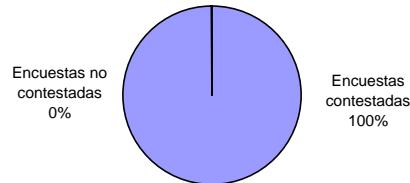


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. BIBLIOTECA DE CC. GEOLÓGICAS

DICIEMBRE DE 2004

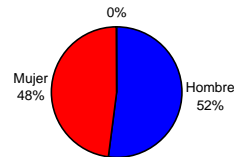
Encuestas contestadas	51
Encuestas no contestadas	0
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>51</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

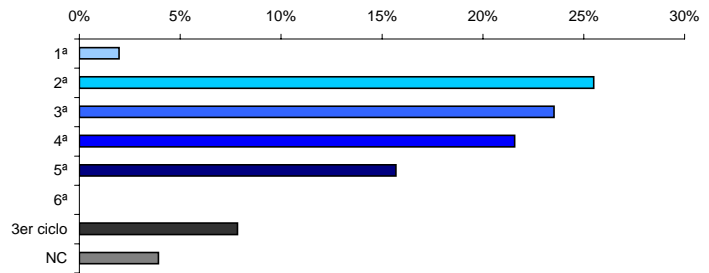
Hombre	26
Mujer	24
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

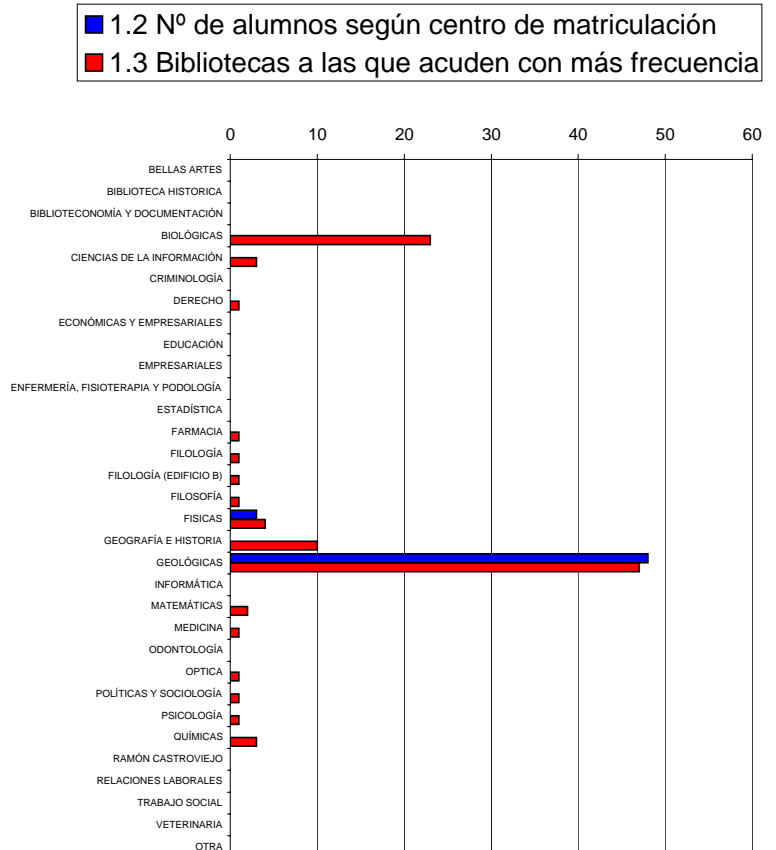
1.2.1 ¿Qué curso estudias?

1ª	1	2%
2ª	13	25%
3ª	12	24%
4ª	11	22%
5ª	8	16%
6ª	0	0%
3er ciclo	4	8%
NC	2	4%



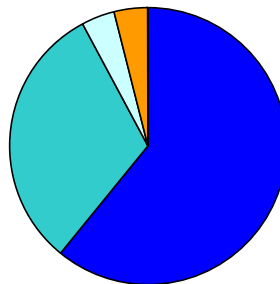
1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLÓGICAS	0	23
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	3
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	1
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	0	0
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	1
FILOLOGIA	0	1
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	1
FILOSOFIA	0	1
FISICAS	3	4
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	10
GEOLÓGICAS	48	47
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	2
MEDICINA	0	1
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	1
POLÍTICAS Y SOCIOLOGIA	0	1
PSICOLOGIA	0	1
QUÍMICAS	0	3
RAMÓN CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0
VETERINARIA	0	0
OTRA	0	0



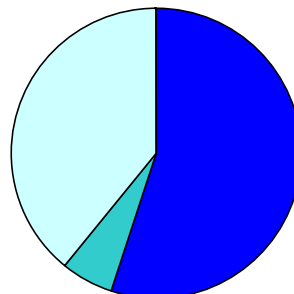
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	31	60,8%
Una o dos veces por semana	16	31,4%
Una o dos veces al mes	2	3,9%
Sólo en época de exámenes	2	3,9%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



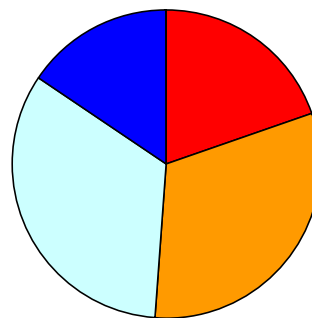
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	28	54,9%
De forma remota, a través de Internet	3	5,9%
De ambas formas	20	39,2%
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	10	20%
Una vez al mes	16	31%
Una vez por semana	17	33%
Dos o más veces por semana	8	16%
NC	0	0%



**2. Instalaciones y equipos:**

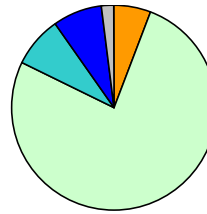
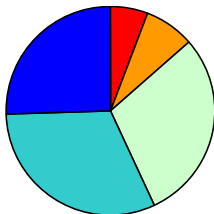
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	3	4	15	16	13	0
	5,9%	7,8%	29,4%	31,4%	25,5%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	3	39	4	4	1
	0,0%	5,9%	76,5%	7,8%	7,8%	2,0%

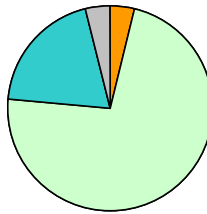
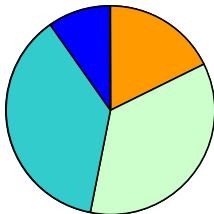
El horario de la biblioteca:



	0	9	18	19	5	0
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0	9	18	19	5	0
	0,0%	17,6%	35,3%	37,3%	9,8%	0,0%

	0	2	37	10	0	2
	0,0%	3,9%	72,5%	19,6%	0,0%	3,9%

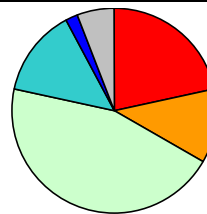
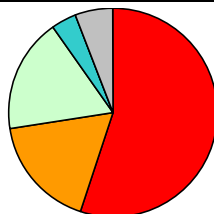
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



	28	9	9	2	0	3
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	28	9	9	2	0	3
	54,9%	17,6%	17,6%	3,9%	0,0%	5,9%

	11	6	23	7	1	3
	21,6%	11,8%	45,1%	13,7%	2,0%	5,9%

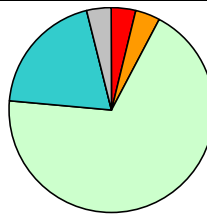
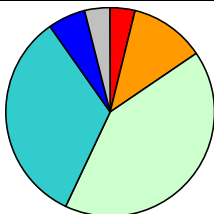
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



	2	6	21	17	3	2
2.5 El número de puestos de lectura:	2	6	21	17	3	2
	3,9%	11,8%	41,2%	33,3%	5,9%	3,9%

	2	2	35	10	0	2
	3,9%	3,9%	68,6%	19,6%	0,0%	3,9%

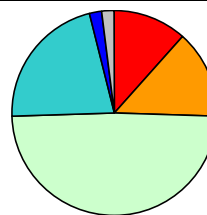
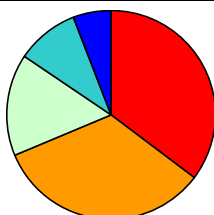
El número de puestos de lectura:



	18	17	8	5	3	0
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	18	17	8	5	3	0
	35,3%	33,3%	15,7%	9,8%	5,9%	0,0%

	6	7	25	11	1	1
	11,8%	13,7%	49,0%	21,6%	2,0%	2,0%

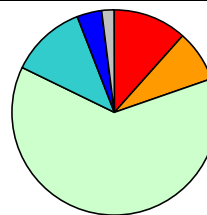
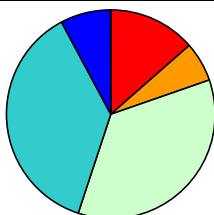
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



	7	3	18	19	4	0
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	7	3	18	19	4	0
	13,7%	5,9%	35,3%	37,3%	7,8%	0,0%

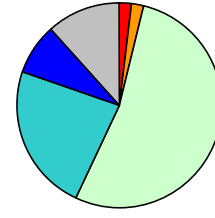
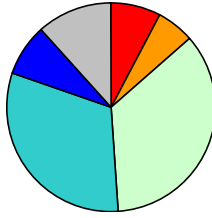
	6	4	32	6	2	1
	11,8%	7,8%	62,7%	11,8%	3,9%	2,0%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



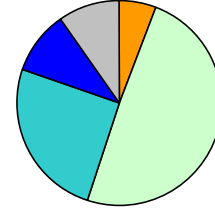
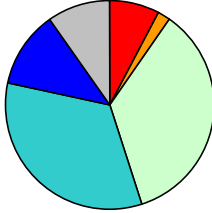
	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	
	4	3	18	16	4	6	1	1	27	12	4	6	
	7,8%	5,9%	35,3%	31,4%	7,8%	11,8%	2,0%	2,0%	52,9%	23,5%	7,8%	11,8%	

OPAC (Catálogo automatizado):



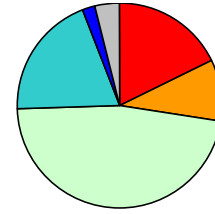
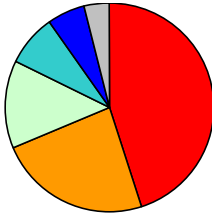
2.9 Las Bases de Datos:	4	1	18	17	6	5	0	3	25	13	5	5
	7,8%	2,0%	35,3%	33,3%	11,8%	9,8%	0,0%	5,9%	49,0%	25,5%	9,8%	9,8%

Las Bases de Datos:



2.10 El acceso a Internet:	23	12	7	4	3	2	9	5	24	10	1	2
	45,1%	23,5%	13,7%	7,8%	5,9%	3,9%	17,6%	9,8%	47,1%	19,6%	2,0%	3,9%

El acceso a Internet:



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

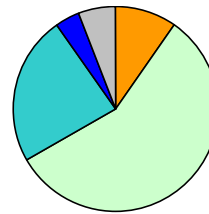
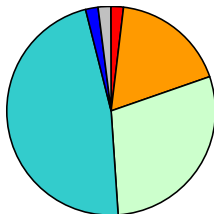
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	1	9	15	24	1	1
	2,0%	17,6%	29,4%	47,1%	2,0%	2,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	5	29	12	2	3
	0,0%	9,8%	56,9%	23,5%	3,9%	5,9%

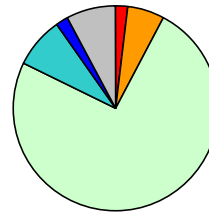
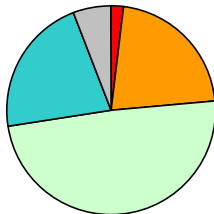
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



3.2 La actualización de los recursos de información:	1	11	25	11	0	3
	2,0%	21,6%	49,0%	21,6%	0,0%	5,9%

	1	3	38	4	1	4
	2,0%	5,9%	74,5%	7,8%	2,0%	7,8%

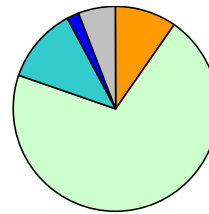
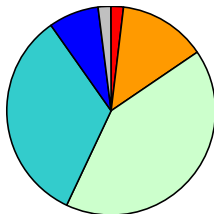
La actualización de los recursos de información:



3.3 La facilidad para localizar los libros:	1	7	21	17	4	1
	2,0%	13,7%	41,2%	33,3%	7,8%	2,0%

	0	5	36	6	1	3
	0,0%	9,8%	70,6%	11,8%	2,0%	5,9%

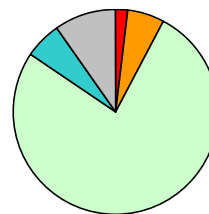
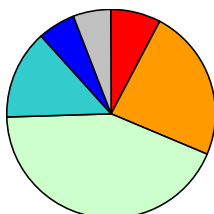
La facilidad para localizar los libros:



3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	4	12	22	7	3	3
	7,8%	23,5%	43,1%	13,7%	5,9%	5,9%

	1	3	39	3	0	5
	2,0%	5,9%	76,5%	5,9%	0,0%	9,8%

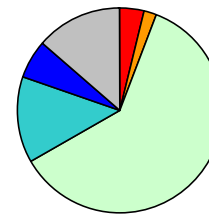
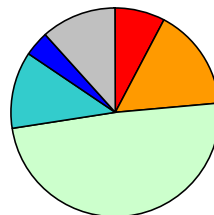
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	4	8	25	6	2	6
	7,8%	15,7%	49,0%	11,8%	3,9%	11,8%

	2	1	31	7	3	7
	3,9%	2,0%	60,8%	13,7%	5,9%	13,7%

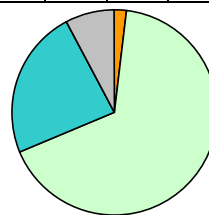
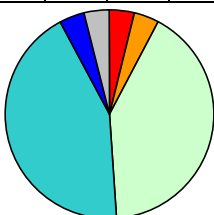
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	2	2	21	22	2	2
	3,9%	3,9%	41,2%	43,1%	3,9%	3,9%

	0	1	34	12	0	4
	0,0%	2,0%	66,7%	23,5%	0,0%	7,8%

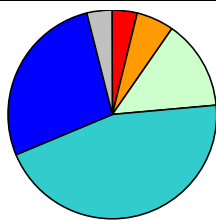
La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:



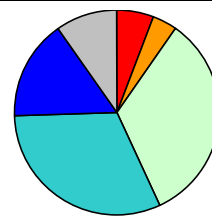
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
2	3	7	23	14	2
3.9%	5.9%	13.7%	45.1%	27.5%	3.9%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:



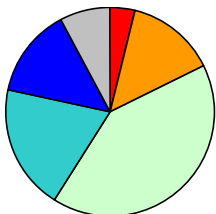
☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
3	2	17	16	8	5
5.9%	3.9%	33.3%	31.4%	15.7%	9.8%



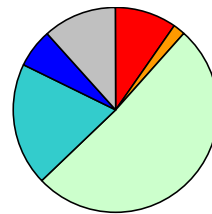
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

2	7	21	10	7	4
3.9%	13.7%	41.2%	19.6%	13.7%	7.8%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:



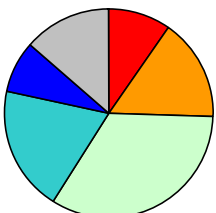
5	1	26	10	3	6
9.8%	2.0%	51.0%	19.6%	5.9%	11.8%



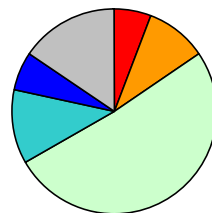
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

5	8	17	10	4	7
9.8%	15.7%	33.3%	19.6%	7.8%	13.7%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:



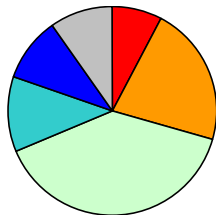
3	5	26	6	3	8
5.9%	9.8%	51.0%	11.8%	5.9%	15.7%



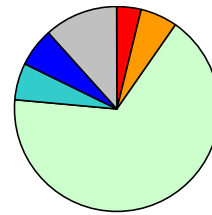
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

4	11	20	6	5	5
7.8%	21.6%	39.2%	11.8%	9.8%	9.8%

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



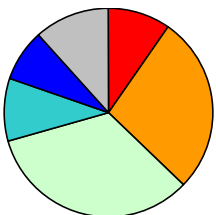
2	3	34	3	3	6
3.9%	5.9%	66.7%	5.9%	5.9%	11.8%



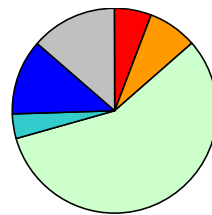
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

5	14	17	5	4	6
9.8%	27.5%	33.3%	9.8%	7.8%	11.8%

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



3	4	29	2	6	7
5.9%	7.8%	56.9%	3.9%	11.8%	13.7%



#### 4. El préstamo:

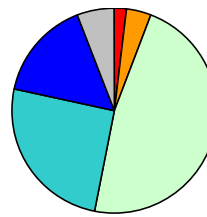
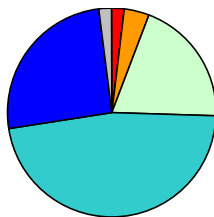
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	1	2	10	24	13	1
	2,0%	3,9%	19,6%	47,1%	25,5%	2,0%

						? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	2	24	13	8	3
	2,0%	3,9%	47,1%	25,5%	15,7%	5,9%

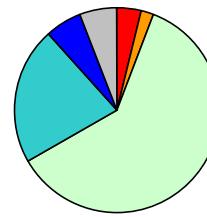
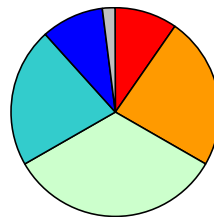
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



	5	12	17	11	5	1
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	9,8%	23,5%	33,3%	21,6%	9,8%	2,0%

	2	1	31	11	3	3
	3,9%	2,0%	60,8%	21,6%	5,9%	5,9%

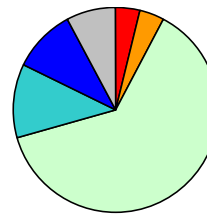
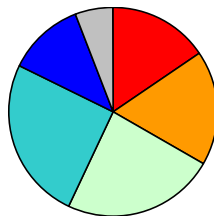
La idoneidad de los plazos de préstamo:



	8	9	12	13	6	3
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	15,7%	17,6%	23,5%	25,5%	11,8%	5,9%

	2	2	32	6	5	4
	3,9%	3,9%	62,7%	11,8%	9,8%	7,8%

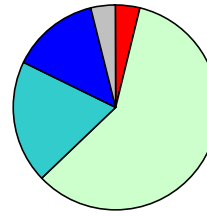
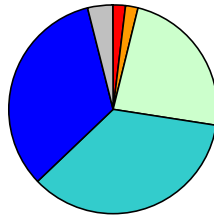
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



	1	1	12	18	17	2
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	2,0%	2,0%	23,5%	35,3%	33,3%	3,9%

	2	0	30	10	7	2
	3,9%	0,0%	58,8%	19,6%	13,7%	3,9%

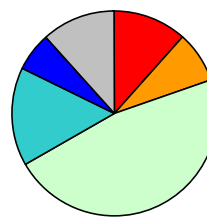
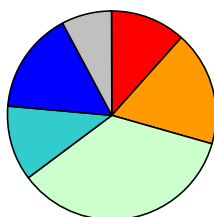
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



	6	9	18	6	8	4
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	11,8%	17,6%	35,3%	11,8%	15,7%	7,8%

	6	4	24	8	3	6
	11,8%	7,8%	47,1%	15,7%	5,9%	11,8%

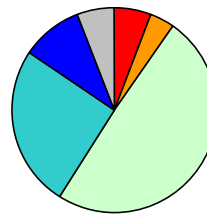
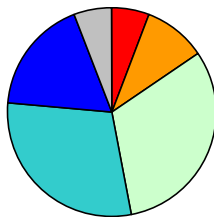
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



	3	5	16	15	9	3
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	5,9%	9,8%	31,4%	29,4%	17,6%	5,9%

	3	2	25	13	5	3
	5,9%	3,9%	49,0%	25,5%	9,8%	5,9%

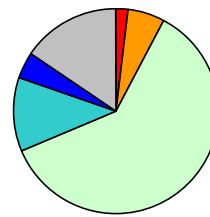
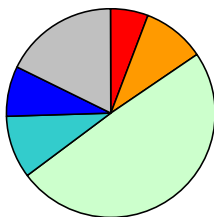
La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):



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	0	1	2	3	4	5	0
3	5	25	5	4	9	1	3	31	6	2	8
5,9%	9,8%	49,0%	9,8%	7,8%	17,6%	2,0%	5,9%	60,8%	11,8%	3,9%	15,7%

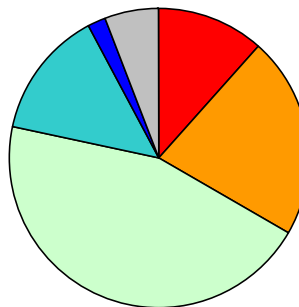
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

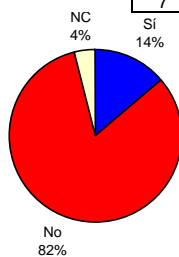
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	6	12%
2	Poco útil	11	22%
3	Normal	23	45%
4	Útil	7	14%
5	Muy útil	1	2%
0	NC	3	6%



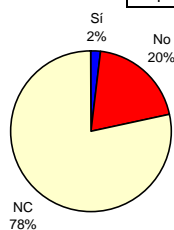
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
7	41	2



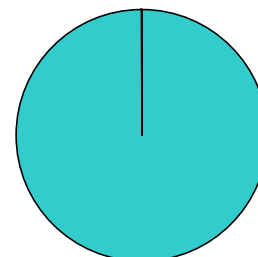
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
1	10	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	0	0	1	0	50
0%	0%	0%	100%	0%	





## 6. El personal de la biblioteca:

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

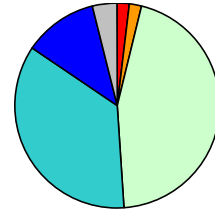
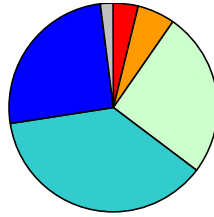
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
2	3	13	19	13	1
3,9%	5,9%	25,5%	37,3%	25,5%	2,0%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	1	23	18	6	2
2,0%	2,0%	45,1%	35,3%	11,8%	3,9%

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

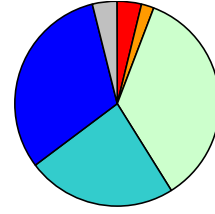
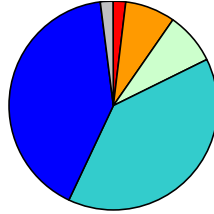


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

1	4	4	20	21	1
2,0%	7,8%	7,8%	39,2%	41,2%	2,0%

2	1	18	12	16	2
3,9%	2,0%	35,3%	23,5%	31,4%	3,9%

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
4	6	21	15	4	1
7,8%	11,8%	41,2%	29,4%	7,8%	2,0%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
3	6	22	13	4	3
5,9%	11,8%	43,1%	25,5%	7,8%	5,9%

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:

