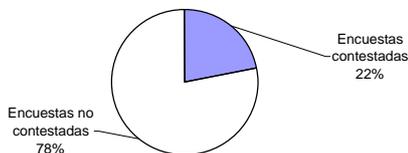


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

DICIEMBRE DE 2006

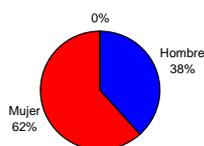
Encuestas contestadas	48
Encuestas no contestadas	172
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>220</b>



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

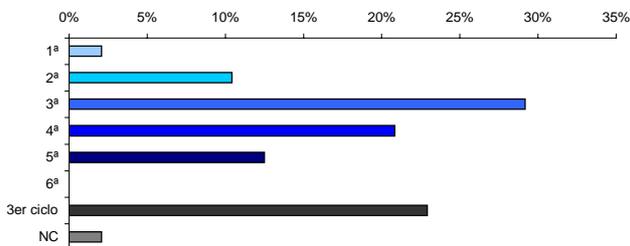
Hombre	18
Mujer	29
NC	0



#### 1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

##### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

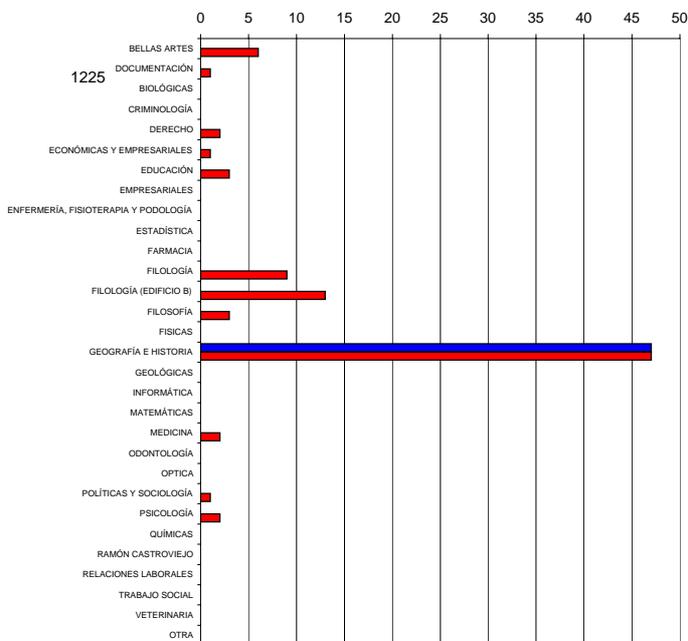
1ª	1	2%
2ª	5	10%
3ª	14	29%
4ª	10	21%
5ª	6	13%
6ª	0	0%
3er ciclo	11	23%
NC	1	2%



#### 1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

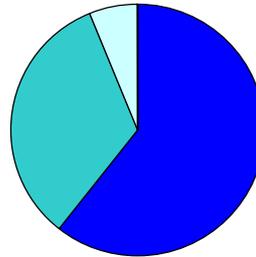
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	6
DOCUMENTACIÓN	0	1
BIOLOGICAS	0	0
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	2
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	0	1
EDUCACIÓN	0	3
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADÍSTICA	0	0
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	0	9
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	13
FILOSOFIA	0	3
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	47	47
GEOLOGICAS	0	0
INFORMÁTICA	0	0
MATEMÁTICAS	0	0
MEDICINA	0	2
ODONTOLOGIA	0	0
ÓPTICA	0	0
POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA	0	1
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



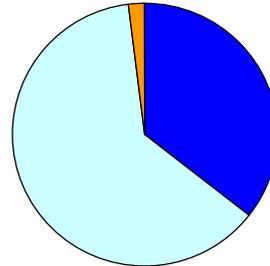
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	29	60,4%
Una o dos veces por semana	16	33,3%
Una o dos veces al mes	3	6,3%
Sólo en época de exámenes	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



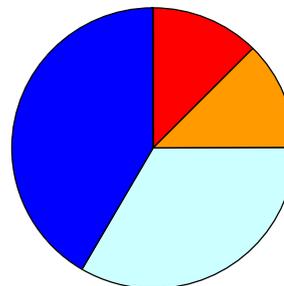
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	17	35,4%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	30	62,5%
No contesta	1	2,1%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	6	13%
Una vez al mes	6	13%
Una vez por semana	16	33%
Dos o más veces por semana	20	42%
NC	0	0%



## 2. Instalaciones y equipos:

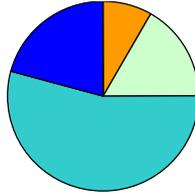
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

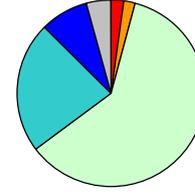
2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
0	4	8	26	10	0
0,0%	8,3%	16,7%	54,2%	20,8%	0,0%

El horario de la biblioteca:



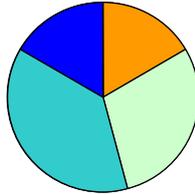
1	2	3	4	5	? nc
1	1	29	11	4	2
2,1%	2,1%	60,4%	22,9%	8,3%	4,2%



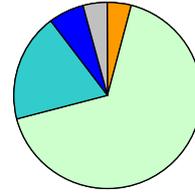
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

0	8	14	18	8	0
0,0%	16,7%	29,2%	37,5%	16,7%	0,0%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



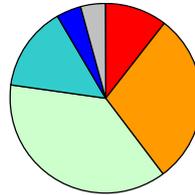
0	2	32	9	3	2
0,0%	4,2%	66,7%	18,8%	6,3%	4,2%



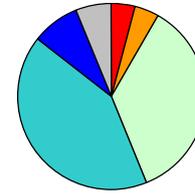
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

5	14	18	7	2	2
10,4%	29,2%	37,5%	14,6%	4,2%	4,2%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



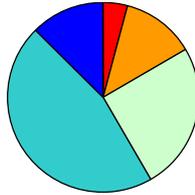
2	2	17	20	4	3
4,2%	4,2%	35,4%	41,7%	8,3%	6,3%



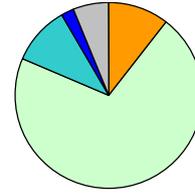
2.5 El número de puestos de lectura:

2	6	12	22	6	0
4,2%	12,5%	25,0%	45,8%	12,5%	0,0%

El número de puestos de lectura:



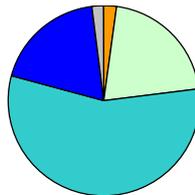
0	5	34	5	1	3
0,0%	10,4%	70,8%	10,4%	2,1%	6,3%



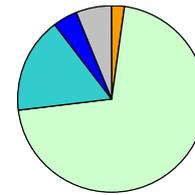
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

0	1	10	27	9	1
0,0%	2,1%	20,8%	56,3%	18,8%	2,1%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



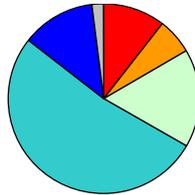
0	1	34	8	2	3
0,0%	2,1%	70,8%	16,7%	4,2%	6,3%



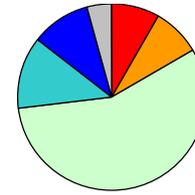
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

5	3	8	25	6	1
10,4%	6,3%	16,7%	52,1%	12,5%	2,1%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

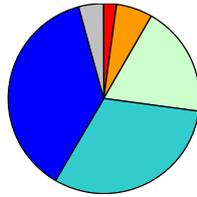


4	4	27	6	5	2
8,3%	8,3%	56,3%	12,5%	10,4%	4,2%

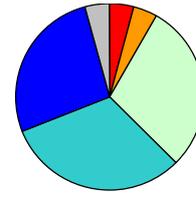


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	3	9	15	18	2
	2,1%	6,3%	18,8%	31,3%	37,5%	4,2%

OPAC (Catálogo automatizado):

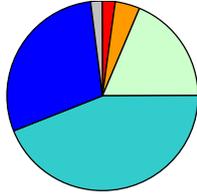


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	2	2	14	15	13	2
	4,2%	4,2%	29,2%	31,3%	27,1%	4,2%

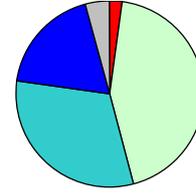


	1	2	9	21	14	1
2.9 Las Bases de Datos:	1	2	9	21	14	1
	2,1%	4,2%	18,8%	43,8%	29,2%	2,1%

Las Bases de Datos:

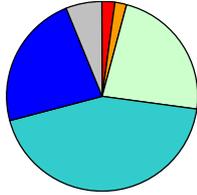


	1	0	21	15	9	2
	1	0	21	15	9	2
	2,1%	0,0%	43,8%	31,3%	18,8%	4,2%

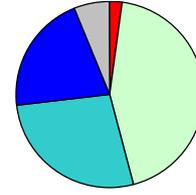


	1	1	11	21	11	3
2.10 El acceso a Internet:	1	1	11	21	11	3
	2,1%	2,1%	22,9%	43,8%	22,9%	6,3%

El acceso a Internet:



	1	0	21	13	10	3
	1	0	21	13	10	3
	2,1%	0,0%	43,8%	27,1%	20,8%	6,3%



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

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

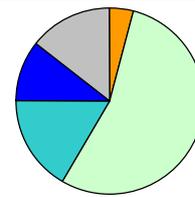
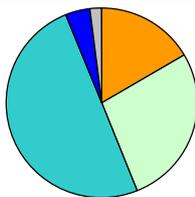
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
0	8	13	24	2	1
0,0%	16,7%	27,1%	50,0%	4,2%	2,1%

1	2	3	4	5	? nc
0	2	26	8	5	7
0,0%	4,2%	54,2%	16,7%	10,4%	14,6%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

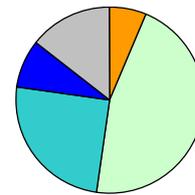
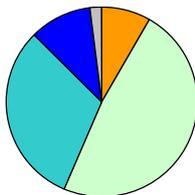


3.2 La actualización de los recursos de información:

0	4	23	15	5	1
0,0%	8,3%	47,9%	31,3%	10,4%	2,1%

0	3	22	12	4	7
0,0%	6,3%	45,8%	25,0%	8,3%	14,6%

La actualización de los recursos de información:

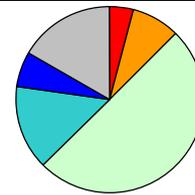
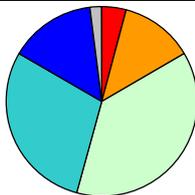


3.3 La facilidad para localizar los libros:

2	6	18	14	7	1
4,2%	12,5%	37,5%	29,2%	14,6%	2,1%

2	4	24	7	3	8
4,2%	8,3%	50,0%	14,6%	6,3%	16,7%

La facilidad para localizar los libros:

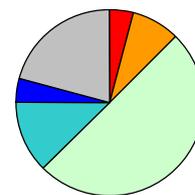
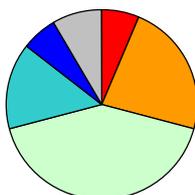


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

3	11	20	7	3	4
6,3%	22,9%	41,7%	14,6%	6,3%	8,3%

2	4	24	6	2	10
4,2%	8,3%	50,0%	12,5%	4,2%	20,8%

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

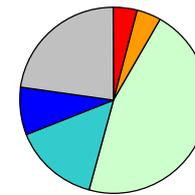
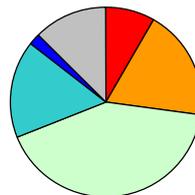


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

4	9	20	8	1	6
8,3%	18,8%	41,7%	16,7%	2,1%	12,5%

2	2	22	7	4	11
4,2%	4,2%	45,8%	14,6%	8,3%	22,9%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

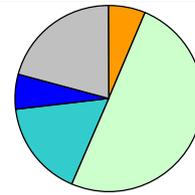
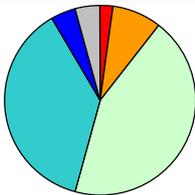


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

1	4	21	18	2	2
2,1%	8,3%	43,8%	37,5%	4,2%	4,2%

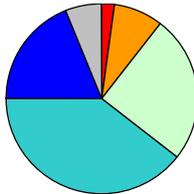
0	3	24	8	3	10
0,0%	6,3%	50,0%	16,7%	6,3%	20,8%

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

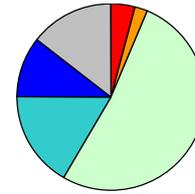


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	4	12	19	9	3
	2,1%	8,3%	25,0%	39,6%	18,8%	6,3%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

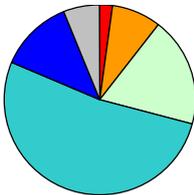


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	2	1	25	8	5	7
	4,2%	2,1%	52,1%	16,7%	10,4%	14,6%

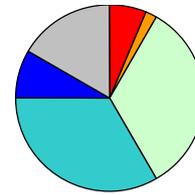


	1	4	9	25	6	3
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	2,1%	8,3%	18,8%	52,1%	12,5%	6,3%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

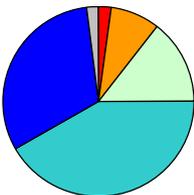


	3	1	16	16	4	8
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	6,3%	2,1%	33,3%	33,3%	8,3%	16,7%

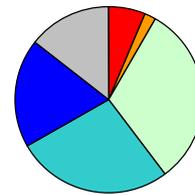


	1	4	7	20	15	1
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	2,1%	8,3%	14,6%	41,7%	31,3%	2,1%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

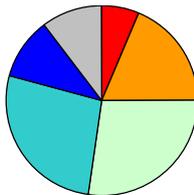


	3	1	15	13	9	7
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	6,3%	2,1%	31,3%	27,1%	18,8%	14,6%

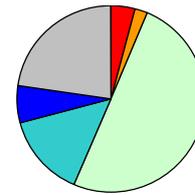


	3	9	13	13	5	5
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	6,3%	18,8%	27,1%	27,1%	10,4%	10,4%

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

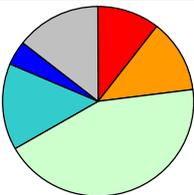


	2	1	24	7	3	11
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	4,2%	2,1%	50,0%	14,6%	6,3%	22,9%

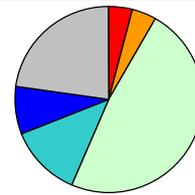


	5	6	21	7	2	7
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	10,4%	12,5%	43,8%	14,6%	4,2%	14,6%

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



	2	2	23	6	4	11
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	4,2%	4,2%	47,9%	12,5%	8,3%	22,9%



**4. El préstamo:**

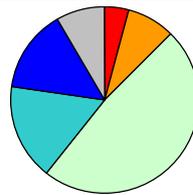
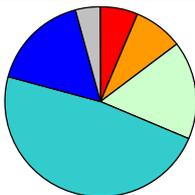
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	3	4	8	23	8	2
	6,3%	8,3%	16,7%	47,9%	16,7%	4,2%

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	2	4	23	8	7	4
	4,2%	8,3%	47,9%	16,7%	14,6%	8,3%

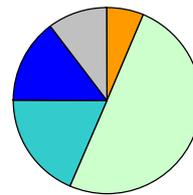
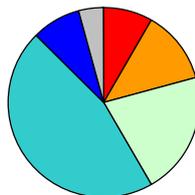
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	4	6	10	22	4	2
	8,3%	12,5%	20,8%	45,8%	8,3%	4,2%

	0	3	24	9	7	5
	0,0%	6,3%	50,0%	18,8%	14,6%	10,4%

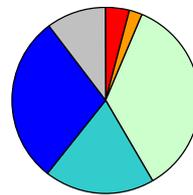
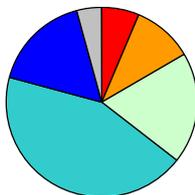
La idoneidad de los plazos de préstamo:



4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	3	5	9	21	8	2
	6,3%	10,4%	18,8%	43,8%	16,7%	4,2%

	2	1	17	9	14	5
	4,2%	2,1%	35,4%	18,8%	29,2%	10,4%

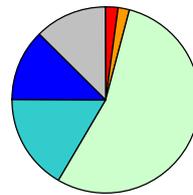
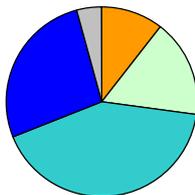
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0	5	8	20	13	2
	0,0%	10,4%	16,7%	41,7%	27,1%	4,2%

	1	1	26	8	6	6
	2,1%	2,1%	54,2%	16,7%	12,5%	12,5%

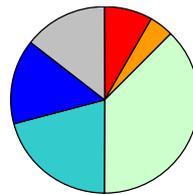
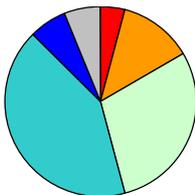
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	2	6	14	20	3	3
	4,2%	12,5%	29,2%	41,7%	6,3%	6,3%

	4	2	18	10	7	7
	8,3%	4,2%	37,5%	20,8%	14,6%	14,6%

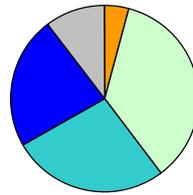
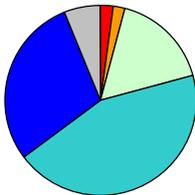
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	1	1	8	21	14	3
	2,1%	2,1%	16,7%	43,8%	29,2%	6,3%

	0	2	17	13	11	5
	0,0%	4,2%	35,4%	27,1%	22,9%	10,4%

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

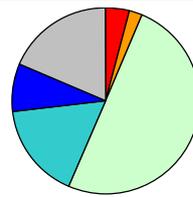
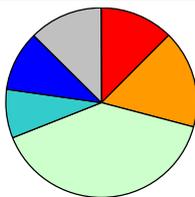


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	0
6	8	19	4	5	6
12,5%	16,7%	39,6%	8,3%	10,4%	12,5%

1	2	3	4	5	0
2	1	24	8	4	9
4,2%	2,1%	50,0%	16,7%	8,3%	18,8%

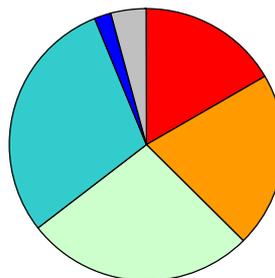
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

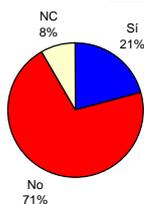
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	8	17%
2	Poco útil	10	21%
3	Normal	13	27%
4	Útil	14	29%
5	Muy útil	1	2%
0	NC	2	4%



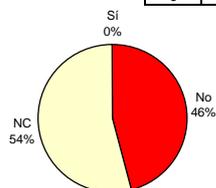
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
10	34	4



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

Sí	No	NC
0	22	26



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	0	0	47
#####	#####	#####	#####	#####	

**6. El personal de la biblioteca:**

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

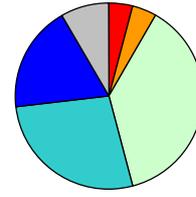
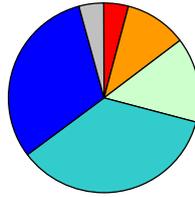
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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	5	7	17	15	2
4,2%	10,4%	14,6%	35,4%	31,3%	4,2%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
2	2	18	13	9	4
4,2%	4,2%	37,5%	27,1%	18,8%	8,3%

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

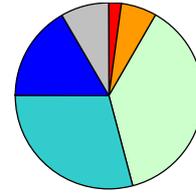
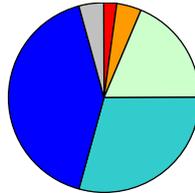


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

1	2	9	14	20	2
2,1%	4,2%	18,8%	29,2%	41,7%	4,2%

1	3	18	14	8	4
2,1%	6,3%	37,5%	29,2%	16,7%	8,3%

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")

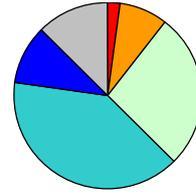
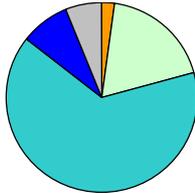
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	1	9	31	4	3
0,0%	2,1%	18,8%	64,6%	8,3%	6,3%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
1	4	13	19	5	6
2,1%	8,3%	27,1%	39,6%	10,4%	12,5%

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. GEOGRAFIA E HISTORIA</b>		AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	Variación
<b>2.</b>	<b>Instalaciones y equipos:</b>					
2.2	El horario de la biblioteca:	7,4	6,8	7,2	7,2	-0,3
2.3	La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	6,2	6,1	6,0	6,4	0,2
2.4	El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	4,0	3,7	4,6	4,3	0,3
2.5	El número de puestos de lectura:	6,2	6,1	6,4	6,3	0,0
2.6	La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	6,8	6,7	7,1	7,3	0,6
2.7	El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	6,3	6,1	6,0	6,3	0,0
2.8	OPAC (Catálogo automatizado):	6,5	6,4	6,9	7,5	1,0
2.9	Las Bases de Datos:	6,0	6,3	6,5	7,4	1,4
2.10	El acceso a Internet:	5,4	5,4	7,2	7,2	1,8
<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	-0,6
3.2	La actualización de los recursos de información:	6,0	5,7	6,1	6,1	0,1
3.3	La facilidad para localizar los libros:	6,4	6,1	6,4	6,0	-0,4
3.4	La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	4,5	4,4	5,6	4,8	0,2
3.5	La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	4,1	3,9	5,5	4,6	0,5
3.6	La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	6,6	5,8	6,1	5,9	-0,7
3.7	La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	7,7	6,7	7,2	6,7	-1,0
3.8	La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	6,6	6,2	6,7	6,7	0,1
3.9	La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	6,1	6,4	6,9	7,3	1,3
3.10	La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	4,8	4,4	5,0	5,5	0,7
3.11	La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	4,4	4,2	5,0	4,7	0,3
<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	-0,8
4.2	La idoneidad de los plazos de préstamo:	6,9	5,0	5,8	5,9	-1,0
4.3	El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	6,1	4,7	5,3	6,4	0,3
4.4	La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	7,2	6,8	7,0	7,2	0,0
4.5	La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	5,3	4,9	6,0	5,9	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	1,1
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	0,9
<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	-0,6
6.2	La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	7,9	7,9	8,2	7,7	-0,2
<b>7.</b>	<b>Valoración global:</b>	7,2	6,8	7,4	7,1	-0,1

ALUMNOS. F. GEOGRAFÍA E HISTORIA

