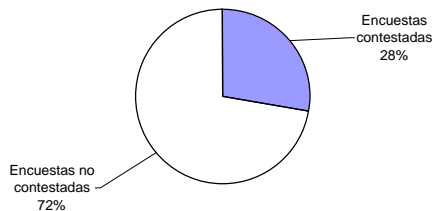


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. F. DE EDUCACIÓN

DICIEMBRE DE 2005

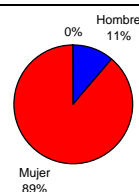
Encuestas contestadas	61
Encuestas no contestadas	159
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>220</b>



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

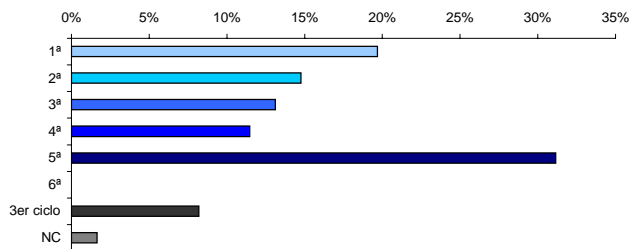
Hombre	7
Mujer	54
NC	0



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

##### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

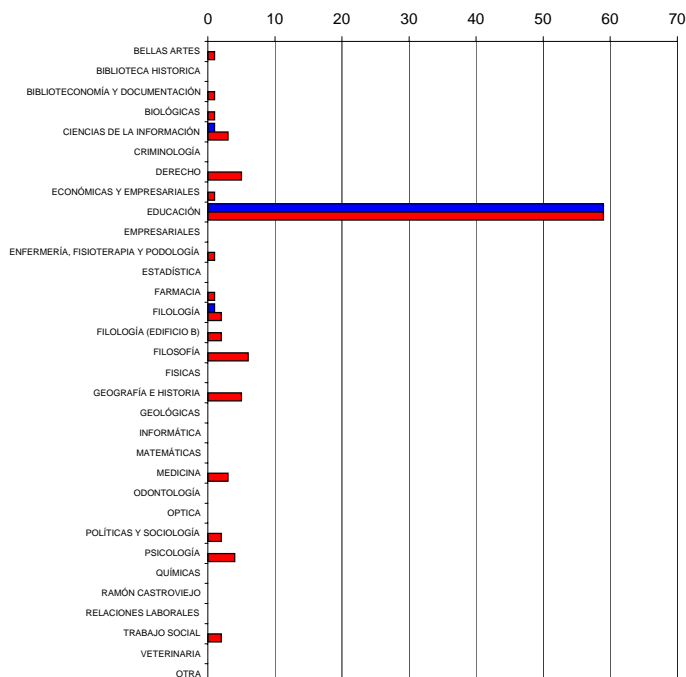
1ª	12	20%
2ª	9	15%
3ª	8	13%
4ª	7	11%
5ª	19	31%
6ª	0	0%
3er ciclo	5	8%
NC	1	2%



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

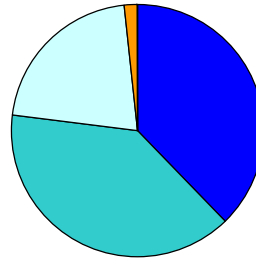
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	1
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECA ECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	1
BIOLOGICAS	0	1
CIENCIAS DE LA INFORMACION	1	3
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	5
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	1
EDUCACION	59	59
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	1
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	1
FILOLOGIA	1	2
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	2
FILOSOFIA	0	6
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	5
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	0
MEDICINA	0	3
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	2
PSICOLOGIA	0	4
QUIMICAS	0	0
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	2
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



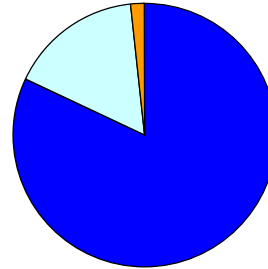
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	23	37,7%
Una o dos veces por semana	24	39,3%
Una o dos veces al mes	13	21,3%
Sólo en época de exámenes	1	1,6%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



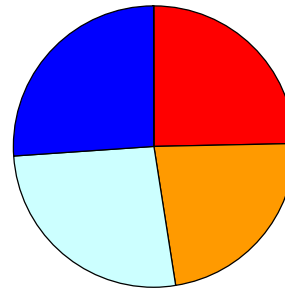
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	50	82,0%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	10	16,4%
No contesta	1	1,6%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	15	25%
Una vez al mes	14	23%
Una vez por semana	16	26%
Dos o más veces por semana	16	26%
NC	0	0%



**2. Instalaciones y equipos:**

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

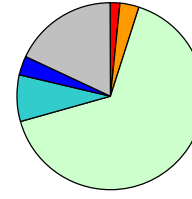
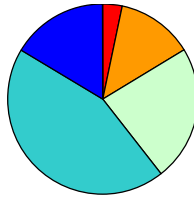
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

2.2 El horario de la biblioteca:

	1	2	3	4	5	0
	2	8	14	27	10	0
	3,3%	13,1%	23,0%	44,3%	16,4%	0,0%

	1	2	3	4	5	0
	1	2	40	5	2	11
	1,6%	3,3%	65,6%	8,2%	3,3%	18,0%

El horario de la biblioteca:

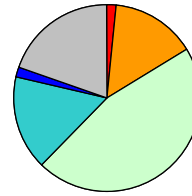
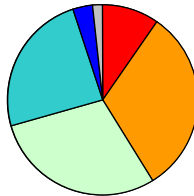


2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

	6	19	18	15	2	1
	9,8%	31,1%	29,5%	24,6%	3,3%	1,6%

	1	9	28	10	1	12
	1,6%	14,8%	45,9%	16,4%	1,6%	19,7%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

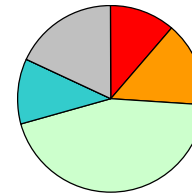
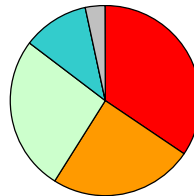


2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

	21	15	16	7	0	2
	34,4%	24,6%	26,2%	11,5%	0,0%	3,3%

	7	9	27	7	0	11
	11,5%	14,8%	44,3%	11,5%	0,0%	18,0%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

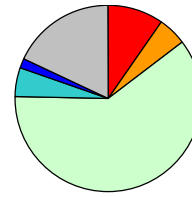
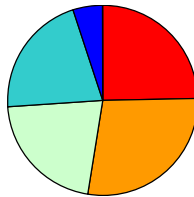


2.5 El número de puestos de lectura:

	15	17	13	13	3	0
	24,6%	27,9%	21,3%	21,3%	4,9%	0,0%

	6	3	37	3	1	11
	9,8%	4,9%	60,7%	4,9%	1,6%	18,0%

El número de puestos de lectura:

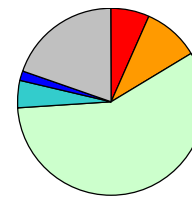
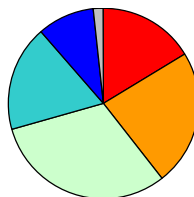


2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

	10	14	19	11	6	1
	16,4%	23,0%	31,1%	18,0%	9,8%	1,6%

	4	6	35	3	1	12
	6,6%	9,8%	57,4%	4,9%	1,6%	19,7%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

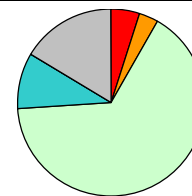
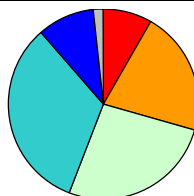


2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

	5	13	16	20	6	1
	8,2%	21,3%	26,2%	32,8%	9,8%	1,6%

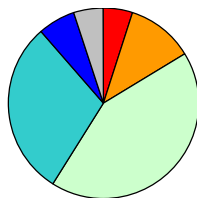
	3	2	40	6	0	10
	4,9%	3,3%	65,6%	9,8%	0,0%	16,4%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

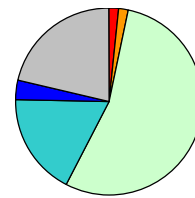


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	3	7	26	18	4	3
	4,9%	11,5%	42,6%	29,5%	6,6%	4,9%

OPAC (Catálogo automatizado):

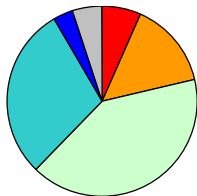


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	1	33	11	2	13
	1,6%	1,6%	54,1%	18,0%	3,3%	21,3%

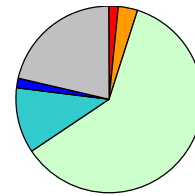


	4	9	25	18	2	3
2.9 Las Bases de Datos:	6,6%	14,8%	41,0%	29,5%	3,3%	4,9%

Las Bases de Datos:

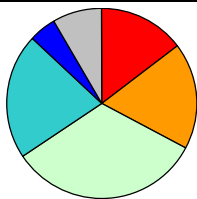


	1	2	37	7	1	13
	1,6%	3,3%	60,7%	11,5%	1,6%	21,3%

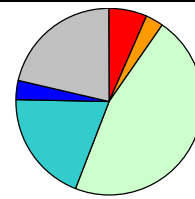


	9	11	20	13	3	5
2.10 El acceso a Internet:	14,8%	18,0%	32,8%	21,3%	4,9%	8,2%

El acceso a Internet:



	4	2	28	12	2	13
	6,6%	3,3%	45,9%	19,7%	3,3%	21,3%



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

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

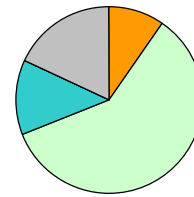
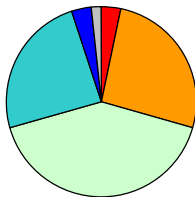
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

	1	2	3	4	5	? nc
	2	16	25	15	2	1
	3,3%	26,2%	41,0%	24,6%	3,3%	1,6%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	6	36	8	0	11
	0,0%	9,8%	59,0%	13,1%	0,0%	18,0%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

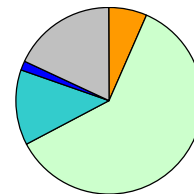
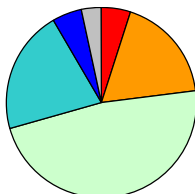


3.2 La actualización de los recursos de información:

	3	11	29	13	3	2
	4,9%	18,0%	47,5%	21,3%	4,9%	3,3%

	0	4	37	8	1	11
	0,0%	6,6%	60,7%	13,1%	1,6%	18,0%

La actualización de los recursos de información:

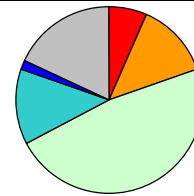
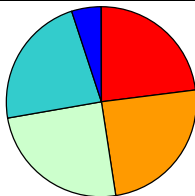


3.3 La facilidad para localizar los libros:

	14	15	15	14	3	0
	23,0%	24,6%	24,6%	23,0%	4,9%	0,0%

	4	8	29	8	1	11
	6,6%	13,1%	47,5%	13,1%	1,6%	18,0%

La facilidad para localizar los libros:

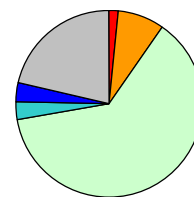
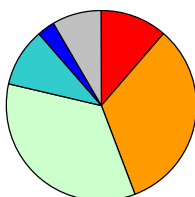


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

	7	20	21	6	2	5
	11,5%	32,8%	34,4%	9,8%	3,3%	8,2%

	1	5	38	2	2	13
	1,6%	8,2%	62,3%	3,3%	3,3%	21,3%

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

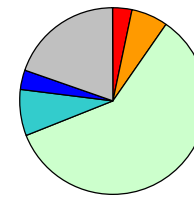
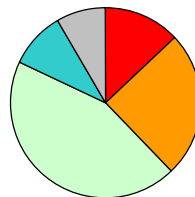


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

	8	15	27	6	0	5
	13,1%	24,6%	44,3%	9,8%	0,0%	8,2%

	2	4	36	5	2	12
	3,3%	6,6%	59,0%	8,2%	3,3%	19,7%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

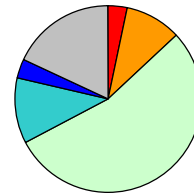
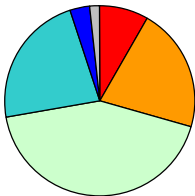


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

	5	13	26	14	2	1
	8,2%	21,3%	42,6%	23,0%	3,3%	1,6%

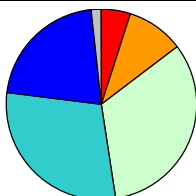
	2	6	33	7	2	11
	3,3%	9,8%	54,1%	11,5%	3,3%	18,0%

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

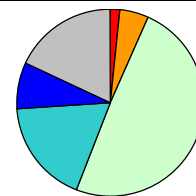


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	3	6	20	18	13	1
	4,9%	9,8%	32,8%	29,5%	21,3%	1,6%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

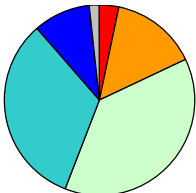


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	1	3	30	11	5	11
	1,6%	4,9%	49,2%	18,0%	8,2%	18,0%

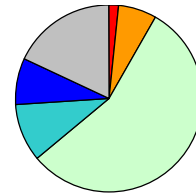


	2	9	23	20	6	1
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	3,3%	14,8%	37,7%	32,8%	9,8%	1,6%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

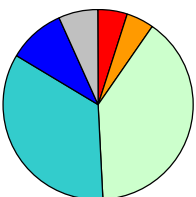


	1	4	34	6	5	11
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	1,6%	6,6%	55,7%	9,8%	8,2%	18,0%

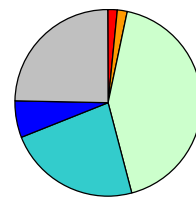


	3	3	24	21	6	4
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	4,9%	4,9%	39,3%	34,4%	9,8%	6,6%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

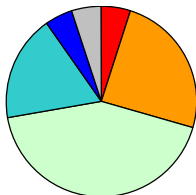


	1	1	26	14	4	15
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	1,6%	1,6%	42,6%	23,0%	6,6%	24,6%

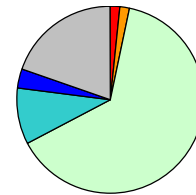


	3	15	26	11	3	3
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	4,9%	24,6%	42,6%	18,0%	4,9%	4,9%

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

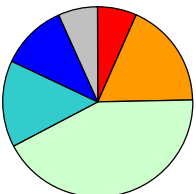


	1	1	39	6	2	12
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	1,6%	1,6%	63,9%	9,8%	3,3%	19,7%

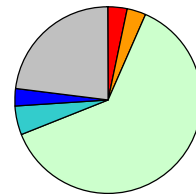


	4	11	26	9	7	4
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	6,6%	18,0%	42,6%	14,8%	11,5%	6,6%

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



	2	2	38	3	2	14
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	3,3%	3,3%	62,3%	4,9%	3,3%	23,0%



**4. El préstamo:**

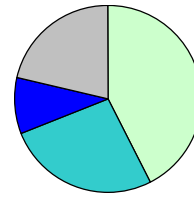
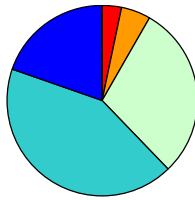
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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:	2	3	18	26	12	0
	3,3%	4,9%	29,5%	42,6%	19,7%	0,0%

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	0	0	26	16	6	13
	0,0%	0,0%	42,6%	26,2%	9,8%	21,3%

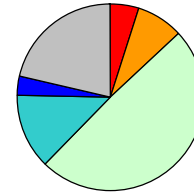
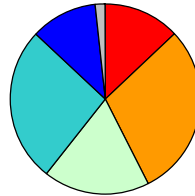
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	8	18	11	16	7	1
	13,1%	29,5%	18,0%	26,2%	11,5%	1,6%

	3	5	30	8	2	13
	4,9%	8,2%	49,2%	13,1%	3,3%	21,3%

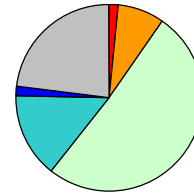
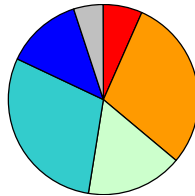
La idoneidad de los plazos de préstamo:



4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	4	18	10	18	8	3
	6,6%	29,5%	16,4%	29,5%	13,1%	4,9%

	1	5	31	9	1	14
	1,6%	8,2%	50,8%	14,8%	1,6%	23,0%

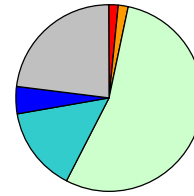
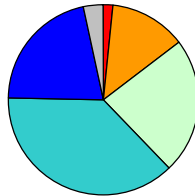
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	1	8	14	23	13	2
	1,6%	13,1%	23,0%	37,7%	21,3%	3,3%

	1	1	33	9	3	14
	1,6%	1,6%	54,1%	14,8%	4,9%	23,0%

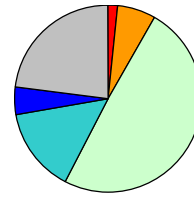
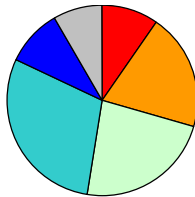
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	6	12	14	18	6	5
	9,8%	19,7%	23,0%	29,5%	9,8%	8,2%

	1	4	30	9	3	14
	1,6%	6,6%	49,2%	14,8%	4,9%	23,0%

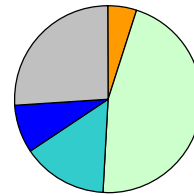
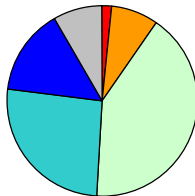
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	1	5	25	16	9	5
	1,6%	8,2%	41,0%	26,2%	14,8%	8,2%

	0	3	28	9	5	16
	0,0%	4,9%	45,9%	14,8%	8,2%	26,2%

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

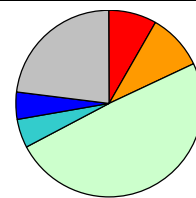
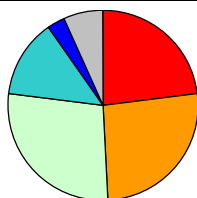


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
14	16	17	8	2	4
23,0%	26,2%	27,9%	13,1%	3,3%	6,6%

1	2	3	4	5	? nc
5	6	30	3	3	14
8,2%	9,8%	49,2%	4,9%	4,9%	23,0%

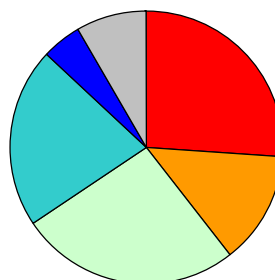
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

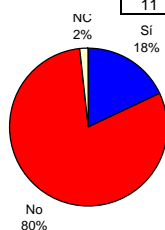
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	16	26%
2	Poco útil	8	13%
3	Normal	16	26%
4	Útil	13	21%
5	Muy útil	3	5%
0	NC	5	8%



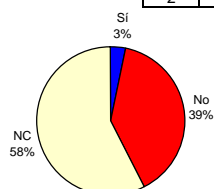
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
11	49	1



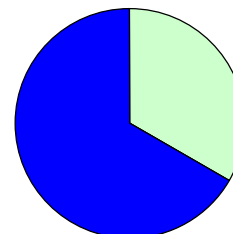
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
2	24	35



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	1	0	2	58
0%	0%	33%	0%	67%	





## 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")

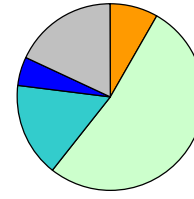
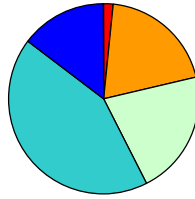
6.1

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

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	12	13	26	9	0
1,6%	19,7%	21,3%	42,6%	14,8%	0,0%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	5	32	10	3	11
0,0%	8,2%	52,5%	16,4%	4,9%	18,0%

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



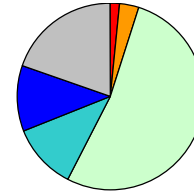
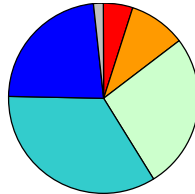
6.2

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

3	6	16	21	14	1
4,9%	9,8%	26,2%	34,4%	23,0%	1,6%

1	2	32	7	7	12
1,6%	3,3%	52,5%	11,5%	11,5%	19,7%

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



## 7. Valoración global:

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

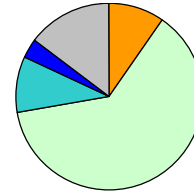
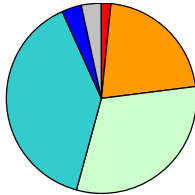
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	13	19	24	2	2
1,6%	21,3%	31,1%	39,3%	3,3%	3,3%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	6	38	6	2	9
0,0%	9,8%	62,3%	9,8%	3,3%	14,8%

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**  
DICIEMBRE DE 2005  
**ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA**

**ALUMNOS. F. DE EDUCACIÓN**

	AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
<b>2. Instalaciones y equipos:</b>			
2.2 El horario de la biblioteca:	0,64	0,64	0,64
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0,41	0,38	0,45
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	0,39	0,33	0,29
2.5 El número de puestos de lectura:	0,34	0,43	0,39
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0,45	0,42	0,45
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0,52	0,46	0,54
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0,54	0,54	0,56
2.9 Las Bases de Datos:	0,51	0,54	0,52
2.10 El acceso a Internet:	0,40	0,46	0,46
<b>3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):</b>			
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	0,51	0,52	0,50
3.2 La actualización de los recursos de información:	0,53	0,48	0,51
3.3 La facilidad para localizar los libros:	0,36	0,38	0,41
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0,40	0,35	0,39
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	0,43	0,42	0,39
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,49	0,49	0,48
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	0,63	0,56	0,63
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,56	0,56	0,58
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,52	0,59	0,61
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,47	0,40	0,48
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,46	0,38	0,52
<b>4. El préstamo:</b>			
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0,70	0,66	0,68
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	0,53	0,50	0,48
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0,55	0,59	0,53
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,70	0,67	0,67
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0,56	0,50	0,53
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,60	0,62	0,62
4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	0,41	0,47	0,36
<b>6. El personal de la biblioteca:</b>			
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	0,64	0,60	0,62
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	0,66	0,63	0,65
<b>7. Valoración global:</b>	0,54	0,53	0,56

**¿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	

$$\text{Puntuación} = \frac{\sum (F_i * V_i)}{(\sum F_i - F_6 * V_5)}$$

Puntuación máxima=1  
Puntuación mínima=0

ALUMNOS. F. DE EDUCACIÓN

