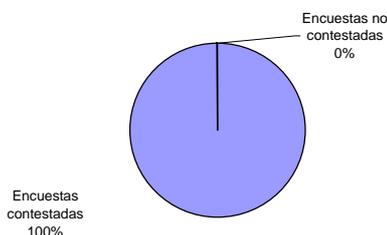


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. F. DE CIENCIAS GEOLÓGICAS

DICIEMBRE DE 2005

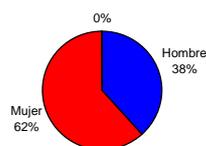
Encuestas contestadas	52
Encuestas no contestadas	0
Encuestas enviadas	52



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

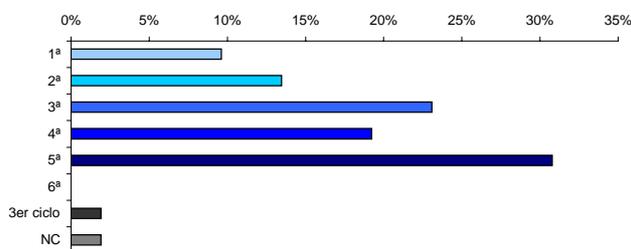
Hombre	20
Mujer	32
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

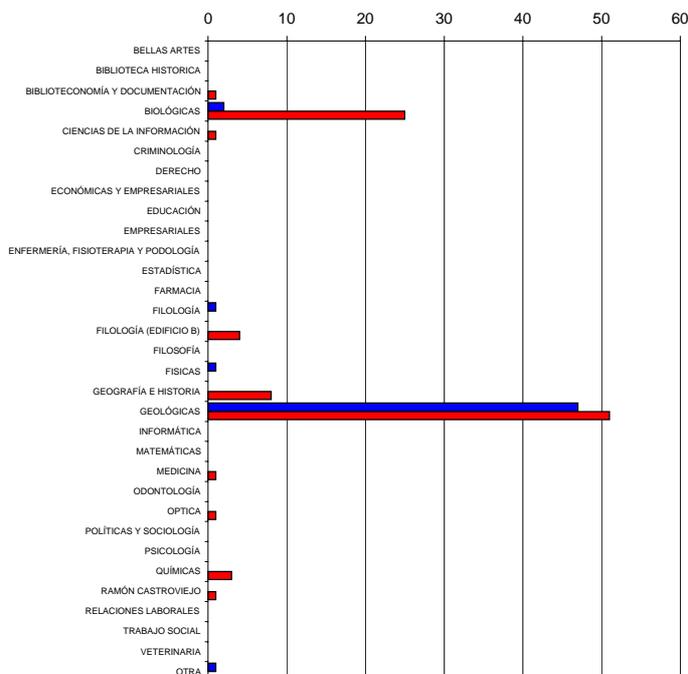
1ª	5	10%
2ª	7	13%
3ª	12	23%
4ª	10	19%
5ª	16	31%
6ª	0	0%
3er ciclo	1	2%
NC	1	2%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

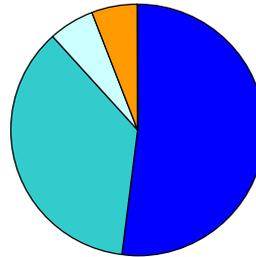
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	1
BIOLOGICAS	2	25
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	1
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	0
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	0
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	0
FILOGIA	1	0
FILOGIA (EDIFICIO B)	0	4
FILOSOFIA	0	0
FISICAS	1	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	8
GEOLOGICAS	47	51
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	0
MEDICINA	0	1
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	1
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	0
PSICOLOGIA	0	0
QUIMICAS	0	3
RAMON CASTROVIEJO	0	1
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0
VETERINARIA	0	0
OTRA	1	

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



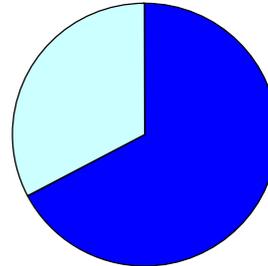
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	27	51,9%
Una o dos veces por semana	19	36,5%
Una o dos veces al mes	3	5,8%
Sólo en época de exámenes	3	5,8%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



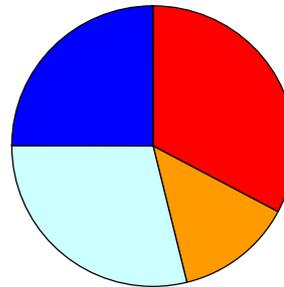
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	35	67,3%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	17	32,7%
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	17	33%
Una vez al mes	7	13%
Una vez por semana	15	29%
Dos o más veces por semana	13	25%
NC	0	0%



2. Instalaciones y equipos:

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

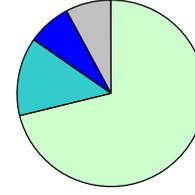
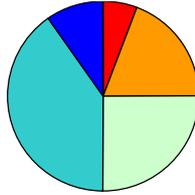
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

2.2 El horario de la biblioteca:

	1	2	3	4	5	? nc
	3	10	13	21	5	0
	5,8%	19,2%	25,0%	40,4%	9,6%	0,0%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	0	37	7	4	4
	0,0%	0,0%	71,2%	13,5%	7,7%	7,7%

El horario de la biblioteca:

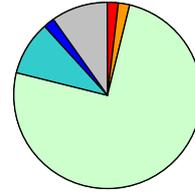
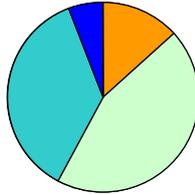


2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

	0	7	23	19	3	0
	0,0%	13,5%	44,2%	36,5%	5,8%	0,0%

	1	1	39	5	1	5
	1,9%	1,9%	75,0%	9,6%	1,9%	9,6%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

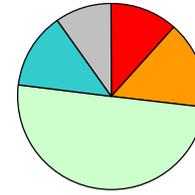
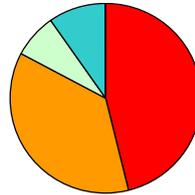


2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

	24	19	4	5	0	0
	46,2%	36,5%	7,7%	9,6%	0,0%	0,0%

	6	8	26	7	0	5
	11,5%	15,4%	50,0%	13,5%	0,0%	9,6%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

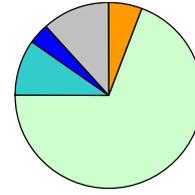
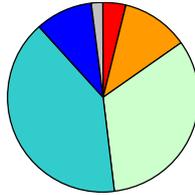


2.5 El número de puestos de lectura:

	2	6	17	21	5	1
	3,8%	11,5%	32,7%	40,4%	9,6%	1,9%

	0	3	36	5	2	6
	0,0%	5,8%	69,2%	9,6%	3,8%	11,5%

El número de puestos de lectura:

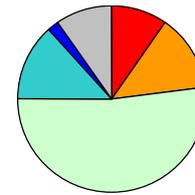
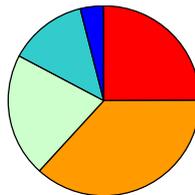


2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

	13	19	11	7	2	0
	25,0%	36,5%	21,2%	13,5%	3,8%	0,0%

	5	7	27	7	1	5
	9,6%	13,5%	51,9%	13,5%	1,9%	9,6%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

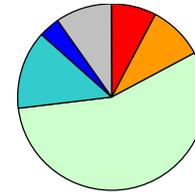
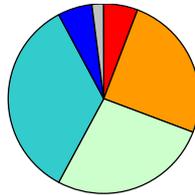


2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

	3	13	14	18	3	1
	5,8%	25,0%	26,9%	34,6%	5,8%	1,9%

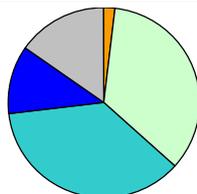
	4	5	29	7	2	5
	7,7%	9,6%	55,8%	13,5%	3,8%	9,6%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

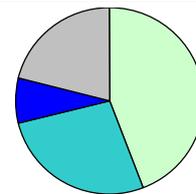


	☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0
	0	1	18	19	6	8
	0,0%	1,9%	34,6%	36,5%	11,5%	15,4%

OPAC (Catálogo automatizado):

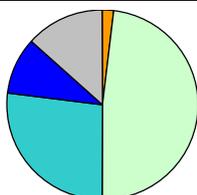


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	0	23	14	4	11
	0,0%	0,0%	44,2%	26,9%	7,7%	21,2%

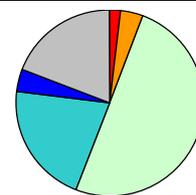


	0	1	25	14	5	7
2.9 Las Bases de Datos:	0	1	25	14	5	7
	0,0%	1,9%	48,1%	26,9%	9,6%	13,5%

Las Bases de Datos:

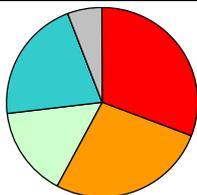


	1	2	26	11	2	10
	1	2	26	11	2	10
	1,9%	3,8%	50,0%	21,2%	3,8%	19,2%

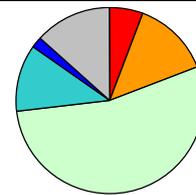


	16	14	8	11	0	3
2.10 El acceso a Internet:	16	14	8	11	0	3
	30,8%	26,9%	15,4%	21,2%	0,0%	5,8%

El acceso a Internet:



	3	7	28	6	1	7
	3	7	28	6	1	7
	5,8%	13,5%	53,8%	11,5%	1,9%	13,5%



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

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

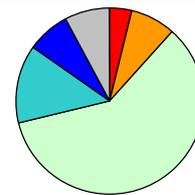
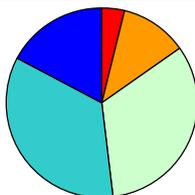
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
2	6	17	18	9	0
3,8%	11,5%	32,7%	34,6%	17,3%	0,0%

1	2	3	4	5	? nc
2	4	31	7	4	4
3,8%	7,7%	59,6%	13,5%	7,7%	7,7%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

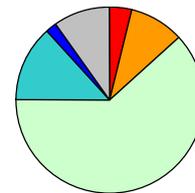
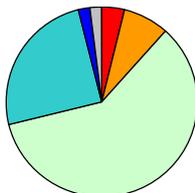


3.2 La actualización de los recursos de información:

2	4	31	13	1	1
3,8%	7,7%	59,6%	25,0%	1,9%	1,9%

2	5	32	7	1	5
3,8%	9,6%	61,5%	13,5%	1,9%	9,6%

La actualización de los recursos de información:

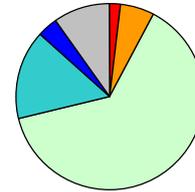
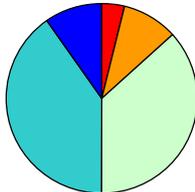


3.3 La facilidad para localizar los libros:

2	5	19	21	5	0
3,8%	9,6%	36,5%	40,4%	9,6%	0,0%

1	3	33	8	2	5
1,9%	5,8%	63,5%	15,4%	3,8%	9,6%

La facilidad para localizar los libros:

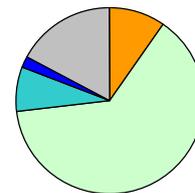
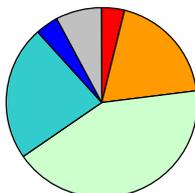


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

2	10	22	12	2	4
3,8%	19,2%	42,3%	23,1%	3,8%	7,7%

0	5	33	4	1	9
0,0%	9,6%	63,5%	7,7%	1,9%	17,3%

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

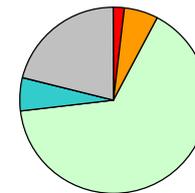
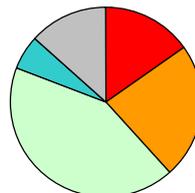


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

8	12	22	3	0	7
15,4%	23,1%	42,3%	5,8%	0,0%	13,5%

1	3	34	3	0	11
1,9%	5,8%	65,4%	5,8%	0,0%	21,2%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

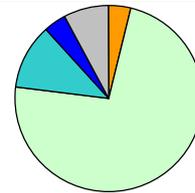
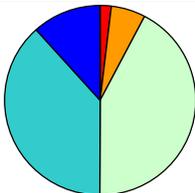


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

1	3	22	20	6	0
1,9%	5,8%	42,3%	38,5%	11,5%	0,0%

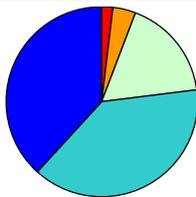
0	2	38	6	2	4
0,0%	3,8%	73,1%	11,5%	3,8%	7,7%

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

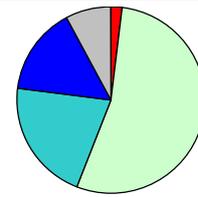


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	1	2	9	20	20	0
	1,9%	3,8%	17,3%	38,5%	38,5%	0,0%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

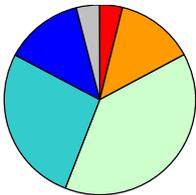


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	1	0	28	11	8	4
	1,9%	0,0%	53,8%	21,2%	15,4%	7,7%

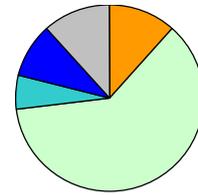


	2	7	20	14	7	2
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	3,8%	13,5%	38,5%	26,9%	13,5%	3,8%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

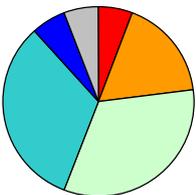


	0	6	32	3	5	6
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,0%	11,5%	61,5%	5,8%	9,6%	11,5%

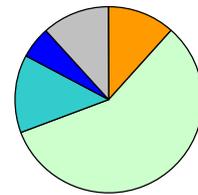


	3	9	17	17	3	3
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	5,8%	17,3%	32,7%	32,7%	5,8%	5,8%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

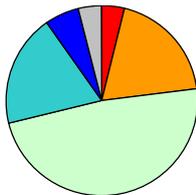


	0	6	30	7	3	6
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,0%	11,5%	57,7%	13,5%	5,8%	11,5%

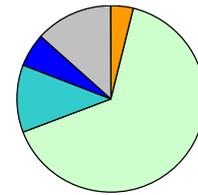


	2	10	25	10	3	2
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	3,8%	19,2%	48,1%	19,2%	5,8%	3,8%

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

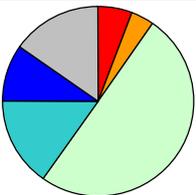


	0	2	34	6	3	7
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,0%	3,8%	65,4%	11,5%	5,8%	13,5%

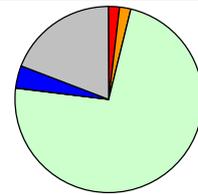


	3	2	26	8	5	8
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	5,8%	3,8%	50,0%	15,4%	9,6%	15,4%

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



	1	1	38	0	2	10
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	1,9%	1,9%	73,1%	0,0%	3,8%	19,2%



4. El préstamo:

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

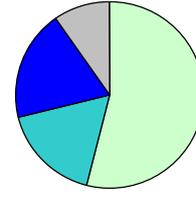
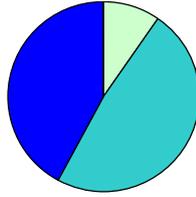
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

1	2	3	4	5	? nc
0	0	5	25	22	0
0,0%	0,0%	9,6%	48,1%	42,3%	0,0%

1	2	3	4	5	? nc
0	0	28	9	10	5
0,0%	0,0%	53,8%	17,3%	19,2%	9,6%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

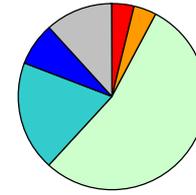
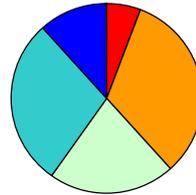


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

3	17	11	15	6	0
5,8%	32,7%	21,2%	28,8%	11,5%	0,0%

2	2	28	10	4	6
3,8%	3,8%	53,8%	19,2%	7,7%	11,5%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

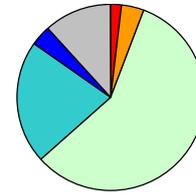
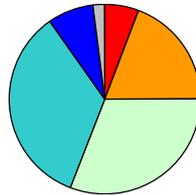


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

3	10	16	18	4	1
5,8%	19,2%	30,8%	34,6%	7,7%	1,9%

1	2	30	11	2	6
1,9%	3,8%	57,7%	21,2%	3,8%	11,5%

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

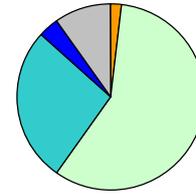
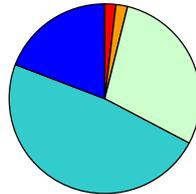


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

1	1	15	25	10	0
1,9%	1,9%	28,8%	48,1%	19,2%	0,0%

0	1	30	14	2	5
0,0%	1,9%	57,7%	26,9%	3,8%	9,6%

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

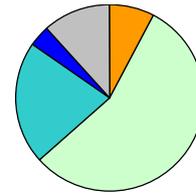
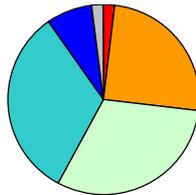


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

1	13	16	17	4	1
1,9%	25,0%	30,8%	32,7%	7,7%	1,9%

0	4	29	11	2	6
0,0%	7,7%	55,8%	21,2%	3,8%	11,5%

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

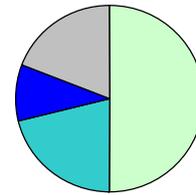
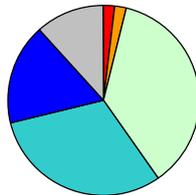


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

1	1	19	16	9	6
1,9%	1,9%	36,5%	30,8%	17,3%	11,5%

0	0	26	11	5	10
0,0%	0,0%	50,0%	21,2%	9,6%	19,2%

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

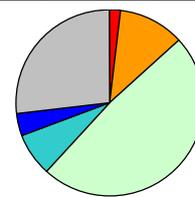
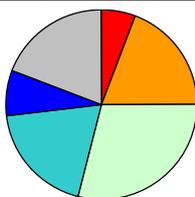


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
3	10	15	10	4	10
5,8%	19,2%	28,8%	19,2%	7,7%	19,2%

1	2	3	4	5	? nc
1	6	25	4	2	14
1,9%	11,5%	48,1%	7,7%	3,8%	26,9%

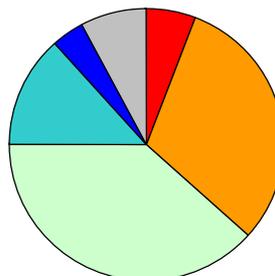
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

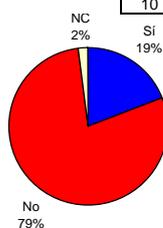
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	3	6%
2	Poco útil	16	31%
3	Normal	20	38%
4	Útil	7	13%
5	Muy útil	2	4%
0	NC	4	8%



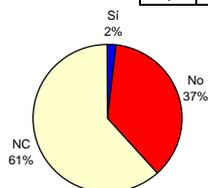
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
10	41	1



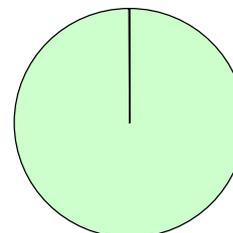
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
1	19	32



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	0	0	50
0%	0%	100%	0%	0%	



6. El personal de la biblioteca:

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

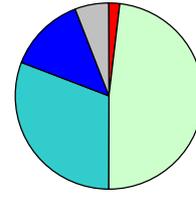
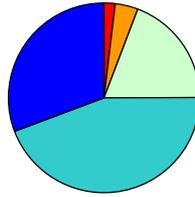
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
1	2	10	23	16	0
1,9%	3,8%	19,2%	44,2%	30,8%	0,0%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	0	25	16	7	3
1,9%	0,0%	48,1%	30,8%	13,5%	5,8%

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

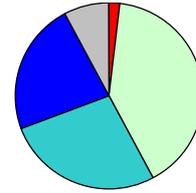
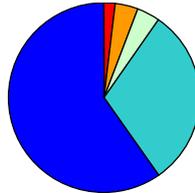


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

1	2	2	16	31	0
1,9%	3,8%	3,8%	30,8%	59,6%	0,0%
1	2	2	16	31	0
1,9%	3,8%	3,8%	30,8%	59,6%	0,0%

1	0	21	14	12	4
1,9%	0,0%	40,4%	26,9%	23,1%	7,7%
1	0	21	14	12	4
1,9%	0,0%	40,4%	26,9%	23,1%	7,7%

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



7. Valoración global:

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

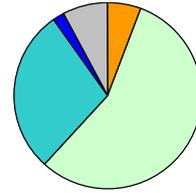
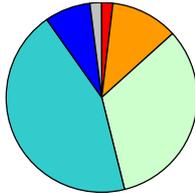
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	6	17	23	4	1
1,9%	11,5%	32,7%	44,2%	7,7%	1,9%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	3	29	15	1	4
0,0%	5,8%	55,8%	28,8%	1,9%	7,7%

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. F. DE CIENCIAS GEOLÓGICAS

	AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
2. Instalaciones y equipos:			
2.2 El horario de la biblioteca:	0,58	0,66	0,57
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0,52	0,60	0,59
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	0,13	0,17	0,20
2.5 El número de puestos de lectura:	0,59	0,57	0,60
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0,32	0,29	0,34
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0,52	0,55	0,52
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0,65	0,57	0,67
2.9 Las Bases de Datos:	0,57	0,61	0,63
2.10 El acceso a Internet:	0,43	0,26	0,32
3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):			
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	0,60	0,58	0,63
3.2 La actualización de los recursos de información:	0,48	0,49	0,53
3.3 La facilidad para localizar los libros:	0,56	0,58	0,61
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0,44	0,46	0,51
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	0,33	0,47	0,36
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,45	0,60	0,63
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	0,73	0,72	0,77
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,73	0,57	0,59
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,56	0,50	0,54
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,56	0,48	0,51
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,44	0,44	0,56
4. El préstamo:			
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0,75	0,73	0,83
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	0,48	0,50	0,52
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0,56	0,50	0,55
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,73	0,75	0,70
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0,48	0,51	0,55
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,63	0,61	0,67
4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	0,31	0,51	0,51
6. El personal de la biblioteca:			
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	0,60	0,69	0,75
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	0,71	0,78	0,86
7. Valoración global:	0,50	0,55	0,61

¿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 GEOLÓGICAS

