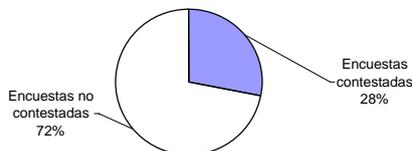


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS F. GEOGRAFÍA E HISTORIA

DICIEMBRE DE 2007

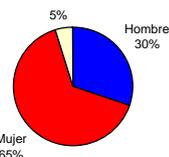
Encuestas contestadas	63
Encuestas no contestadas	162
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>225</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

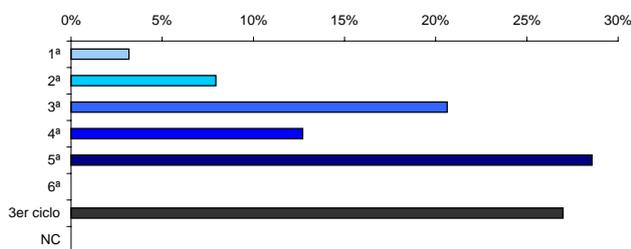
Hombre	19
Mujer	41
NC	3



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

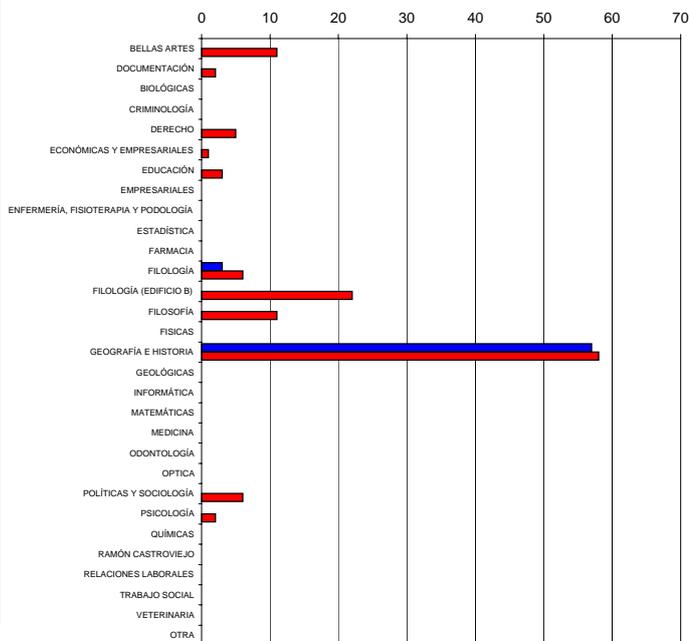
1ª	2	3%
2ª	5	8%
3ª	13	21%
4ª	8	13%
5ª	18	29%
6ª	0	0%
3er ciclo	17	27%
NC	0	0%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

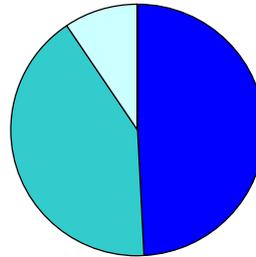
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	11
DOCUMENTACIÓN	0	2
BIOLOGICAS	0	0
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	5
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	0	1
EDUCACIÓN	0	3
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADÍSTICA	0	0
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	3	6
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	22
FILOSOFIA	0	11
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	57	58
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMÁTICAS	0	0
MEDICINA	0	0
ODONTOLOGIA	0	0
ÓPTICA	0	0
POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA	0	6
PSICOLOGIA	0	2
QUÍMICAS	0	0
RAMÓN CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0
VETERINARIA	0	0
OTRA	0	0

■ 1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación  
■ 1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia



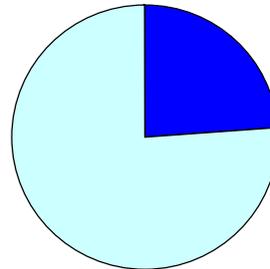
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	31	49,2%
Una o dos veces por semana	26	41,3%
Una o dos veces al mes	6	9,5%
Sólo en época de exámenes	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



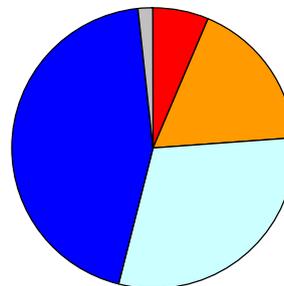
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	15	23,8%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	48	76,2%
No contesta	0	0,0%



1.6 El uso que haces del equipamiento informático de la biblioteca es de

	N	%
Menos de una vez al mes	4	6%
Una vez al mes	11	17%
Una vez por semana	19	30%
Dos o más veces por semana	28	44%
NC	1	2%



## 2. Instalaciones y equipos:

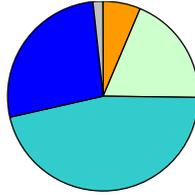
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

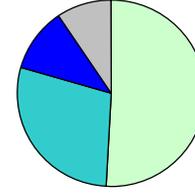
2.2 El horario de la biblioteca:

	1	2	3	4	5	? nc
	0	4	12	29	17	1
	0,0%	6,3%	19,0%	46,0%	27,0%	1,6%

El horario de la biblioteca:



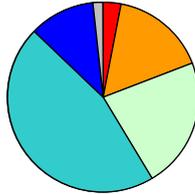
	1	2	3	4	5	? nc
	0	0	32	18	7	6
	0,0%	0,0%	50,8%	28,6%	11,1%	9,5%



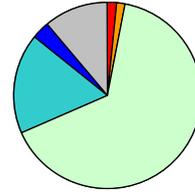
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

	2	10	14	29	7	1
	3,2%	15,9%	22,2%	46,0%	11,1%	1,6%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



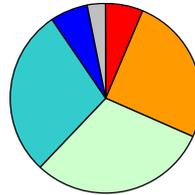
	1	1	41	11	2	7
	1,6%	1,6%	65,1%	17,5%	3,2%	11,1%



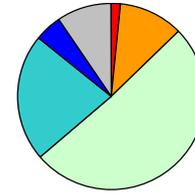
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

	4	16	19	18	4	2
	6,3%	25,4%	30,2%	28,6%	6,3%	3,2%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



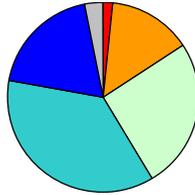
	1	7	32	14	3	6
	1,6%	11,1%	50,8%	22,2%	4,8%	9,5%



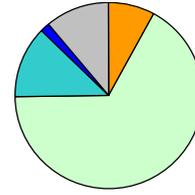
2.5 El número de puestos de lectura:

	1	9	16	23	12	2
	1,6%	14,3%	25,4%	36,5%	19,0%	3,2%

El número de puestos de lectura:



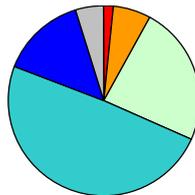
	0	5	42	8	1	7
	0,0%	7,9%	66,7%	12,7%	1,6%	11,1%



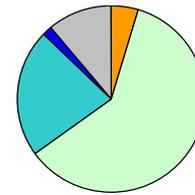
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

	1	4	15	31	9	3
	1,6%	6,3%	23,8%	49,2%	14,3%	4,8%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



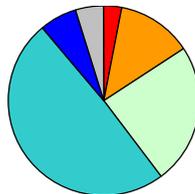
	0	3	38	14	1	7
	0,0%	4,8%	60,3%	22,2%	1,6%	11,1%



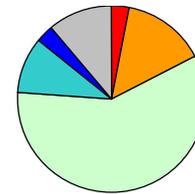
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

	2	8	15	31	4	3
	3,2%	12,7%	23,8%	49,2%	6,3%	4,8%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

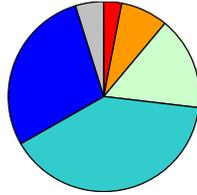


	2	9	37	6	2	7
	3,2%	14,3%	58,7%	9,5%	3,2%	11,1%

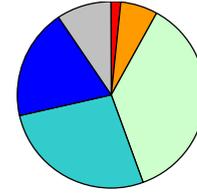


	☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0
	2	5	10	25	18	3
	3,2%	7,9%	15,9%	39,7%	28,6%	4,8%

OPAC (Catálogo automatizado):

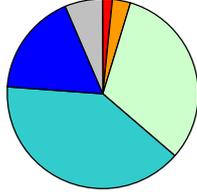


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	4	23	17	12	6
	1,6%	6,3%	36,5%	27,0%	19,0%	9,5%

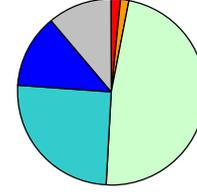


2.9 Las Bases de Datos:	1	2	20	25	11	4
	1,6%	3,2%	31,7%	39,7%	17,5%	6,3%

Las Bases de Datos:

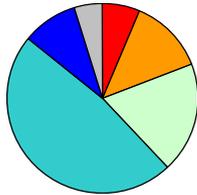


	1	1	30	16	8	7
	1,6%	1,6%	47,6%	25,4%	12,7%	11,1%

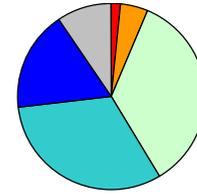


2.10 El acceso a Internet:	4	8	12	30	6	3
	6,3%	12,7%	19,0%	47,6%	9,5%	4,8%

El acceso a Internet:



	1	3	22	20	11	6
	1,6%	4,8%	34,9%	31,7%	17,5%	9,5%



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

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

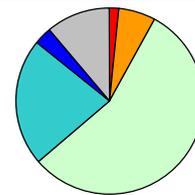
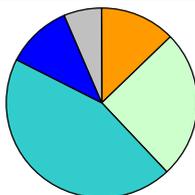
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
0	8	16	28	7	4
0,0%	12,7%	25,4%	44,4%	11,1%	6,3%

1	2	3	4	5	? nc
1	4	35	14	2	7
1,6%	6,3%	55,6%	22,2%	3,2%	11,1%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

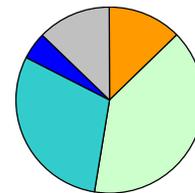
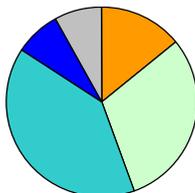


3.2 La actualización de los recursos de información:

0	9	19	25	5	5
0,0%	14,3%	30,2%	39,7%	7,9%	7,9%

0	8	25	19	3	8
0,0%	12,7%	39,7%	30,2%	4,8%	12,7%

La actualización de los recursos de información:

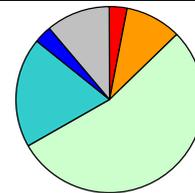
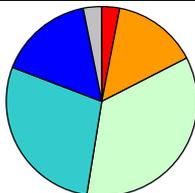


3.3 La facilidad para localizar los libros:

2	9	22	18	10	2
3,2%	14,3%	34,9%	28,6%	15,9%	3,2%

2	6	34	12	2	7
3,2%	9,5%	54,0%	19,0%	3,2%	11,1%

La facilidad para localizar los libros:

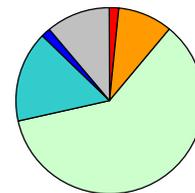
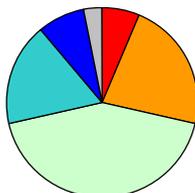


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

4	14	27	11	5	2
6,3%	22,2%	42,9%	17,5%	7,9%	3,2%

1	6	38	10	1	7
1,6%	9,5%	60,3%	15,9%	1,6%	11,1%

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

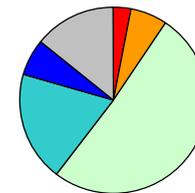
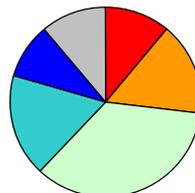


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

7	10	22	11	6	7
11,1%	15,9%	34,9%	17,5%	9,5%	11,1%

2	4	32	12	4	9
3,2%	6,3%	50,8%	19,0%	6,3%	14,3%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

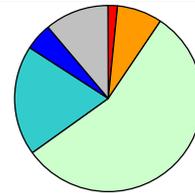
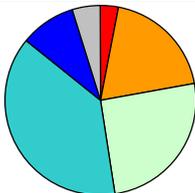


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

2	12	16	24	6	3
3,2%	19,0%	25,4%	38,1%	9,5%	4,8%

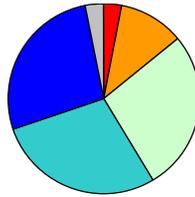
1	5	35	12	3	7
1,6%	7,9%	55,6%	19,0%	4,8%	11,1%

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

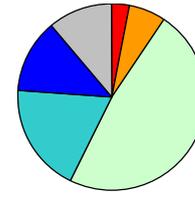


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	2	7	17	18	17	2
	3,2%	11,1%	27,0%	28,6%	27,0%	3,2%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

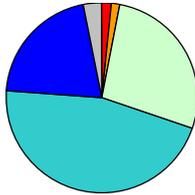


				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	2	4	30	12	8	7
	3,2%	6,3%	47,6%	19,0%	12,7%	11,1%

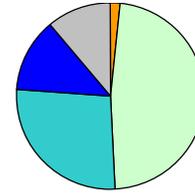


	1	1	17	29	13	2
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	1,6%	1,6%	27,0%	46,0%	20,6%	3,2%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

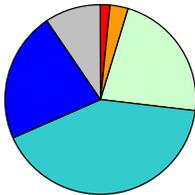


	0	1	30	17	8	7
	0,0%	1,6%	47,6%	27,0%	12,7%	11,1%

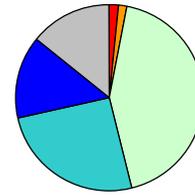


	1	2	14	26	14	6
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	1,6%	3,2%	22,2%	41,3%	22,2%	9,5%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

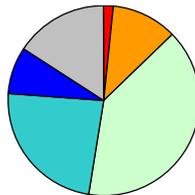


	1	1	27	16	9	9
	1,6%	1,6%	42,9%	25,4%	14,3%	14,3%

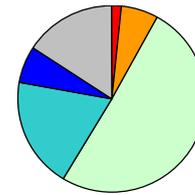


	1	7	25	15	5	10
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	1,6%	11,1%	39,7%	23,8%	7,9%	15,9%

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

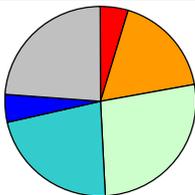


	1	4	32	12	4	10
	1,6%	6,3%	50,8%	19,0%	6,3%	15,9%

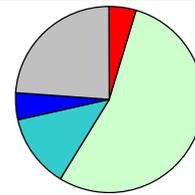


	3	11	17	14	3	15
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	4,8%	17,5%	27,0%	22,2%	4,8%	23,8%

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



	3	0	34	8	3	15
	4,8%	0,0%	54,0%	12,7%	4,8%	23,8%



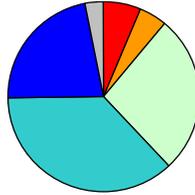
#### 4. El préstamo:

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

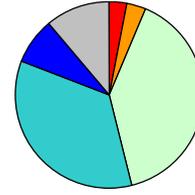
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	4	3	17	23	14	2
	6,3%	4,8%	27,0%	36,5%	22,2%	3,2%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

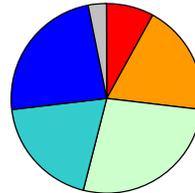


				? nc		
	1	2	3	4	5	0
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	2	2	25	22	5	7
	3,2%	3,2%	39,7%	34,9%	7,9%	11,1%

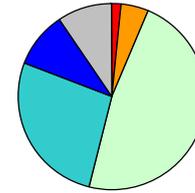


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	5	12	17	12	15	2
	7,9%	19,0%	27,0%	19,0%	23,8%	3,2%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

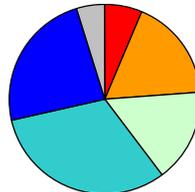


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	1	3	30	17	6	6
	1,6%	4,8%	47,6%	27,0%	9,5%	9,5%

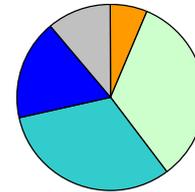


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	4	11	10	20	15	3
	6,3%	17,5%	15,9%	31,7%	23,8%	4,8%

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

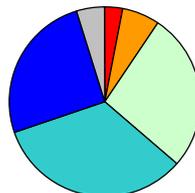


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0	4	21	20	11	7
	0,0%	6,3%	33,3%	31,7%	17,5%	11,1%

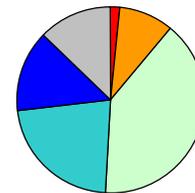


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	2	4	17	21	16	3
	3,2%	6,3%	27,0%	33,3%	25,4%	4,8%

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

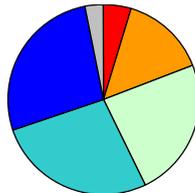


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	1	6	25	14	9	8
	1,6%	9,5%	39,7%	22,2%	14,3%	12,7%

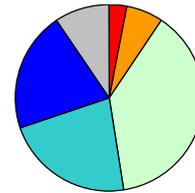


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	3	9	15	17	17	2
	4,8%	14,3%	23,8%	27,0%	27,0%	3,2%

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

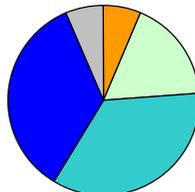


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	2	4	24	14	13	6
	3,2%	6,3%	38,1%	22,2%	20,6%	9,5%

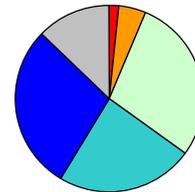


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0	4	11	22	22	4
	0,0%	6,3%	17,5%	34,9%	34,9%	6,3%

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



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	1	3	18	15	18	8
	1,6%	4,8%	28,6%	23,8%	28,6%	12,7%

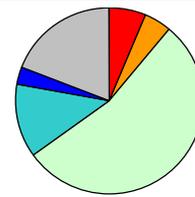
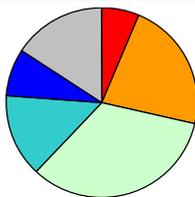


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	0
4	14	21	9	5	10
6,3%	22,2%	33,3%	14,3%	7,9%	15,9%

1	2	3	4	5	0
4	3	34	8	2	12
6,3%	4,8%	54,0%	12,7%	3,2%	19,0%

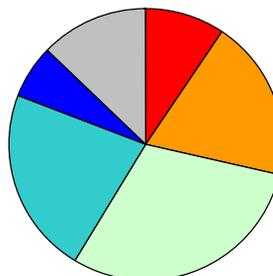
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

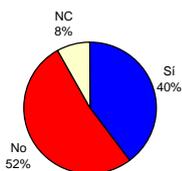
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	6	10%
2	Poco útil	12	19%
3	Normal	19	30%
4	Útil	14	22%
5	Muy útil	4	6%
0	NC	8	13%



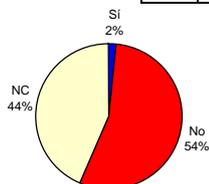
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
25	33	5



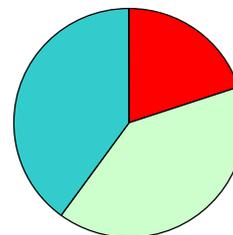
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
1	34	27



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
1	0	2	2	0	58
20%	0%	40%	40%	0%	



## 6. El personal de la biblioteca:

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

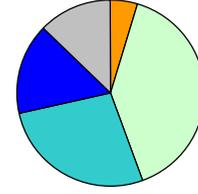
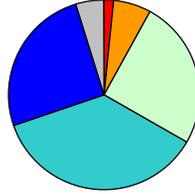
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	4	16	23	16	3
1,6%	6,3%	25,4%	36,5%	25,4%	4,8%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	3	25	17	10	8
0,0%	4,8%	39,7%	27,0%	15,9%	12,7%

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

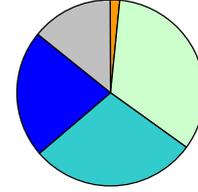
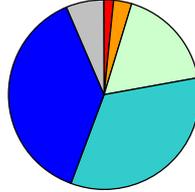


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

1	2	11	21	24	4
1,6%	3,2%	17,5%	33,3%	38,1%	6,3%

0	1	21	18	14	9
0,0%	1,6%	33,3%	28,6%	22,2%	14,3%

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")

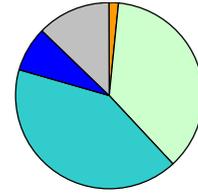
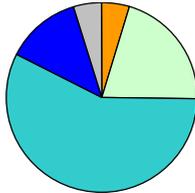
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	3	13	36	8	3
0,0%	4,8%	20,6%	57,1%	12,7%	4,8%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	23	26	5	8
0,0%	1,6%	36,5%	41,3%	7,9%	12,7%

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:





## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

### ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA.

Valores: mínimo:1, máximo:10

<b>ALUMNOS F. GEOGRAFÍA E HISTORIA</b>		AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007	Variación
<b>2.</b>	<b>Instalaciones y equipos:</b>						
2.2	El horario de la biblioteca:	7,4	6,8	7,2	7,2	7,4	0,2
2.3	La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	6,2	6,1	6,0	6,4	6,2	-0,2
2.4	El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	4,0	3,7	4,6	4,3	5,1	0,8
2.5	El número de puestos de lectura:	6,2	6,1	6,4	6,3	6,5	0,2
2.6	La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	6,8	6,7	7,1	7,3	6,8	-0,5
2.7	El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	6,3	6,1	6,0	6,3	6,1	-0,2
2.8	OPAC (Catálogo automatizado):	6,5	6,4	6,9	7,5	7,2	-0,3
2.9	Las Bases de Datos:	6,0	6,3	6,5	7,4	6,8	-0,6
2.10	El acceso a Internet:	5,4	5,4	7,2	7,2	6,1	-1,1
<b>3.</b>	<b>Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):</b>						
3.1	La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	6,6	6,0	6,7	6,1	6,4	0,4
3.2	La actualización de los recursos de información:	6,0	5,7	6,1	6,1	6,1	0,0
3.3	La facilidad para localizar los libros:	6,4	6,1	6,4	6,0	6,0	0,1
3.4	La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	4,5	4,4	5,6	4,8	5,0	0,2
3.5	La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	4,1	3,9	5,5	4,6	5,0	0,4
3.6	La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	6,6	5,8	6,1	5,9	5,8	0,0
3.7	La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	7,7	6,7	7,2	6,7	6,7	0,0
3.8	La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	6,6	6,2	6,7	6,7	7,1	0,4
3.9	La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	6,1	6,4	6,9	7,3	7,2	-0,1
3.10	La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	4,8	4,4	5,0	5,5	5,8	0,3
3.11	La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	4,4	4,2	5,0	4,7	5,2	0,5
<b>4.</b>	<b>El préstamo:</b>						
4.1	La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	7,4	6,8	7,3	6,6	6,6	0,1
4.2	La idoneidad de los plazos de préstamo:	6,9	5,0	5,8	5,9	5,8	0,0
4.3	El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	6,1	4,7	5,3	6,4	6,3	-0,1
4.4	La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	7,2	6,8	7,0	7,2	6,9	-0,4
4.5	La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	5,3	4,9	6,0	5,9	6,5	0,6
4.6	La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	6,4	6,3	7,1	7,6	7,6	0,1
4.7	La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	3,8	5,0	5,0	4,6	4,9	0,2
<b>6.</b>	<b>El personal de la biblioteca:</b>						
6.1	La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	7,7	7,1	7,3	7,1	7,0	0,0
6.2	La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	7,9	7,9	8,2	7,7	7,8	0,0
<b>7.</b>	<b>Valoración global:</b>	7,2	6,8	7,4	7,1	7,0	-0,1

ALUMNOS F. GEOGRAFÍA E HISTORIA

