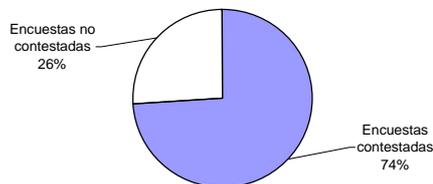


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

DICIEMBRE DE 2005

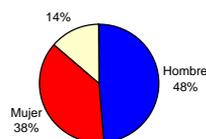
Encuestas contestadas	37
Encuestas no contestadas	13
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>50</b>



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

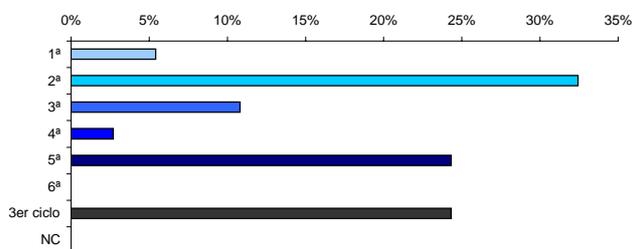
Hombre	18
Mujer	14
NC	5



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

##### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

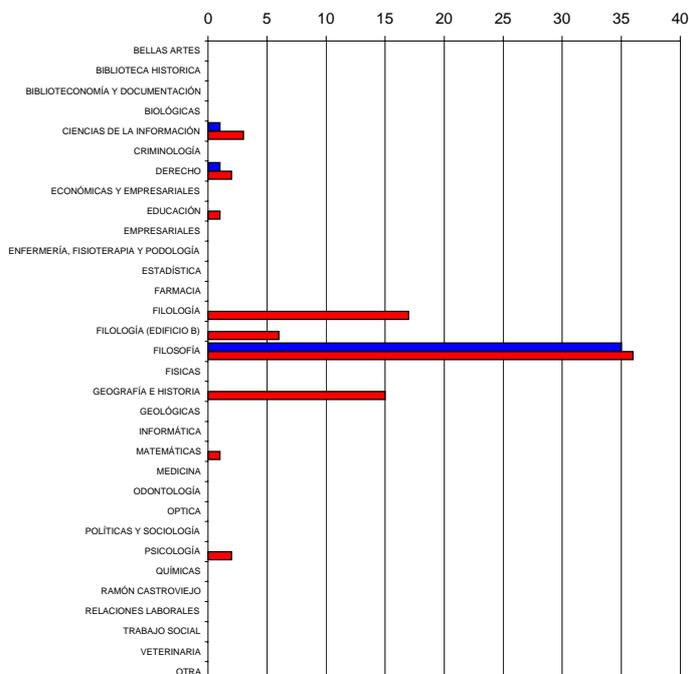
1ª	2	5%
2ª	12	32%
3ª	4	11%
4ª	1	3%
5ª	9	24%
6ª	0	0%
3er ciclo	9	24%
NC	0	0%



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

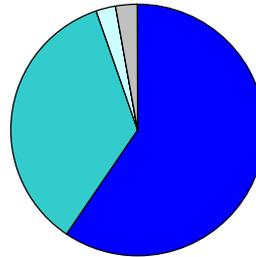
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLOGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	1	3
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	1	2
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	0
EDUCACION	0	1
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	0
FILOGIA	0	17
FILOGIA (EDIFICIO B)	0	6
FILOSOFIA	35	36
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	15
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	1
MEDICINA	0	0
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	0
PSICOLOGIA	0	2
QUIMICAS	0	0
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0
VETERINARIA	0	0
OTRA	0	0

■ 1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación  
 ■ 1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia



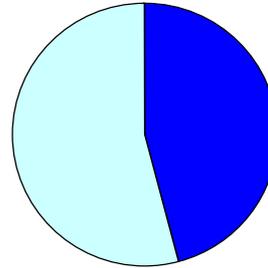
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	22	59,5%
Una o dos veces por semana	13	35,1%
Una o dos veces al mes	1	2,7%
Sólo en época de exámenes	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
No contesta	1	2,7%



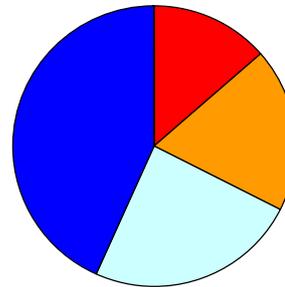
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	17	45,9%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	20	54,1%
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	5	14%
Una vez al mes	7	19%
Una vez por semana	9	24%
Dos o más veces por semana	16	43%
NC	0	0%



## 2. Instalaciones y equipos:

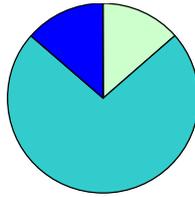
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

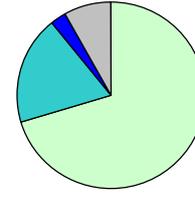
2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
0	0	5	27	5	0
0,0%	0,0%	13,5%	73,0%	13,5%	0,0%

El horario de la biblioteca:



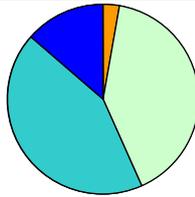
1	2	3	4	5	? nc
0	0	26	7	1	3
0,0%	0,0%	70,3%	18,9%	2,7%	8,1%



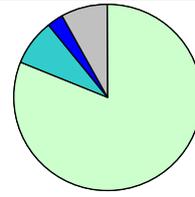
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

0	1	15	16	5	0
0,0%	2,7%	40,5%	43,2%	13,5%	0,0%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



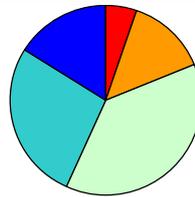
0	0	30	3	1	3
0,0%	0,0%	81,1%	8,1%	2,7%	8,1%



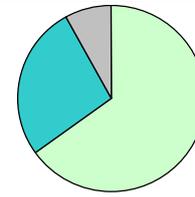
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

2	5	14	10	6	0
5,4%	13,5%	37,8%	27,0%	16,2%	0,0%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



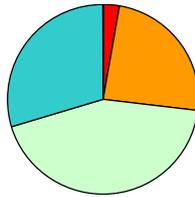
0	0	24	10	0	3
0,0%	0,0%	64,9%	27,0%	0,0%	8,1%



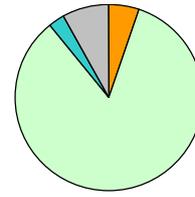
2.5 El número de puestos de lectura:

1	9	16	11	0	0
2,7%	24,3%	43,2%	29,7%	0,0%	0,0%

El número de puestos de lectura:



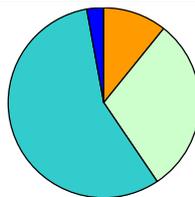
0	2	31	1	0	3
0,0%	5,4%	83,8%	2,7%	0,0%	8,1%



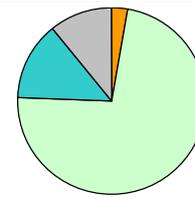
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

0	4	11	21	1	0
0,0%	10,8%	29,7%	56,8%	2,7%	0,0%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



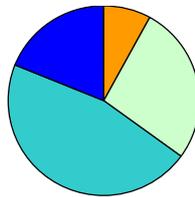
0	1	27	5	0	4
0,0%	2,7%	73,0%	13,5%	0,0%	10,8%



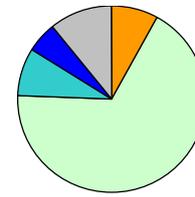
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

0	3	10	17	7	0
0,0%	8,1%	27,0%	45,9%	18,9%	0,0%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

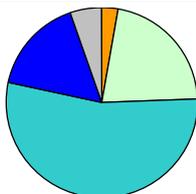


0	3	25	3	2	4
0,0%	8,1%	67,6%	8,1%	5,4%	10,8%

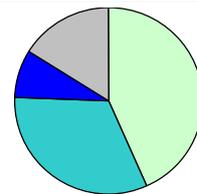


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0	1	8	20	6	2
	0,0%	2,7%	21,6%	54,1%	16,2%	5,4%

OPAC (Catálogo automatizado):

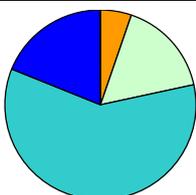


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	0	16	12	3	6
	0,0%	0,0%	43,2%	32,4%	8,1%	16,2%

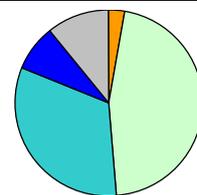


	0	2	6	22	7	0
2.9 Las Bases de Datos:	0,0%	5,4%	16,2%	59,5%	18,9%	0,0%

Las Bases de Datos:

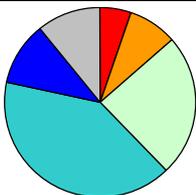


	0	1	17	12	3	4
	0,0%	2,7%	45,9%	32,4%	8,1%	10,8%

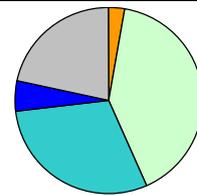


	2	3	9	15	4	4
2.10 El acceso a Internet:	5,4%	8,1%	24,3%	40,5%	10,8%	10,8%

El acceso a Internet:



	0	1	15	11	2	8
	0,0%	2,7%	40,5%	29,7%	5,4%	21,6%



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

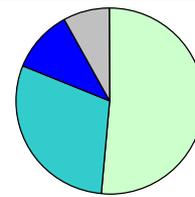
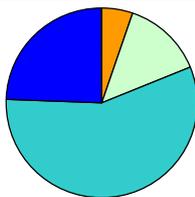
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

	1	2	3	4	5	? nc
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	0	2	5	21	9	0
	0,0%	5,4%	13,5%	56,8%	24,3%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	0	19	11	4	3
	0,0%	0,0%	51,4%	29,7%	10,8%	8,1%

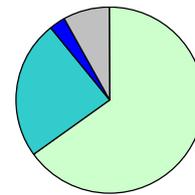
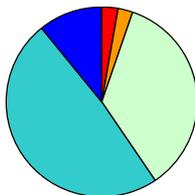
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



	1	2	3	4	5	? nc
3.2 La actualización de los recursos de información:	1	1	13	18	4	0
	2,7%	2,7%	35,1%	48,6%	10,8%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	0	24	9	1	3
	0,0%	0,0%	64,9%	24,3%	2,7%	8,1%

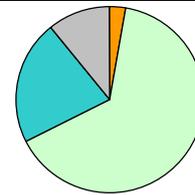
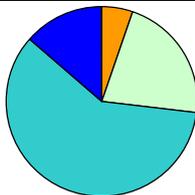
La actualización de los recursos de información:



	0	2	8	22	5	0
3.3 La facilidad para localizar los libros:	0,0%	5,4%	21,6%	59,5%	13,5%	0,0%

	0	1	24	8	0	4
	0,0%	2,7%	64,9%	21,6%	0,0%	10,8%

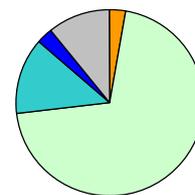
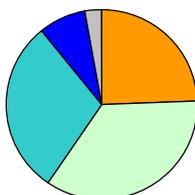
La facilidad para localizar los libros:



	0	9	13	11	3	1
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0,0%	24,3%	35,1%	29,7%	8,1%	2,7%

	0	1	26	5	1	4
	0,0%	2,7%	70,3%	13,5%	2,7%	10,8%

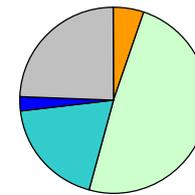
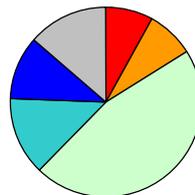
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



	3	3	17	5	4	5
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	8,1%	8,1%	45,9%	13,5%	10,8%	13,5%

	0	2	18	7	1	9
	0,0%	5,4%	48,6%	18,9%	2,7%	24,3%

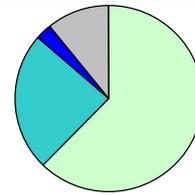
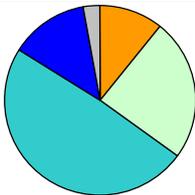
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



	0	4	9	18	5	1
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,0%	10,8%	24,3%	48,6%	13,5%	2,7%

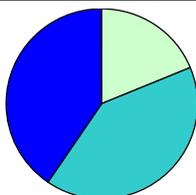
	0	0	23	9	1	4
	0,0%	0,0%	62,2%	24,3%	2,7%	10,8%

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

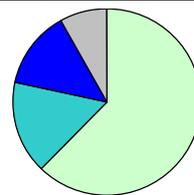


	☹	☺	☺	☺	? nc	
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	0	0	7	15	15	0
	0,0%	0,0%	18,9%	40,5%	40,5%	0,0%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

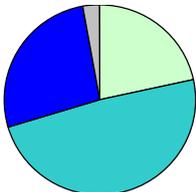


	☹	☺	☺	☺	? nc	
	1	2	3	4	5	0
	0	0	23	6	5	3
	0,0%	0,0%	62,2%	16,2%	13,5%	8,1%

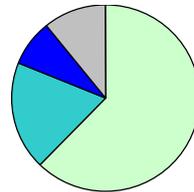


	0	0	8	18	10	1
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0	0	8	18	10	1
	0,0%	0,0%	21,6%	48,6%	27,0%	2,7%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

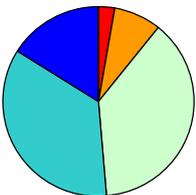


	0	0	23	7	3	4
	0	0	23	7	3	4
	0,0%	0,0%	62,2%	18,9%	8,1%	10,8%

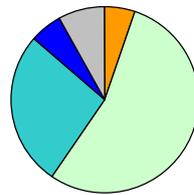


	1	3	14	13	6	0
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	1	3	14	13	6	0
	2,7%	8,1%	37,8%	35,1%	16,2%	0,0%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

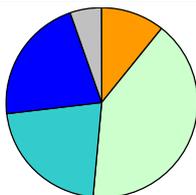


	0	2	20	10	2	3
	0	2	20	10	2	3
	0,0%	5,4%	54,1%	27,0%	5,4%	8,1%

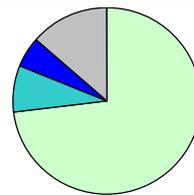


	0	4	15	8	8	2
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0	4	15	8	8	2
	0,0%	10,8%	40,5%	21,6%	21,6%	5,4%

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

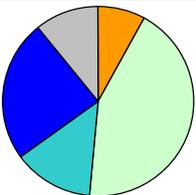


	0	0	27	3	2	5
	0	0	27	3	2	5
	0,0%	0,0%	73,0%	8,1%	5,4%	13,5%

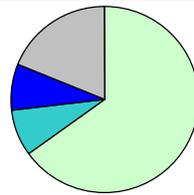


	0	3	16	5	9	4
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0	3	16	5	9	4
	0,0%	8,1%	43,2%	13,5%	24,3%	10,8%

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



	0	0	24	3	3	7
	0	0	24	3	3	7
	0,0%	0,0%	64,9%	8,1%	8,1%	18,9%



#### 4. El préstamo:

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

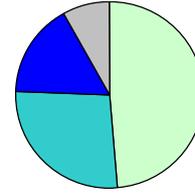
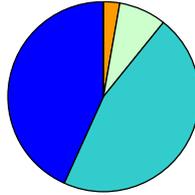
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

1	2	3	4	5	? nc
0	1	3	17	16	0
0,0%	2,7%	8,1%	45,9%	43,2%	0,0%

1	2	3	4	5	? nc
0	0	18	10	6	3
0,0%	0,0%	48,6%	27,0%	16,2%	8,1%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

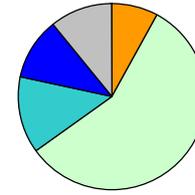
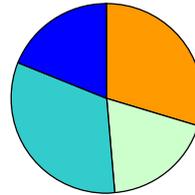


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

0	11	7	12	7	0
0,0%	29,7%	18,9%	32,4%	18,9%	0,0%

0	3	21	5	4	4
0,0%	8,1%	56,8%	13,5%	10,8%	10,8%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

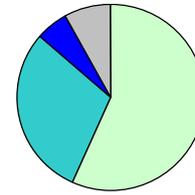
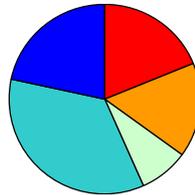


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

7	6	3	13	8	0
18,9%	16,2%	8,1%	35,1%	21,6%	0,0%

0	0	21	11	2	3
0,0%	0,0%	56,8%	29,7%	5,4%	8,1%

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

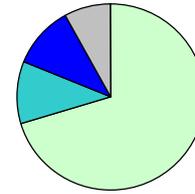
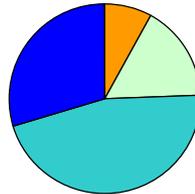


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

0	3	6	17	11	0
0,0%	8,1%	16,2%	45,9%	29,7%	0,0%

0	0	26	4	4	3
0,0%	0,0%	70,3%	10,8%	10,8%	8,1%

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

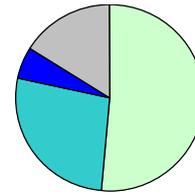
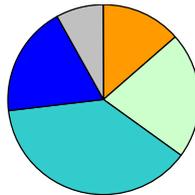


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

0	5	8	14	7	3
0,0%	13,5%	21,6%	37,8%	18,9%	8,1%

0	0	19	10	2	6
0,0%	0,0%	51,4%	27,0%	5,4%	16,2%

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

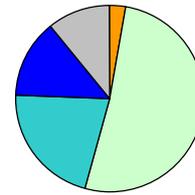
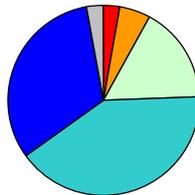


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

1	2	6	15	12	1
2,7%	5,4%	16,2%	40,5%	32,4%	2,7%

0	1	19	8	5	4
0,0%	2,7%	51,4%	21,6%	13,5%	10,8%

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

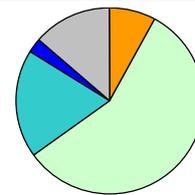
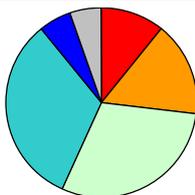


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
4	6	11	12	2	2
10,8%	16,2%	29,7%	32,4%	5,4%	5,4%

1	2	3	4	5	? nc
0	3	21	7	1	5
0,0%	8,1%	56,8%	18,9%	2,7%	13,5%

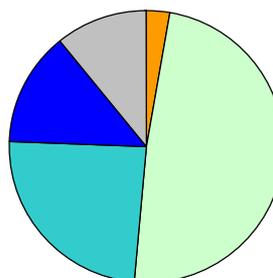
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

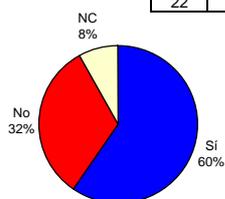
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	0	0%
2	Poco útil	1	3%
3	Normal	18	49%
4	Útil	9	24%
5	Muy útil	5	14%
0	NC	4	11%



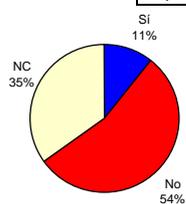
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
22	12	3



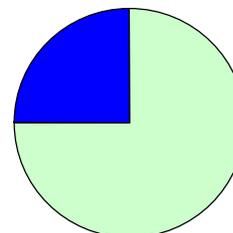
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
4	20	13



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	3	0	1	33
0%	0%	75%	0%	25%	



## 6. El personal de la biblioteca:

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

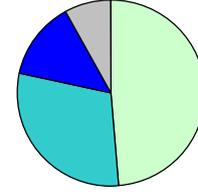
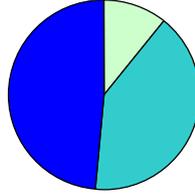
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
0	0	4	15	18	0
0,0%	0,0%	10,8%	40,5%	48,6%	0,0%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	18	11	5	3
0,0%	0,0%	48,6%	29,7%	13,5%	8,1%

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

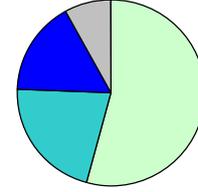
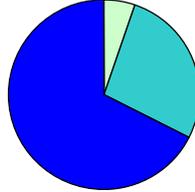


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	2	10	25	0
0,0%	0,0%	5,4%	27,0%	67,6%	0,0%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	20	8	6	3
0,0%	0,0%	54,1%	21,6%	16,2%	8,1%

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")

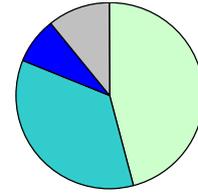
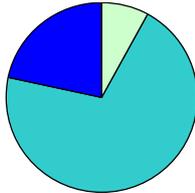
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	3	26	8	0
0,0%	0,0%	8,1%	70,3%	21,6%	0,0%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	17	13	3	4
0,0%	0,0%	45,9%	35,1%	8,1%	10,8%

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 FILOSOFÍA**

AÑO 2003    AÑO 2004    AÑO 2005

2. Instalaciones y equipos:		AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
2.2	El horario de la biblioteca:	0,67	0,69	0,75
2.3	La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0,72	0,69	0,67
2.4	El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	0,58	0,48	0,59
2.5	El número de puestos de lectura:	0,46	0,49	0,50
2.6	La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0,60	0,58	0,63
2.7	El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0,68	0,60	0,69
2.8	OPAC (Catálogo automatizado):	0,70	0,70	0,72
2.9	Las Bases de Datos:	0,73	0,71	0,73
2.10	El acceso a Internet:	0,55	0,53	0,62
3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):		AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
3.1	La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	0,74	0,72	0,75
3.2	La actualización de los recursos de información:	0,71	0,67	0,66
3.3	La facilidad para localizar los libros:	0,73	0,60	0,70
3.4	La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0,55	0,57	0,56
3.5	La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	0,51	0,49	0,53
3.6	La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,65	0,63	0,67
3.7	La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	0,81	0,83	0,80
3.8	La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,77	0,72	0,76
3.9	La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,66	0,66	0,64
3.10	La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,83	0,74	0,64
3.11	La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,76	0,68	0,65
4. El préstamo:		AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
4.1	La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0,83	0,79	0,82
4.2	La idoneidad de los plazos de préstamo:	0,68	0,64	0,60
4.3	El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0,69	0,64	0,56
4.4	La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,80	0,78	0,74
4.5	La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0,62	0,57	0,67
4.6	La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,68	0,75	0,74
4.7	La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	0,48	0,53	0,51
6. El personal de la biblioteca:		AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
6.1	La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	0,88	0,83	0,84
6.2	La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	0,91	0,84	0,91
7. Valoración global:		AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
		0,80	0,74	0,78

**¿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 FILOSOFÍA

