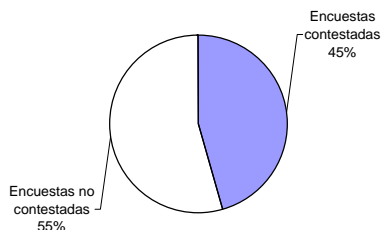


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. F. DE PSICOLOGÍA

DICIEMBRE DE 2005

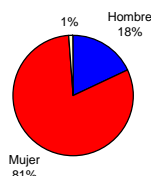
Encuestas contestadas	100
Encuestas no contestadas	120
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>220</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

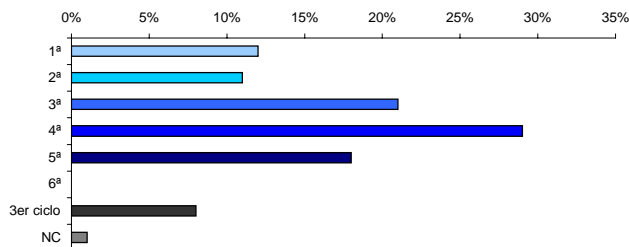
Hombre	18
Mujer	81
NC	1



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

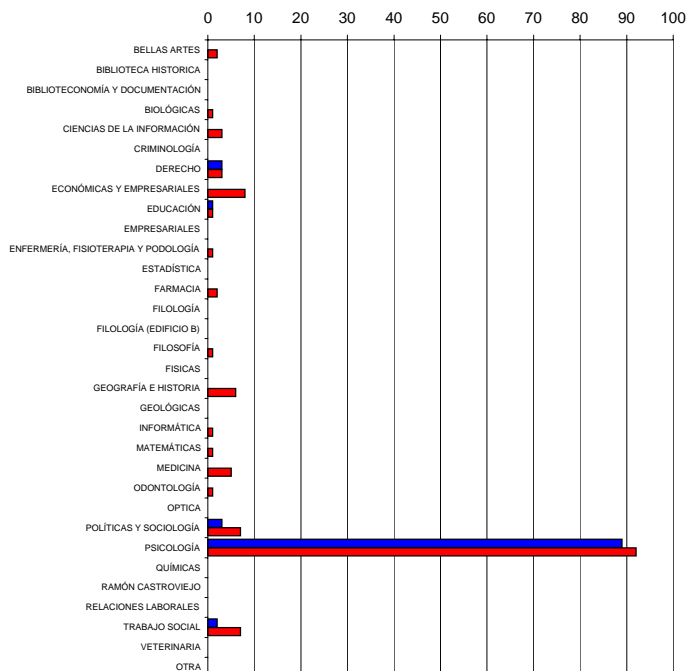
1ª	12	12%
2ª	11	11%
3ª	21	21%
4ª	29	29%
5ª	18	18%
6ª	0	0%
3er ciclo	8	8%
NC	1	1%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

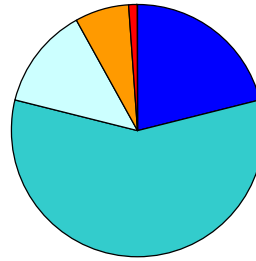
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	2
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLOGICAS	0	1
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	3
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	3	3
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	8
EDUCACION	1	1
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	1
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	2
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	1
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	6
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	1
MATEMATICAS	0	1
MEDICINA	0	5
ODONTOLOGIA	0	1
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	3	7
PSICOLOGIA	89	92
QUIMICAS	0	0
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	2	7
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



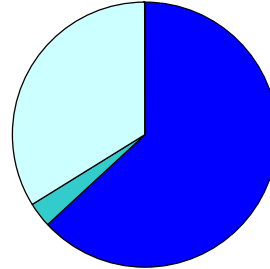
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	21	21,0%
Una o dos veces por semana	58	58,0%
Una o dos veces al mes	13	13,0%
Sólo en época de exámenes	7	7,0%
Nunca	1	1,0%
No contesta	0	0,0%



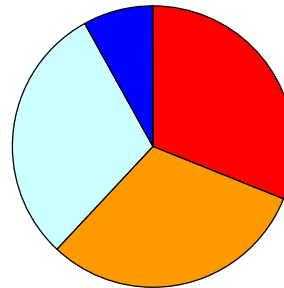
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	63	63,0%
De forma remota, a través de Internet	3	3,0%
De ambas formas	34	34,0%
No contesta	0	0,0%



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

Menos de una vez al mes	31	31%
Una vez al mes	31	31%
Una vez por semana	30	30%
Dos o más veces por semana	8	8%
NC	0	0%



## 2. Instalaciones y equipos:

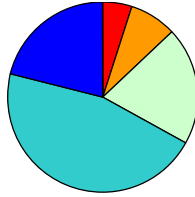
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

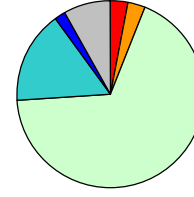
2.2 El horario de la biblioteca:

	1	2	3	4	5	? nc
	5	8	20	46	21	0
	5,0%	8,0%	20,0%	46,0%	21,0%	0,0%

El horario de la biblioteca:



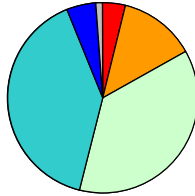
	1	2	3	4	5	? nc
	3	3	68	16	2	8
	3,0%	3,0%	68,0%	16,0%	2,0%	8,0%



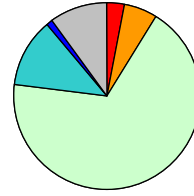
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

	4	13	37	40	5	1
	4,0%	13,0%	37,0%	40,0%	5,0%	1,0%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



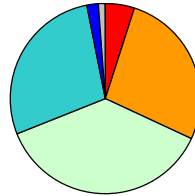
	3	6	68	12	1	10
	3,0%	6,0%	68,0%	12,0%	1,0%	10,0%



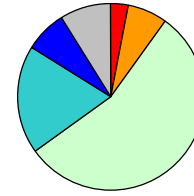
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

	5	27	37	28	2	1
	5,0%	27,0%	37,0%	28,0%	2,0%	1,0%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



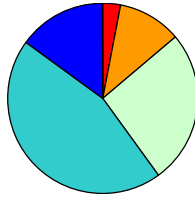
	3	7	55	19	7	9
	3,0%	7,0%	55,0%	19,0%	7,0%	9,0%



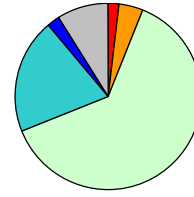
2.5 El número de puestos de lectura:

	3	11	26	45	15	0
	3,0%	11,0%	26,0%	45,0%	15,0%	0,0%

El número de puestos de lectura:



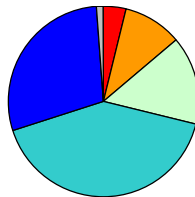
	2	4	63	20	2	9
	2,0%	4,0%	63,0%	20,0%	2,0%	9,0%



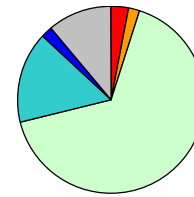
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

	4	10	15	41	29	1
	4,0%	10,0%	15,0%	41,0%	29,0%	1,0%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



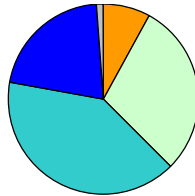
	3	2	66	16	2	11
	3,0%	2,0%	66,0%	16,0%	2,0%	11,0%



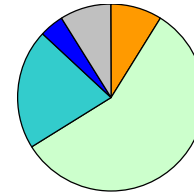
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

	0	8	29	40	21	1
	0,0%	8,1%	29,3%	40,4%	21,2%	1,0%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

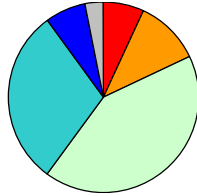


	0	9	57	21	4	9
	0,0%	9,0%	57,0%	21,0%	4,0%	9,0%

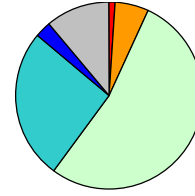


	☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0
	7	11	42	30	7	3
	7,0%	11,0%	42,0%	30,0%	7,0%	3,0%

OPAC (Catálogo automatizado):

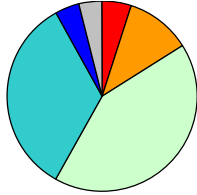


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	1	6	53	26	3	11
	1,0%	6,0%	53,0%	26,0%	3,0%	11,0%

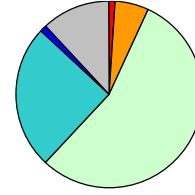


	5	11	42	34	4	4
2.9 Las Bases de Datos:	5,0%	11,0%	42,0%	34,0%	4,0%	4,0%

Las Bases de Datos:

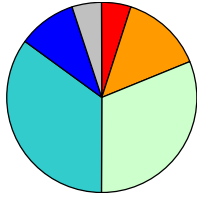


	1	6	55	25	1	12
	1,0%	6,0%	55,0%	25,0%	1,0%	12,0%

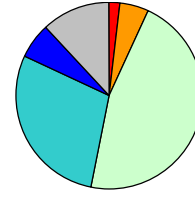


	5	14	31	35	10	5
2.10 El acceso a Internet:	5,0%	14,0%	31,0%	35,0%	10,0%	5,0%

El acceso a Internet:



	2	5	46	29	6	12
	2,0%	5,0%	46,0%	29,0%	6,0%	12,0%



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

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

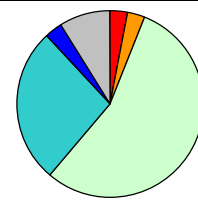
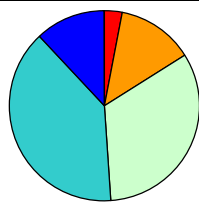
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
3	13	33	39	12	0
3,0%	13,0%	33,0%	39,0%	12,0%	0,0%

1	2	3	4	5	? nc
3	3	55	27	3	9
3,0%	3,0%	55,0%	27,0%	3,0%	9,0%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

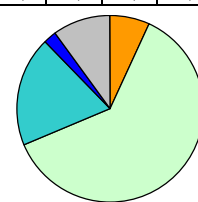
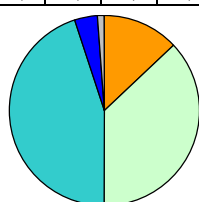


3.2 La actualización de los recursos de información:

0	13	37	45	4	1
0,0%	13,0%	37,0%	45,0%	4,0%	1,0%

0	7	61	19	2	10
0,0%	7,1%	61,6%	19,2%	2,0%	10,1%

La actualización de los recursos de información:

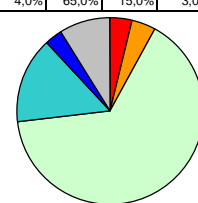
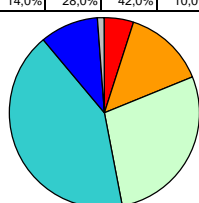


3.3 La facilidad para localizar los libros:

5	14	28	42	10	1
5,0%	14,0%	28,0%	42,0%	10,0%	1,0%

4	4	65	15	3	9
4,0%	4,0%	65,0%	15,0%	3,0%	9,0%

La facilidad para localizar los libros:

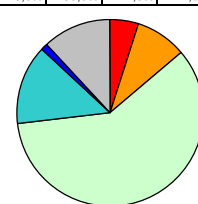
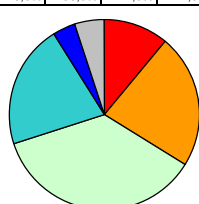


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

11	23	36	21	4	5
11,0%	23,0%	36,0%	21,0%	4,0%	5,0%

5	9	59	14	1	12
5,0%	9,0%	59,0%	14,0%	1,0%	12,0%

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

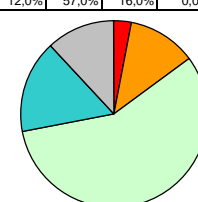
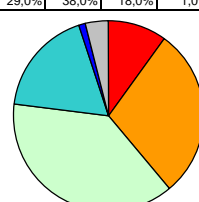


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

10	29	38	18	1	4
10,0%	29,0%	38,0%	18,0%	1,0%	4,0%

3	12	57	16	0	12
3,0%	12,0%	57,0%	16,0%	0,0%	12,0%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

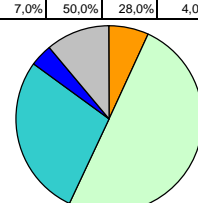
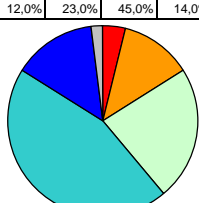


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

4	12	23	45	14	2
4,0%	12,0%	23,0%	45,0%	14,0%	2,0%

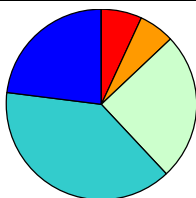
0	7	50	28	4	11
0,0%	7,0%	50,0%	28,0%	4,0%	11,0%

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

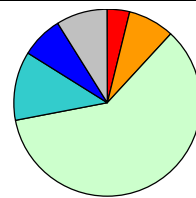


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	7	6	25	39	23	0
	7,0%	6,0%	25,0%	39,0%	23,0%	0,0%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

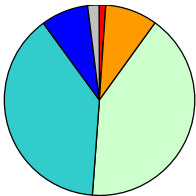


				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	4	8	60	12	7	9
	4,0%	8,0%	60,0%	12,0%	7,0%	9,0%

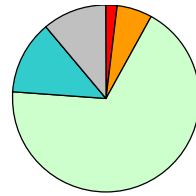


	1	9	41	39	8	2
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	1,0%	9,0%	41,0%	39,0%	8,0%	2,0%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

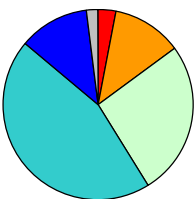


	2	6	68	13	0	11
	2,0%	6,0%	68,0%	13,0%	0,0%	11,0%

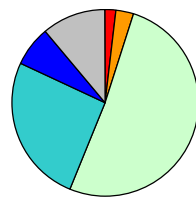


	3	12	26	45	12	2
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	3,0%	12,0%	26,0%	45,0%	12,0%	2,0%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

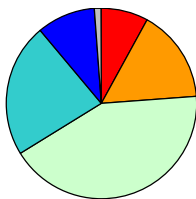


	2	3	51	26	7	11
	2,0%	3,0%	51,0%	26,0%	7,0%	11,0%

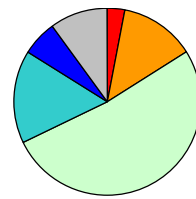


	8	16	42	23	10	1
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	8,0%	16,0%	42,0%	23,0%	10,0%	1,0%

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

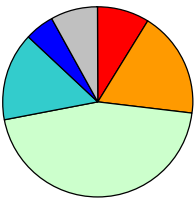


	3	13	51	16	6	10
	3,0%	13,1%	51,5%	16,2%	6,1%	10,1%

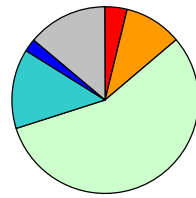


	9	18	45	15	5	8
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	9,0%	18,0%	45,0%	15,0%	5,0%	8,0%

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



	4	10	56	14	2	14
	4,0%	10,0%	56,0%	14,0%	2,0%	14,0%



#### 4. El préstamo:

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

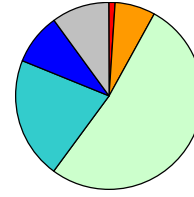
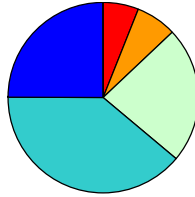
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

1	2	3	4	5	? nc
6	7	23	39	25	0
6,0%	7,0%	23,0%	39,0%	25,0%	0,0%

1	2	3	4	5	? nc
1	7	52	21	9	10
1,0%	7,0%	52,0%	21,0%	9,0%	10,0%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

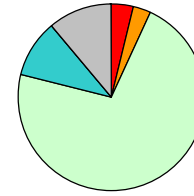
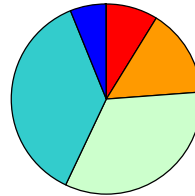


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

9	15	33	37	6	0
9,0%	15,0%	33,0%	37,0%	6,0%	0,0%

4	3	72	10	0	11
4,0%	3,0%	72,0%	10,0%	0,0%	11,0%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

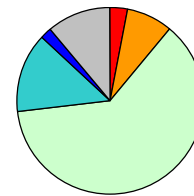
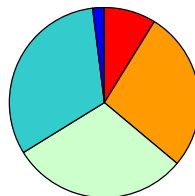


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

9	27	30	32	2	0
9,0%	27,0%	30,0%	32,0%	2,0%	0,0%

3	8	62	14	2	11
3,0%	8,0%	62,0%	14,0%	2,0%	11,0%

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

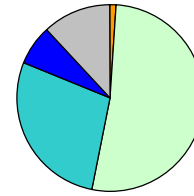
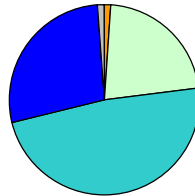


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

0	1	22	48	28	1
0,0%	1,0%	22,0%	48,0%	28,0%	1,0%

0	1	52	28	7	12
0,0%	1,0%	52,0%	28,0%	7,0%	12,0%

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

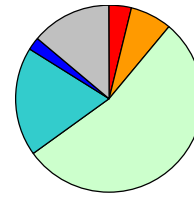
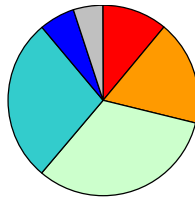


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

11	18	32	28	6	5
11,0%	18,0%	32,0%	28,0%	6,0%	5,0%

4	7	54	19	2	14
4,0%	7,0%	54,0%	19,0%	2,0%	14,0%

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

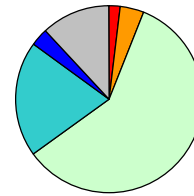
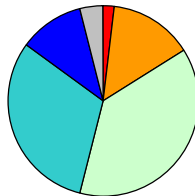


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

2	14	38	31	11	4
2,0%	14,0%	38,0%	31,0%	11,0%	4,0%

2	4	59	20	3	12
2,0%	4,0%	59,0%	20,0%	3,0%	12,0%

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

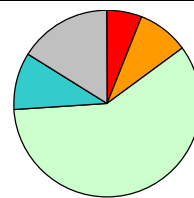
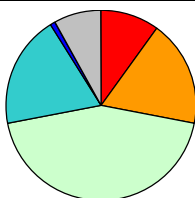


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
10	18	44	19	1	8
10,0%	18,0%	44,0%	19,0%	1,0%	8,0%

1	2	3	4	5	? nc
6	9	59	10	0	16
6,0%	9,0%	59,0%	10,0%	0,0%	16,0%

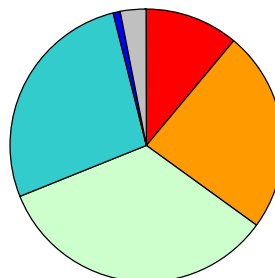
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

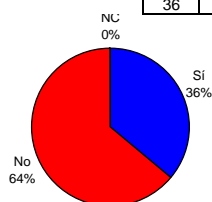
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	11	11%
2	Poco útil	24	24%
3	Normal	34	34%
4	Útil	27	27%
5	Muy útil	1	1%
0	NC	3	3%



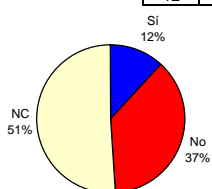
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
36	64	0



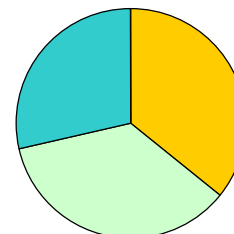
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
12	37	51



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
0	5	5	4	0	86
0%	36%	36%	29%	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")

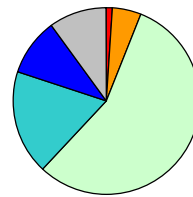
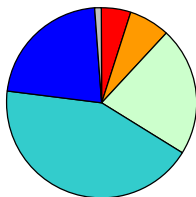
6.1

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

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
5	7	22	43	22	1
5,0%	7,0%	22,0%	43,0%	22,0%	1,0%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
1	5	56	18	10	10
1,0%	5,0%	56,0%	18,0%	10,0%	10,0%

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



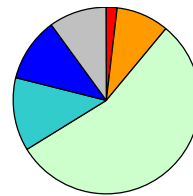
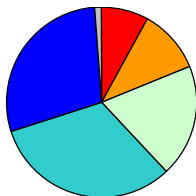
6.2

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

8	11	19	32	29	1
8,0%	11,0%	19,0%	32,0%	29,0%	1,0%

2	9	55	13	11	10
2,0%	9,0%	55,0%	13,0%	11,0%	10,0%

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")

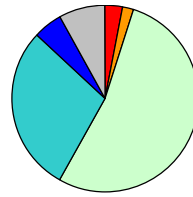
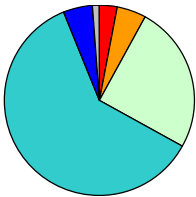
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
3	5	25	61	5	1
3,0%	5,0%	25,0%	61,0%	5,0%	1,0%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
3	2	53	29	5	8
3,0%	2,0%	53,0%	29,0%	5,0%	8,0%

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 PSICOLOGÍA**

AÑO 2003    AÑO 2004    AÑO 2005

		AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
<b>2.</b>	<b>Instalaciones y equipos:</b>			
2.2	El horario de la biblioteca:	0,64	0,68	0,68
2.3	La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0,64	0,62	0,57
2.4	El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	0,46	0,50	0,49
2.5	El número de puestos de lectura:	0,68	0,62	0,65
2.6	La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0,67	0,69	0,70
2.7	El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0,62	0,70	0,69
2.8	OPAC (Catálogo automatizado):	0,63	0,64	0,55
2.9	Las Bases de Datos:	0,60	0,66	0,55
2.10	El acceso a Internet:	0,51	0,60	0,58
<b>3.</b>	<b>Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):</b>			
3.1	La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	0,60	0,64	0,61
3.2	La actualización de los recursos de información:	0,54	0,62	0,60
3.3	La facilidad para localizar los libros:	0,59	0,60	0,60
3.4	La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0,51	0,50	0,46
3.5	La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	0,48	0,44	0,42
3.6	La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,68	0,69	0,64
3.7	La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	0,64	0,68	0,66
3.8	La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,61	0,63	0,61
3.9	La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,58	0,66	0,63
3.10	La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,45	0,55	0,53
3.11	La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,47	0,50	0,47
<b>4.</b>	<b>El préstamo:</b>			
4.1	La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0,69	0,69	0,68
4.2	La idoneidad de los plazos de préstamo:	0,56	0,54	0,54
4.3	El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0,56	0,56	0,48
4.4	La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,73	0,78	0,76
4.5	La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0,52	0,59	0,50
4.6	La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,63	0,69	0,59
4.7	La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	0,44	0,45	0,45
<b>6.</b>	<b>El personal de la biblioteca:</b>			
6.1	La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	0,67	0,71	0,68
6.2	La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	0,63	0,69	0,66
<b>7.</b>	<b>Valoración global:</b>	0,67	0,73	0,65

**¿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 PSICOLOGÍA

