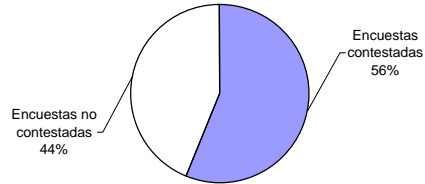


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

DICIEMBRE DE 2005

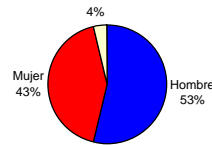
Encuestas contestadas	28
Encuestas no contestadas	22
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>50</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

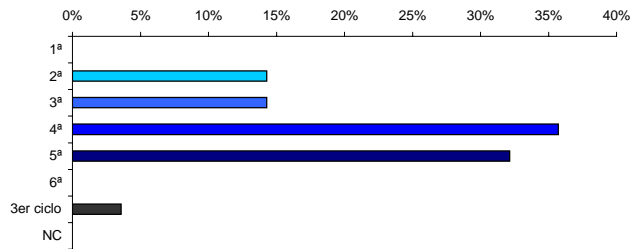
Hombre	15
Mujer	12
NC	1



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

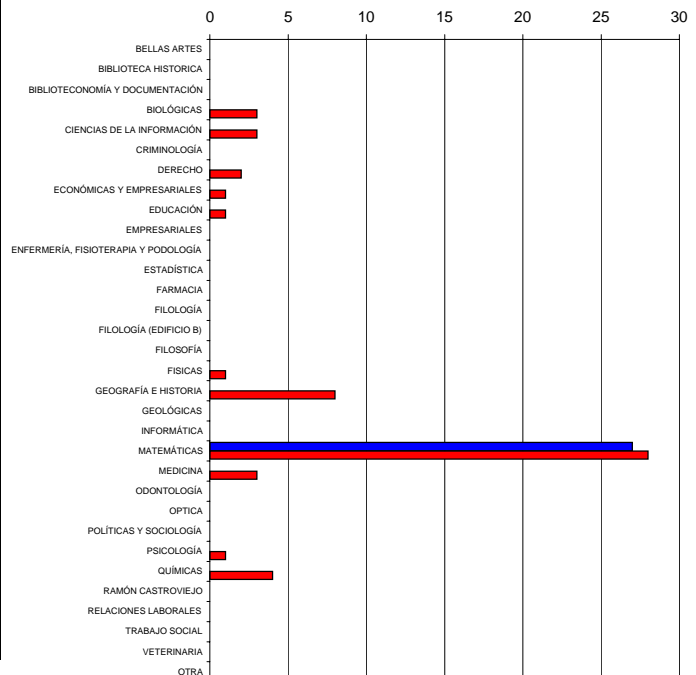
1ª	0	0%
2ª	4	14%
3ª	4	14%
4ª	10	36%
5ª	9	32%
6ª	0	0%
3er ciclo	1	4%
NC	0	0%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

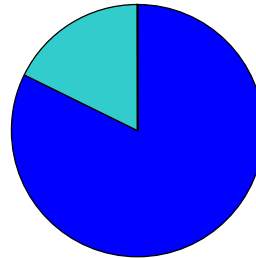
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLOGICAS	0	3
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	3
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	0	2
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	1
EDUCACION	0	1
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	0	0
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	0	0
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	0
FILOSOFIA	0	0
FISICAS	0	1
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	8
GEOLOGICAS	0	0
INFORMÁTICA	0	0
MATEMÁTICAS	27	28
MEDICINA	0	3
ODONTOLOGIA	0	0
OPTICA	0	0
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	0	0
PSICOLOGIA	0	1
QUIMICAS	0	4
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



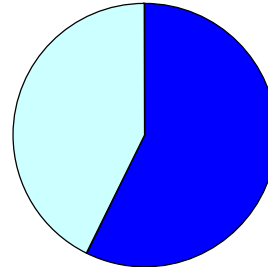
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	23	82,1%
Una o dos veces por semana	5	17,9%
Una o dos veces al mes	0	0,0%
Sólo en época de exámenes	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



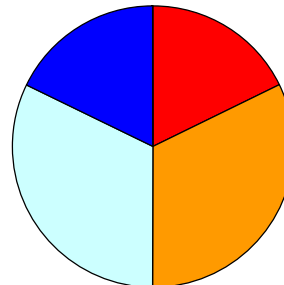
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	16	57,1%
De forma remota, a través de Internet	0	0,0%
De ambas formas	12	42,9%
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	5	18%
Una vez al mes	9	32%
Una vez por semana	9	32%
Dos o más veces por semana	5	18%
NC	0	0%



## 2. Instalaciones y equipos:

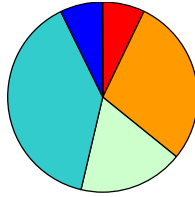
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

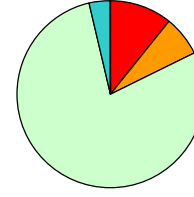
2.2 El horario de la biblioteca:

	1	2	3	4	5	? nc
	2	8	5	11	2	0
	7,1%	28,6%	17,9%	39,3%	7,1%	0,0%

El horario de la biblioteca:



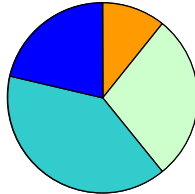
	1	2	3	4	5	? nc
	3	2	22	1	0	0
	10,7%	7,1%	78,6%	3,6%	0,0%	0,0%



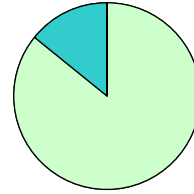
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

	0	3	8	11	6	0
	0,0%	10,7%	28,6%	39,3%	21,4%	0,0%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



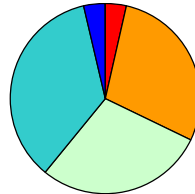
	0	0	24	4	0	0
	0,0%	0,0%	85,7%	14,3%	0,0%	0,0%



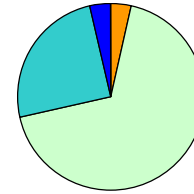
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

	1	8	8	10	1	0
	3,6%	28,6%	28,6%	35,7%	3,6%	0,0%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



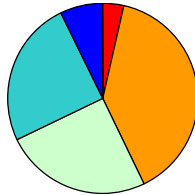
	0	1	19	7	1	0
	0,0%	3,6%	67,9%	25,0%	3,6%	0,0%



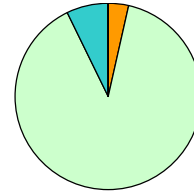
2.5 El número de puestos de lectura:

	1	11	7	7	2	0
	3,6%	39,3%	25,0%	25,0%	7,1%	0,0%

El número de puestos de lectura:



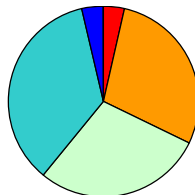
	0	1	25	2	0	0
	0,0%	3,6%	89,3%	7,1%	0,0%	0,0%



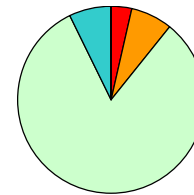
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

	1	8	8	10	1	0
	3,6%	28,6%	28,6%	35,7%	3,6%	0,0%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



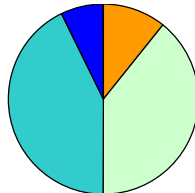
	1	2	23	2	0	0
	3,6%	7,1%	82,1%	7,1%	0,0%	0,0%



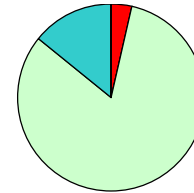
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

	0	3	11	12	2	0
	0,0%	10,7%	39,3%	42,9%	7,1%	0,0%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

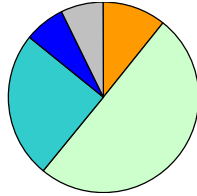


	1	0	23	4	0	0
	3,6%	0,0%	82,1%	14,3%	0,0%	0,0%

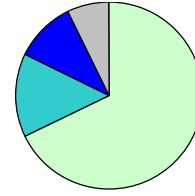


	☹		☺		😊	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0	3	14	7	2	2
	0,0%	10,7%	50,0%	25,0%	7,1%	7,1%

OPAC (Catálogo automatizado):

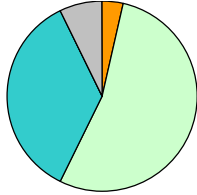


	☹		☺		😊	? nc
	1	2	3	4	5	0
	0	0	19	4	3	2
	0,0%	0,0%	67,9%	14,3%	10,7%	7,1%

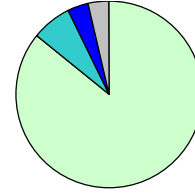


	0	1	15	10	0	2
2.9 Las Bases de Datos:	0	1	15	10	0	2
	0,0%	3,6%	53,6%	35,7%	0,0%	7,1%

Las Bases de Datos:

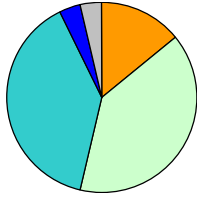


	0	0	24	2	1	1
	0	0	24	2	1	1
	0,0%	0,0%	85,7%	7,1%	3,6%	3,6%

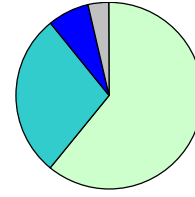


	0	4	11	11	1	1
2.10 El acceso a Internet:	0	4	11	11	1	1
	0,0%	14,3%	39,3%	39,3%	3,6%	3,6%

El acceso a Internet:



	0	0	17	8	2	1
	0	0	17	8	2	1
	0,0%	0,0%	60,7%	28,6%	7,1%	3,6%



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

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

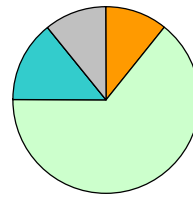
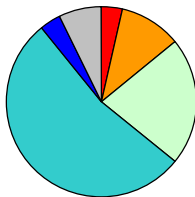
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
1	3	6	15	1	2
3,6%	10,7%	21,4%	53,6%	3,6%	7,1%

1	2	3	4	5	? nc
0	3	18	4	0	3
0,0%	10,7%	64,3%	14,3%	0,0%	10,7%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

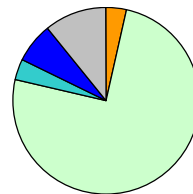
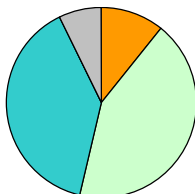


3.2 La actualización de los recursos de información:

0	3	12	11	0	2
0,0%	10,7%	42,9%	39,3%	0,0%	7,1%

0	1	21	1	2	3
0,0%	3,6%	75,0%	3,6%	7,1%	10,7%

La actualización de los recursos de información:

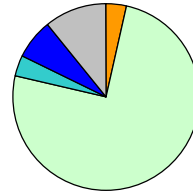
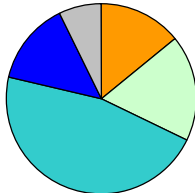


3.3 La facilidad para localizar los libros:

0	4	5	13	4	2
0,0%	14,3%	17,9%	46,4%	14,3%	7,1%

0	1	21	1	2	3
0,0%	3,6%	75,0%	3,6%	7,1%	10,7%

La facilidad para localizar los libros:

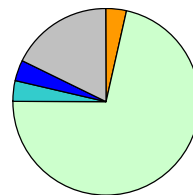
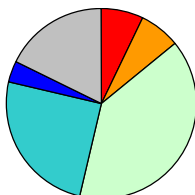


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

2	2	11	7	1	5
7,1%	7,1%	39,3%	25,0%	3,6%	17,9%

0	1	20	1	1	5
0,0%	3,6%	71,4%	3,6%	3,6%	17,9%

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

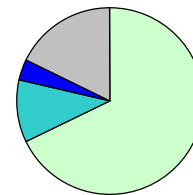
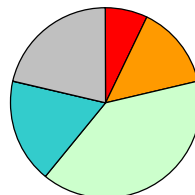


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

2	4	11	5	0	6
7,1%	14,3%	39,3%	17,9%	0,0%	21,4%

0	0	19	3	1	5
0,0%	0,0%	67,9%	10,7%	3,6%	17,9%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

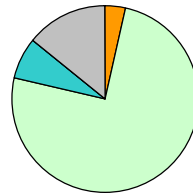
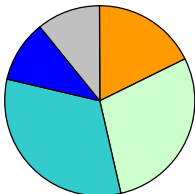


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

0	5	8	9	3	3
0,0%	17,9%	28,6%	32,1%	10,7%	10,7%

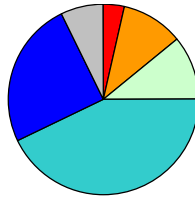
0	1	21	2	0	4
0,0%	3,6%	75,0%	7,1%	0,0%	14,3%

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

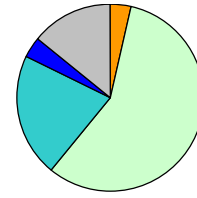


	☹	☺	☺	☺	? nc	
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	1	3	3	12	7	2
	3,6%	10,7%	10,7%	42,9%	25,0%	7,1%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

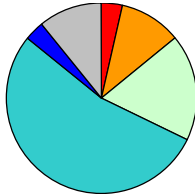


	☹	☺	☺	☺	? nc	
	1	2	3	4	5	0
	0	1	16	6	1	4
	0,0%	3,6%	57,1%	21,4%	3,6%	14,3%

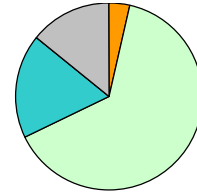


	1	3	5	15	1	3
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	1	3	5	15	1	3
	3,6%	10,7%	17,9%	53,6%	3,6%	10,7%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

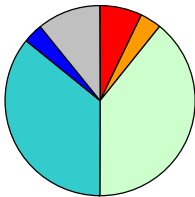


	0	1	18	5	0	4
	0	1	18	5	0	4
	0,0%	3,6%	64,3%	17,9%	0,0%	14,3%

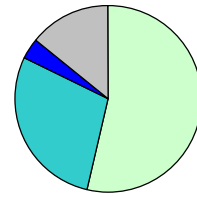


	2	1	11	10	1	3
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	2	1	11	10	1	3
	7,1%	3,6%	39,3%	35,7%	3,6%	10,7%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

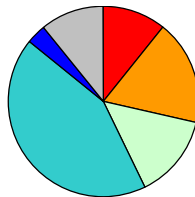


	0	0	15	8	1	4
	0	0	15	8	1	4
	0,0%	0,0%	53,6%	28,6%	3,6%	14,3%

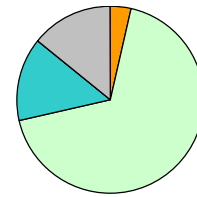


	3	5	4	12	1	3
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	3	5	4	12	1	3
	10,7%	17,9%	14,3%	42,9%	3,6%	10,7%

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

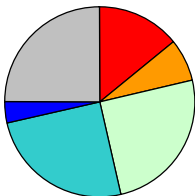


	0	1	19	4	0	4
	0	1	19	4	0	4
	0,0%	3,6%	67,9%	14,3%	0,0%	14,3%

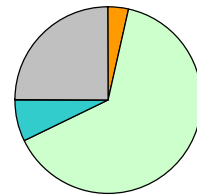


	4	2	7	7	1	7
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	4	2	7	7	1	7
	14,3%	7,1%	25,0%	25,0%	3,6%	25,0%

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



	0	1	18	2	0	7
	0	1	18	2	0	7
	0,0%	3,6%	64,3%	7,1%	0,0%	25,0%



**4. El préstamo:**

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

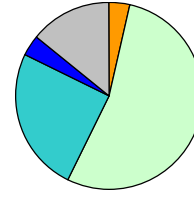
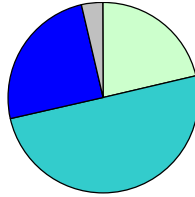
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

1	2	3	4	5	? nc
0	0	6	14	7	1
0,0%	0,0%	21,4%	50,0%	25,0%	3,6%

1	2	3	4	5	? nc
0	1	15	7	1	4
0,0%	3,6%	53,6%	25,0%	3,6%	14,3%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

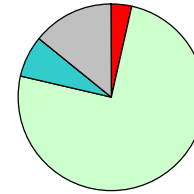
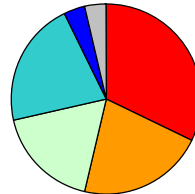


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

9	6	5	6	1	1
32,1%	21,4%	17,9%	21,4%	3,6%	3,6%

1	0	21	2	0	4
3,6%	0,0%	75,0%	7,1%	0,0%	14,3%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

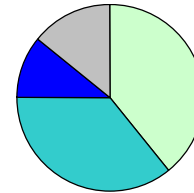
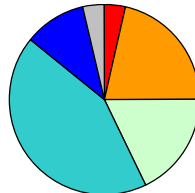


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

1	6	5	12	3	1
3,6%	21,4%	17,9%	42,9%	10,7%	3,6%

0	0	11	10	3	4
0,0%	0,0%	39,3%	35,7%	10,7%	14,3%

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

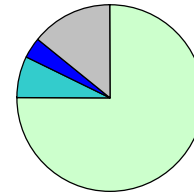
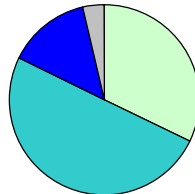


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

0	0	9	14	4	1
0,0%	0,0%	32,1%	50,0%	14,3%	3,6%

0	0	21	2	1	4
0,0%	0,0%	75,0%	7,1%	3,6%	14,3%

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

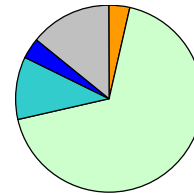
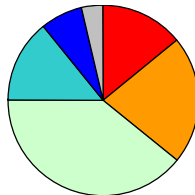


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

4	6	11	4	2	1
14,3%	21,4%	39,3%	14,3%	7,1%	3,6%

0	1	19	3	1	4
0,0%	3,6%	67,9%	10,7%	3,6%	14,3%

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

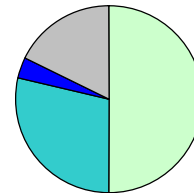
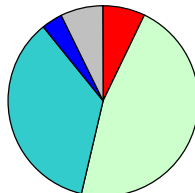


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

2	0	13	10	1	2
7,1%	0,0%	46,4%	35,7%	3,6%	7,1%

0	0	14	8	1	5
0,0%	0,0%	50,0%	28,6%	3,6%	17,9%

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

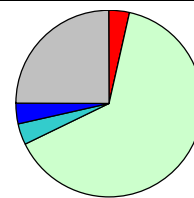
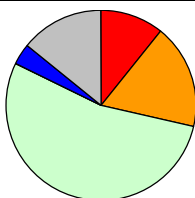


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
3	5	15	0	1	4
10,7%	17,9%	53,6%	0,0%	3,6%	14,3%

1	2	3	4	5	? nc
1	0	18	1	1	7
3,6%	0,0%	64,3%	3,6%	3,6%	25,0%

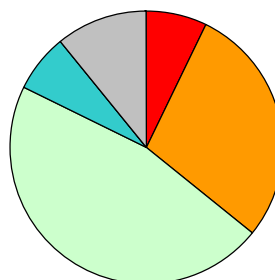
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

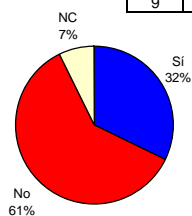
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	2	7%
2	Poco útil	8	29%
3	Normal	13	46%
4	Útil	2	7%
5	Muy útil	0	0%
0	NC	3	11%



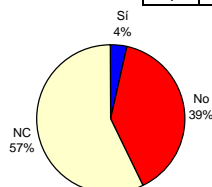
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
9	17	2



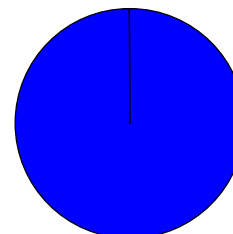
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
1	11	16



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	0	0	1	27
0%	0%	0%	0%	100%	





## 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")

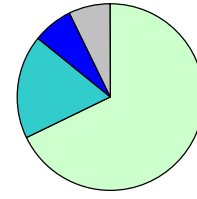
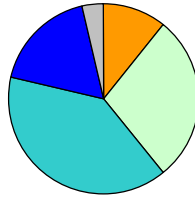
6.1

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	8	11	5	1
0,0%	10,7%	28,6%	39,3%	17,9%	3,6%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	19	5	2	2
0,0%	0,0%	67,9%	17,9%	7,1%	7,1%

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

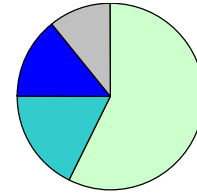
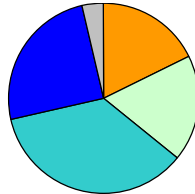


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

0	5	5	10	7	1
0,0%	17,9%	17,9%	35,7%	25,0%	3,6%

0	0	16	5	4	3
0,0%	0,0%	57,1%	17,9%	14,3%	10,7%

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")

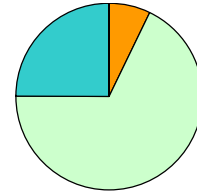
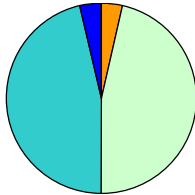
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	13	13	1	0
0,0%	3,6%	46,4%	46,4%	3,6%	0,0%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	2	19	7	0	0
0,0%	7,1%	67,9%	25,0%	0,0%	0,0%

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. MATEMÁTICAS**

	AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
<b>2. Instalaciones y equipos:</b>			
2.2 El horario de la biblioteca:	0,45	0,61	0,53
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0,61	0,62	0,68
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	0,41	0,35	0,52
2.5 El número de puestos de lectura:	0,50	0,56	0,48
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0,52	0,59	0,52
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0,55	0,65	0,62
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0,61	0,55	0,58
2.9 Las Bases de Datos:	0,63	0,65	0,59
2.10 El acceso a Internet:	0,54	0,49	0,58
<b>3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):</b>			
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	0,57	0,65	0,62
3.2 La actualización de los recursos de información:	0,52	0,54	0,58
3.3 La facilidad para localizar los libros:	0,63	0,61	0,66
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0,44	0,49	0,53
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	0,36	0,45	0,47
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,68	0,66	0,60
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	0,63	0,74	0,70
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,64	0,59	0,62
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,49	0,58	0,57
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,58	0,55	0,53
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,48	0,48	0,49
<b>4. El préstamo:</b>			
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0,76	0,82	0,76
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	0,33	0,45	0,35
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0,52	0,67	0,59
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,75	0,76	0,70
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0,37	0,49	0,44
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,52	0,55	0,58
4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	0,43	0,46	0,41
<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:	0,65	0,71	0,67
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	0,66	0,79	0,68
<b>7. Valoración global:</b>	0,61	0,68	0,63

**¿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. MATEMÁTICAS

