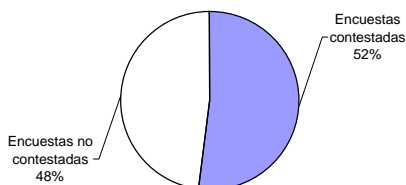


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. E.U. BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN

DICIEMBRE DE 2005

Encuestas contestadas	26
Encuestas no contestadas	24
Encuestas enviadas	50



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

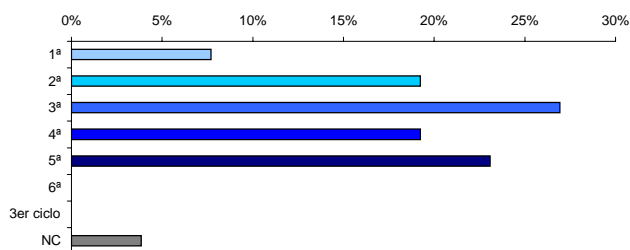
Hombre	5
Mujer	21
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

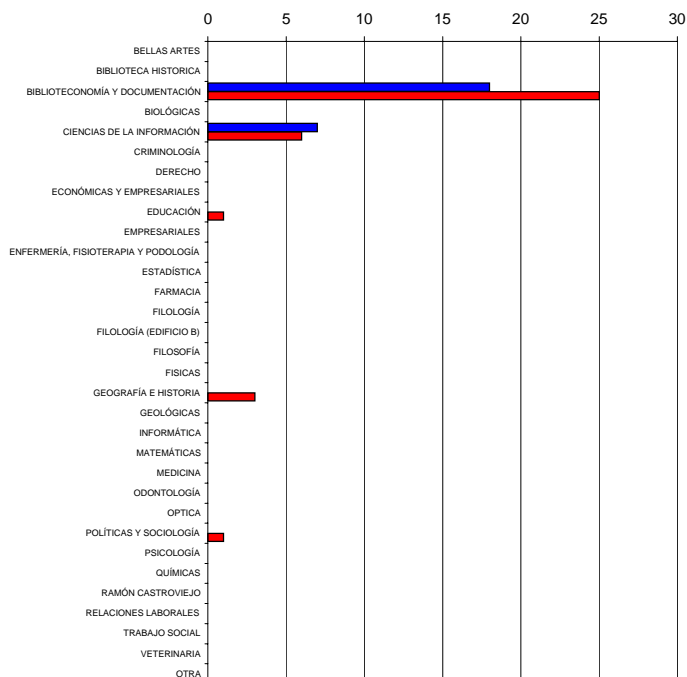
1ª	2	8%
2ª	5	19%
3ª	7	27%
4ª	5	19%
5ª	6	23%
6ª	0	0%
3er ciclo	0	0%
NC	1	4%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

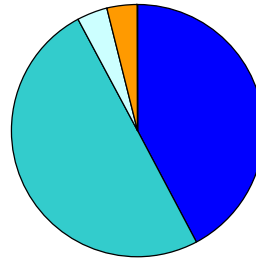
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	18	25
BIOLOGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	7	6
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	0
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	0
EDUCACION	0	1
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	0
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	3
GEOLOGICAS	0	0
INFORMÁTICA	0	0
MATEMÁTICAS	0	0
MEDICINA	0	0
ODONTOLÓGIA	0	0
ÓPTICA	0	0
POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA	0	1
PSICOLOGIA	0	0
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



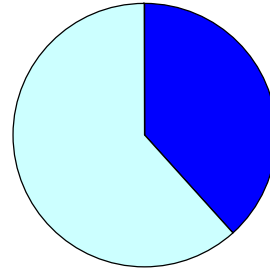
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	11	42,3%
Una o dos veces por semana	13	50,0%
Una o dos veces al mes	1	3,8%
Sólo en época de exámenes	1	3,8%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



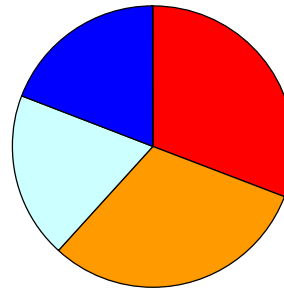
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	10	38,5%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	16	61,5%
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	8	31%
Una vez al mes	8	31%
Una vez por semana	5	19%
Dos o más veces por semana	5	19%
NC	0	0%



2. Instalaciones y equipos:

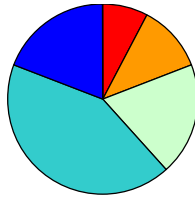
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

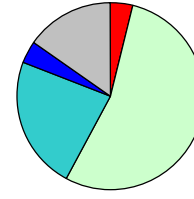
2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	?	nc
2	3	5	11	5	0	
7,7%	11,5%	19,2%	42,3%	19,2%	0,0%	

El horario de la biblioteca:



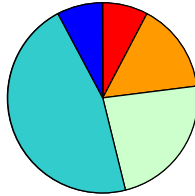
1	2	3	4	5	?	nc
1	0	14	6	1	4	
3,8%	0,0%	53,8%	23,1%	3,8%	15,4%	



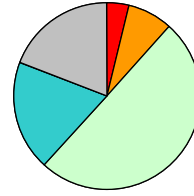
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

2	4	6	12	2	0
7,7%	15,4%	23,1%	46,2%	7,7%	0,0%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



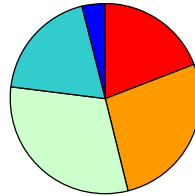
1	2	13	5	0	5
3,8%	7,7%	50,0%	19,2%	0,0%	19,2%



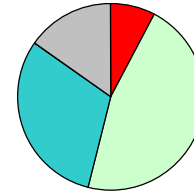
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

5	7	8	5	1	0
19,2%	26,9%	30,8%	19,2%	3,8%	0,0%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



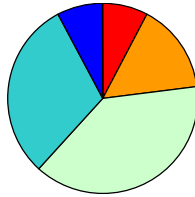
2	0	12	8	0	4
7,7%	0,0%	46,2%	30,8%	0,0%	15,4%



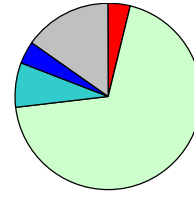
2.5 El número de puestos de lectura:

2	4	10	8	2	0
7,7%	15,4%	38,5%	30,8%	7,7%	0,0%

El número de puestos de lectura:



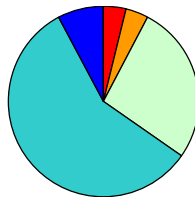
1	0	18	2	1	4
3,8%	0,0%	69,2%	7,7%	3,8%	15,4%



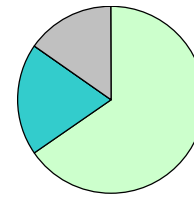
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

1	1	7	15	2	0
3,8%	3,8%	26,9%	57,7%	7,7%	0,0%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



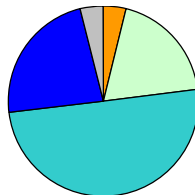
0	0	17	5	0	4
0,0%	0,0%	65,4%	19,2%	0,0%	15,4%



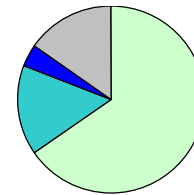
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

0	1	5	13	6	1
0,0%	3,8%	19,2%	50,0%	23,1%	3,8%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

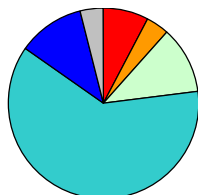


0	0	17	4	1	4
0,0%	0,0%	65,4%	15,4%	3,8%	15,4%

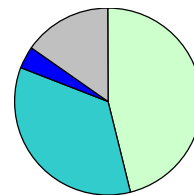


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	2	1	3	16	3	1
	7,7%	3,8%	11,5%	61,5%	11,5%	3,8%

OPAC (Catálogo automatizado):

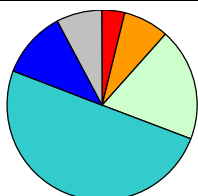


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	0	12	9	1	4
	0,0%	0,0%	46,2%	34,6%	3,8%	15,4%

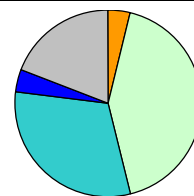


	1	2	5	13	3	2
2.9 Las Bases de Datos:	3,8%	7,7%	19,2%	50,0%	11,5%	7,7%

Las Bases de Datos:

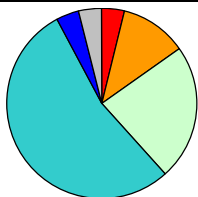


	0	1	11	8	1	5
	0,0%	3,8%	42,3%	30,8%	3,8%	19,2%

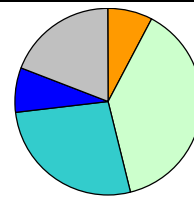


	1	3	6	14	1	1
2.10 El acceso a Internet:	3,8%	11,5%	23,1%	53,8%	3,8%	3,8%

El acceso a Internet:



	0	2	10	7	2	5
	0,0%	7,7%	38,5%	26,9%	7,7%	19,2%



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

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

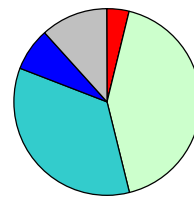
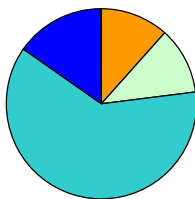
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

	1	2	3	4	5	? nc
	0	3	3	16	4	0
	0,0%	11,5%	11,5%	61,5%	15,4%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	0	11	9	2	3
	3,8%	0,0%	42,3%	34,6%	7,7%	11,5%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

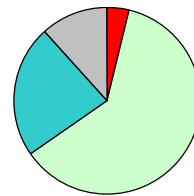
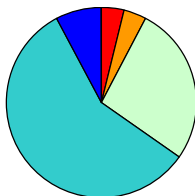


3.2 La actualización de los recursos de información:

	1	2	3	4	5	? nc
	1	1	7	15	2	0
	3,8%	3,8%	26,9%	57,7%	7,7%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	0	16	6	0	3
	3,8%	0,0%	61,5%	23,1%	0,0%	11,5%

La actualización de los recursos de información:

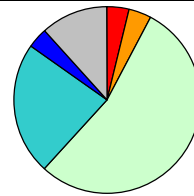
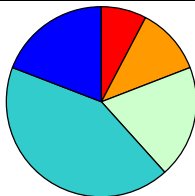


3.3 La facilidad para localizar los libros:

	2	3	5	11	5	0
	7,7%	11,5%	19,2%	42,3%	19,2%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	1	14	6	1	3
	3,8%	3,8%	53,8%	23,1%	3,8%	11,5%

La facilidad para localizar los libros:

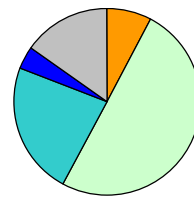
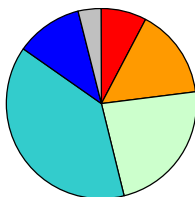


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

	2	4	6	10	3	1
	7,7%	15,4%	23,1%	38,5%	11,5%	3,8%

	0	2	3	6	1	4
	0,0%	7,7%	50,0%	23,1%	3,8%	15,4%

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

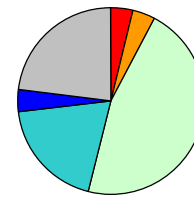
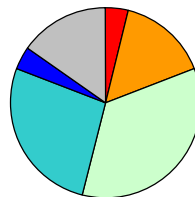


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

	1	4	9	7	1	4
	3,8%	15,4%	34,6%	26,9%	3,8%	15,4%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	1	12	5	1	6
	3,8%	3,8%	46,2%	19,2%	3,8%	23,1%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

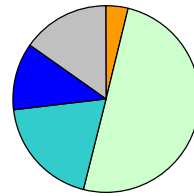
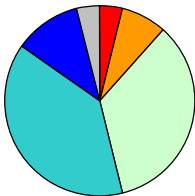


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

	1	2	9	10	3	1
	3,8%	7,7%	34,6%	38,5%	11,5%	3,8%

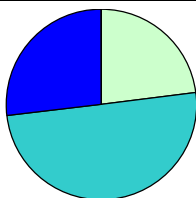
	0	1	3	5	3	4
	0,0%	3,8%	50,0%	19,2%	11,5%	15,4%

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

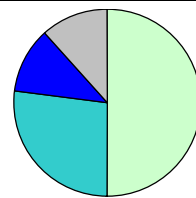


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	0	0	6	13	7	0
	0,0%	0,0%	23,1%	50,0%	26,9%	0,0%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

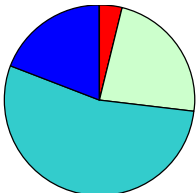


				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	0	0	13	7	3	3
	0,0%	0,0%	50,0%	26,9%	11,5%	11,5%

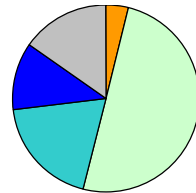


	1	0	6	14	5	0
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	3,8%	0,0%	23,1%	53,8%	19,2%	0,0%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

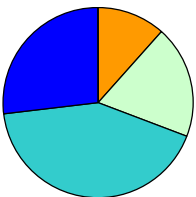


	0	1	13	5	3	4
	0,0%	3,8%	50,0%	19,2%	11,5%	15,4%

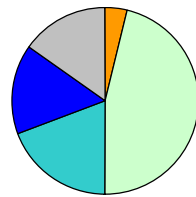


	0	3	5	11	7	0
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,0%	11,5%	19,2%	42,3%	26,9%	0,0%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

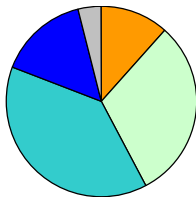


	0	1	12	5	4	4
	0,0%	3,8%	46,2%	19,2%	15,4%	15,4%

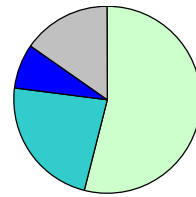


	0	3	8	10	4	1
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,0%	11,5%	30,8%	38,5%	15,4%	3,8%

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

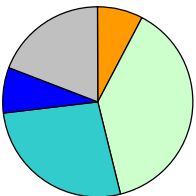


	0	0	14	6	2	4
	0,0%	0,0%	53,8%	23,1%	7,7%	15,4%

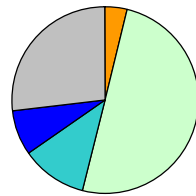


	0	2	10	7	2	5
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,0%	7,7%	38,5%	26,9%	7,7%	19,2%

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



	0	1	13	3	2	7
	0,0%	3,8%	50,0%	11,5%	7,7%	26,9%



4. El préstamo:

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

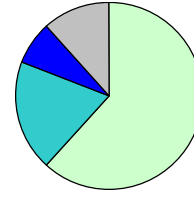
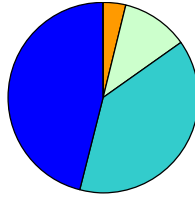
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

1	2	3	4	5	? nc
0	1	3	10	12	0
0,0%	3,8%	11,5%	38,5%	46,2%	0,0%

1	2	3	4	5	? nc
0	0	16	5	2	3
0,0%	0,0%	61,5%	19,2%	7,7%	11,5%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

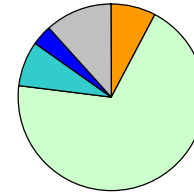
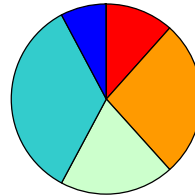


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

3	7	5	9	2	0
11,5%	26,9%	19,2%	34,6%	7,7%	0,0%

0	2	18	2	1	3
0,0%	7,7%	69,2%	7,7%	3,8%	11,5%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

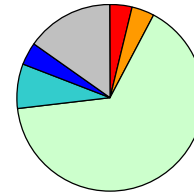
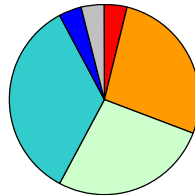


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

1	7	7	9	1	1
3,8%	26,9%	26,9%	34,6%	3,8%	3,8%

1	1	17	2	1	4
3,8%	3,8%	65,4%	7,7%	3,8%	15,4%

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

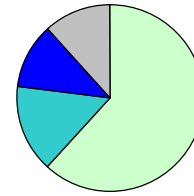
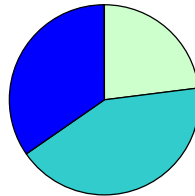


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

0	0	6	11	9	0
0,0%	0,0%	23,1%	42,3%	34,6%	0,0%

0	0	16	4	3	3
0,0%	0,0%	61,5%	15,4%	11,5%	11,5%

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

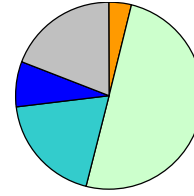
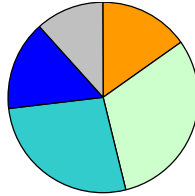


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

0	4	8	7	4	3
0,0%	15,4%	30,8%	26,9%	15,4%	11,5%

0	1	13	5	2	5
0,0%	3,8%	50,0%	19,2%	7,7%	19,2%

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

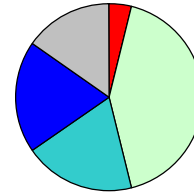
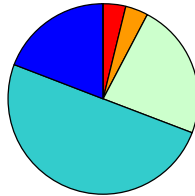


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

1	1	6	13	5	0
3,8%	3,8%	23,1%	50,0%	19,2%	0,0%

1	0	11	5	5	4
3,8%	0,0%	42,3%	19,2%	19,2%	15,4%

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

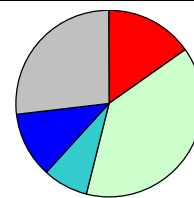
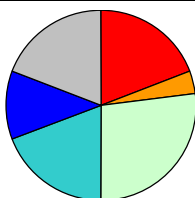


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
5	1	7	5	3	5
19,2%	3,8%	26,9%	19,2%	11,5%	19,2%

1	2	3	4	5	? nc
4	0	10	2	3	7
15,4%	0,0%	38,5%	7,7%	11,5%	26,9%

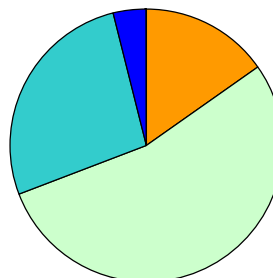
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

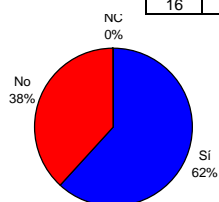
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	0	0%
2	Poco útil	4	15%
3	Normal	14	54%
4	Útil	7	27%
5	Muy útil	1	4%
0	NC	0	0%



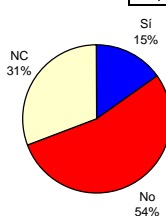
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
16	10	0



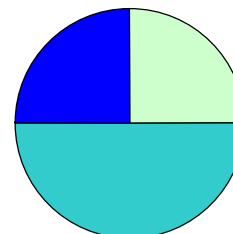
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
4	14	8



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	2	1	22
0%	0%	25%	50%	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")

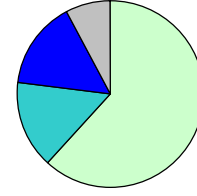
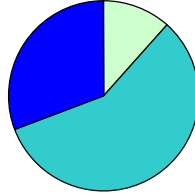
6.1

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	3	15	8	0
0,0%	0,0%	11,5%	57,7%	30,8%	0,0%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	16	4	4	2
0,0%	0,0%	61,5%	15,4%	15,4%	7,7%

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



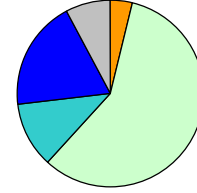
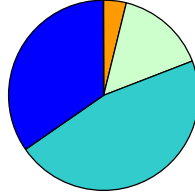
6.2

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

0	1	4	12	9	0
0,0%	3,8%	15,4%	46,2%	34,6%	0,0%

0	1	15	3	5	2
0,0%	3,8%	57,7%	11,5%	19,2%	7,7%

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")

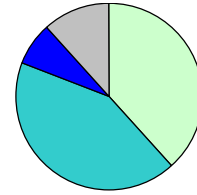
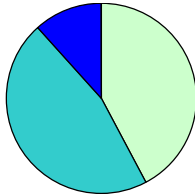
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	11	12	3	0
0,0%	0,0%	42,3%	46,2%	11,5%	0,0%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	10	11	2	3
0,0%	0,0%	38,5%	42,3%	7,7%	11,5%

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA considerado globalmente, es decir, considerando todos aquellos aspectos que creas son importantes cuando haces uso de este servicio:



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS

DICIEMBRE DE 2005

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA

ALUMNOS. E.U. BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
2.	Instalaciones y equipos:			
2.2	El horario de la biblioteca:	0,62	0,69	0,63
2.3	La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0,62	0,63	0,58
2.4	El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	0,51	0,42	0,40
2.5	El número de puestos de lectura:	0,49	0,52	0,54
2.6	La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0,69	0,59	0,65
2.7	El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0,65	0,70	0,74
2.8	OPAC (Catálogo automatizado):	0,68	0,71	0,67
2.9	Las Bases de Datos:	0,66	0,63	0,66
2.10	El acceso a Internet:	0,70	0,63	0,61
3.	Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):			
3.1	La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	0,69	0,73	0,70
3.2	La actualización de los recursos de información:	0,59	0,66	0,65
3.3	La facilidad para localizar los libros:	0,66	0,70	0,63
3.4	La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0,68	0,66	0,58
3.5	La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	0,48	0,55	0,53
3.6	La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,73	0,66	0,62
3.7	La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	0,78	0,71	0,76
3.8	La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,72	0,71	0,71
3.9	La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,82	0,75	0,71
3.10	La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,59	0,55	0,65
3.11	La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,59	0,52	0,61
4.	El préstamo:			
4.1	La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0,90	0,76	0,82
4.2	La idoneidad de los plazos de préstamo:	0,43	0,46	0,50
4.3	El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0,56	0,56	0,52
4.4	La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,81	0,74	0,78
4.5	La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0,67	0,59	0,62
4.6	La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,75	0,65	0,69
4.7	La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	0,41	0,44	0,50
6.	El personal de la biblioteca:			
6.1	La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	0,81	0,65	0,80
6.2	La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	0,83	0,64	0,78
7.	Valoración global:	0,69	0,65	0,67

¿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	

Puntuación = $(\sum (Fi * Vi)) / ((\sum Fi) - F6 * V5)$
 Puntuación máxima = 1
 Puntuación mínima = 0

ALUMNOS. E.U. BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN

