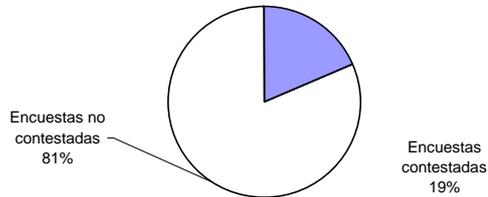


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. GEOGRAFÍA E HISTORIA

DICIEMBRE DE 2003

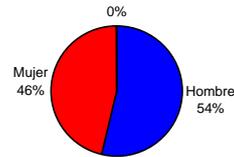
Encuestas contestadas	41
Encuestas no contestadas	179
Encuestas enviadas	220



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

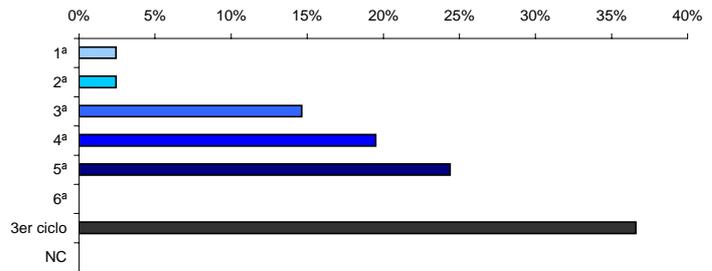
Hombre	22
Mujer	19
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

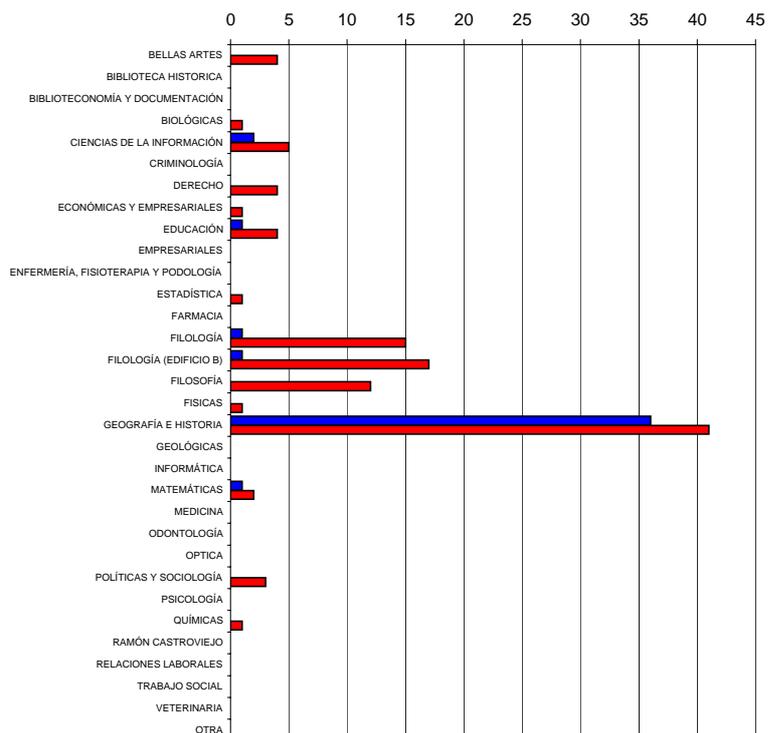
1ª	1	2%
2ª	1	2%
3ª	6	15%
4ª	8	20%
5ª	10	24%
6ª	0	0%
3er ciclo	15	37%
NC	0	0%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

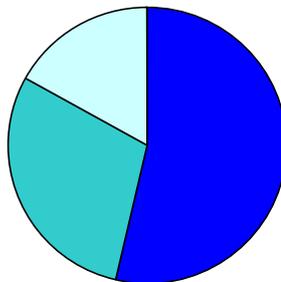
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	4
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLÓGICAS	0	1
CIENCIAS DE LA INFORMACION	2	5
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	4
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	0	1
EDUCACION	1	4
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	1
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	1	15
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	1	17
FILOSOFIA	0	12
FISICAS	0	1
GEOGRAFIA E HISTORIA	36	41
GEOLOGICAS	0	0
INFORMÁTICA	0	0
MATEMATICAS	1	2
MEDICINA	0	0
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLÍTICAS Y SOCIOLOGIA	0	3
PSICOLOGIA	0	0
QUIMICAS	0	1
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



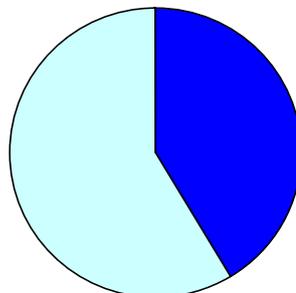
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	22	53,7%
Una o dos veces por semana	12	29,3%
Una o dos veces al mes	7	17,1%
Sólo en época de exámenes	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



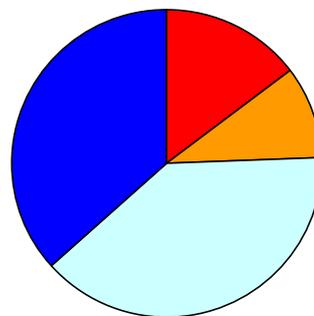
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	17	41,5%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	24	58,5%
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	6	15%
Una vez al mes	4	10%
Una vez por semana	16	39%
Dos o más veces por semana	15	37%
NC	0	0%



2. Instalaciones y equipos:

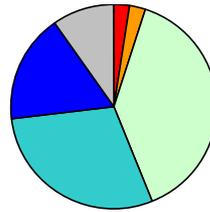
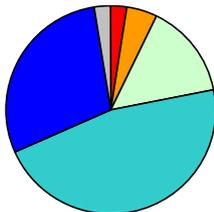
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	1	2	6	19	12	1
	2,4%	4,9%	14,6%	46,3%	29,3%	2,4%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	1	16	12	7	4
	2,4%	2,4%	39,0%	29,3%	17,1%	9,8%

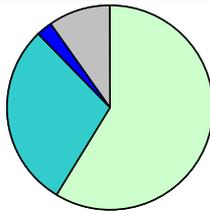
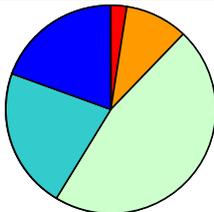
El horario de la biblioteca:



	1	4	19	9	8	0
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	1	4	19	9	8	0
	2,4%	9,8%	46,3%	22,0%	19,5%	0,0%

	0	0	24	12	1	4
	0	0	24	12	1	4
	0,0%	0,0%	58,5%	29,3%	2,4%	9,8%

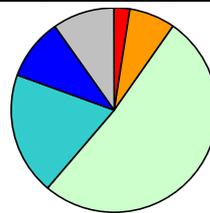
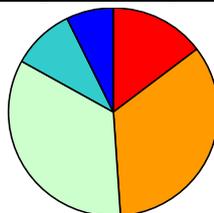
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	6	14	14	4	3	0
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	6	14	14	4	3	0
	14,6%	34,1%	34,1%	9,8%	7,3%	0,0%

	1	3	21	8	4	4
	1	3	21	8	4	4
	2,4%	7,3%	51,2%	19,5%	9,8%	9,8%

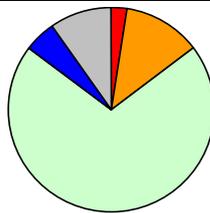
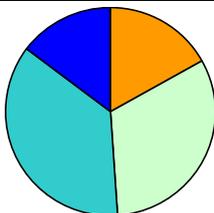
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	0	7	13	15	6	0
2.5 El número de puestos de lectura:	0	7	13	15	6	0
	0,0%	17,1%	31,7%	36,6%	14,6%	0,0%

	1	5	29	0	2	4
	1	5	29	0	2	4
	2,4%	12,2%	70,7%	0,0%	4,9%	9,8%

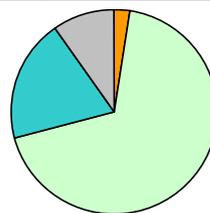
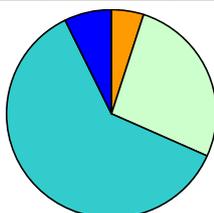
El número de puestos de lectura:



	0	2	11	25	3	0
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0	2	11	25	3	0
	0,0%	4,9%	26,8%	61,0%	7,3%	0,0%

	0	1	28	8	0	4
	0	1	28	8	0	4
	0,0%	2,4%	68,3%	19,5%	0,0%	9,8%

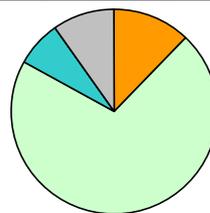
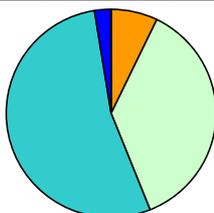
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	0	3	15	22	1	0
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0	3	15	22	1	0
	0,0%	7,3%	36,6%	53,7%	2,4%	0,0%

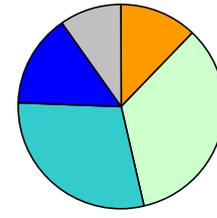
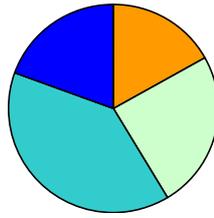
	0	5	29	3	0	4
	0	5	29	3	0	4
	0,0%	12,2%	70,7%	7,3%	0,0%	9,8%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



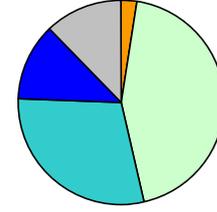
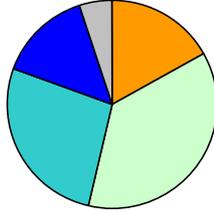
	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0		1	2	3	4	5	0
	0	7	10	16	8	0		0	5	14	12	6	4
	0,0%	17,1%	24,4%	39,0%	19,5%	0,0%		0,0%	12,2%	34,1%	29,3%	14,6%	9,8%

OPAC (Catálogo automatizado):



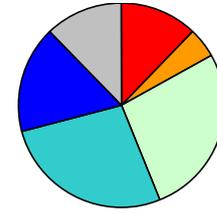
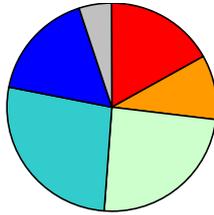
2.9 Las Bases de Datos:	0	7	15	11	6	2		0	1	18	12	5	5
	0,0%	17,1%	36,6%	26,8%	14,6%	4,9%		0,0%	2,4%	43,9%	29,3%	12,2%	12,2%

Las Bases de Datos:



2.10 El acceso a Internet:	7	4	10	11	7	2		5	2	11	11	7	5
	17,1%	9,8%	24,4%	26,8%	17,1%	4,9%		12,2%	4,9%	26,8%	26,8%	17,1%	12,2%

El acceso a Internet:



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

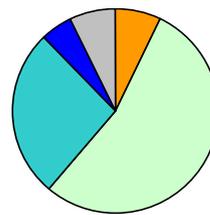
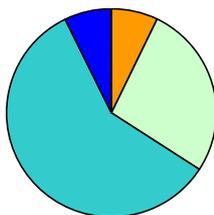
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	0	3	11	24	3	0
	0,0%	7,3%	26,8%	58,5%	7,3%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	3	22	11	2	3
	0,0%	7,3%	53,7%	26,8%	4,9%	7,3%

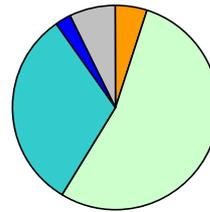
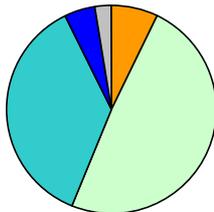
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



	0	3	20	15	2	1
3.2 La actualización de los recursos de información:	0	3	20	15	2	1
	0,0%	7,3%	48,8%	36,6%	4,9%	2,4%

	0	2	22	13	1	3
	0,0%	4,9%	53,7%	31,7%	2,4%	7,3%

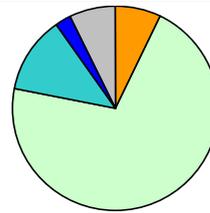
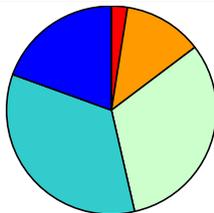
La actualización de los recursos de información:



	1	5	13	14	8	0
3.3 La facilidad para localizar los libros:	1	5	13	14	8	0
	2,4%	12,2%	31,7%	34,1%	19,5%	0,0%

	0	3	29	5	1	3
	0,0%	7,3%	70,7%	12,2%	2,4%	7,3%

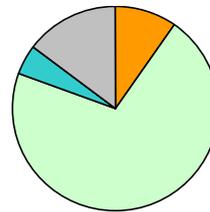
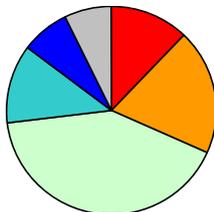
La facilidad para localizar los libros:



	5	8	17	5	3	3
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	5	8	17	5	3	3
	12,2%	19,5%	41,5%	12,2%	7,3%	7,3%

	0	4	29	2	0	6
	0,0%	9,8%	70,7%	4,9%	0,0%	14,6%

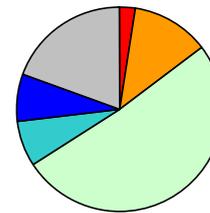
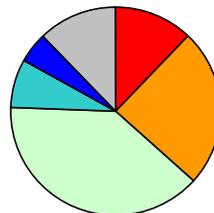
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



	5	10	16	3	2	5
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	5	10	16	3	2	5
	12,2%	24,4%	39,0%	7,3%	4,9%	12,2%

	1	5	21	3	3	8
	2,4%	12,2%	51,2%	7,3%	7,3%	19,5%

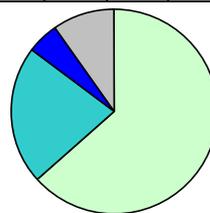
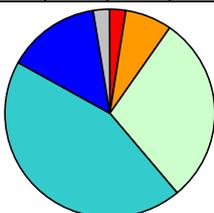
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



	1	3	12	18	6	1
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	1	3	12	18	6	1
	2,4%	7,3%	29,3%	43,9%	14,6%	2,4%

	0	0	26	9	2	4
	0,0%	0,0%	63,4%	22,0%	4,9%	9,8%

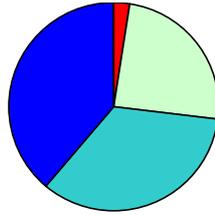
La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:



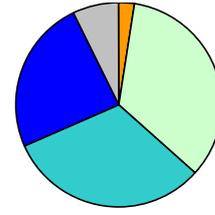
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	0	10	14	16	0
2,4%	0,0%	24,4%	34,1%	39,0%	0,0%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:



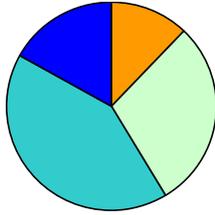
☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	14	13	10	3
0,0%	2,4%	34,1%	31,7%	24,4%	7,3%



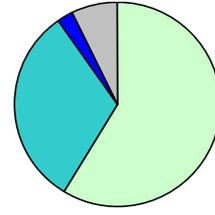
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

0	5	12	17	7	0
0,0%	12,2%	29,3%	41,5%	17,1%	0,0%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:



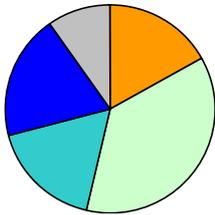
0	0	24	13	1	3
0,0%	0,0%	58,5%	31,7%	2,4%	7,3%



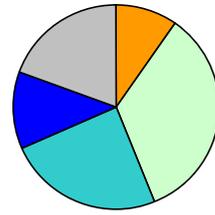
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

0	7	15	7	8	4
0,0%	17,1%	36,6%	17,1%	19,5%	9,8%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:



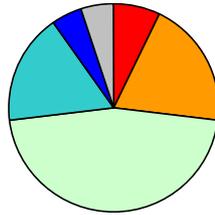
0	4	14	10	5	8
0,0%	9,8%	34,1%	24,4%	12,2%	19,5%



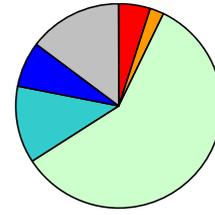
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

3	8	19	7	2	2
7,3%	19,5%	46,3%	17,1%	4,9%	4,9%

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



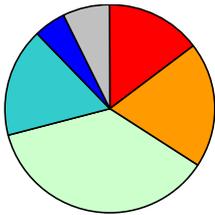
2	1	24	5	3	6
4,9%	2,4%	58,5%	12,2%	7,3%	14,6%



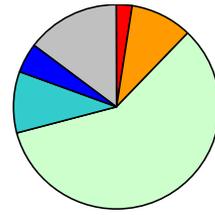
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

6	8	15	7	2	3
14,6%	19,5%	36,6%	17,1%	4,9%	7,3%

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



1	4	24	4	2	6
2,4%	9,8%	58,5%	9,8%	4,9%	14,6%



4. El préstamo:

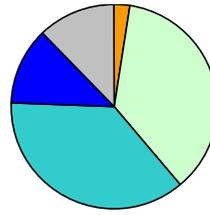
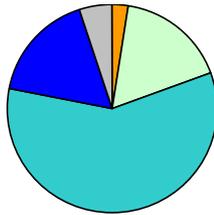
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	0	1	7	24	7	2
	0,0%	2,4%	17,1%	58,5%	17,1%	4,9%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	1	15	15	5	5
	0,0%	2,4%	36,6%	36,6%	12,2%	12,2%

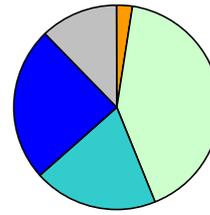
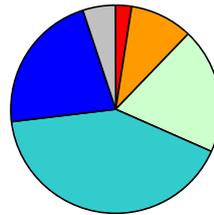
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	1	4	8	17	9	2
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	2,4%	9,8%	19,5%	41,5%	22,0%	4,9%

	0	1	17	8	10	5
	0,0%	2,4%	41,5%	19,5%	24,4%	12,2%

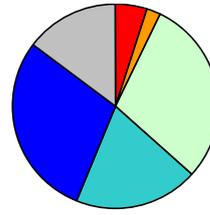
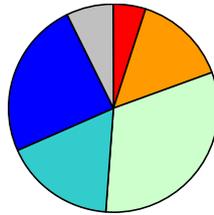
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	2	6	13	7	10	3
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	4,9%	14,6%	31,7%	17,1%	24,4%	7,3%

	2	1	12	8	12	6
	4,9%	2,4%	29,3%	19,5%	29,3%	14,6%

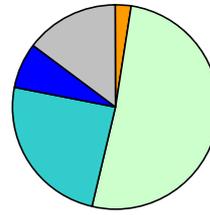
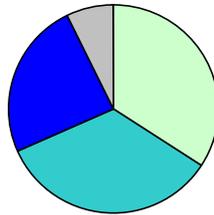
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	0	0	14	14	10	3
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,0%	0,0%	34,1%	34,1%	24,4%	7,3%

	0	1	21	10	3	6
	0,0%	2,4%	51,2%	24,4%	7,3%	14,6%

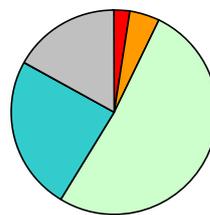
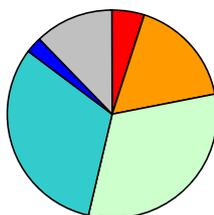
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	2	7	13	13	1	5
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	4,9%	17,1%	31,7%	31,7%	2,4%	12,2%

	1	2	21	10	0	7
	2,4%	4,9%	51,2%	24,4%	0,0%	17,1%

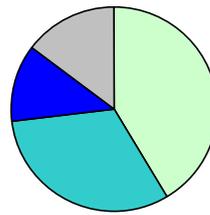
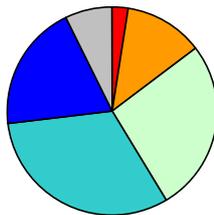
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	1	5	11	13	8	3
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	2,4%	12,2%	26,8%	31,7%	19,5%	7,3%

	0	0	17	13	5	6
	0,0%	0,0%	41,5%	31,7%	12,2%	14,6%

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

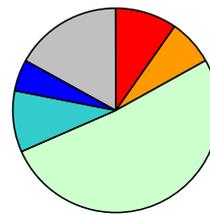
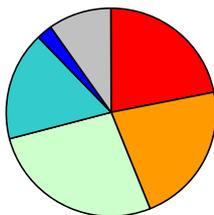


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
9	9	11	7	1	4
22,0%	22,0%	26,8%	17,1%	2,4%	9,8%

1	2	3	4	5	? nc
4	3	21	4	2	7
9,8%	7,3%	51,2%	9,8%	4,9%	17,1%

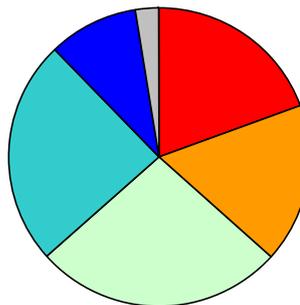
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

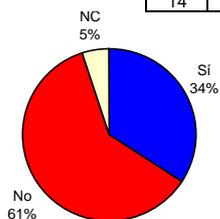
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	8	20%
2	Poco útil	7	17%
3	Normal	11	27%
4	Útil	10	24%
5	Muy útil	4	10%
0	NC	1	2%



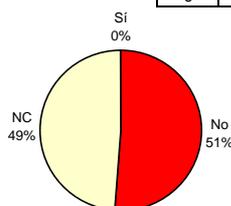
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
14	25	2



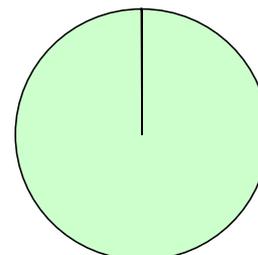
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
0	21	20



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
0	0	2	0	0	39
0%	0%	100%	0%	0%	



6. El personal de la biblioteca:

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

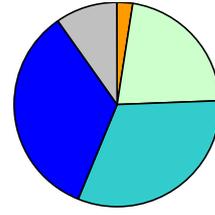
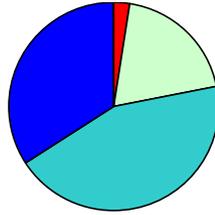
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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	0	8	18	14	0
2,4%	0,0%	19,5%	43,9%	34,1%	0,0%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	9	13	14	4
0,0%	2,4%	22,0%	31,7%	34,1%	9,8%

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

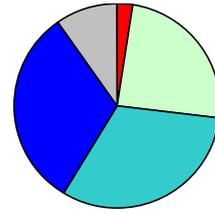
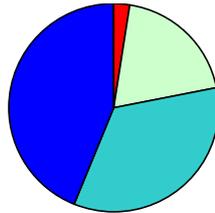


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

1	0	8	14	18	0
2,4%	0,0%	19,5%	34,1%	43,9%	0,0%

1	0	10	13	13	4
2,4%	0,0%	24,4%	31,7%	31,7%	9,8%

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	7	23	8	0
0,0%	7,3%	17,1%	56,1%	19,5%	0,0%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	15	21	2	3
0,0%	0,0%	36,6%	51,2%	4,9%	7,3%

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:

