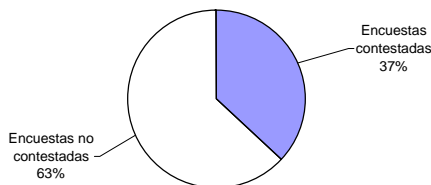


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

DICIEMBRE DE 2005

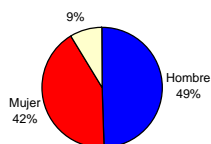
Encuestas contestadas	81
Encuestas no contestadas	139
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>220</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

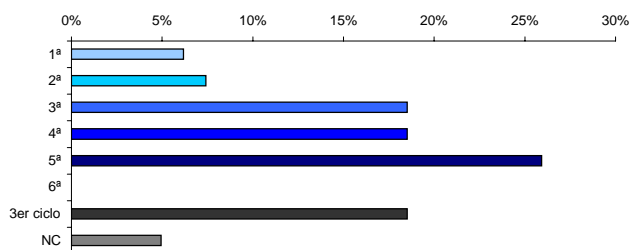
Hombre	40
Mujer	34
NC	7



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

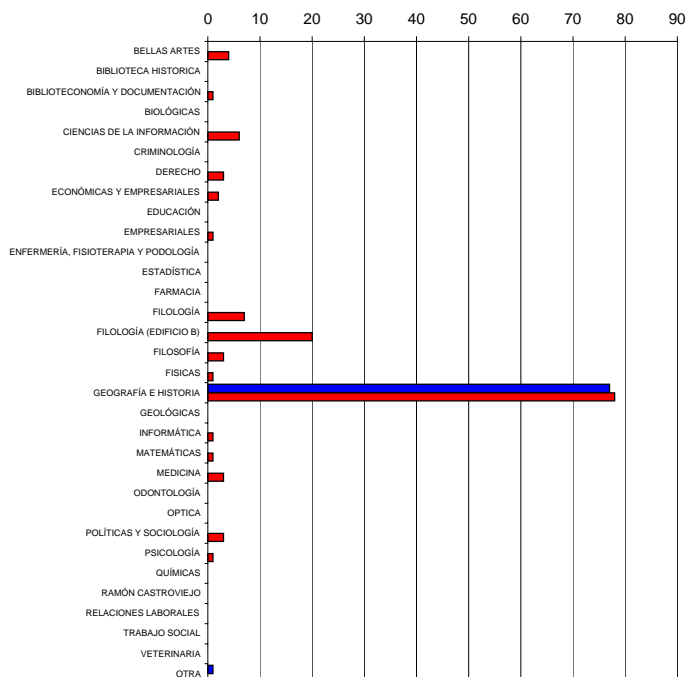
1ª	5	6%
2ª	6	7%
3ª	15	19%
4ª	15	19%
5ª	21	26%
6ª	0	0%
3er ciclo	15	19%
NC	4	5%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

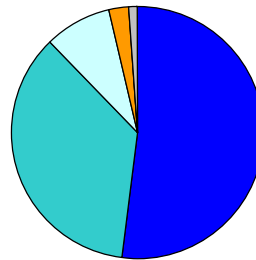
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	4
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	1
BIOLOGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	6
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	3
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	2
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	0	1
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	0
FILOGIA	0	7
FILOGIA (EDIFICIO B)	0	20
FILOSOFIA	0	3
FISICAS	0	1
GEOGRAFIA E HISTORIA	77	78
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	1
MATEMATICAS	0	1
MEDICINA	0	3
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	3
PSICOLOGIA	0	1
QUIMICAS	0	0
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0
VETERINARIA	0	0
OTRA	1	

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



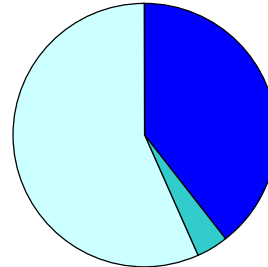
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	42	51,9%
Una o dos veces por semana	29	35,8%
Una o dos veces al mes	7	8,6%
Sólo en época de exámenes	2	2,5%
Nunca	0	0,0%
No contesta	1	1,2%



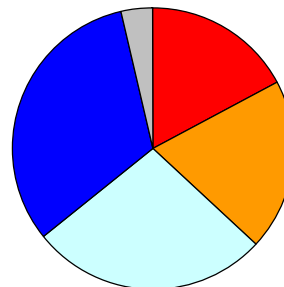
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	32	39,5%
De forma remota, a través de Internet	3	3,7%
De ambas formas	46	56,8%
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	14	17%
Una vez al mes	16	20%
Una vez por semana	22	27%
Dos o más veces por semana	26	32%
NC	3	4%



## 2. Instalaciones y equipos:

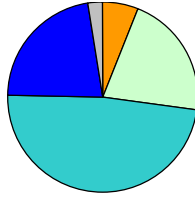
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

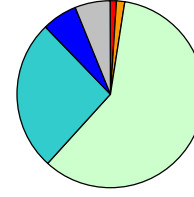
2.2 El horario de la biblioteca:

	1	2	3	4	5	0
	0	5	17	39	18	2
	0,0%	6,2%	21,0%	48,1%	22,2%	2,5%

El horario de la biblioteca:



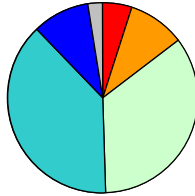
	1	2	3	4	5	0
	1	1	48	21	5	5
	1,2%	1,2%	59,3%	25,9%	6,2%	6,2%



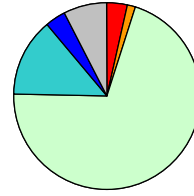
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

	4	8	28	31	8	2
	4,9%	9,9%	34,6%	38,3%	9,9%	2,5%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



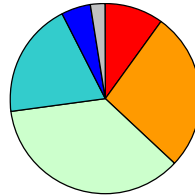
	3	1	57	11	3	6
	3,7%	1,2%	70,4%	13,6%	3,7%	7,4%



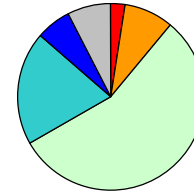
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

	8	22	29	16	4	2
	9,9%	27,2%	35,8%	19,8%	4,9%	2,5%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



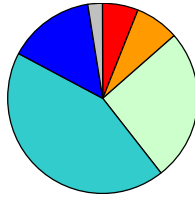
	2	7	45	16	5	6
	2,5%	8,6%	55,6%	19,8%	6,2%	7,4%



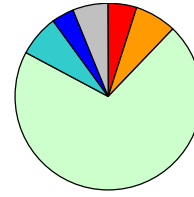
2.5 El número de puestos de lectura:

	5	6	21	35	12	2
	6,2%	7,4%	25,9%	43,2%	14,8%	2,5%

El número de puestos de lectura:



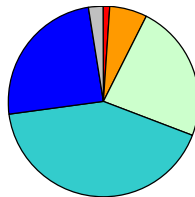
	4	6	57	6	3	5
	4,9%	7,4%	70,4%	7,4%	3,7%	6,2%



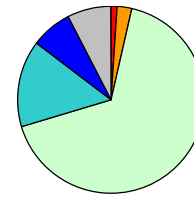
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

	1	5	19	34	20	2
	1,2%	6,2%	23,5%	42,0%	24,7%	2,5%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



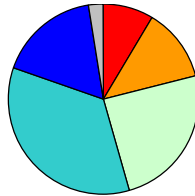
	1	2	54	12	6	6
	1,2%	2,5%	66,7%	14,8%	7,4%	7,4%



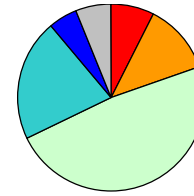
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

	7	10	20	28	14	2
	8,6%	12,3%	24,7%	34,6%	17,3%	2,5%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

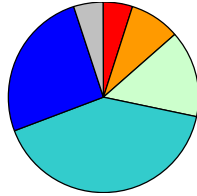


	6	10	39	17	4	5
	7,4%	12,3%	48,1%	21,0%	4,9%	6,2%

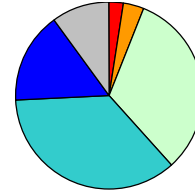


	☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0
	4	7	12	33	21	4
	4,9%	8,6%	14,8%	40,7%	25,9%	4,9%

OPAC (Catálogo automatizado):

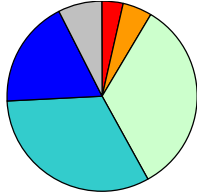


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	2	3	26	29	13	8
	2,5%	3,7%	32,1%	35,8%	16,0%	9,9%

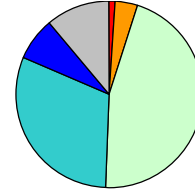


	3	4	27	26	15	6
2.9 Las Bases de Datos:	3,7%	4,9%	33,3%	32,1%	18,5%	7,4%

Las Bases de Datos:

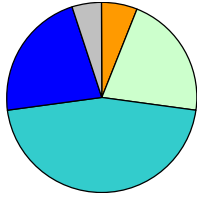


	1	3	37	25	6	9
	1,2%	3,7%	45,7%	30,9%	7,4%	11,1%

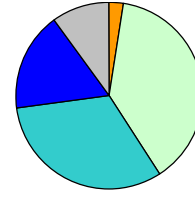


	0	5	17	37	18	4
2.10 El acceso a Internet:	0,0%	6,2%	21,0%	45,7%	22,2%	4,9%

El acceso a Internet:



	0	2	31	26	14	8
	0,0%	2,5%	38,3%	32,1%	17,3%	9,9%



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

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

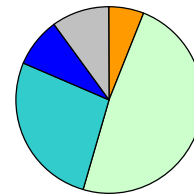
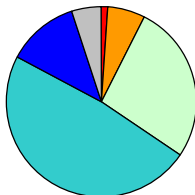
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
1	5	22	39	10	4
1,2%	6,2%	27,2%	48,1%	12,3%	4,9%

1	2	3	4	5	? nc
0	5	39	22	7	8
0,0%	6,2%	48,1%	27,2%	8,6%	9,9%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

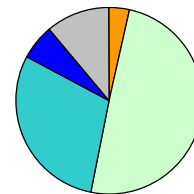
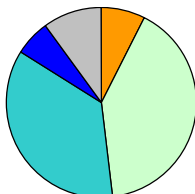


3.2 La actualización de los recursos de información:

0	6	33	29	5	8
0,0%	7,4%	40,7%	35,8%	6,2%	9,9%

0	3	40	24	5	9
0,0%	3,7%	49,4%	29,6%	6,2%	11,1%

La actualización de los recursos de información:

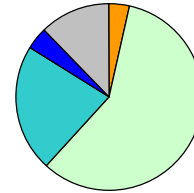
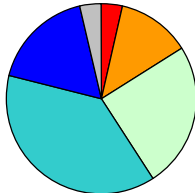


3.3 La facilidad para localizar los libros:

3	10	20	31	14	3
3,7%	12,3%	24,7%	38,3%	17,3%	3,7%

0	3	47	18	3	10
0,0%	3,7%	58,0%	22,2%	3,7%	12,3%

La facilidad para localizar los libros:

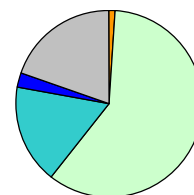
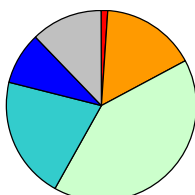


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

1	13	33	17	7	10
1,2%	16,0%	40,7%	21,0%	8,6%	12,3%

0	1	48	14	2	16
0,0%	1,2%	59,3%	17,3%	2,5%	19,8%

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

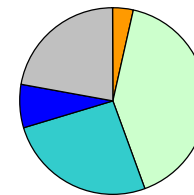
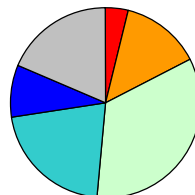


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

3	11	27	17	7	15
3,8%	13,8%	33,8%	21,3%	8,8%	18,8%

0	3	33	21	6	18
0,0%	3,7%	40,7%	25,9%	7,4%	22,2%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

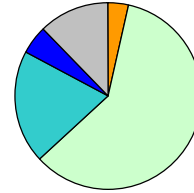
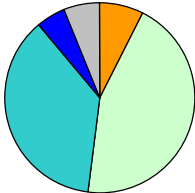


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

0	6	36	30	4	5
0,0%	7,4%	44,4%	37,0%	4,9%	6,2%

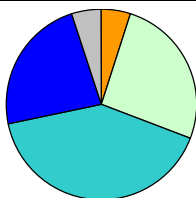
0	3	48	16	4	10
0,0%	3,7%	59,3%	19,8%	4,9%	12,3%

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

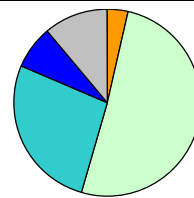


	☹		☺		☺	? nc
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	0	4	21	33	19	4
	0,0%	4,9%	25,9%	40,7%	23,5%	4,9%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

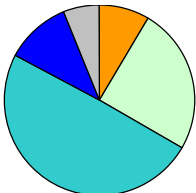


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	3	41	22	6	9
	0,0%	3,7%	50,6%	27,2%	7,4%	11,1%

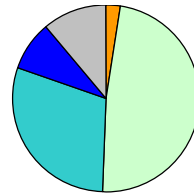


	0	7	20	40	9	5
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0	7	20	40	9	5
	0,0%	8,6%	24,7%	49,4%	11,1%	6,2%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

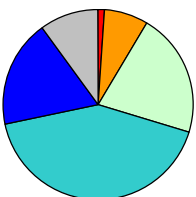


	0	2	39	24	7	9
	0	2	39	24	7	9
	0,0%	2,5%	48,1%	29,6%	8,6%	11,1%

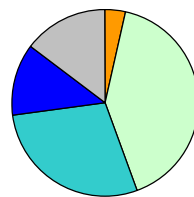


	1	6	17	34	15	8
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	1	6	17	34	15	8
	1,2%	7,4%	21,0%	42,0%	18,5%	9,9%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

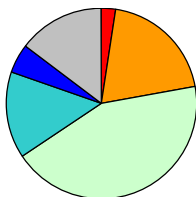


	0	3	33	23	10	12
	0	3	33	23	10	12
	0,0%	3,7%	40,7%	28,4%	12,3%	14,8%

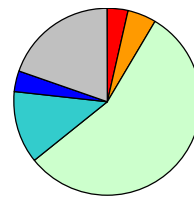


	2	16	35	12	4	12
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	2	16	35	12	4	12
	2,5%	19,8%	43,2%	14,8%	4,9%	14,8%

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

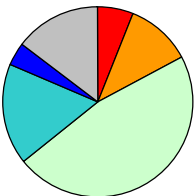


	3	4	45	10	3	16
	3	4	45	10	3	16
	3,7%	4,9%	55,6%	12,3%	3,7%	19,8%

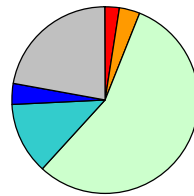


	5	9	38	14	3	12
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	5	9	38	14	3	12
	6,2%	11,1%	46,9%	17,3%	3,7%	14,8%

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



	2	3	45	10	3	18
	2	3	45	10	3	18
	2,5%	3,7%	55,6%	12,3%	3,7%	22,2%



**4. El préstamo:**

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

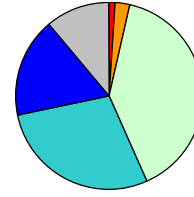
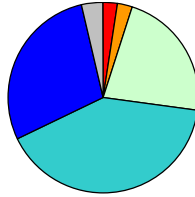
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	2	2	18	33	23	3
	2,5%	2,5%	22,2%	40,7%	28,4%	3,7%

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	1	2	32	23	14	9
	1,2%	2,5%	39,5%	28,4%	17,3%	11,1%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

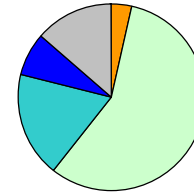
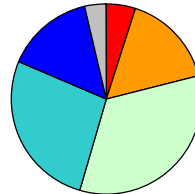


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

4	13	27	22	12	3
4,9%	16,0%	33,3%	27,2%	14,8%	3,7%

0	3	46	15	6	11
0,0%	3,7%	56,8%	18,5%	7,4%	13,6%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

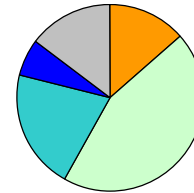
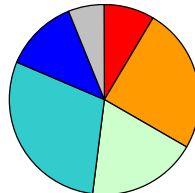


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

7	20	15	24	10	5
8,6%	24,7%	18,5%	29,6%	12,3%	6,2%

0	11	36	17	5	12
0,0%	13,6%	44,4%	21,0%	6,2%	14,8%

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

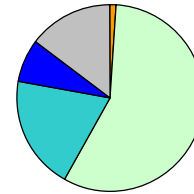
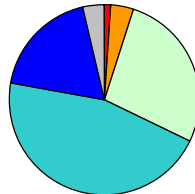


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

1	3	22	37	15	3
1,2%	3,7%	27,2%	45,7%	18,5%	3,7%

0	1	46	16	6	12
0,0%	1,2%	56,8%	19,8%	7,4%	14,8%

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

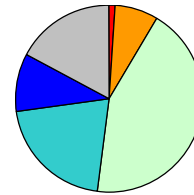
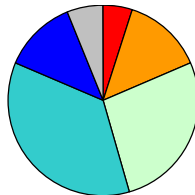


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

4	11	22	29	10	5
4,9%	13,6%	27,2%	35,8%	12,3%	6,2%

1	6	35	17	8	14
1,2%	7,4%	43,2%	21,0%	9,9%	17,3%

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

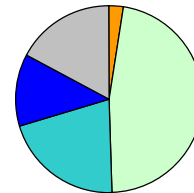
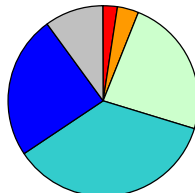


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

2	3	19	29	20	8
2,5%	3,7%	23,5%	35,8%	24,7%	9,9%

0	2	38	17	10	14
0,0%	2,5%	46,9%	21,0%	12,3%	17,3%

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

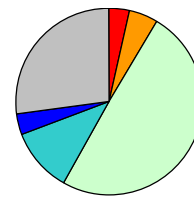
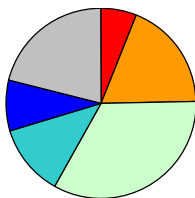


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	0
5	15	27	10	7	17
6,2%	18,5%	33,3%	12,3%	8,6%	21,0%

1	2	3	4	5	0
3	4	40	9	3	22
3,7%	4,9%	49,4%	11,1%	3,7%	27,2%

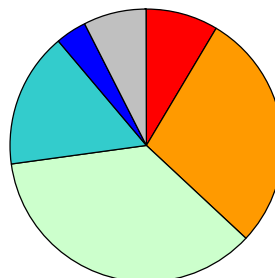
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

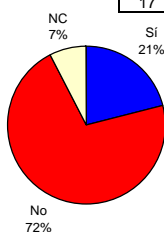
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	7	9%
2	Poco útil	23	28%
3	Normal	29	36%
4	Útil	13	16%
5	Muy útil	3	4%
0	NC	6	7%



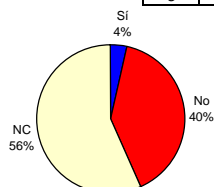
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
17	58	6



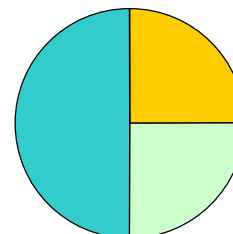
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
3	32	46



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
0	1	1	2	0	77
0%	25%	25%	50%	0%	





## 6. El personal de la biblioteca:

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

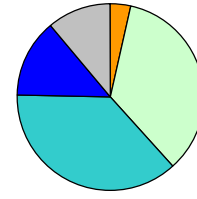
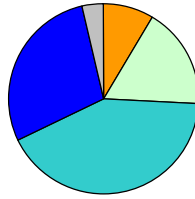
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	7	14	34	23	3
0,0%	8,6%	17,3%	42,0%	28,4%	3,7%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	3	28	30	11	9
0,0%	3,7%	34,6%	37,0%	13,6%	11,1%

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

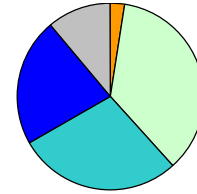
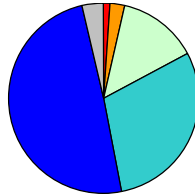


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

1	2	11	24	40	3
1,2%	2,5%	13,6%	29,6%	49,4%	3,7%

0	2	29	23	18	9
0,0%	2,5%	35,8%	28,4%	22,2%	11,1%

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")

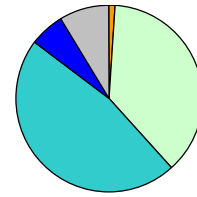
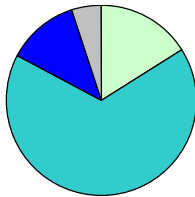
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	13	54	10	4
0,0%	0,0%	16,0%	66,7%	12,3%	4,9%

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	30	38	5	7
0,0%	1,2%	37,0%	46,9%	6,2%	8,6%

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

**ALUMNOS DE LA F. GEOGRAFÍA E HISTORIA**

	AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
<b>2. Instalaciones y equipos:</b>			
2.2 El horario de la biblioteca:	0,74	0,68	0,72
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0,62	0,61	0,60
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	0,40	0,37	0,46
2.5 El número de puestos de lectura:	0,62	0,61	0,64
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0,68	0,67	0,71
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0,63	0,61	0,60
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0,65	0,64	0,69
2.9 Las Bases de Datos:	0,60	0,63	0,65
2.10 El acceso a Internet:	0,54	0,54	0,72
<b>3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):</b>			
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	0,66	0,60	0,67
3.2 La actualización de los recursos de información:	0,60	0,57	0,61
3.3 La facilidad para localizar los libros:	0,64	0,61	0,64
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0,45	0,44	0,56
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	0,41	0,39	0,55
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,66	0,58	0,61
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	0,77	0,67	0,72
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,66	0,62	0,67
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,61	0,64	0,69
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,48	0,44	0,50
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,44	0,42	0,50
<b>4. El préstamo:</b>			
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0,74	0,68	0,73
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	0,69	0,50	0,58
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0,61	0,47	0,53
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,72	0,68	0,70
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0,53	0,49	0,60
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,64	0,63	0,71
4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	0,38	0,50	0,50
<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:	0,77	0,71	0,73
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	0,79	0,79	0,82
<b>7. Valoración global:</b>	0,72	0,68	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	

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

Puntuación máxima=1  
Puntuación mínima=0

ALUMNOS DE LA F. GEOGRAFÍA E HISTORIA

