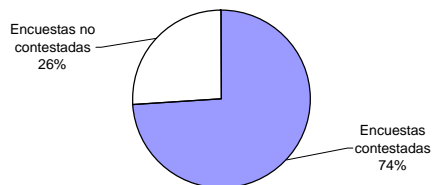


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. E.U. ENFERMERÍA, FISIOT. Y PODOL.

DICIEMBRE DE 2005

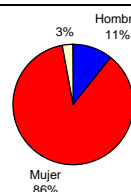
Encuestas contestadas	37
Encuestas no contestadas	13
Encuestas enviadas	50



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

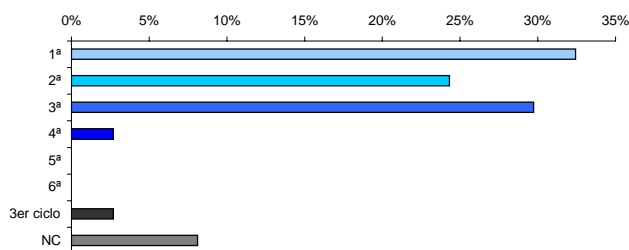
Hombre	4
Mujer	32
NC	1



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

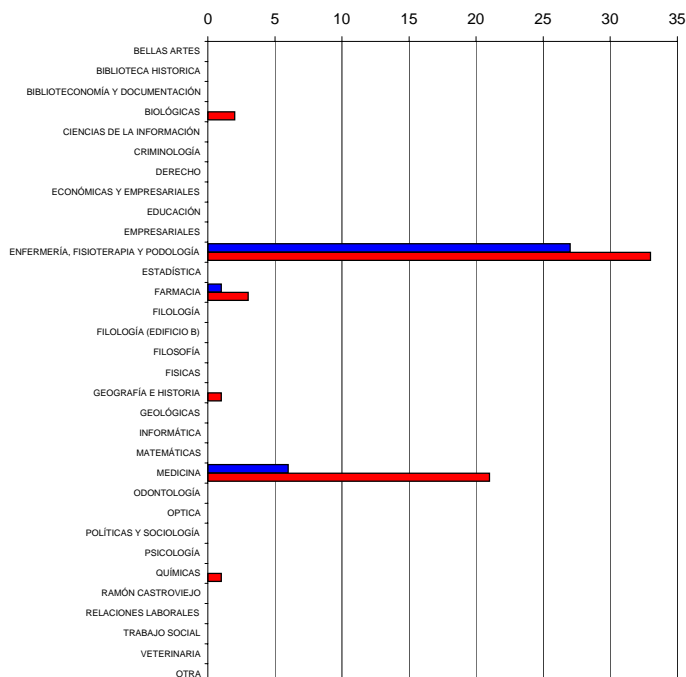
1ª	12	32%
2ª	9	24%
3ª	11	30%
4ª	1	3%
5ª	0	0%
6ª	0	0%
3er ciclo	1	3%
NC	3	8%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

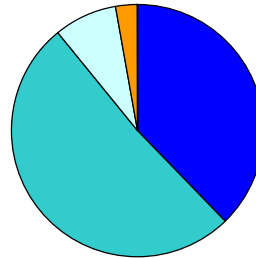
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLOGICAS	0	2
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	0
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	0
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	0
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	27	33
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	1	3
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	0
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	1
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	0
MEDICINA	6	21
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	0
PSICOLOGIA	0	0
QUIMICAS	0	1
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



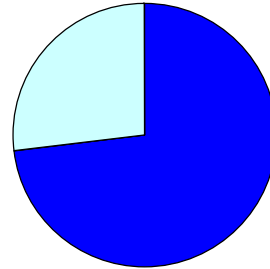
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	14	37,8%
Una o dos veces por semana	19	51,4%
Una o dos veces al mes	3	8,1%
Sólo en época de exámenes	1	2,7%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



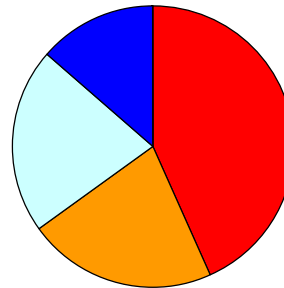
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	27	73,0%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	10	27,0%
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	16	43%
Una vez al mes	8	22%
Una vez por semana	8	22%
Dos o más veces por semana	5	14%
NC	0	0%



2. Instalaciones y equipos:

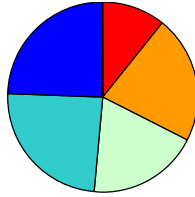
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

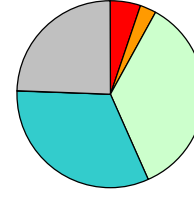
2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
4	8	7	9	9	0
10,8%	21,6%	18,9%	24,3%	24,3%	0,0%

El horario de la biblioteca:



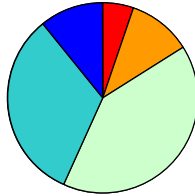
1	2	3	4	5	? nc
2	1	13	12	0	9
5,4%	2,7%	35,1%	32,4%	0,0%	24,3%



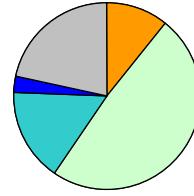
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

2	4	15	12	4	0
5,4%	10,8%	40,5%	32,4%	10,8%	0,0%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



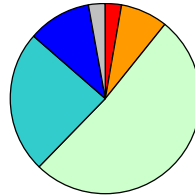
0	4	18	6	1	8
0,0%	10,8%	48,6%	16,2%	2,7%	21,6%



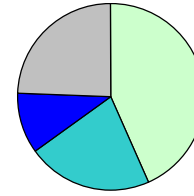
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

1	3	19	9	4	1
2,7%	8,1%	51,4%	24,3%	10,8%	2,7%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



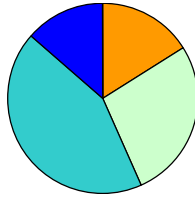
0	0	16	8	4	9
0,0%	0,0%	43,2%	21,6%	10,8%	24,3%



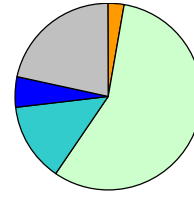
2.5 El número de puestos de lectura:

0	6	10	16	5	0
0,0%	16,2%	27,0%	43,2%	13,5%	0,0%

El número de puestos de lectura:



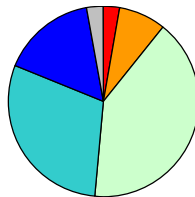
0	1	21	5	2	8
0,0%	2,7%	56,8%	13,5%	5,4%	21,6%



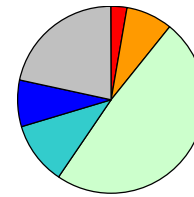
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

1	3	15	11	6	1
2,7%	8,1%	40,5%	29,7%	16,2%	2,7%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



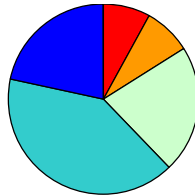
1	3	18	4	3	8
2,7%	8,1%	48,6%	10,8%	8,1%	21,6%



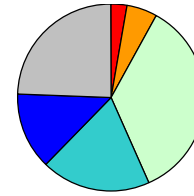
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

3	3	8	15	8	0
8,1%	8,1%	21,6%	40,5%	21,6%	0,0%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

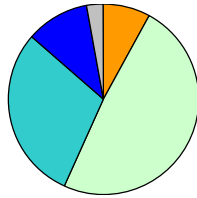


1	2	13	7	5	9
2,7%	5,4%	35,1%	18,9%	13,5%	24,3%

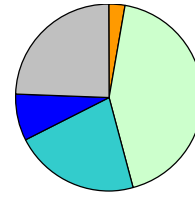


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0	3	18	11	4	1
	0,0%	8,1%	48,6%	29,7%	10,8%	2,7%

OPAC (Catálogo automatizado):

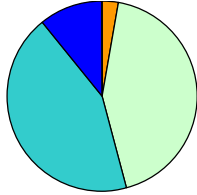


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	1	16	8	3	9
	0,0%	2,7%	43,2%	21,6%	8,1%	24,3%

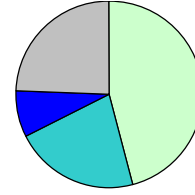


2.9 Las Bases de Datos:	0	1	16	16	4	0
	0,0%	2,7%	43,2%	43,2%	10,8%	0,0%

Las Bases de Datos:

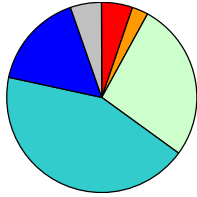


	0	0	17	8	3	9
	0,0%	0,0%	45,9%	21,6%	8,1%	24,3%

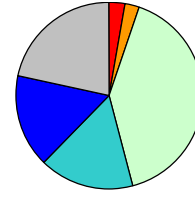


2.10 El acceso a Internet:	2	1	10	16	6	2
	5,4%	2,7%	27,0%	43,2%	16,2%	5,4%

El acceso a Internet:



	1	1	15	6	6	8
	2,7%	2,7%	40,5%	16,2%	16,2%	21,6%



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

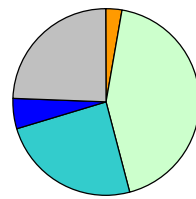
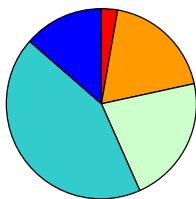
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

	1	2	3	4	5	? nc
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	1	7	8	16	5	0
	2,7%	18,9%	21,6%	43,2%	13,5%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	1	16	9	2	9
	0,0%	2,7%	43,2%	24,3%	5,4%	24,3%

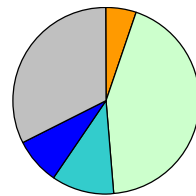
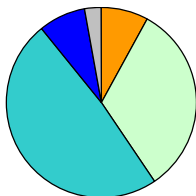
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



	0	3	12	18	3	1
3.2 La actualización de los recursos de información:	0	3	12	18	3	1
	0,0%	8,1%	32,4%	48,6%	8,1%	2,7%

	0	2	16	4	3	12
	0	2	16	4	3	12
	0,0%	5,4%	43,2%	10,8%	8,1%	32,4%

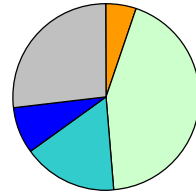
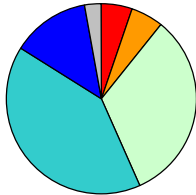
La actualización de los recursos de información:



	2	2	12	15	5	1
3.3 La facilidad para localizar los libros:	2	2	12	15	5	1
	5,4%	5,4%	32,4%	40,5%	13,5%	2,7%

	0	2	16	6	3	10
	0	2	16	6	3	10
	0,0%	5,4%	43,2%	16,2%	8,1%	27,0%

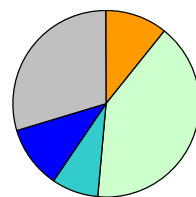
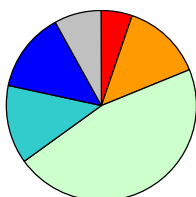
La facilidad para localizar los libros:



	2	5	17	5	5	3
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	2	5	17	5	5	3
	5,4%	13,5%	45,9%	13,5%	13,5%	8,1%

	0	4	15	3	4	11
	0	4	15	3	4	11
	0,0%	10,8%	40,5%	8,1%	10,8%	29,7%

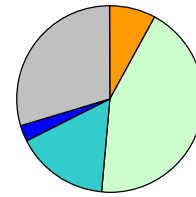
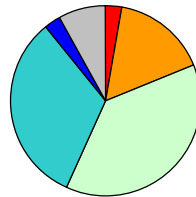
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



	1	6	14	12	1	3
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	1	6	14	12	1	3
	2,7%	16,2%	37,8%	32,4%	2,7%	8,1%

	0	3	16	6	1	11
	0	3	16	6	1	11
	0,0%	8,1%	43,2%	16,2%	2,7%	29,7%

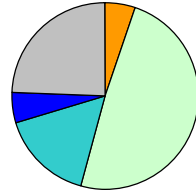
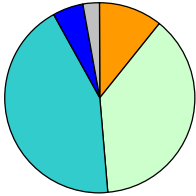
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



	0	4	14	16	2	1
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0	4	14	16	2	1
	0,0%	10,8%	37,8%	43,2%	5,4%	2,7%

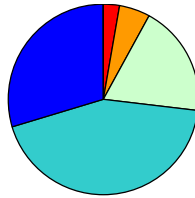
	0	2	18	6	2	9
	0	2	18	6	2	9
	0,0%	5,4%	48,6%	16,2%	5,4%	24,3%

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

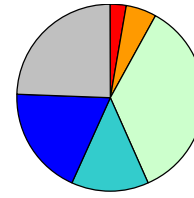


						? nc
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	2,7%	5,4%	18,9%	43,2%	29,7%	0,0%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

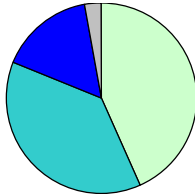


						? nc
	1	2	3	4	5	0
	2,7%	5,4%	35,1%	13,5%	18,9%	24,3%

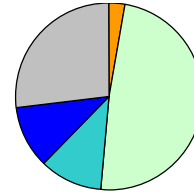


	0	0	16	14	6	1
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,0%	0,0%	43,2%	37,8%	16,2%	2,7%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

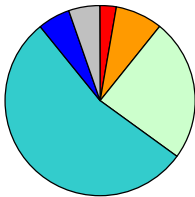


	0	1	18	4	4	10
	0,0%	2,7%	48,6%	10,8%	10,8%	27,0%

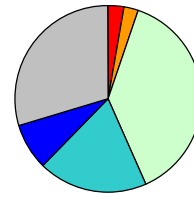


	1	3	9	20	2	2
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	2,7%	8,1%	24,3%	54,1%	5,4%	5,4%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

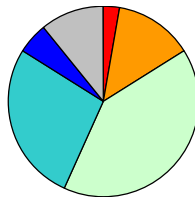


	1	1	14	7	3	11
	2,7%	2,7%	37,8%	18,9%	8,1%	29,7%

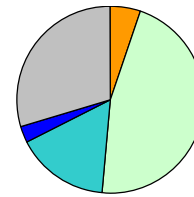


	1	5	15	10	2	4
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	2,7%	13,5%	40,5%	27,0%	5,4%	10,8%

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

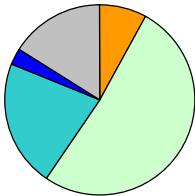


	0	2	17	6	1	11
	0,0%	5,4%	45,9%	16,2%	2,7%	29,7%

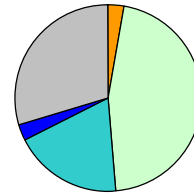


	0	3	19	8	1	6
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,0%	8,1%	51,4%	21,6%	2,7%	16,2%

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



	0	1	17	7	1	11
	0,0%	2,7%	45,9%	18,9%	2,7%	29,7%



4. El préstamo:

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

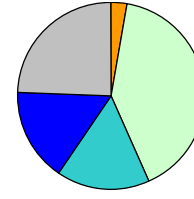
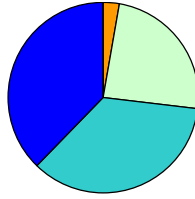
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

1	2	3	4	5	? nc
0	1	9	13	14	0
0,0%	2,7%	24,3%	35,1%	37,8%	0,0%

1	2	3	4	5	? nc
0	1	15	6	6	9
0,0%	2,7%	40,5%	16,2%	16,2%	24,3%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

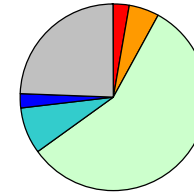
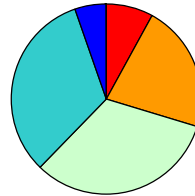


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

3	8	12	12	2	0
8,1%	21,6%	32,4%	32,4%	5,4%	0,0%

1	2	21	3	1	9
2,7%	5,4%	56,8%	8,1%	2,7%	24,3%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

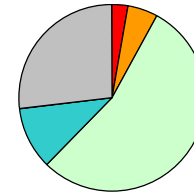
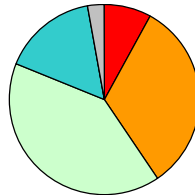


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

3	12	15	6	0	1
8,1%	32,4%	40,5%	16,2%	0,0%	2,7%

1	2	20	4	0	10
2,7%	5,4%	54,1%	10,8%	0,0%	27,0%

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

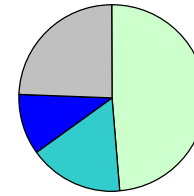
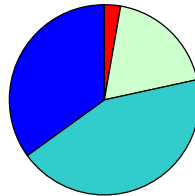


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

1	0	7	16	13	0
2,7%	0,0%	18,9%	43,2%	35,1%	0,0%

0	0	18	6	4	9
0,0%	0,0%	48,6%	16,2%	10,8%	24,3%

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

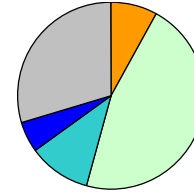
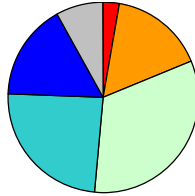


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

1	6	12	9	6	3
2,7%	16,2%	32,4%	24,3%	16,2%	8,1%

0	3	17	4	2	11
0,0%	8,1%	45,9%	10,8%	5,4%	29,7%

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

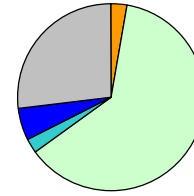
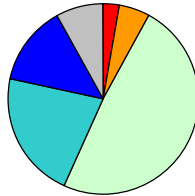


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

1	2	18	8	5	3
2,7%	5,4%	48,6%	21,6%	13,5%	8,1%

0	1	23	1	2	10
0,0%	2,7%	62,2%	2,7%	5,4%	27,0%

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

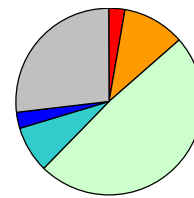
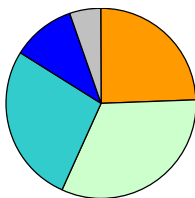


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
0	9	12	10	4	2
0,0%	24,3%	32,4%	27,0%	10,8%	5,4%

1	2	3	4	5	? nc
1	4	18	3	1	10
2,7%	10,8%	48,6%	8,1%	2,7%	27,0%

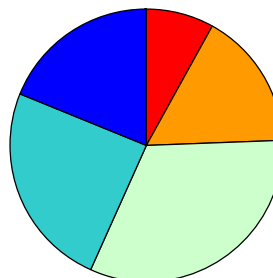
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

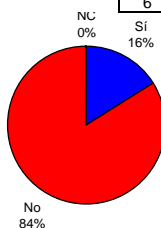
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	3	8%
2	Poco útil	6	16%
3	Normal	12	32%
4	Útil	9	24%
5	Muy útil	7	19%
0	NC	0	0%



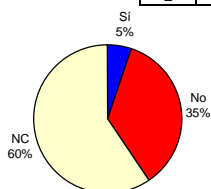
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
6	31	0



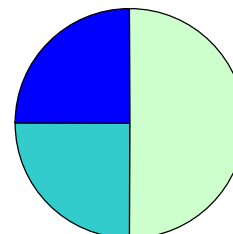
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
2	13	22



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	2	1	1	33
0%	0%	50%	25%	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")

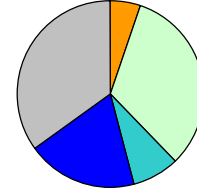
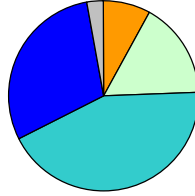
6.1

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

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	3	6	16	11	1
0,0%	8,1%	16,2%	43,2%	29,7%	2,7%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	2	12	3	7	13
0,0%	5,4%	32,4%	8,1%	18,9%	35,1%

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



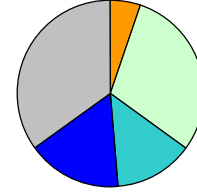
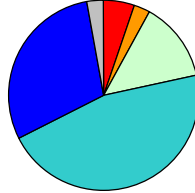
6.2

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

2	1	5	17	11	1
5,4%	2,7%	13,5%	45,9%	29,7%	2,7%

0	2	11	5	6	13
0,0%	5,4%	29,7%	13,5%	16,2%	35,1%

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



7. Valoración global:

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

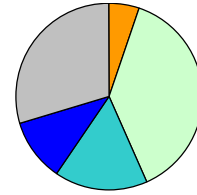
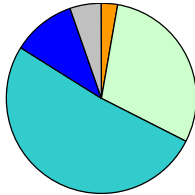
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	1	11	19	4	2
0,0%	2,7%	29,7%	51,4%	10,8%	5,4%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	2	14	6	4	11
0,0%	5,4%	37,8%	16,2%	10,8%	29,7%

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. ENFERMERÍA, FISIOT. Y PODOL.

	AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
2. Instalaciones y equipos:			
2.2 El horario de la biblioteca:	0,64	0,57	0,57
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0,50	0,52	0,58
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	0,49	0,43	0,58
2.5 El número de puestos de lectura:	0,57	0,50	0,64
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0,59	0,56	0,63
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0,55	0,56	0,65
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0,65	0,61	0,61
2.9 Las Bases de Datos:	0,64	0,63	0,66
2.10 El acceso a Internet:	0,53	0,58	0,66
3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):			
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	0,64	0,57	0,61
3.2 La actualización de los recursos de información:	0,55	0,54	0,65
3.3 La facilidad para localizar los libros:	0,58	0,50	0,63
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0,52	0,46	0,54
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	0,55	0,54	0,54
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,64	0,57	0,61
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	0,67	0,66	0,73
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,60	0,62	0,68
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,61	0,61	0,64
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,50	0,57	0,55
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,45	0,55	0,56
4. El préstamo:			
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0,69	0,69	0,77
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	0,57	0,47	0,51
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0,57	0,48	0,42
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,73	0,75	0,77
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0,60	0,62	0,60
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,66	0,63	0,60
4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	0,47	0,54	0,56
6. El personal de la biblioteca:			
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	0,68	0,75	0,74
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	0,69	0,78	0,74
7. Valoración global:	0,67	0,66	0,69

¿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. ENFERMERÍA, FISIOT. Y PODOL.

