

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

DICIEMBRE DE 2005

Encuestas contestadas	82
Encuestas no contestadas	1018
Encuestas enviadas	1100

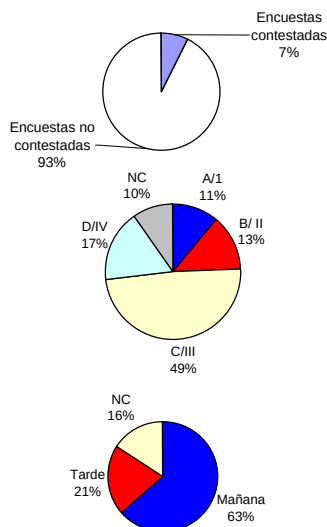
1. Datos personales:

1.1 Escala o Grupo al que perteneces

A/I	9
B/ II	11
C/III	40
D/IV	14
NC	8

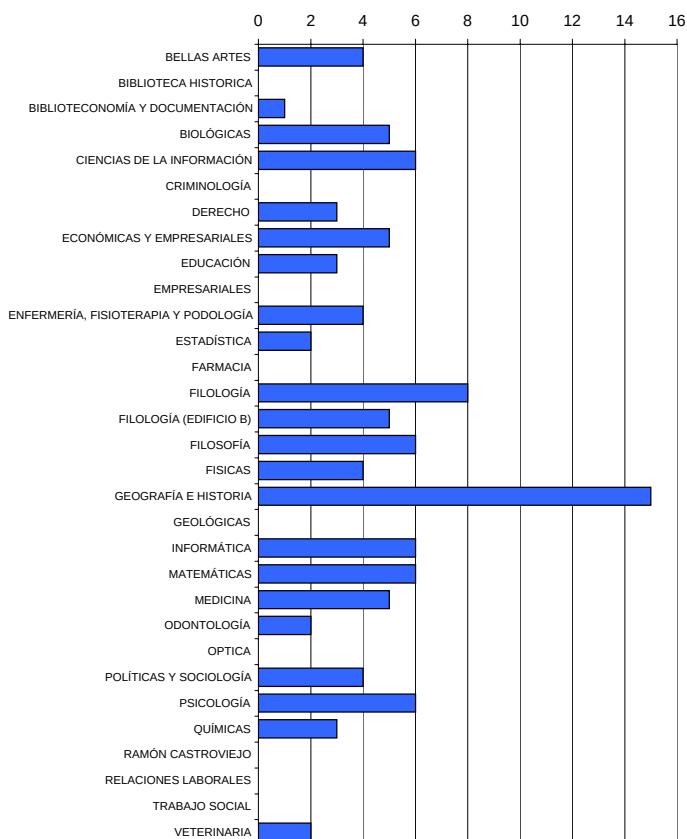
1.2 Horario en que trabajas

Mañana	52
Tarde	17
NC	13



1.5 ¿Qué bibliotecas utilizas con más frecuencia?

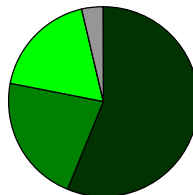
BELLAS ARTES	4
BIBLIOTECA HISTORICA	0
BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN	1
BIOLOGICAS	5
CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN	6
CRIMINOLOGÍA	0
DERECHO	3
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	5
EDUCACIÓN	3
EMPRESARIALES	0
ENFERMERÍA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA	4
ESTADÍSTICA	2
FARMACIA	0
FILOLOGÍA	8
FILOLOGÍA (EDIFICIO B)	5
FILOSOFÍA	6
FISICAS	4
GEOGRAFÍA E HISTORIA	15
GEOLÓGICAS	0
INFORMÁTICA	6
MATEMÁTICAS	6
MEDICINA	5
ODONTOLOGÍA	2
OPTICA	0
POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA	4
PSICOLOGÍA	6
QUÍMICAS	3
RAMÓN CASTROVIEJO	0
RELACIONES LABORALES	0
TRABAJO SOCIAL	0
VETERINARIA	2



1.4 ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la Universidad?

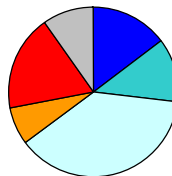


		%
más de 10 años	46	56,1%
5 a 10 años	18	22,0%
2 a 5 años	15	18,3%
menos de 2 años	0	0,0%
NC	3	3,7%



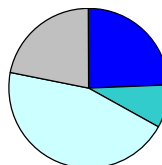
1.6 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
5 Tres o más veces por semana	12	14,6%
4 Una o dos veces por semana	10	12,2%
3 Una o dos veces al mes	31	37,8%
2 Sólo en época de exámenes	6	7,3%
1 Nunca	15	18,3%
0 No contesta	8	9,8%



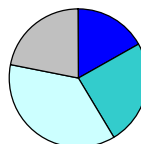
1.7 Usa los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
1 Acudiendo directamente a uno de sus locales	20	24,4%
2 De forma remota, a través de Internet	7	8,5%
3 De ambas formas	37	45,1%
0 No contesta	18	22,0%



1.8 Habitualmente utilizas la biblioteca por:

	N	%
1 tu actividad laboral	14	17,1%
2 interés personal	20	24,4%
3 ambos motivos	30	36,6%
0 No contesta	18	22,0%



2. Instalaciones y equipos:

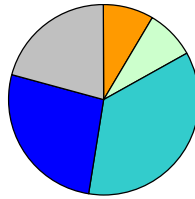
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

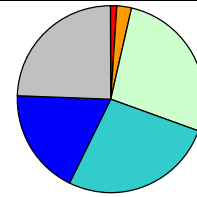
2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
0	7	7	29	22	17
0,0%	8,5%	8,5%	35,4%	26,8%	20,7%

El horario de la biblioteca:



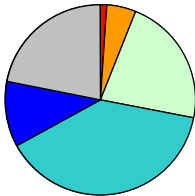
1	2	3	4	5	? nc
1	2	22	22	15	20
1,2%	2,4%	26,6%	26,6%	18,3%	24,4%



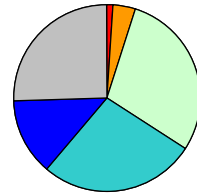
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

1	4	18	32	9	18
1,2%	4,9%	22,0%	39,0%	11,0%	22,0%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



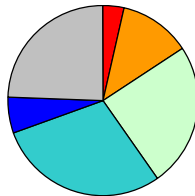
1	3	24	22	11	21
1,2%	3,7%	29,3%	26,8%	13,4%	25,6%



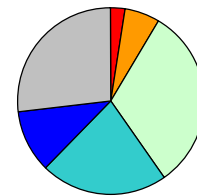
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

3	10	20	24	5	20
3,7%	12,2%	24,4%	29,3%	6,1%	24,4%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



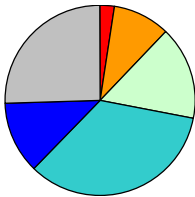
2	5	26	18	9	22
2,4%	6,1%	31,7%	22,0%	11,0%	26,8%



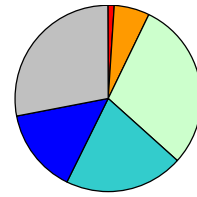
2.5 El número de puestos de lectura:

2	8	13	28	10	21
2,4%	9,8%	15,9%	34,1%	12,2%	25,6%

El número de puestos de lectura:



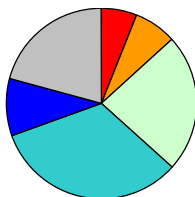
1	5	24	17	12	23
1,2%	6,1%	29,3%	20,7%	14,6%	28,0%



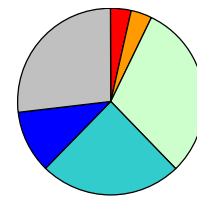
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

5	6	19	27	8	17
6,1%	7,3%	23,2%	32,9%	9,8%	20,7%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



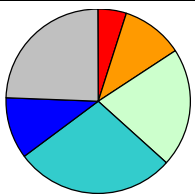
3	3	25	20	9	22
3,7%	3,7%	30,5%	24,4%	11,0%	26,8%



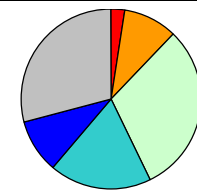
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

4	9	17	23	9	20
4,9%	11,0%	20,7%	28,0%	11,0%	24,4%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

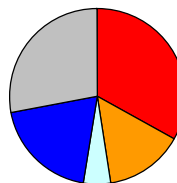


2	8	25	15	8	24
2,4%	9,8%	30,5%	18,3%	9,8%	29,3%



3 El uso que hace del equipamiento informático de la biblioteca es de

1	Menos de una vez al mes	27	33%
2	Una vez al mes	12	15%
3	Una vez por semana	4	5%
4	Dos o más veces por semana	16	20%
0	NC	23	28%



	☹		☺		☺	? nc		☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0		1	2	3	4	5	0
2.9 OPAC (Catálogo automatizado):	0	3	13	26	14	26		0	1	15	23	14	29
	0,0%	3,7%	15,9%	31,7%	17,1%	31,7%		0,0%	1,2%	18,3%	28,0%	17,1%	35,4%
OPAC (Catálogo automatizado):													
2.10 Las Bases de Datos:	0	3	13	35	7	24		0	1	14	32	10	25
	0,0%	3,7%	15,9%	42,7%	8,5%	29,3%		0,0%	1,2%	17,1%	39,0%	12,2%	30,5%
Las Bases de Datos:													
2.11 El acceso a Internet:	2	2	13	27	13	25		1	1	13	21	18	28
	2,4%	2,4%	15,9%	32,9%	15,9%	30,5%		1,2%	1,2%	15,9%	25,6%	22,0%	34,1%
El acceso a Internet:													

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

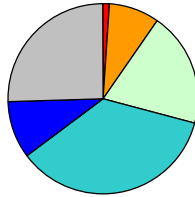
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a sus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
1	7	16	29	8	21
1,2%	8,5%	19,5%	35,4%	9,8%	25,6%

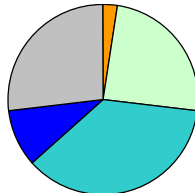
La adecuación de los fondos bibliográficos a sus necesidades:



3.2 La actualización de los recursos de información:

0	2	20	30	8	22
0,0%	2,4%	24,4%	36,6%	9,8%	26,8%

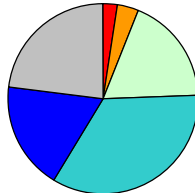
La actualización de los recursos de información:



3.3 La facilidad para localizar los libros:

2	3	15	28	15	19
2,4%	3,7%	18,3%	34,1%	18,3%	23,2%

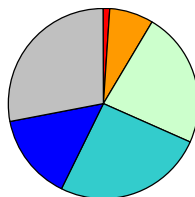
La facilidad para localizar los libros:



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

1	6	19	21	12	23
1,2%	7,3%	23,2%	25,6%	14,6%	28,0%

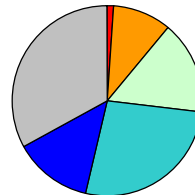
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



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

1	8	13	22	11	27
1,2%	9,8%	15,9%	26,8%	13,4%	32,9%

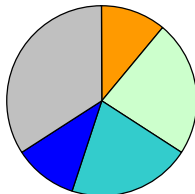
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



3.6 La facilidad para obtener un documento que pertenece a una biblioteca de otra universidad o institución

0	9	19	17	9	28
0,0%	11,0%	23,2%	20,7%	11,0%	34,1%

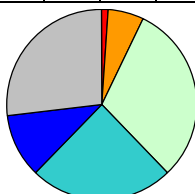
La facilidad para obtener un documento que pertenece a una biblioteca de otra universidad o institución



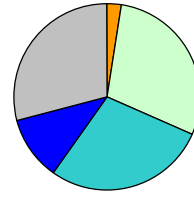
3.7 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

1	5	25	20	9	22
1,2%	6,1%	30,5%	24,4%	11,0%	26,8%

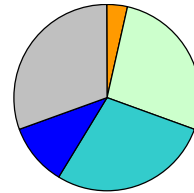
La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:



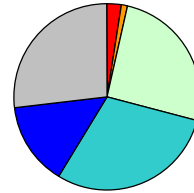
1	2	3	4	5	? nc
0	2	24	23	9	24
0,0%	2,4%	29,3%	28,0%	11,0%	29,3%



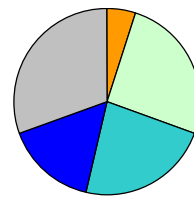
0	3	22	23	9	25
0,0%	3,7%	26,8%	28,0%	11,0%	30,5%



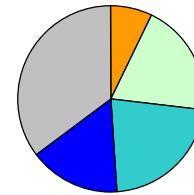
2	1	21	24	12	22
2,4%	1,2%	25,6%	29,3%	14,6%	26,8%



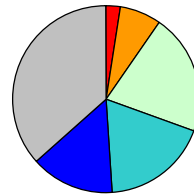
0	4	21	19	13	25
0,0%	4,9%	25,6%	23,2%	15,9%	30,5%



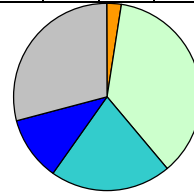
0	6	16	18	13	29
0,0%	7,3%	19,5%	22,0%	15,9%	35,4%

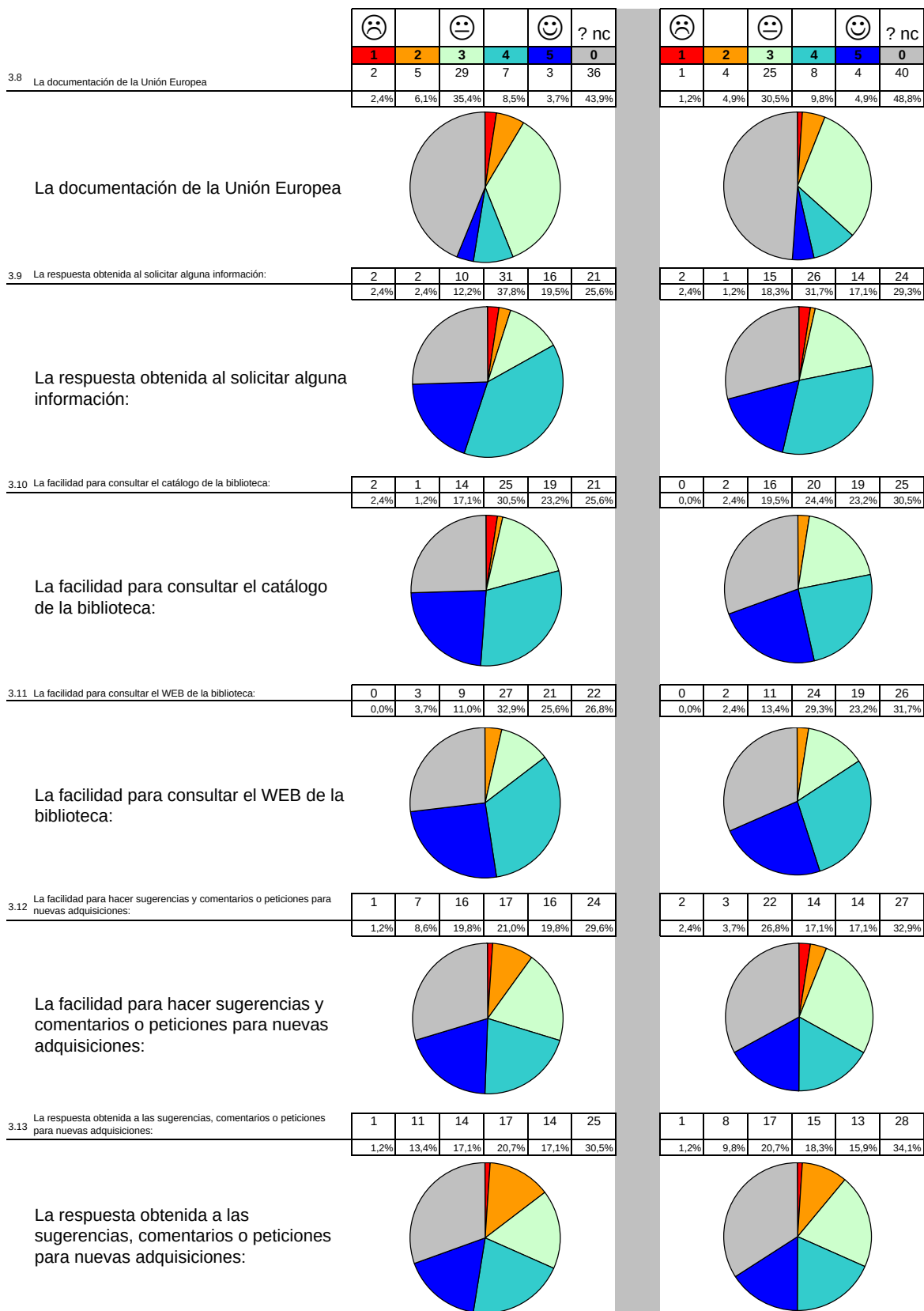


2	6	17	15	12	30
2,4%	7,3%	20,7%	18,3%	14,6%	36,6%



0	2	30	17	9	24
0,0%	2,4%	36,6%	20,7%	11,0%	29,3%





4. El préstamo:

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

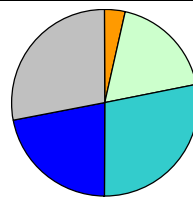
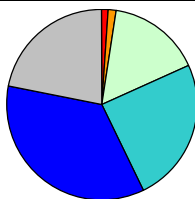
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

1	2	3	4	5	? nc
1	1	13	20	29	18
1,2%	1,2%	15,9%	24,4%	35,4%	22,0%

1	2	3	4	5	? nc
0	3	15	23	18	23
0,0%	3,7%	18,3%	28,0%	22,0%	28,0%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

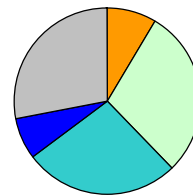
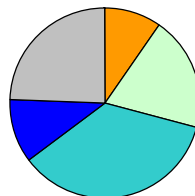


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

0	8	16	29	9	20
0,0%	9,8%	19,5%	35,4%	11,0%	24,4%

0	7	24	22	6	23
0,0%	8,5%	29,3%	26,8%	7,3%	28,0%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

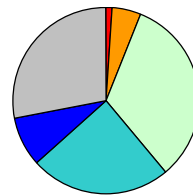
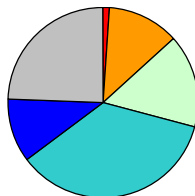


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

1	10	13	29	9	20
1,2%	12,2%	15,9%	35,4%	11,0%	24,4%

1	4	27	20	7	23
1,2%	4,9%	32,9%	24,4%	8,5%	28,0%

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

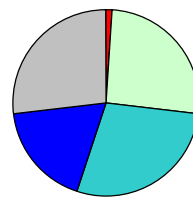
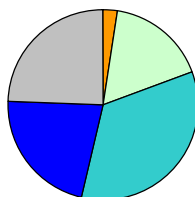


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

0	2	14	28	18	20
0,0%	2,4%	17,1%	34,1%	22,0%	24,4%

1	0	21	23	15	22
1,2%	0,0%	25,6%	28,0%	18,3%	26,8%

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

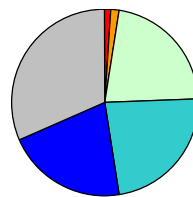
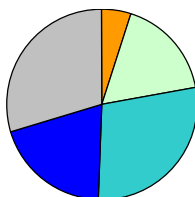


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

0	4	14	23	16	24
0,0%	4,9%	17,3%	28,4%	19,8%	29,6%

1	1	18	19	17	26
1,2%	1,2%	22,0%	23,2%	20,7%	31,7%

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

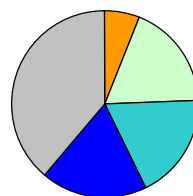
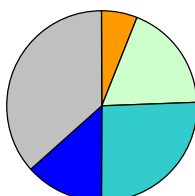


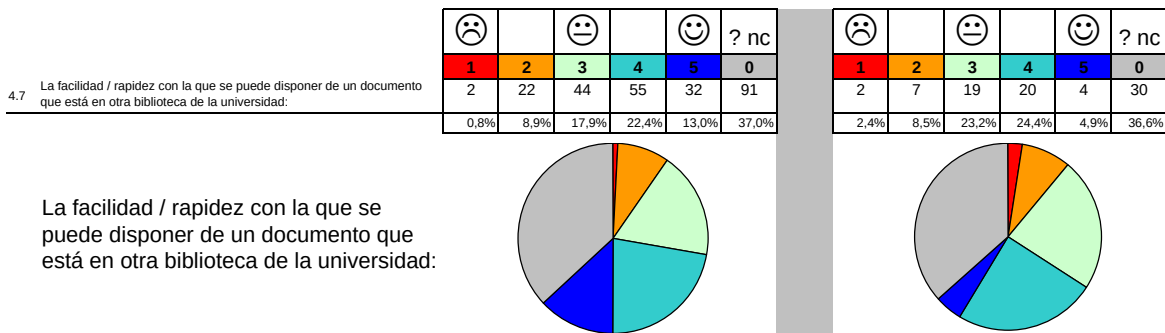
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

0	5	15	21	11	30
0,0%	6,1%	18,3%	25,6%	13,4%	36,6%

0	5	15	15	15	32
0,0%	6,1%	18,3%	18,3%	18,3%	39,0%

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

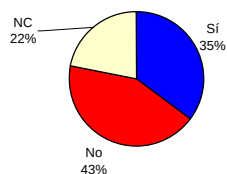




5. La formación de usuarios:

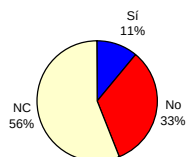
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
29	35	18



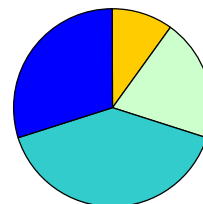
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
9	27	46



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
0	1	2	4	3	72
0%	10%	20%	40%	30%	



6. El personal de la biblioteca:

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

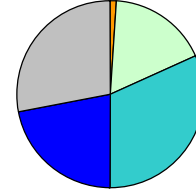
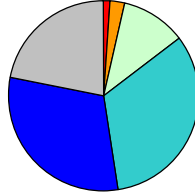
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

1	2	3	4	5	? nc
1	2	9	27	25	18
1,2%	2,4%	11,0%	32,9%	30,5%	22,0%

1	2	3	4	5	? nc
0	1	14	26	18	23
0,0%	1,2%	17,1%	31,7%	22,0%	28,0%

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

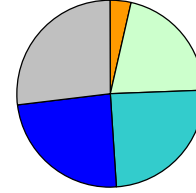
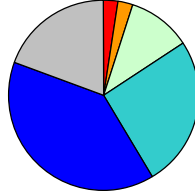


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

2	2	9	21	32	16
2,4%	2,4%	11,0%	25,6%	39,0%	19,5%

0	3	17	20	20	22
0,0%	3,7%	20,7%	24,4%	24,4%	26,8%

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")

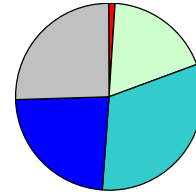
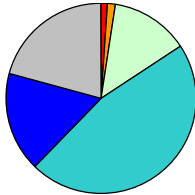
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

1	2	3	4	5	? nc
1	1	11	38	14	17
1,2%	1,2%	13,4%	46,3%	17,1%	20,7%

1	2	3	4	5	? nc
1	0	15	26	19	21
1,2%	0,0%	18,3%	31,7%	23,2%	25,6%

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

DICIEMBRE DE 2005

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS		2003	2004	2005
2.	Instalaciones y equipos:			
2.2	El horario de la biblioteca:	0,78	0,74	0,75
2.3	La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0,64	0,63	0,67
2.4	El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	0,48	0,49	0,57
2.5	El número de puestos de lectura:	0,60	0,64	0,65
2.6	La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0,59	0,60	0,60
2.7	El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0,66	0,63	0,60
2.8	OPAC (Catálogo automatizado):	0,70	0,69	0,73
2.9	Las Bases de Datos:	0,67	0,66	0,70
2.10	El acceso a Internet:	0,66	0,58	0,71
3.	Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):			
3.1	La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	0,66	0,66	0,65
3.2	La actualización de los recursos de información:	0,66	0,64	0,68
3.3	La facilidad para localizar los libros:	0,66	0,65	0,70
3.4	La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0,59	0,57	0,66
3.5	La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	0,59	0,59	0,65
3.6	La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,61	0,60	0,63
3.7	La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	0,74	0,71	0,73
3.8	La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,71	0,70	0,74
3.9	La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,73	0,72	0,78
3.10	La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,64	0,63	0,68
3.11	La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,59	0,60	0,64
4.	El préstamo:			
4.1	La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0,79	0,78	0,79
4.2	La idoneidad de los plazos de préstamo:	0,67	0,64	0,66
4.3	El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0,64	0,61	0,64
4.4	La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,73	0,72	0,75
4.5	La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0,67	0,66	0,72
4.6	La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,66	0,64	0,68
4.7	La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	0,63	0,61	0,65
6.	El personal de la biblioteca:			
6.1	La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	0,77	0,77	0,79
6.2	La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	0,81	0,82	0,80
7.	Valoración global:	0,72	0,72	0,74

¿Cómo se calculan los índices?

- Las respuestas en cada pregunta se valora de 1 a 5, siendo 1 nada(mucho peor o muy malo) y 5 mucho (mucho mejor o excelente).
- Las puntuaciones se calculan de la siguiente manera:
 - quien selecciona 1 se considera que puntúa con un 0
 - quien selecciona 2 se considera que puntúa con un 1
 - quien selecciona 3 se considera que puntúa con un 2
 - quien selecciona 4 se considera que puntúa con un 3
 - quien selecciona 5 se considera que puntúa con un 4
 - quien no selecciona no puntúa

- Teniendo en cuenta lo anterior:

Clases	Valor=Vi	Frecuencia= Fi	Puntos=Fi*Vi
1	V1=0	F1	F1*V1
2	V2=1	F2	F2*V2
3	V3=2	F3	F3*V3
4	V4=3	F4	F4*V4
5	V5=4	F5	F5*V5
NC		F6	

$$\text{Puntuación} = (\sum (Fi * Vi)) / (\sum Fi - F6 * V5)$$

Puntuación máxima=1
Puntuación mínima=0

