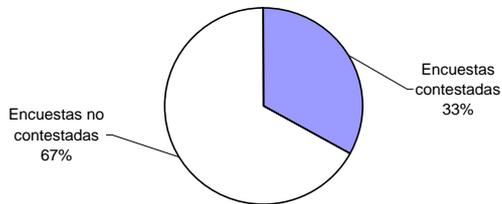


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. GEOGRAFÍA E HISTORIA

DICIEMBRE DE 2004

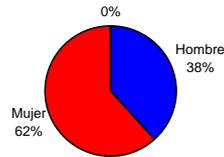
Encuestas contestadas	73
Encuestas no contestadas	147
Encuestas enviadas	220



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

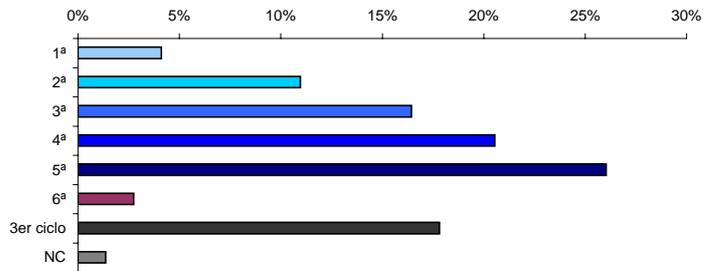
Hombre	28
Mujer	45
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

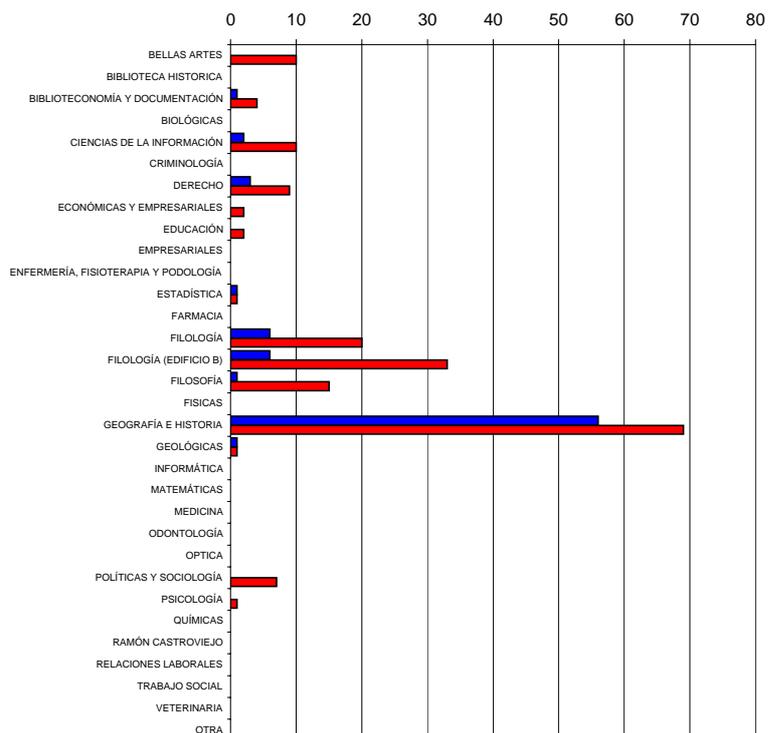
1ª	3	4%
2ª	8	11%
3ª	12	16%
4ª	15	21%
5ª	19	26%
6ª	2	3%
3er ciclo	13	18%
NC	1	1%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

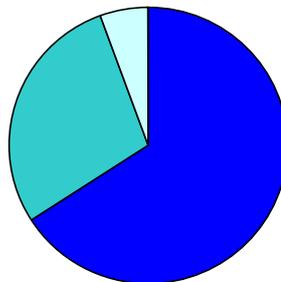
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	10
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	1	4
BIOLÓGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	2	10
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	3	9
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	0	2
EDUCACION	0	2
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	1	1
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	6	20
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	6	33
FILOSOFIA	1	15
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	56	69
GEOLOGICAS	1	1
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	0
MEDICINA	0	0
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	7
PSICOLOGIA	0	1
QUIMICAS	0	0
RAMON 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



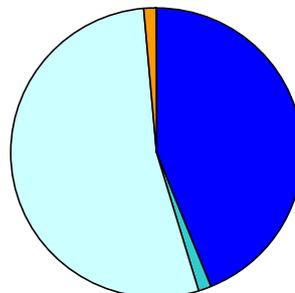
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	48	65,8%
Una o dos veces por semana	21	28,8%
Una o dos veces al mes	4	5,5%
Sólo en época de exámenes	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



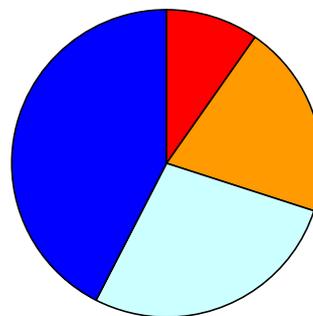
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	32	43,8%
De forma remota, a través de Internet	1	1,4%
De ambas formas	39	53,4%
No contesta	1	1,4%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	7	10%
Una vez al mes	15	21%
Una vez por semana	20	27%
Dos o más veces por semana	31	42%
NC	0	0%



2. Instalaciones y equipos:

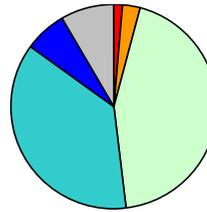
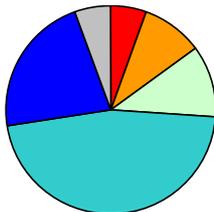
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	4	7	8	34	16	4
	5,5%	9,6%	11,0%	46,6%	21,9%	5,5%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	2	32	27	5	6
	1,4%	2,7%	43,8%	37,0%	6,8%	8,2%

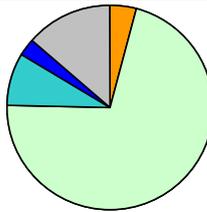
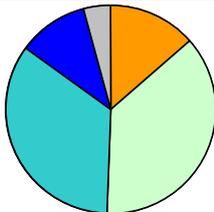
El horario de la biblioteca:



	0	10	27	25	8	3
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0,0%	13,7%	37,0%	34,2%	11,0%	4,1%

	0	3	52	6	2	10
	0,0%	4,1%	71,2%	8,2%	2,7%	13,7%

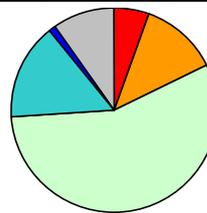
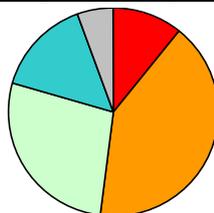
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	8	30	20	11	0	4
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	11,0%	41,1%	27,4%	15,1%	0,0%	5,5%

	4	9	41	11	1	7
	5,5%	12,3%	56,2%	15,1%	1,4%	9,6%

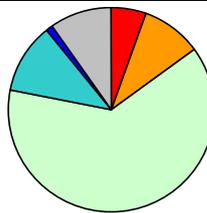
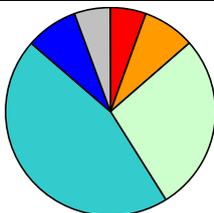
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	4	6	20	33	6	4
2.5 El número de puestos de lectura:	5,5%	8,2%	27,4%	45,2%	8,2%	5,5%

	4	7	46	8	1	7
	5,5%	9,6%	63,0%	11,0%	1,4%	9,6%

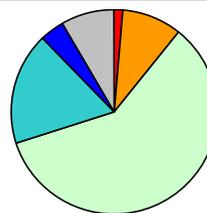
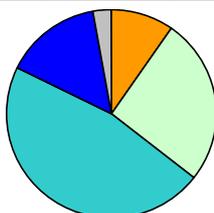
El número de puestos de lectura:



	0	7	19	34	11	2
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0,0%	9,6%	26,0%	46,6%	15,1%	2,7%

	1	7	43	13	3	6
	1,4%	9,6%	58,9%	17,8%	4,1%	8,2%

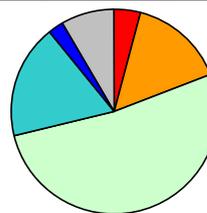
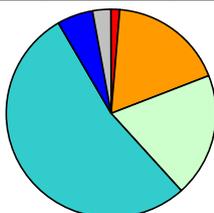
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	1	13	14	39	4	2
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	1,4%	17,8%	19,2%	53,4%	5,5%	2,7%

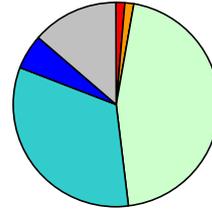
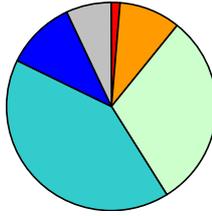
	3	11	38	13	2	6
	4,1%	15,1%	52,1%	17,8%	2,7%	8,2%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



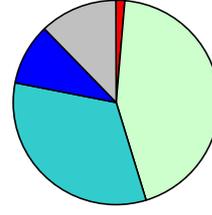
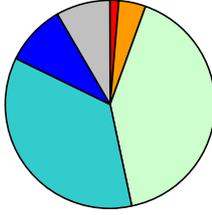
	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0		1	2	3	4	5	0
	1	7	22	30	8	5		1	1	33	24	4	10
	1,4%	9,6%	30,1%	41,1%	11,0%	6,8%		1,4%	1,4%	45,2%	32,9%	5,5%	13,7%

OPAC (Catálogo automatizado):



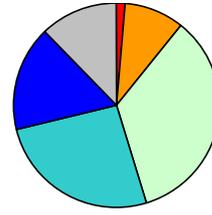
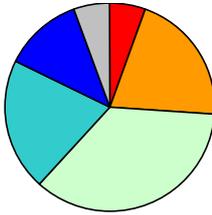
2.9 Las Bases de Datos:	1	3	30	26	7	6		1	0	32	24	7	9
	1,4%	4,1%	41,1%	35,6%	9,6%	8,2%		1,4%	0,0%	43,8%	32,9%	9,6%	12,3%

Las Bases de Datos:



2.10 El acceso a Internet:	4	15	26	15	9	4		1	7	25	19	12	9
	5,5%	20,5%	35,6%	20,5%	12,3%	5,5%		1,4%	9,6%	34,2%	26,0%	16,4%	12,3%

El acceso a Internet:



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

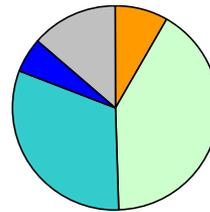
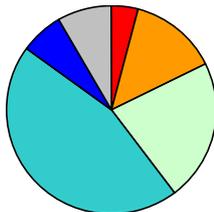
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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 tus necesidades:	3	10	16	33	5	6
	4,1%	13,7%	21,9%	45,2%	6,8%	8,2%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	6	30	23	4	10
	0,0%	8,2%	41,1%	31,5%	5,5%	13,7%

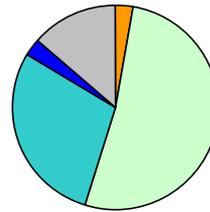
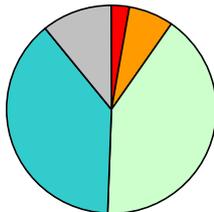
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



3.2 La actualización de los recursos de información:	2	5	30	28	0	8
	2,7%	6,8%	41,1%	38,4%	0,0%	11,0%

	0	2	38	21	2	10
	0,0%	2,7%	52,1%	28,8%	2,7%	13,7%

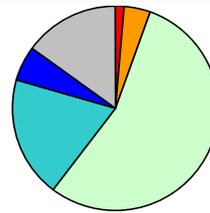
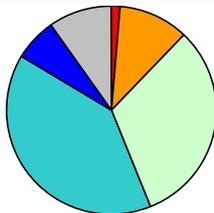
La actualización de los recursos de información:



3.3 La facilidad para localizar los libros:	1	8	23	29	5	7
	1,4%	11,0%	31,5%	39,7%	6,8%	9,6%

	1	3	40	14	4	11
	1,4%	4,1%	54,8%	19,2%	5,5%	15,1%

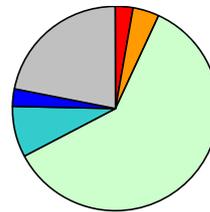
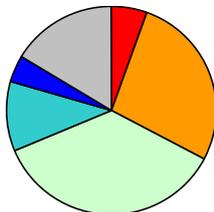
La facilidad para localizar los libros:



3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	4	20	26	8	3	12
	5,5%	27,4%	35,6%	11,0%	4,1%	16,4%

	2	3	44	6	2	16
	2,7%	4,1%	60,3%	8,2%	2,7%	21,9%

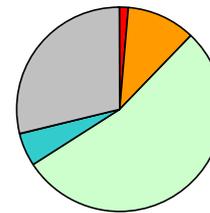
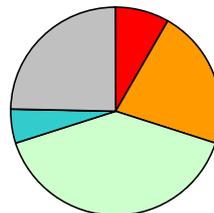
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	6	16	29	4	0	18
	8,2%	21,9%	39,7%	5,5%	0,0%	24,7%

	1	8	39	4	0	21
	1,4%	11,0%	53,4%	5,5%	0,0%	28,8%

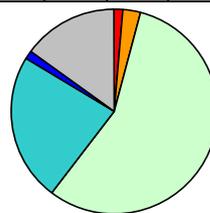
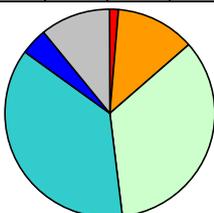
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	1	9	25	27	3	8
	1,4%	12,3%	34,2%	37,0%	4,1%	11,0%

	1	2	41	17	1	11
	1,4%	2,7%	56,2%	23,3%	1,4%	15,1%

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

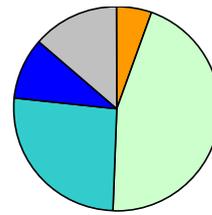
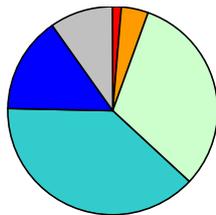


3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	3	23	28	11	7
1,4%	4,1%	31,5%	38,4%	15,1%	9,6%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	4	33	19	7	10
0,0%	5,5%	45,2%	26,0%	9,6%	13,7%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

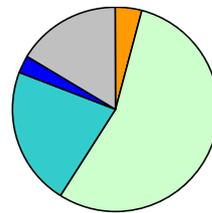
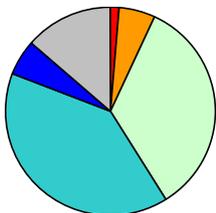


3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

1	4	25	29	4	10
1,4%	5,5%	34,2%	39,7%	5,5%	13,7%

0	3	40	16	2	12
0,0%	4,1%	54,8%	21,9%	2,7%	16,4%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

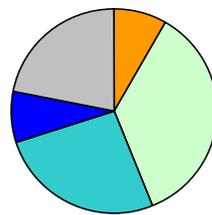
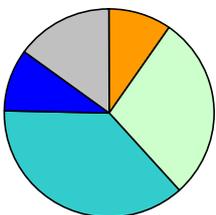


3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

0	7	21	27	7	11
0,0%	9,6%	28,8%	37,0%	9,6%	15,1%

0	6	26	19	6	16
0,0%	8,2%	35,6%	26,0%	8,2%	21,9%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

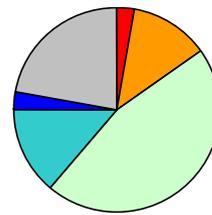
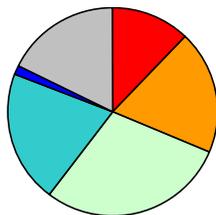


3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

9	14	21	15	1	13
12,3%	19,2%	28,8%	20,5%	1,4%	17,8%

2	9	33	10	2	16
2,8%	12,5%	45,8%	13,9%	2,8%	22,2%

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

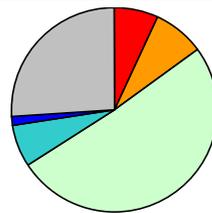
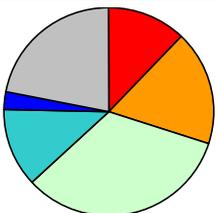


3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

9	13	24	9	2	16
12,3%	17,8%	32,9%	12,3%	2,7%	21,9%

5	6	37	5	1	19
6,8%	8,2%	50,7%	6,8%	1,4%	26,0%

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



4. El préstamo:

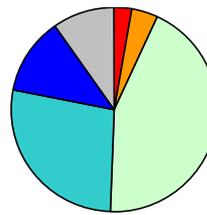
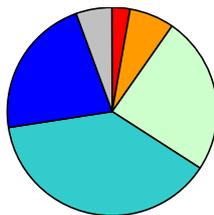
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

	1	2	3	4	5	? nc
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	2	5	18	28	16	4
	2,7%	6,8%	24,7%	38,4%	21,9%	5,5%

	1	2	3	4	5	? nc
	2	3	32	20	9	7
	2,7%	4,1%	43,8%	27,4%	12,3%	9,6%

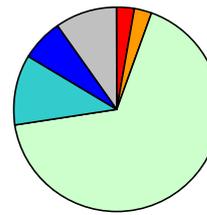
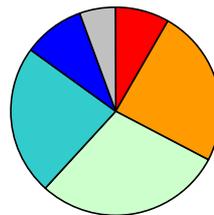
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	6	18	21	17	7	4
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	8,2%	24,7%	28,8%	23,3%	9,6%	5,5%

	2	2	49	8	5	7
	2,7%	2,7%	67,1%	11,0%	6,8%	9,6%

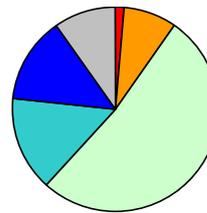
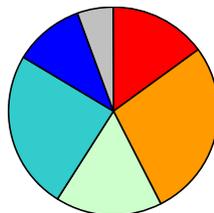
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	11	20	12	18	8	4
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	15,1%	27,4%	16,4%	24,7%	11,0%	5,5%

	1	6	38	11	10	7
	1,4%	8,2%	52,1%	15,1%	13,7%	9,6%

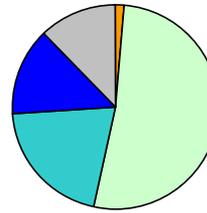
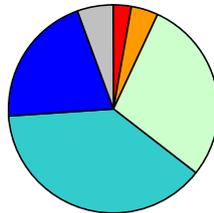
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	2	3	21	28	15	4
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	2,7%	4,1%	28,8%	38,4%	20,5%	5,5%

	0	1	38	15	10	9
	0,0%	1,4%	52,1%	20,5%	13,7%	12,3%

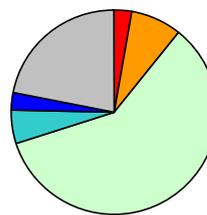
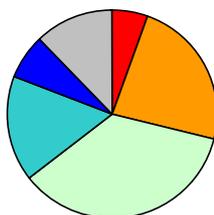
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	4	17	26	12	5	9
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	5,5%	23,3%	35,6%	16,4%	6,8%	12,3%

	2	6	43	4	2	16
	2,7%	8,2%	58,9%	5,5%	2,7%	21,9%

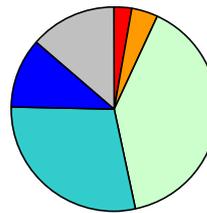
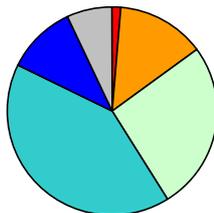
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	1	10	19	30	8	5
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	1,4%	13,7%	26,0%	41,1%	11,0%	6,8%

	2	3	29	21	8	10
	2,7%	4,1%	39,7%	28,8%	11,0%	13,7%

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

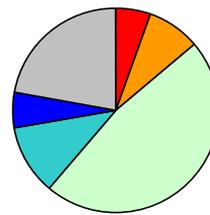
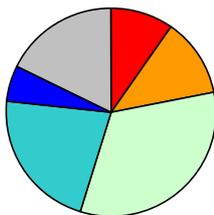


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad.

1	2	3	4	5	? nc
7	9	24	16	4	13
9,6%	12,3%	32,9%	21,9%	5,5%	17,8%

1	2	3	4	5	? nc
4	6	34	8	4	16
5,6%	8,3%	47,2%	11,1%	5,6%	22,2%

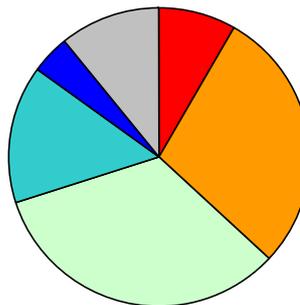
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

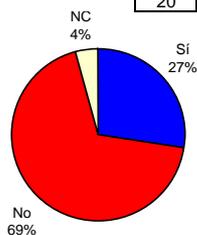
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	6	8%
2	Poco útil	21	29%
3	Normal	24	33%
4	Útil	11	15%
5	Muy útil	3	4%
0	NC	8	11%



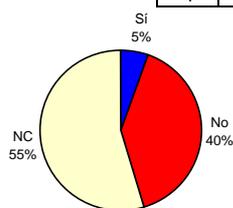
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
20	50	3



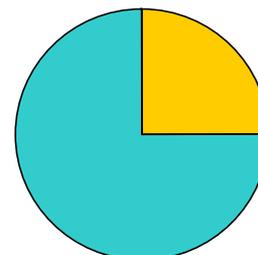
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
4	29	40



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
0	1	0	3	0	69
0%	25%	0%	75%	0%	



6. El personal de la biblioteca:

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

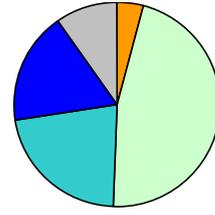
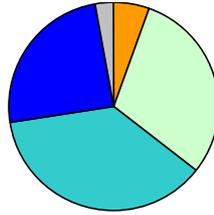
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
0	4	22	27	18	2
0,0%	5,5%	30,1%	37,0%	24,7%	2,7%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	3	34	16	13	7
0,0%	4,1%	46,6%	21,9%	17,8%	9,6%

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

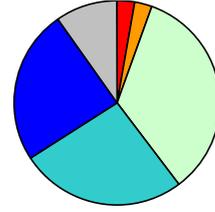
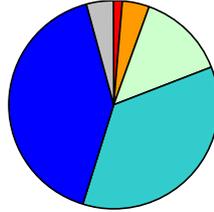


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

1	3	10	26	30	3
1,4%	4,1%	13,7%	35,6%	41,1%	4,1%

2	2	25	19	18	7
2,7%	2,7%	34,2%	26,0%	24,7%	9,6%

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	4	16	45	6	1
1,4%	5,5%	21,9%	61,6%	8,2%	1,4%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	4	25	34	3	6
1,4%	5,5%	34,2%	46,6%	4,1%	8,2%

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:

