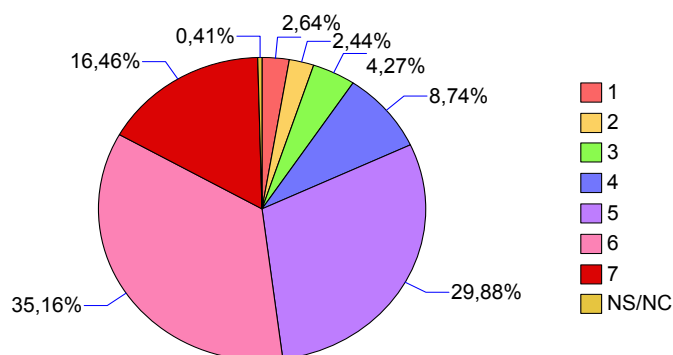
### 3.5. Valoración global

Las dos últimas preguntas del cuestionario pretendían recabar la percepción global de los usuarios respecto a la satisfacción de sus necesidades y la valoración del servicio.

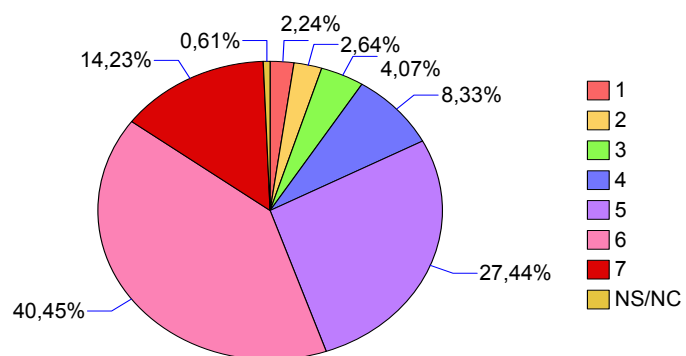
En ambas cuestiones el porcentaje de encuestados que han valorado cuantitativamente el servicio ha sido muy elevado, siendo el número de respuestas de NS/NC de 0,41 % en la primera pregunta y 0,61% en la segunda. Se trata de los porcentajes más bajos de toda la encuesta, hecho que demuestra que, aunque haya determinados servicios poco conocidos para los usuarios, sí tienen una percepción general de los servicios y recursos de la biblioteca universitaria.

La puntuación media en ambos casos ha sido muy satisfactoria, obteniendo un 5.33 la pregunta relativa a la satisfacción de las necesidades y un 5,35 la valoración del servicio.

### ¿Satisface el Servicio de Biblioteca sus necesidades?

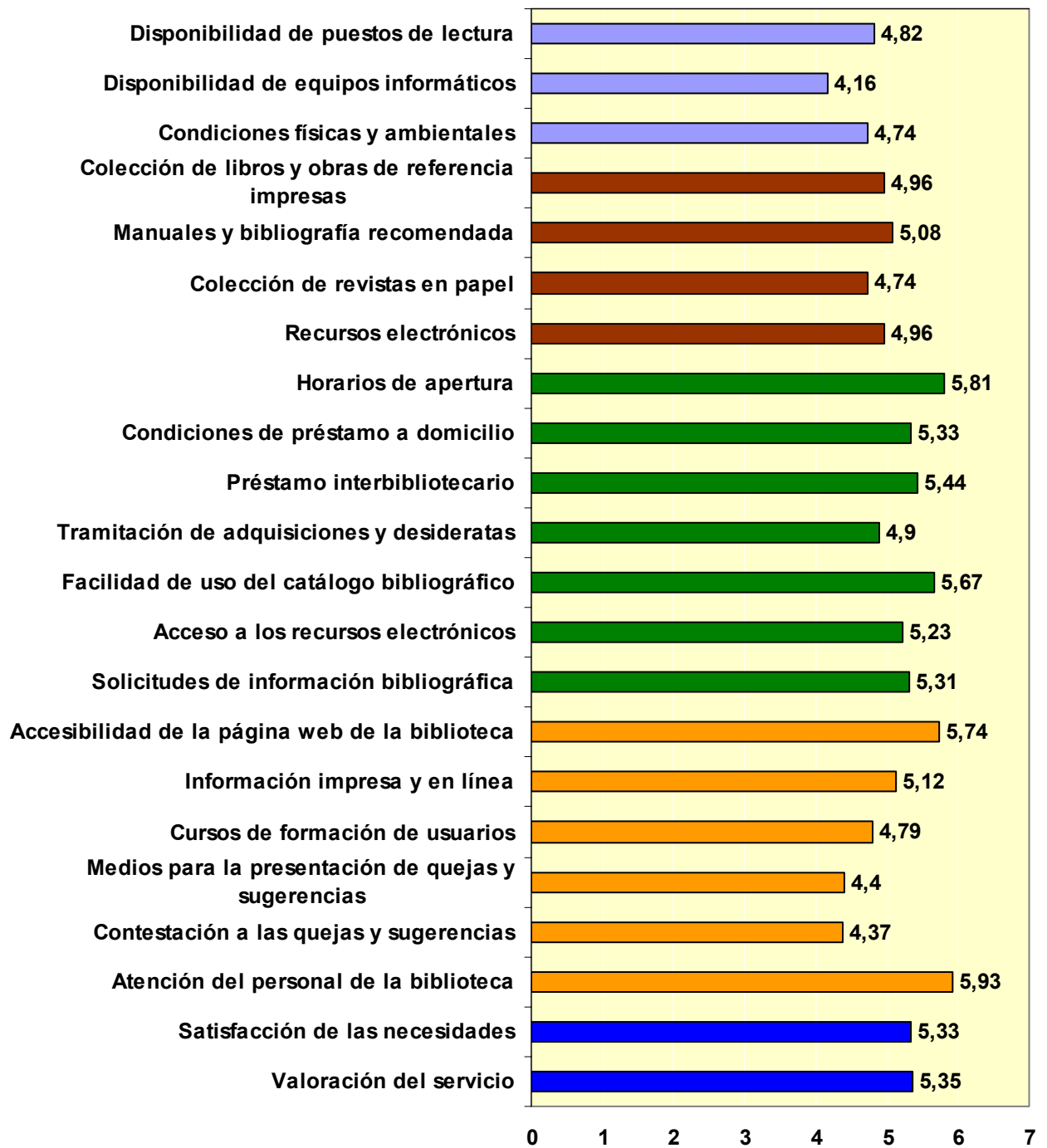


## Valoración del Servicio de Biblioteca



### 3.6. Resultado general de la encuesta

<b>Infraestructura y equipamiento</b>	<b>Media</b>	<b>NS/NC %</b>
Disponibilidad de puestos de lectura	4,82	11,41
Disponibilidad de equipos informáticos	4,16	13,44
Condiciones físicas y ambientales	4,74	4,28
<b>Fondo bibliográfico</b>	<b>Media</b>	<b>NS/NC %</b>
Colección de libros y obras de referencia impresas	4,96	10,16
Manuales y bibliografía recomendada	5,08	15,24
Colección de revistas en papel	4,74	27,49
Recursos electrónicos	4,96	28,31
<b>Servicios</b>	<b>Media</b>	<b>NS/NC %</b>
Horarios de apertura	5,81	2,85
Condiciones de préstamo a domicilio	5,33	12,20
Préstamo interbibliotecario	5,44	46,54
Tramitación de adquisiciones y desideratas	4,90	42,07
Facilidad de uso del catálogo bibliográfico	5,67	9,15
Acceso a los recursos electrónicos	5,23	14,84
Solicitudes de información bibliográfica	5,31	29,47
<b>Difusión y atención al usuario</b>	<b>Media</b>	<b>NS/NC %</b>
Accesibilidad de la página web de la biblioteca	5,74	9,15
Información impresa y en línea	5,12	15,07
Cursos de formación de usuarios	4,79	45,01
Medios para la presentación de quejas y sugerencias	4,40	43,18
Contestación a las quejas y sugerencias	4,37	55,19
Atención del personal de la biblioteca	5,93	1,83
<b>Valoración global</b>	<b>Media</b>	<b>NS/NC %</b>
Satisfacción de las necesidades	5,33	0,41
Valoración del servicio	5,35	0,61



#### 4. Análisis de las sugerencias

El formulario quedaba abierto al final a cuantas sugerencias y propuestas quisieran expresar los usuarios. Se han formulado 163 sugerencias recogiendo muchas de ellas varios aspectos. Sin llegar a realizar un análisis estadístico exhaustivo se han analizado las sugerencias siguiendo los apartados de la encuesta.

El mayor número de propuestas afectan al apartado de **infraestructuras y equipamiento**:

- En cuanto a la disponibilidad de puestos de lectura **(18)** se han solicitado un mayor número de salas de trabajo en grupo y puestos individuales que faciliten la concentración. Se han recibido quejas por la ocupación de puestos de lectura con objetos personales.
- En lo referente a la disponibilidad de equipos informáticos **(15)** se han recibido sugerencias relativas no sólo a la disponibilidad de ordenadores, sino también de puntos de conexión eléctrica y programas específicos
- Las condiciones físicas y ambientales han recibido las quejas más numerosas, referidas a la falta de silencio **(36)** y a las condiciones de climatización **(30)**.

En el apartado de **fondo bibliográfico (22)** se han recibido sugerencias muy diversas solicitando una mayor variedad de fondos bibliográficos, un número mayor de ejemplares disponibles, mayor número de revistas, etc.

Las sugerencias respecto a los **servicios (27)** se han centrado en:

- la ampliación de los horarios de apertura (a partir de las 8 h. y sábados)
- condiciones más amplias en el préstamo a domicilio, préstamo al PDI
- lentitud en la tramitación de adquisiciones y desideratas

En cuanto a la **difusión y atención al usuario (13)** se ha solicitado más información sobre los recursos disponibles, una mayor oferta de cursos de formación, falta de respuesta a las quejas y sugerencias y una falta de atención del personal de la biblioteca.

Además se ha presentado sugerencias sobre una amplia variedad de aspectos, presencia del valenciano, ordenación de fondos, condiciones de renovación de los préstamos, seguridad, etc...



## **5. Conclusiones generales**

- Más del 80% de los encuestados valoran muy positivamente el Servicio de Bibliotecas y manifiestan que satisface sus necesidades.
- Se ha detectado un conocimiento escaso de determinados servicios con porcentajes de contestación NS/NC superior al 40%, tales como los medios de presentación y la contestación a las quejas y sugerencias, los cursos de formación de usuarios, el préstamo interbibliotecario y la tramitación de adquisiciones y desideratas.
- Los aspectos mejor valorados, tanto por la media obtenida como por el escaso porcentaje de respuesta NS/NC, han sido la atención del personal de la biblioteca, la accesibilidad de la página web, los horarios de apertura y la facilidad de uso del catálogo bibliográfico.
- Alrededor del 60% de los encuestados se pueden considerar usuarios muy asiduos utilizando la biblioteca al menos una vez por semana.
- La colección de la biblioteca recibe una valoración positiva aunque se ha de tener presente que más del 25% de los encuestados dicen no conocer o no tener opinión de la colección de revistas en papel y de los recursos electrónicos.
- Las condiciones físicas y ambientales han recibido una valoración positiva, sin embargo la falta de silencio y las temperaturas inadecuadas en las salas de estudio han sido las quejas más frecuentes en el apartado de sugerencias.
- Muchos de los resultados obtenidos en esta encuesta ratifican los puntos fuertes y débiles del Plan de Evaluación de la Biblioteca y nos servirán de base para la redacción de los objetivos y acciones del Plan Estratégico de la Biblioteca, que se encuentra en estos momentos en proceso de elaboración.

## ANEXO I. Modelo de encuesta

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA

### PRESENTACION

Esta encuesta tiene como objetivo conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios que reciben por parte de la Biblioteca Universitaria. La información obtenida con este formulario nos ayudará a mejorar la calidad de los servicios.

### I. DATOS GENERALES

**a) Tipo de usuario**

- Alumnado       PDI       PAS       Otros

**b) En caso de ser alumno ciclo en el que cursa estudios:**

- No soy alumno       1er. ciclo       2º. ciclo       3er. ciclo

**c) ¿Cuál es su Facultad o Escuela?**

- Ciencias       Ciencias Económicas y empresariales       Filosofía y Letras  
 Derecho       Escuela Politécnica Superior       Educación  
 Enfermería       Escuela de Estudios Empresariales       Óptica y  
 Relaciones       Trabajo Social       Optometría  
 Laborales

**d) ¿Qué Biblioteca utiliza normalmente?.**

*Las respuestas de este cuestionario deben estar referidas a la biblioteca seleccionada. En caso de utilizar más de una biblioteca, por favor, rellene otro formulario*

- Ciencias       Económicas       Derecho       Educación  
 Filosofía y Letras       Geografía       Politécnica/  
 /Trabajo Social       Óptica/Enfermería

**e) Uso de la Biblioteca**

- e. 1. Frecuencia**       Diario       Semanal       Mensual       De forma ocasional

**e.2. Motivo:**

*(Puede elegir la o las opciones adecuadas)*

- Consulta de libros y revistas       Estudios       Trabajos en grupo       Préstamo       Otros

**II. En referencia a la Biblioteca seleccionada ¿Cual es su grado de satisfacción respecto a las infraestructuras y equipamiento?.**

*Valoración del 1 (no esta satisfecho) al 7 (muy satisfecho) y NS/NC*

Disponibilidad de puestos de lectura	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Disponibilidad de equipos informáticos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC

Condiciones físicas y ambientales	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
-----------------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------

**III. En referencia a la Biblioteca seleccionada ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación con el fondo bibliográfico?**

*Valoración del 1 (no esta satisfecho) al 7 (muy satisfecho) y NS/NC*

Colección de libros y obras de referencia impresas	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Manuales y bibliografía recomendada	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Colección de revistas en papel	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC

**IV. En referencia a la Biblioteca seleccionada ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a los siguientes servicios?**

*Valoración del 1 (no esta satisfecho) al 7 (muy satisfecho) y NS/NC*

Horarios de apertura	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Condiciones de préstamo a domicilio (plazos, número de libros...)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Préstamo interbibliotecario	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Tramitación de adquisiciones y desideratas	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Facilidad de uso del catálogo bibliográfico	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Acceso a los recursos electrónicos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Solicitudes de información bibliográfica	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC

**V. En referencia a la Biblioteca seleccionada ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la difusión y atención al usuario?**

*Valoración del 1 (no esta satisfecho) al 7 (muy satisfecho) y NS/NC*

Accesibilidad de la página web de la biblioteca	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Información impresa (guías, carteles) y en línea (web)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Cursos de formación de usuarios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Medios para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Contestación a las quejas y sugerencias	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Atención del personal de la biblioteca	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC

## VI. Valoración global

Considerando lo anterior ¿satisface el Servicio de Bibliotecas sus necesidades?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Valore el Servicio de Biblioteca en su conjunto	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC

Agradecemos cualquier otra sugerencia que quiera hacernos llegar

--

## ENQUESTA DE SATISFACCIÓ D'USUARIS

### PRESENTACIÓ

L'objectiu de l'enquesta és conèixer l'opinió del usuari sobre els serveis que reben per part de la Biblioteca Universitària. La informació obtinguda amb aquest formulari ens ajudarà a millorar la qualitat dels serveis.

### I. DADES GENERALS

#### a) Tipus d'usuari

- Alumnat       PDI       PAS       Altres

#### b) Si sou alumne, indiqueu el cicle que curseu:

- No sóc alumne       1er. cicle       2n. cicle       3er. cicle

#### c) Quina és la teua Facultat o Escola?

- Ciències       Ciències Econòmiques i Empresariales       Filosofia i Lletres  
 Dret       Escola Politècnica Superior       Educació  
 Infermeria       Escola d'Estudis Empresariales       Òptica i  
 Relacions       Treball Social      Optometria  
Laborals

#### d) Quina biblioteca utilitzeu normalment?

*Les respostes d'aquest qüestionari han d'estar referides a la biblioteca seleccionada. Si n'utilitzeu més d'una, per favor, empleneu un altre formulari*

- Ciències       Econòmiques       Dret       Educació  
 Filosofia i Lletres       Geografia       Politècnica/  
/Treball Social      Òptica/Infermeria

#### e) Ús de la Biblioteca

- e.1. Freqüència       Diari       Setmanal       Mensual       Ocasionalment

#### e.2. Motiu:

*(Pot triar l' o les opcions adequades)*

- Consulta de       Estudis       Treballs en grup       Préstec       Altres  
llibres i revistes

### II. Amb referència a la Biblioteca seleccionada, quin és el vostre Grau de satisfacció respecte a les infraestructuras i l'equipament?

*Valoració de l'1 (no esteu gens satisfet) a 7 (molt satisfet) i NS/NC*

Disponibilitat de llocs de lectura	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
------------------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------

Disponibilitat d'equips informàtics	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Condicions físiques i ambientals	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC

**III. Amb referència a la Biblioteca seleccionada, quin és el vostre Grau de satisfacció en relació amb el fons bibliogràfic?**

*Valoració de l'1 (no esteu gens satisfet) a 7 (molt satisfet) i NS/NC*

Col·lecció de llibres i obres de referència impreses	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Manuais i bibliografia recomanada	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Col·lecció de revistes en paper	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Recursos electrònics (bases de dades, revistes electròniques, llibres electrònics)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC

**IV. Amb referència a la Biblioteca seleccionada, quin és el vostre Grau de satisfacció respecte als següents serveis?**

*Valoració de l'1 (no esteu gens satisfet) a 7 (molt satisfet) i NS/NC*

Horaris d'obertura	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Condicions de préstec a domicili (terminis, nombre de llibres, etc)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Préstec interbibliotecari	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Tramitació d'adquisicions i desiderates	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Facilitat d'ús del catàleg bibliogràfic	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Accés als recursos electrònics	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Sol·licituds d'informació bibliogràfica	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC

**V. Amb referència a la Biblioteca seleccionada, quin és el vostre Grau de satisfacció respecte a la difusió i l'atenció a l'usuari?**

*Valoració de l'1 (no esteu gens satisfet) a 7 (molt satisfet) i NS/NC*

Accessibilitat de la pàgina web de la biblioteca	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Informació impresa (guies, cartells) i en línia (web)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Cursos de formació d'usuaris	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Mitjans per a la presentació de queixes i suggeriments (bústies, formularis)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC

Contestació a les queixes i suggeriments	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Atenció del personal de la biblioteca	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC

#### VI. Valoració global

Tenint en compte les respostes que heu fet, satisfà el Servei de Biblioteques les vostres necessitats?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC
Valoreu el Servei de Biblioteca en conjunt	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	NS/ NC

#### Suggeriments