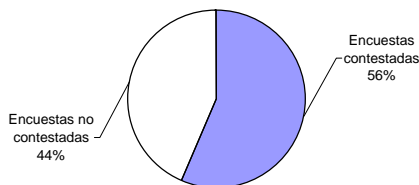


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. E.U. EMPRESARIALES

DICIEMBRE DE 2005

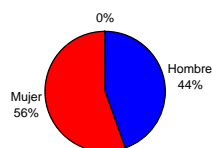
Encuestas contestadas	45
Encuestas no contestadas	35
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>80</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

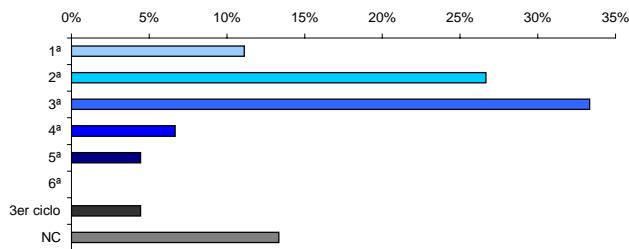
Hombre	20
Mujer	25
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

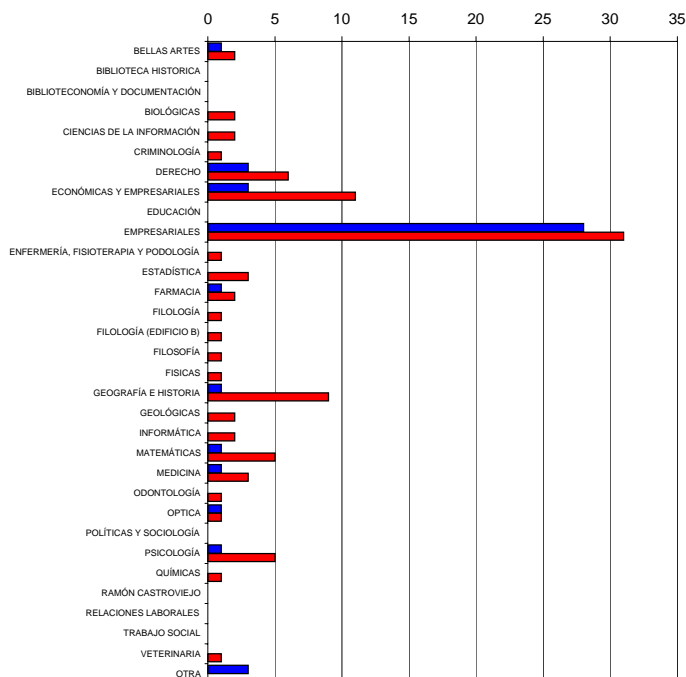
1ª	5	11%
2ª	12	27%
3ª	15	33%
4ª	3	7%
5ª	2	4%
6ª	0	0%
3er ciclo	2	4%
NC	6	13%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

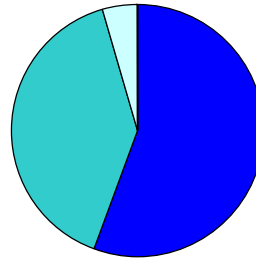
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	1	2
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLOGICAS	0	2
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	2
CRIMINOLOGIA	0	1
DERECHO	3	6
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	3	11
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	28	31
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	1
ESTADISTICA	0	3
FARMACIA	1	2
FILOLOGIA	0	1
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	1
FILOSOFIA	0	1
FISICAS	0	1
GEOGRAFIA E HISTORIA	1	9
GEOLOGICAS	0	2
INFORMATICA	0	2
MATEMATICAS	1	5
MEDICINA	1	3
ODONTOLOGIA	0	1
OPTICA	1	1
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	0
PSICOLOGIA	1	5
QUIMICAS	0	1
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0
VETERINARIA	0	1
OTRA	3	

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



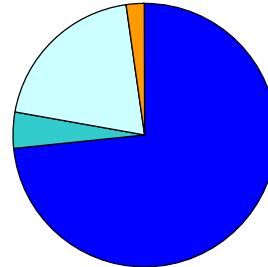
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	25	55,6%
Una o dos veces por semana	18	40,0%
Una o dos veces al mes	2	4,4%
Sólo en época de exámenes	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



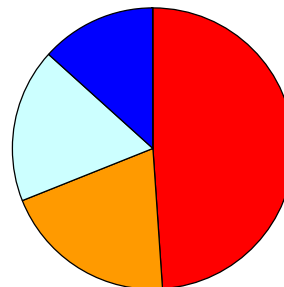
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	33	73,3%
De forma remota, a través de Internet	2	4,4%
De ambas formas	9	20,0%
No contesta	1	2,2%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	22	49%
Una vez al mes	9	20%
Una vez por semana	8	18%
Dos o más veces por semana	6	13%
NC	0	0%



**2. Instalaciones y equipos:**

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

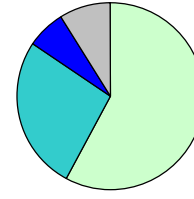
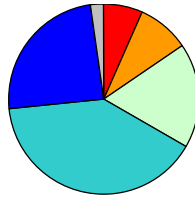
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
3	4	8	18	11	1
6,7%	8,9%	17,8%	40,0%	24,4%	2,2%

1	2	3	4	5	? nc
0	0	26	12	3	4
0,0%	0,0%	57,8%	26,7%	6,7%	8,9%

El horario de la biblioteca:

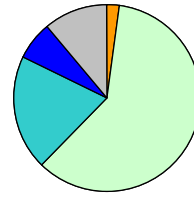
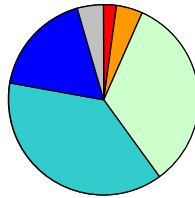


2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

1	2	15	17	8	2
2,2%	4,4%	33,3%	37,8%	17,8%	4,4%

0	1	27	9	3	5
0,0%	2,2%	60,0%	20,0%	6,7%	11,1%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

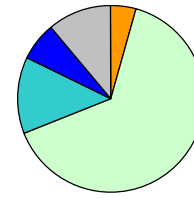
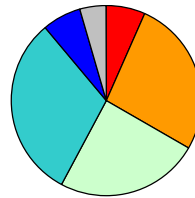


2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

3	12	11	14	3	2
6,7%	26,7%	24,4%	31,1%	6,7%	4,4%

0	2	29	6	3	5
0,0%	4,4%	64,4%	13,3%	6,7%	11,1%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

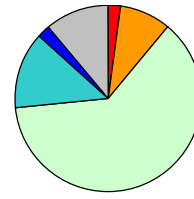
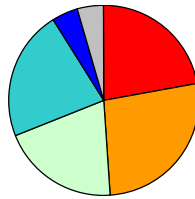


2.5 El número de puestos de lectura:

10	12	9	10	2	2
22,2%	26,7%	20,0%	22,2%	4,4%	4,4%

1	4	28	6	1	5
2,2%	8,9%	62,2%	13,3%	2,2%	11,1%

El número de puestos de lectura:

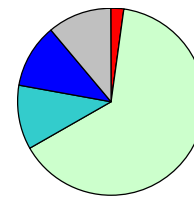
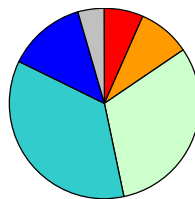


2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

3	4	14	16	6	2
6,7%	8,9%	31,1%	35,6%	13,3%	4,4%

1	0	29	5	5	5
2,2%	0,0%	64,4%	11,1%	11,1%	11,1%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

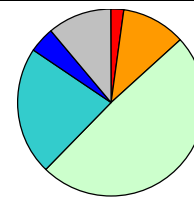
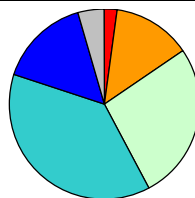


2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

1	6	12	17	7	2
2,2%	13,3%	26,7%	37,8%	15,6%	4,4%

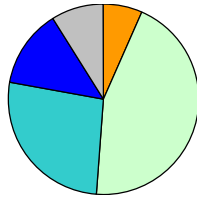
1	5	22	10	2	5
2,2%	11,1%	48,9%	22,2%	4,4%	11,1%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

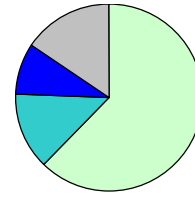


	☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0
	0	3	20	12	6	4
	0,0%	6,7%	44,4%	26,7%	13,3%	8,9%

OPAC (Catálogo automatizado):

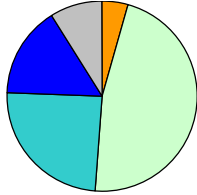


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	0	28	6	4	7
	0,0%	0,0%	62,2%	13,3%	8,9%	15,6%

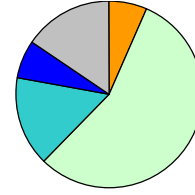


	0	2	21	11	7	4
2.9 Las Bases de Datos:	0,0%	4,4%	46,7%	24,4%	15,6%	8,9%

Las Bases de Datos:

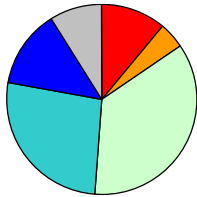


	0	3	25	7	3	7
	0,0%	6,7%	55,6%	15,6%	6,7%	15,6%

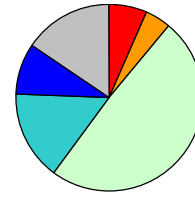


	5	2	16	12	6	4
2.10 El acceso a Internet:	11,1%	4,4%	35,6%	26,7%	13,3%	8,9%

El acceso a Internet:



	3	2	22	7	4	7
	6,7%	4,4%	48,9%	15,6%	8,9%	15,6%



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

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

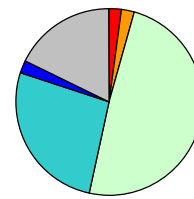
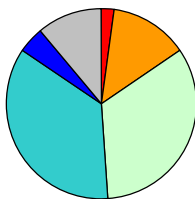
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
1	6	15	16	2	5
2,2%	13,3%	33,3%	35,6%	4,4%	11,1%

1	2	3	4	5	? nc
1	1	22	12	1	8
2,2%	2,2%	48,9%	26,7%	2,2%	17,8%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

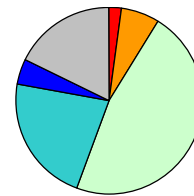
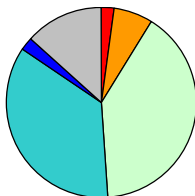


3.2 La actualización de los recursos de información:

1	3	18	16	1	6
2,2%	6,7%	40,0%	35,6%	2,2%	13,3%

1	3	21	10	2	8
2,2%	6,7%	46,7%	22,2%	4,4%	17,8%

La actualización de los recursos de información:

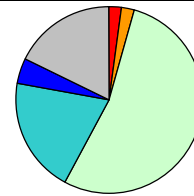
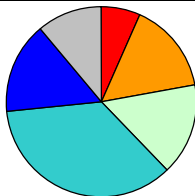


3.3 La facilidad para localizar los libros:

3	7	7	16	7	5
6,7%	15,6%	15,6%	35,6%	15,6%	11,1%

1	1	24	9	2	8
2,2%	2,2%	53,3%	20,0%	4,4%	17,8%

La facilidad para localizar los libros:

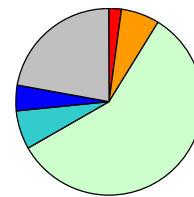
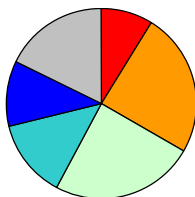


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

4	11	11	6	5	8
8,9%	24,4%	24,4%	13,3%	11,1%	17,8%

1	3	26	3	2	10
2,2%	6,7%	57,8%	6,7%	4,4%	22,2%

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

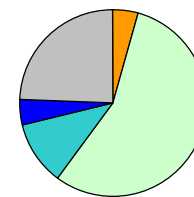
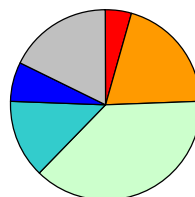


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

2	9	17	6	3	8
4,4%	20,0%	37,8%	13,3%	6,7%	17,8%

0	2	25	5	2	11
0,0%	4,4%	55,6%	11,1%	4,4%	24,4%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

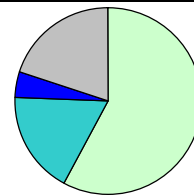
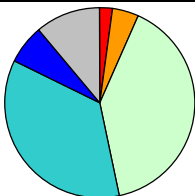


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

1	2	18	16	3	5
2,2%	4,4%	40,0%	35,6%	6,7%	11,1%

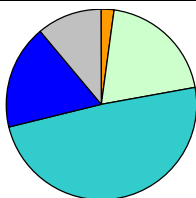
0	0	26	8	2	9
0,0%	0,0%	57,8%	17,8%	4,4%	20,0%

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

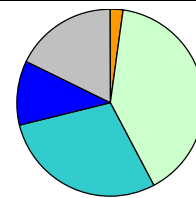


	☹	☺	☺	☺	? nc	
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	0	1	9	22	8	5
	0,0%	2,2%	20,0%	48,9%	17,8%	11,1%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

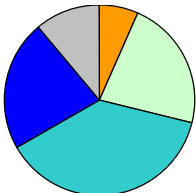


	☹	☺	☺	☺	? nc	
	1	2	3	4	5	0
	0	1	18	13	5	8
	0,0%	2,2%	40,0%	28,9%	11,1%	17,8%

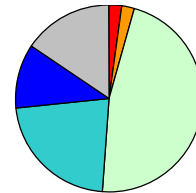


	0	3	10	17	10	5
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0	1	9	22	8	5
	0,0%	6,7%	22,2%	37,8%	22,2%	11,1%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

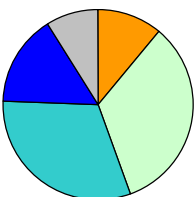


	1	1	21	10	5	7
	0	1	18	13	5	8
	2,2%	2,2%	46,7%	22,2%	11,1%	15,6%

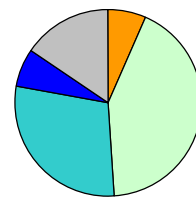


	0	5	15	14	7	4
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0	1	9	22	8	5
	0,0%	11,1%	33,3%	31,1%	15,6%	8,9%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

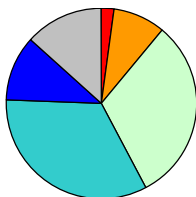


	0	3	19	13	3	7
	0	1	18	13	5	8
	0,0%	6,7%	42,2%	28,9%	6,7%	15,6%

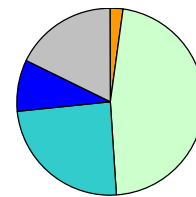


	1	4	14	15	5	6
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0	1	9	22	8	5
	2,2%	8,9%	31,1%	33,3%	11,1%	13,3%

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

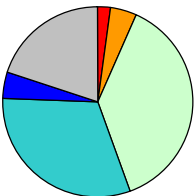


	0	1	21	11	4	8
	0	1	18	13	5	8
	0,0%	2,2%	46,7%	24,4%	8,9%	17,8%

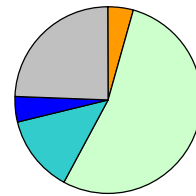


	1	2	17	14	2	9
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0	1	9	22	8	5
	2,2%	4,4%	37,8%	31,1%	4,4%	20,0%

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



	0	2	24	6	2	11
	0	1	18	13	5	8
	0,0%	4,4%	53,3%	13,3%	4,4%	24,4%



#### 4. El préstamo:

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

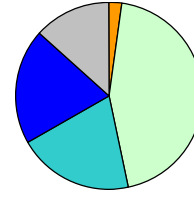
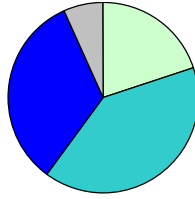
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

1	2	3	4	5	? nc
0	0	9	18	15	3
0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	33,3%	6,7%

1	2	3	4	5	? nc
0	1	20	9	9	6
0,0%	2,2%	44,4%	20,0%	20,0%	13,3%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

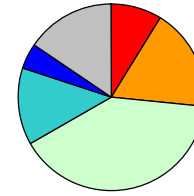
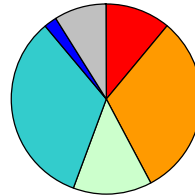


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

5	14	6	15	1	4
11,1%	31,1%	13,3%	33,3%	2,2%	8,9%

4	8	18	6	2	7
8,9%	17,8%	40,0%	13,3%	4,4%	15,6%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

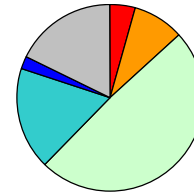
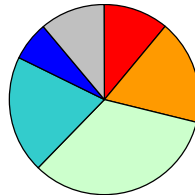


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

5	8	15	9	3	5
11,1%	17,8%	33,3%	20,0%	6,7%	11,1%

2	4	22	8	1	8
4,4%	8,9%	48,9%	17,8%	2,2%	17,8%

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

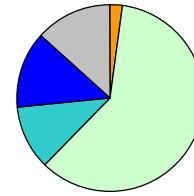
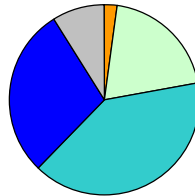


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

0	1	9	18	13	4
0,0%	2,2%	20,0%	40,0%	28,9%	8,9%

0	1	27	5	6	6
0,0%	2,2%	60,0%	11,1%	13,3%	13,3%

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

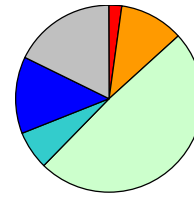
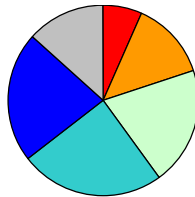


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

3	6	9	11	10	6
6,7%	13,3%	20,0%	24,4%	22,2%	13,3%

1	5	22	3	6	8
2,2%	11,1%	48,9%	6,7%	13,3%	17,8%

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

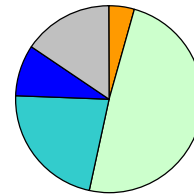
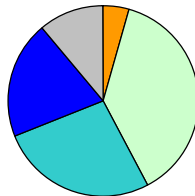


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

0	2	17	12	9	5
0,0%	4,4%	37,8%	26,7%	20,0%	11,1%

0	2	22	10	4	7
0,0%	4,4%	48,9%	22,2%	8,9%	15,6%

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

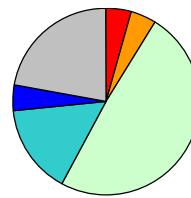
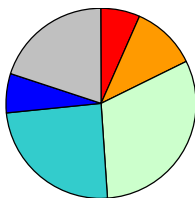


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
3	5	14	11	3	9
6,7%	11,1%	31,1%	24,4%	6,7%	20,0%

1	2	3	4	5	? nc
2	2	22	7	2	10
4,4%	4,4%	48,9%	15,6%	4,4%	22,2%

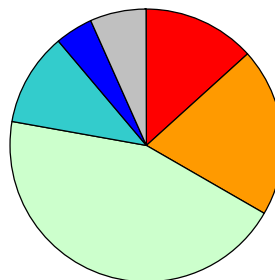
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

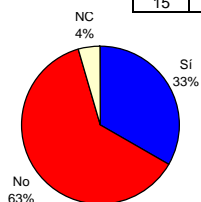
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	6	13%
2	Poco útil	9	20%
3	Normal	20	44%
4	Útil	5	11%
5	Muy útil	2	4%
0	NC	3	7%



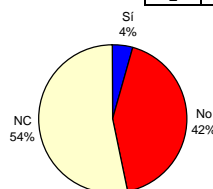
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
15	28	2



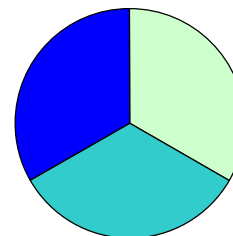
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
2	19	24



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	1	1	42
0%	0%	33%	33%	33%	





## 6. El personal de la biblioteca:

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

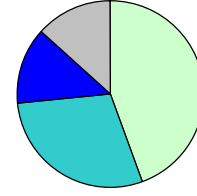
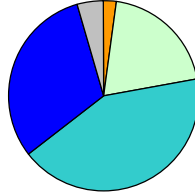
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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	1	9	19	14	2
0,0%	2,2%	20,0%	42,2%	31,1%	4,4%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	20	13	6	6
0,0%	0,0%	44,4%	28,9%	13,3%	13,3%

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

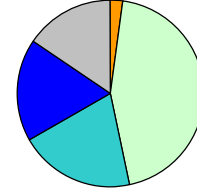
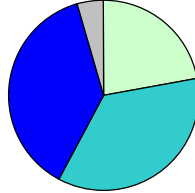


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	0	10	16	17	2
0,0%	0,0%	22,2%	35,6%	37,8%	4,4%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	1	20	9	8	7
0,0%	2,2%	44,4%	20,0%	17,8%	15,6%

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")

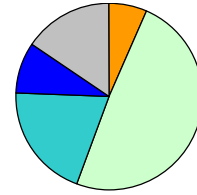
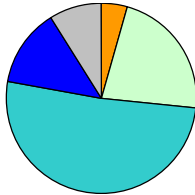
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	2	10	23	6	4
0,0%	4,4%	22,2%	51,1%	13,3%	8,9%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	3	22	9	4	7
0,0%	6,7%	48,9%	20,0%	8,9%	15,6%

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. E.U. EMPRESARIALES**

	AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
<b>2. Instalaciones y equipos:</b>			
2.2 El horario de la biblioteca:	0,60	0,79	0,67
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0,65	0,61	0,67
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	0,48	0,41	0,51
2.5 El número de puestos de lectura:	0,38	0,37	0,40
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0,67	0,53	0,60
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0,60	0,56	0,63
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0,51	0,65	0,63
2.9 Las Bases de Datos:	0,54	0,62	0,64
2.10 El acceso a Internet:	0,54	0,62	0,57
<b>3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):</b>			
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	0,59	0,53	0,58
3.2 La actualización de los recursos de información:	0,50	0,53	0,58
3.3 La facilidad para localizar los libros:	0,63	0,64	0,61
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0,49	0,45	0,48
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	0,43	0,41	0,49
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,63	0,62	0,61
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	0,74	0,72	0,73
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,57	0,69	0,71
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,53	0,64	0,64
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,55	0,49	0,62
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,63	0,49	0,60
<b>4. El préstamo:</b>			
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0,72	0,77	0,79
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	0,49	0,46	0,46
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0,58	0,59	0,48
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,78	0,80	0,76
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0,68	0,69	0,62
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,59	0,69	0,68
4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	0,55	0,53	0,54
<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:	0,73	0,73	0,77
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	0,78	0,76	0,79
<b>7. Valoración global:</b>	0,63	0,64	0,70

**¿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. E.U. EMPRESARIALES**

