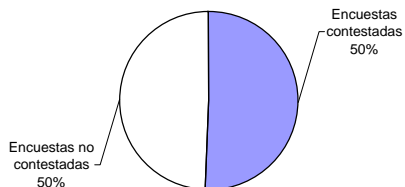


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. F. DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA

DICIEMBRE DE 2005

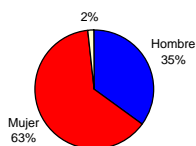
Encuestas contestadas	111
Encuestas no contestadas	109
Encuestas enviadas	220



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

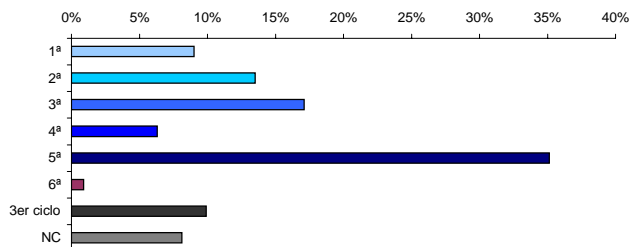
Hombre	39
Mujer	70
NC	2



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

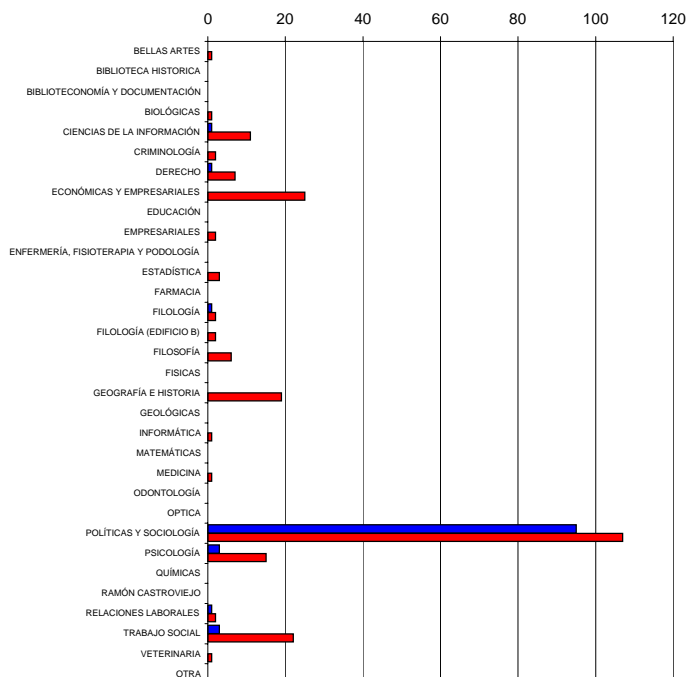
1ª	10	9%
2ª	15	14%
3ª	19	17%
4ª	7	6%
5ª	39	35%
6ª	1	1%
3er ciclo	11	10%
NC	9	8%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

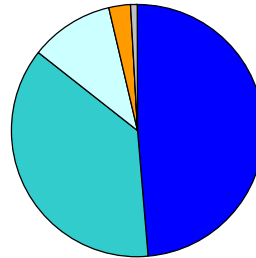
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	1
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECA ECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLOGICAS	0	1
CIENCIAS DE LA INFORMACION	1	11
CRIMINOLOGIA	0	2
DERECHO	1	7
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	25
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	0	2
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	3
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	1	2
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	2
FILOSOFIA	0	6
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	19
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	1
MATEMATICAS	0	0
MEDICINA	0	1
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	95	107
PSICOLOGIA	3	15
QUIMICAS	0	0
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	1	2
TRABAJO SOCIAL	3	22
VETERINARIA	0	1
OTRA	0	0

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



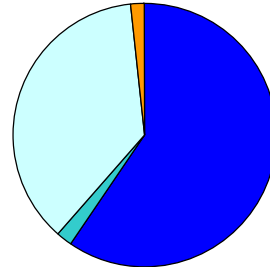
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	54	48,6%
Una o dos veces por semana	41	36,9%
Una o dos veces al mes	12	10,8%
Sólo en época de exámenes	3	2,7%
Nunca	0	0,0%
No contesta	1	0,9%



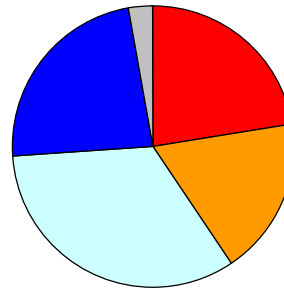
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	66	59,5%
De forma remota, a través de Internet	2	1,8%
De ambas formas	41	36,9%
No contesta	2	1,8%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	25	23%
Una vez al mes	20	18%
Una vez por semana	37	33%
Dos o más veces por semana	26	23%
NC	3	3%



2. Instalaciones y equipos:

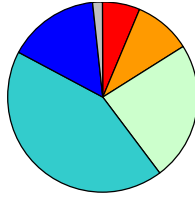
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

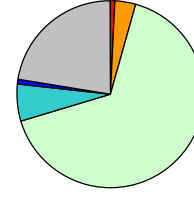
2.2 El horario de la biblioteca:

	1	2	3	4	5	? nc
	7	11	26	48	17	2
	6,3%	9,9%	23,4%	43,2%	15,3%	1,8%

El horario de la biblioteca:



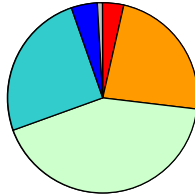
	1	2	3	4	5	? nc
	1	4	73	7	1	25
	0,9%	3,6%	65,6%	6,3%	0,9%	22,5%



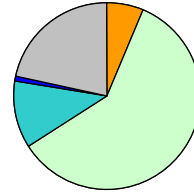
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

	4	26	47	28	5	1
	3,6%	23,4%	42,3%	25,2%	4,5%	0,9%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



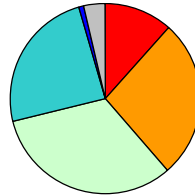
	0	7	66	13	1	24
	0,0%	6,3%	59,5%	11,7%	0,9%	21,6%



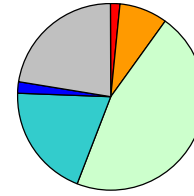
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

	13	30	36	27	1	4
	11,7%	27,0%	32,4%	24,3%	0,9%	3,6%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



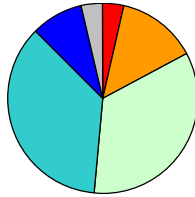
	2	9	51	22	2	25
	1,8%	8,1%	45,9%	19,8%	1,8%	22,5%



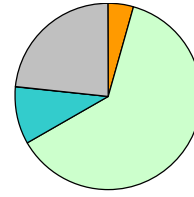
2.5 El número de puestos de lectura:

	4	15	38	40	10	4
	3,6%	13,5%	34,2%	36,0%	9,0%	3,6%

El número de puestos de lectura:



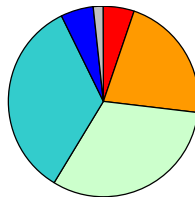
	0	5	69	11	0	26
	0,0%	4,5%	62,2%	9,9%	0,0%	23,4%



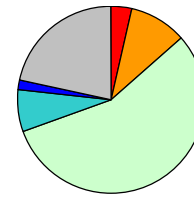
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

	6	24	35	38	6	2
	5,4%	21,6%	31,5%	34,2%	5,4%	1,8%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



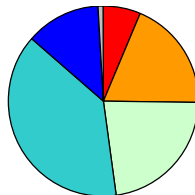
	4	11	62	8	2	24
	3,6%	9,9%	55,9%	7,2%	1,8%	21,6%



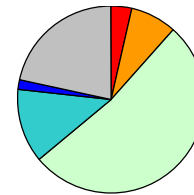
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

	7	21	25	43	14	1
	6,3%	18,9%	22,5%	38,7%	12,6%	0,9%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

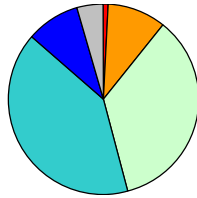


	4	9	58	14	2	24
	3,6%	8,1%	52,3%	12,6%	1,8%	21,6%

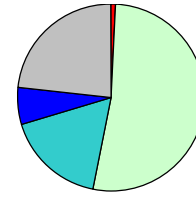


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	11	39	45	10	5
	0,9%	9,9%	35,1%	40,5%	9,0%	4,5%

OPAC (Catálogo automatizado):

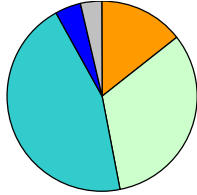


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	0	58	19	7	26
	0,9%	0,0%	52,3%	17,1%	6,3%	23,4%

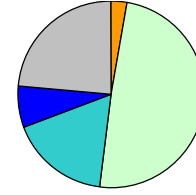


	0	16	36	50	5	4
	0,0%	14,4%	32,4%	45,0%	4,5%	3,6%
2.9 Las Bases de Datos:	0	3	54	19	8	26
	0,0%	2,7%	49,1%	17,3%	7,3%	23,6%

Las Bases de Datos:

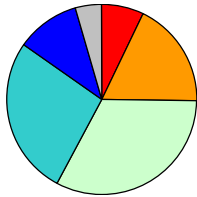


	0	3	54	19	8	26
	0,0%	2,7%	49,1%	17,3%	7,3%	23,6%
2.9 Las Bases de Datos:	0	3	54	19	8	26
	0,0%	2,7%	49,1%	17,3%	7,3%	23,6%

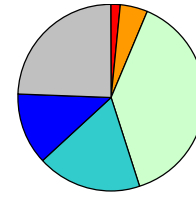


	8	20	36	30	12	5
	7,2%	18,0%	32,4%	27,0%	10,8%	4,5%
2.10 El acceso a Internet:	2	5	43	20	14	27
	1,8%	4,5%	38,7%	18,0%	12,6%	24,3%

El acceso a Internet:



	2	5	43	20	14	27
	1,8%	4,5%	38,7%	18,0%	12,6%	24,3%
2.10 El acceso a Internet:	2	5	43	20	14	27
	1,8%	4,5%	38,7%	18,0%	12,6%	24,3%



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

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

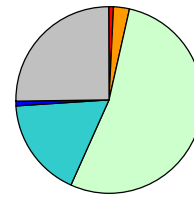
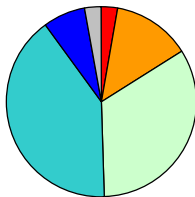
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

	1	2	3	4	5	? nc
	3	15	37	45	8	3
	2,7%	13,5%	33,3%	40,5%	7,2%	2,7%

	1	2	3	4	5	? nc
	1	3	59	19	1	28
	0,9%	2,7%	53,2%	17,1%	0,9%	25,2%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

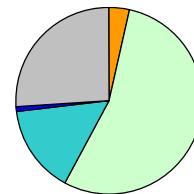
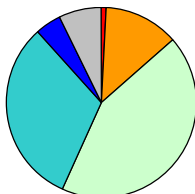


3.2 La actualización de los recursos de información:

	1	14	48	35	5	8
	0,9%	12,6%	43,2%	31,5%	4,5%	7,2%

	0	4	60	17	1	29
	0,0%	3,6%	54,1%	15,3%	0,9%	26,1%

La actualización de los recursos de información:

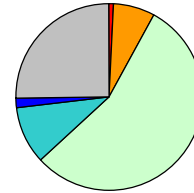
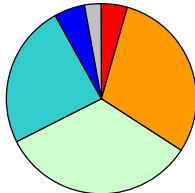


3.3 La facilidad para localizar los libros:

	5	33	37	27	6	3
	4,5%	29,7%	33,3%	24,3%	5,4%	2,7%

	1	8	61	11	2	28
	0,9%	7,2%	55,0%	9,9%	1,8%	25,2%

La facilidad para localizar los libros:

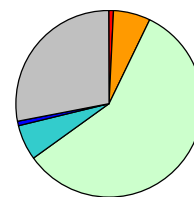
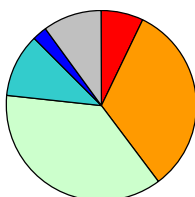


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

	8	36	41	12	3	11
	7,2%	32,4%	36,9%	10,8%	2,7%	9,9%

	1	7	64	7	1	31
	0,9%	6,3%	57,7%	6,3%	0,9%	27,9%

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

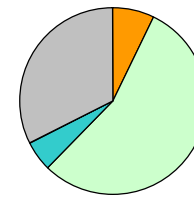
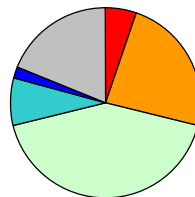


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

	6	26	47	9	2	21
	5,4%	23,4%	42,3%	8,1%	1,8%	18,9%

	0	8	61	6	0	36
	0,0%	7,2%	55,0%	5,4%	0,0%	32,4%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

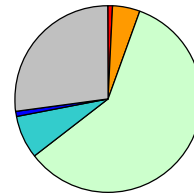
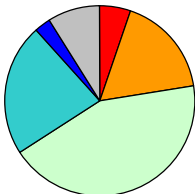


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

	6	19	48	25	3	10
	5,4%	17,1%	43,2%	22,5%	2,7%	9,0%

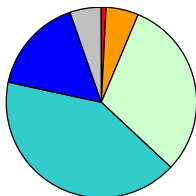
	1	5	65	8	1	30
	0,9%	4,5%	59,1%	7,3%	0,9%	27,3%

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

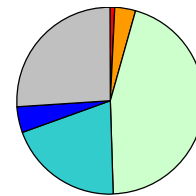


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	1	6	34	46	18	6
	0,9%	5,4%	30,6%	41,4%	16,2%	5,4%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

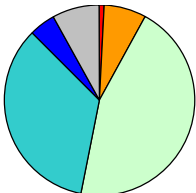


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	1	4	50	22	5	29
	0,9%	3,6%	45,0%	19,8%	4,5%	26,1%

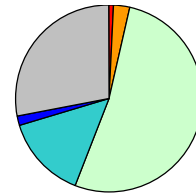


	1	8	50	38	5	9
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	1	8	50	38	5	9
	0,9%	7,2%	45,0%	34,2%	4,5%	8,1%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

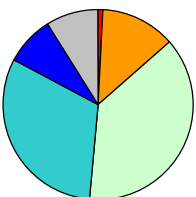


	1	3	58	16	2	31
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	1	3	58	16	2	31
	0,9%	2,7%	52,3%	14,4%	1,8%	27,9%

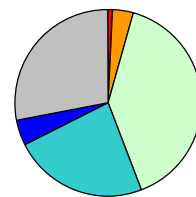


	1	14	42	35	9	10
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	1	14	42	35	9	10
	0,9%	12,6%	37,8%	31,5%	8,1%	9,0%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

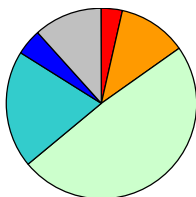


	1	4	44	26	5	31
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	1	4	44	26	5	31
	0,9%	3,6%	39,6%	23,4%	4,5%	27,9%

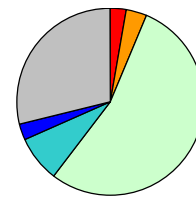


	4	13	54	22	5	13
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	4	13	54	22	5	13
	3,6%	11,7%	48,6%	19,8%	4,5%	11,7%

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

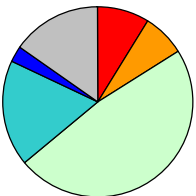


	3	4	60	9	3	32
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	3	4	60	9	3	32
	2,7%	3,6%	54,1%	8,1%	2,7%	28,8%

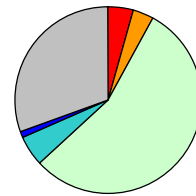


	10	8	53	20	3	17
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	10	8	53	20	3	17
	9,0%	7,2%	47,7%	18,0%	2,7%	15,3%

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



	5	4	61	6	1	34
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	5	4	61	6	1	34
	4,5%	3,6%	55,0%	5,4%	0,9%	30,6%



4. El préstamo:

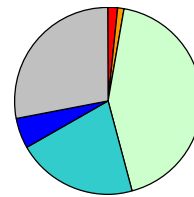
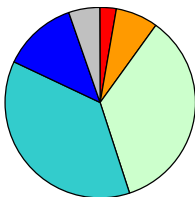
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	3	8	39	41	14	6
	2,7%	7,2%	35,1%	36,9%	12,6%	5,4%

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	2	1	48	23	6	31
	1,8%	0,9%	43,2%	20,7%	5,4%	27,9%

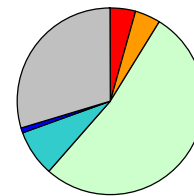
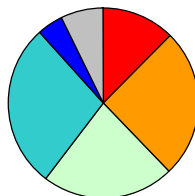
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	14	28	25	31	5	8
	12,6%	25,2%	22,5%	27,9%	4,5%	7,2%

	5	5	58	9	1	33
	4,5%	4,5%	52,3%	8,1%	0,9%	29,7%

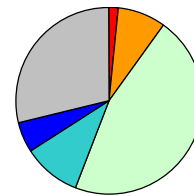
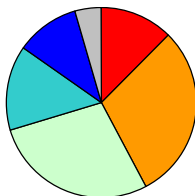
La idoneidad de los plazos de préstamo:



4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	14	33	31	16	12	5
	12,6%	29,7%	27,9%	14,4%	10,8%	4,5%

	2	9	51	11	6	32
	1,8%	8,1%	45,9%	9,9%	5,4%	28,8%

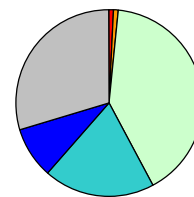
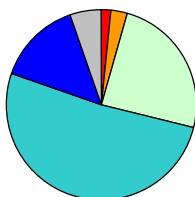
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	2	3	27	57	16	6
	1,8%	2,7%	24,3%	51,4%	14,4%	5,4%

	1	1	45	21	10	33
	0,9%	0,9%	40,5%	18,9%	9,0%	29,7%

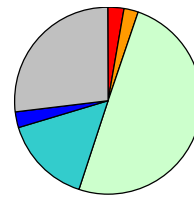
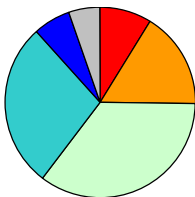
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	10	18	39	31	7	6
	9,0%	16,2%	35,1%	27,9%	6,3%	5,4%

	3	3	55	17	3	30
	2,7%	2,7%	49,5%	15,3%	2,7%	27,0%

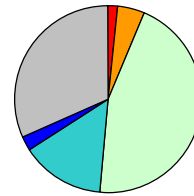
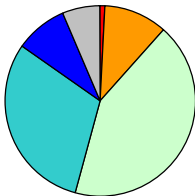
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	1	12	47	34	10	7
	0,9%	10,8%	42,3%	30,6%	9,0%	6,3%

	2	5	50	16	3	35
	1,8%	4,5%	45,0%	14,4%	2,7%	31,5%

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

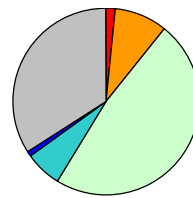
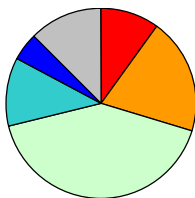


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	0
11	22	46	13	5	14
9,9%	19,8%	41,4%	11,7%	4,5%	12,6%

1	2	3	4	5	0
2	10	53	7	1	38
1,8%	9,0%	47,7%	6,3%	0,9%	34,2%

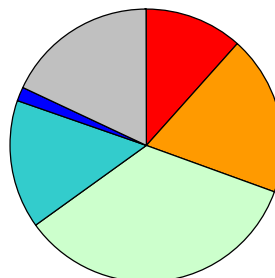
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

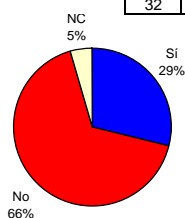
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	13	12%
2	Poco útil	21	19%
3	Normal	38	34%
4	Útil	17	15%
5	Muy útil	2	2%
0	NC	20	18%



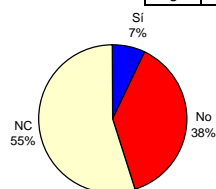
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
32	74	5



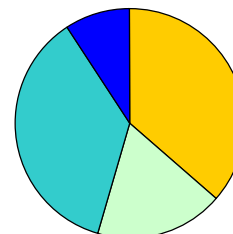
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
8	42	61



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
0	4	2	4	1	100
0%	36%	18%	36%	9%	



6. El personal de la biblioteca:

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

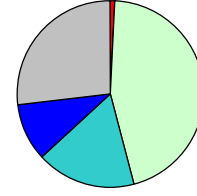
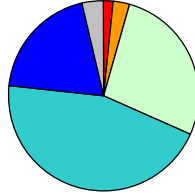
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
2	3	30	50	22	4
1,8%	2,7%	27,0%	45,0%	19,8%	3,6%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
1	0	50	19	11	30
0,9%	0,0%	45,0%	17,1%	9,9%	27,0%

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

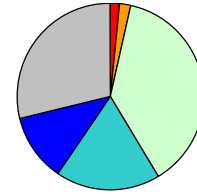
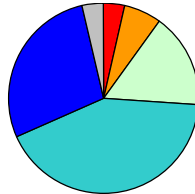


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

4	7	18	47	31	4
3,6%	6,3%	16,2%	42,3%	27,9%	3,6%

2	2	42	20	13	32
1,8%	1,8%	37,8%	18,0%	11,7%	28,8%

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")

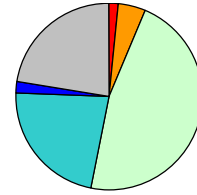
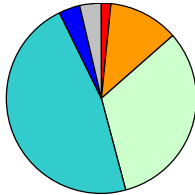
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
2	13	36	52	4	4
1,8%	11,7%	32,4%	46,8%	3,6%	3,6%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
2	5	52	25	2	25
1,8%	4,5%	46,8%	22,5%	1,8%	22,5%

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. F. DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA AÑO 2003 AÑO 2004 AÑO 2005

	AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
2. Instalaciones y equipos:			
2.2 El horario de la biblioteca:	0,52	0,64	0,63
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0,52	0,47	0,51
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	0,34	0,36	0,44
2.5 El número de puestos de lectura:	0,44	0,50	0,59
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0,40	0,39	0,53
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0,45	0,46	0,58
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0,58	0,57	0,62
2.9 Las Bases de Datos:	0,57	0,58	0,60
2.10 El acceso a Internet:	0,46	0,44	0,54
3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):			
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	0,47	0,51	0,59
3.2 La actualización de los recursos de información:	0,47	0,51	0,57
3.3 La facilidad para localizar los libros:	0,48	0,45	0,49
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0,38	0,39	0,42
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	0,33	0,37	0,43
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,47	0,44	0,50
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	0,62	0,66	0,68
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,52	0,58	0,59
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,54	0,57	0,59
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,44	0,47	0,53
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,45	0,43	0,49
4. El préstamo:			
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0,61	0,62	0,63
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	0,45	0,43	0,46
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0,44	0,42	0,45
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,69	0,69	0,70
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0,43	0,42	0,52
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,50	0,58	0,60
4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	0,32	0,36	0,45
6. El personal de la biblioteca:			
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	0,63	0,68	0,70
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	0,66	0,70	0,72
7. Valoración global:	0,51	0,55	0,60

¿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 CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA

