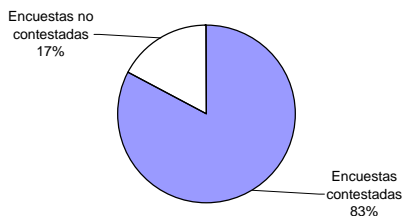


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. F. CC. ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

DICIEMBRE DE 2005

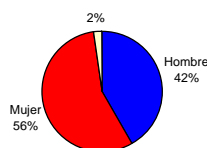
Encuestas contestadas	182
Encuestas no contestadas	38
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>220</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

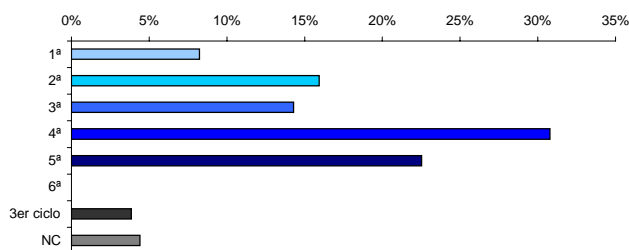
Hombre	76
Mujer	102
NC	4



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

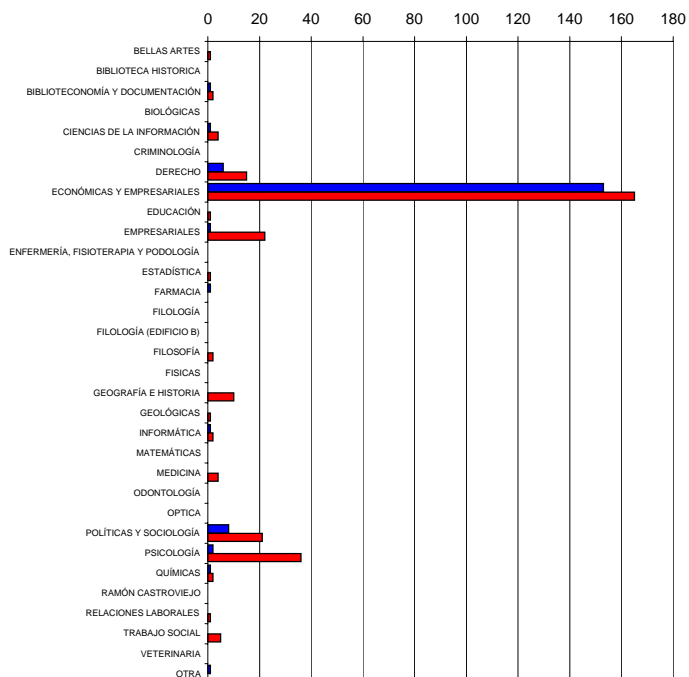
1ª	15	8%
2ª	29	16%
3ª	26	14%
4ª	56	31%
5ª	41	23%
6ª	0	0%
3er ciclo	7	4%
NC	8	4%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

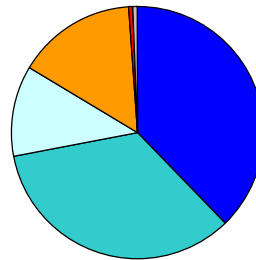
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	1
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	1	2
BIOLOGICAS	0	0
CIENCIAS DE LA INFORMACION	1	4
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	6	15
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	153	165
EDUCACION	0	1
EMPRESARIALES	1	22
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	1
FARMACIA	1	0
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	2
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	10
GEOLOGICAS	0	1
INFORMATICA	1	2
MATEMATICAS	0	0
MEDICINA	0	4
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	8	21
PSICOLOGIA	2	36
QUIMICAS	1	2
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	1
TRABAJO SOCIAL	0	5
VETERINARIA	0	0
OTRA	1	

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



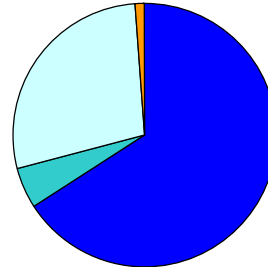
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	69	37,9%
Una o dos veces por semana	62	34,1%
Una o dos veces al mes	21	11,5%
Sólo en época de exámenes	28	15,4%
Nunca	1	0,5%
No contesta	1	0,5%



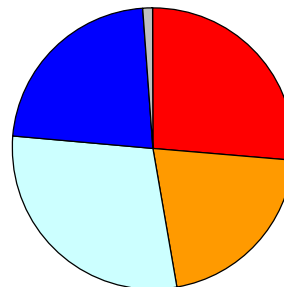
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	120	65,9%
De forma remota, a través de Internet	9	4,9%
De ambas formas	51	28,0%
No contesta	2	1,1%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	48	26%
Una vez al mes	38	21%
Una vez por semana	53	29%
Dos o más veces por semana	41	23%
NC	2	1%



## 2. Instalaciones y equipos:

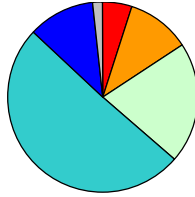
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

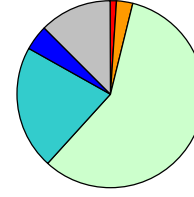
2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	0
9	20	37	92	21	3
4,9%	11,0%	20,3%	50,5%	11,5%	1,6%

El horario de la biblioteca:



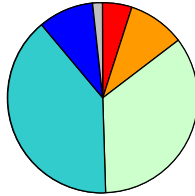
1	2	3	4	5	0
2	5	105	39	8	23
1,1%	2,7%	57,7%	21,4%	4,4%	12,6%



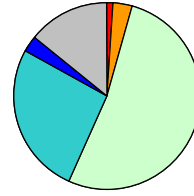
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

9	18	63	72	17	3
4,9%	9,9%	34,6%	39,6%	9,3%	1,6%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



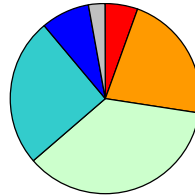
2	6	95	48	5	26
1,1%	3,3%	52,2%	26,4%	2,7%	14,3%



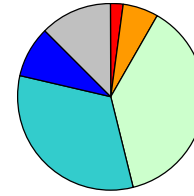
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

10	40	65	46	15	5
5,5%	22,1%	35,9%	25,4%	8,3%	2,8%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



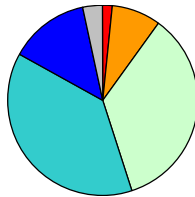
4	11	69	59	16	23
2,2%	6,0%	37,9%	32,4%	8,8%	12,6%



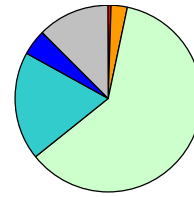
2.5 El número de puestos de lectura:

3	15	64	69	25	6
1,6%	8,2%	35,2%	37,9%	13,7%	3,3%

El número de puestos de lectura:



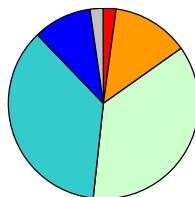
1	5	111	34	8	23
0,5%	2,7%	61,0%	18,7%	4,4%	12,6%



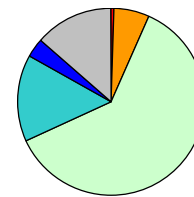
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

4	24	66	66	18	4
2,2%	13,2%	36,3%	36,3%	9,9%	2,2%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



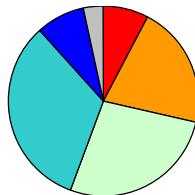
1	11	112	27	6	25
0,5%	6,0%	61,5%	14,8%	3,3%	13,7%



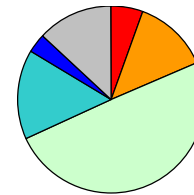
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

14	38	49	60	15	6
7,7%	20,9%	26,9%	33,0%	8,2%	3,3%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

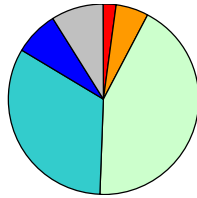


10	24	90	28	6	24
5,5%	13,2%	49,5%	15,4%	3,3%	13,2%

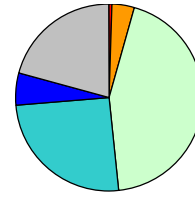


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	4	10	78	60	14	16
	2,2%	5,5%	42,9%	33,0%	7,7%	8,8%

OPAC (Catálogo automatizado):

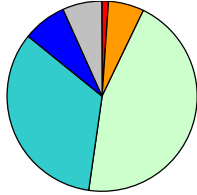


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	7	80	46	10	38
	0,5%	3,8%	44,0%	25,3%	5,5%	20,9%

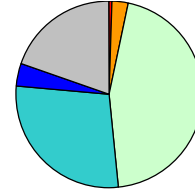


	2	11	82	61	14	12
	1,1%	6,0%	45,1%	33,5%	7,7%	6,6%
2.9 Las Bases de Datos:	2	11	82	61	14	12
	1,1%	6,0%	45,1%	33,5%	7,7%	6,6%

Las Bases de Datos:

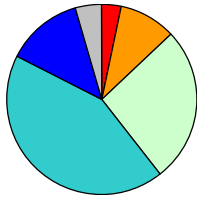


	1	5	82	51	7	36
	0,5%	2,7%	45,1%	28,0%	3,8%	19,8%
	1	5	82	51	7	36
	0,5%	2,7%	45,1%	28,0%	3,8%	19,8%

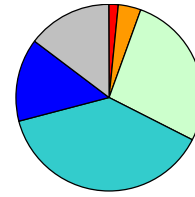


	6	18	48	78	24	8
	3,3%	9,9%	26,4%	42,9%	13,2%	4,4%
2.10 El acceso a Internet:	6	18	48	78	24	8
	3,3%	9,9%	26,4%	42,9%	13,2%	4,4%

El acceso a Internet:



	3	7	49	70	26	27
	1,6%	3,8%	26,9%	38,5%	14,3%	14,8%
	3	7	49	70	26	27
	1,6%	3,8%	26,9%	38,5%	14,3%	14,8%



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

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

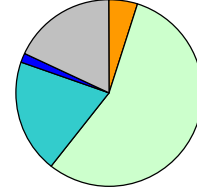
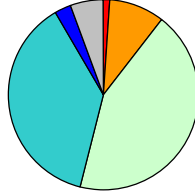
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

	1	2	3	4	5	? nc
	2	17	79	69	5	10
	1,1%	9,3%	43,4%	37,9%	2,7%	5,5%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	9	101	36	3	33
	0,0%	4,9%	55,5%	19,8%	1,6%	18,1%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

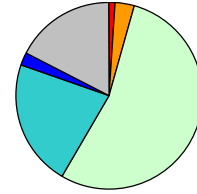
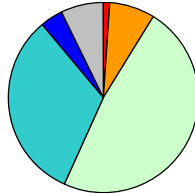


3.2 La actualización de los recursos de información:

	2	14	87	59	7	13
	1,1%	7,7%	47,8%	32,4%	3,8%	7,1%

	2	6	98	40	4	32
	1,1%	3,3%	53,8%	22,0%	2,2%	17,6%

La actualización de los recursos de información:

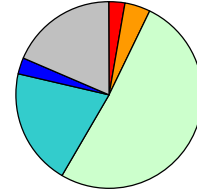
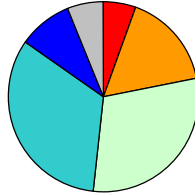


3.3 La facilidad para localizar los libros:

	10	30	54	60	17	11
	5,5%	16,5%	29,7%	33,0%	9,3%	6,0%

	5	8	93	37	5	34
	2,7%	4,4%	51,1%	20,3%	2,7%	18,7%

La facilidad para localizar los libros:

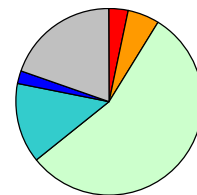
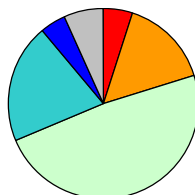


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

	9	28	88	37	8	12
	4,9%	15,4%	48,4%	20,3%	4,4%	6,6%

	6	10	101	25	4	36
	3,3%	5,5%	55,5%	13,7%	2,2%	19,8%

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

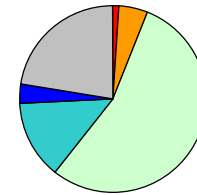
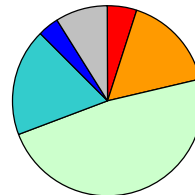


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

	9	30	87	33	7	16
	4,9%	16,5%	47,8%	18,1%	3,8%	8,8%

	2	9	99	25	6	41
	1,1%	4,9%	54,4%	13,7%	3,3%	22,5%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

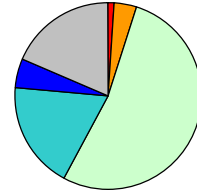
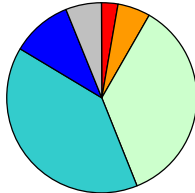


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

	5	10	65	72	19	11
	2,7%	5,5%	35,7%	39,6%	10,4%	6,0%

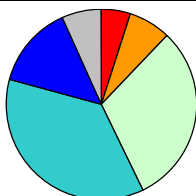
	2	7	96	34	9	34
	1,1%	3,8%	52,7%	18,7%	4,9%	18,7%

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

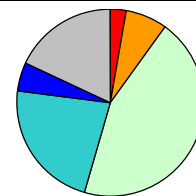


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	9	13	56	66	26	12
	4,9%	7,1%	30,8%	36,3%	14,3%	6,6%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

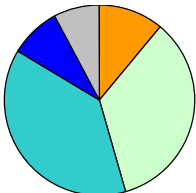


				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	5	13	81	41	9	33
	2,7%	7,1%	44,5%	22,5%	4,9%	18,1%

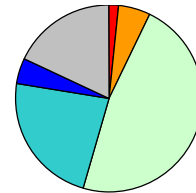


	0	20	63	69	16	14
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,0%	11,0%	34,6%	37,9%	8,8%	7,7%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

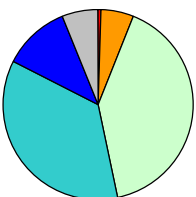


	3	10	86	42	8	33
	1,6%	5,5%	47,3%	23,1%	4,4%	18,1%

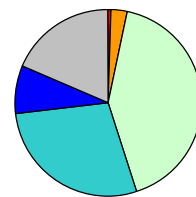


	1	10	74	65	21	11
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,5%	5,5%	40,7%	35,7%	11,5%	6,0%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

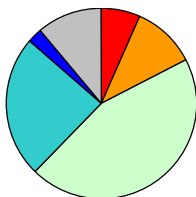


	1	5	76	51	15	34
	0,5%	2,7%	41,8%	28,0%	8,2%	18,7%

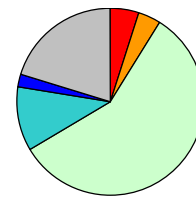


	12	20	81	44	5	20
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	6,6%	11,0%	44,5%	24,2%	2,7%	11,0%

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

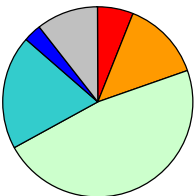


	9	7	105	20	4	37
	4,9%	3,8%	57,7%	11,0%	2,2%	20,3%

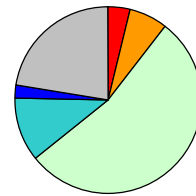


	11	25	86	35	6	19
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	6,0%	13,7%	47,3%	19,2%	3,3%	10,4%

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



	7	12	98	20	4	41
	3,8%	6,6%	53,8%	11,0%	2,2%	22,5%



**4. El préstamo:**

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

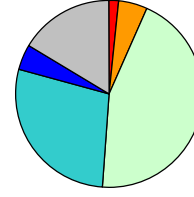
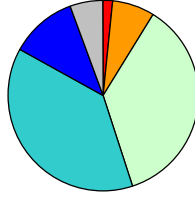
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

1	2	3	4	5	? nc
3	13	66	69	21	10
1,6%	7,1%	36,3%	37,9%	11,5%	5,5%

1	2	3	4	5	? nc
3	9	81	51	8	30
1,6%	4,9%	44,5%	28,0%	4,4%	16,5%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

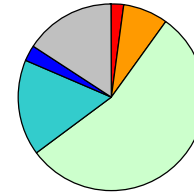
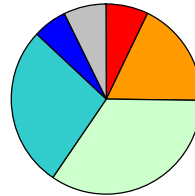


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

13	33	62	50	11	13
7,1%	18,1%	34,1%	27,5%	6,0%	7,1%

4	14	100	30	5	29
2,2%	7,7%	54,9%	16,5%	2,7%	15,9%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

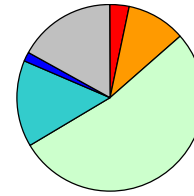
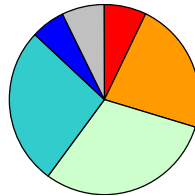


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

13	41	55	49	11	13
7,1%	22,5%	30,2%	26,9%	6,0%	7,1%

6	19	96	27	3	31
3,3%	10,4%	52,7%	14,8%	1,6%	17,0%

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

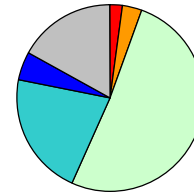
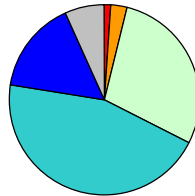


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

2	5	52	82	29	12
1,1%	2,7%	28,6%	45,1%	15,9%	6,6%

4	6	93	39	9	31
2,2%	3,3%	51,1%	21,4%	4,9%	17,0%

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

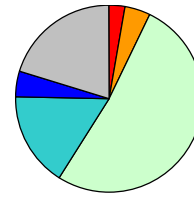
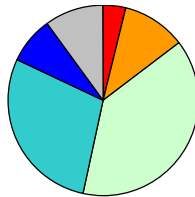


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

7	20	70	52	15	18
3,8%	11,0%	38,5%	28,6%	8,2%	9,9%

5	8	94	30	8	37
2,7%	4,4%	51,6%	16,5%	4,4%	20,3%

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

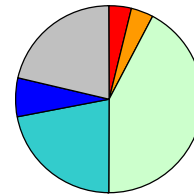
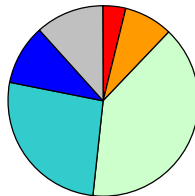


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

7	15	72	48	19	21
3,8%	8,2%	39,6%	26,4%	10,4%	11,5%

7	7	77	40	12	39
3,8%	3,8%	42,3%	22,0%	6,6%	21,4%

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

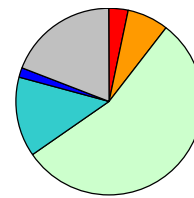
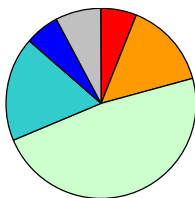


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	0
11	27	87	32	11	14
6,0%	14,8%	47,8%	17,6%	6,0%	7,7%

1	2	3	4	5	0
6	13	100	25	3	35
3,3%	7,1%	54,9%	13,7%	1,6%	19,2%

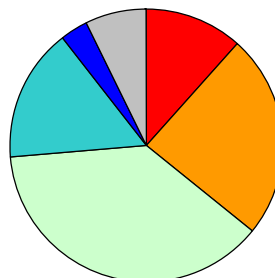
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

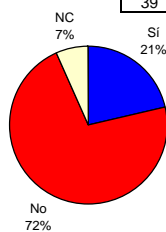
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	21	12%
2	Poco útil	44	24%
3	Normal	69	38%
4	Útil	29	16%
5	Muy útil	6	3%
0	NC	13	7%



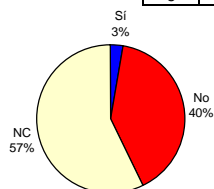
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
39	131	12



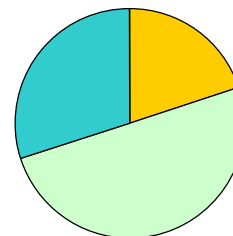
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
5	73	104



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
0	2	5	3	0	172
0%	20%	50%	30%	0%	





## 6. El personal de la biblioteca:

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

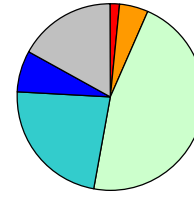
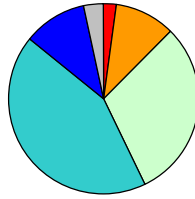
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
4	19	55	78	20	6
2,2%	10,4%	30,2%	42,9%	11,0%	3,3%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
3	9	84	42	13	31
1,6%	4,9%	46,2%	23,1%	7,1%	17,0%

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

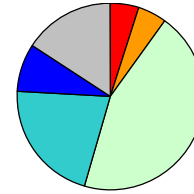
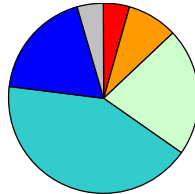


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

8	16	39	77	34	8
4,4%	8,8%	21,4%	42,3%	18,7%	4,4%

9	9	81	39	15	29
4,9%	4,9%	44,5%	21,4%	8,2%	15,9%

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")

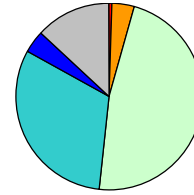
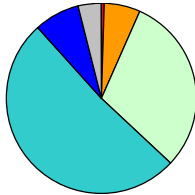
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
1	11	55	94	14	7
0,5%	6,0%	30,2%	51,6%	7,7%	3,8%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
1	7	86	57	7	24
0,5%	3,8%	47,3%	31,3%	3,8%	13,2%

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. CC. ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

	AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
<b>2. Instalaciones y equipos:</b>			
2.2 El horario de la biblioteca:	0,64	0,64	0,63
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0,60	0,58	0,60
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	0,46	0,41	0,52
2.5 El número de puestos de lectura:	0,68	0,65	0,64
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0,64	0,57	0,60
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0,50	0,51	0,53
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0,57	0,54	0,61
2.9 Las Bases de Datos:	0,58	0,56	0,61
2.10 El acceso a Internet:	0,53	0,48	0,64
<b>3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):</b>			
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	0,57	0,55	0,58
3.2 La actualización de los recursos de información:	0,53	0,54	0,58
3.3 La facilidad para localizar los libros:	0,58	0,55	0,56
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0,51	0,47	0,51
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	0,48	0,45	0,50
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,59	0,58	0,63
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	0,61	0,59	0,63
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,60	0,57	0,62
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,58	0,56	0,64
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,47	0,47	0,52
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,43	0,47	0,50
<b>4. El préstamo:</b>			
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0,65	0,67	0,63
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	0,52	0,51	0,52
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0,48	0,45	0,51
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,64	0,68	0,69
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0,50	0,53	0,57
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,55	0,54	0,59
4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	0,46	0,45	0,51
<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:	0,57	0,64	0,63
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	0,60	0,66	0,66
<b>7. Valoración global:</b>	0,62	0,62	0,66

#### ¿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. CC. ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

