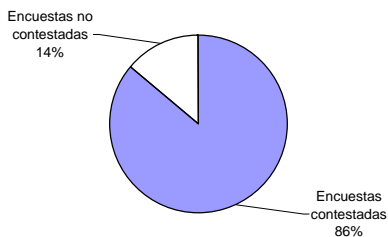


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. E.U. ESTADÍSTICA

DICIEMBRE DE 2005

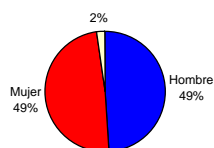
Encuestas contestadas	43
Encuestas no contestadas	7
Encuestas enviadas	50



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

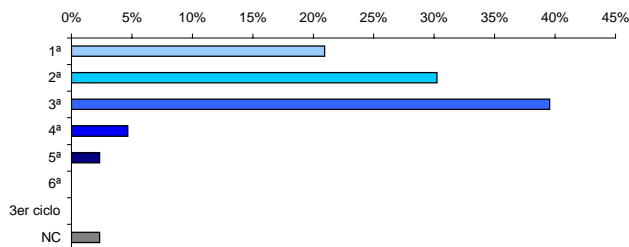
Hombre	21
Mujer	21
NC	1



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

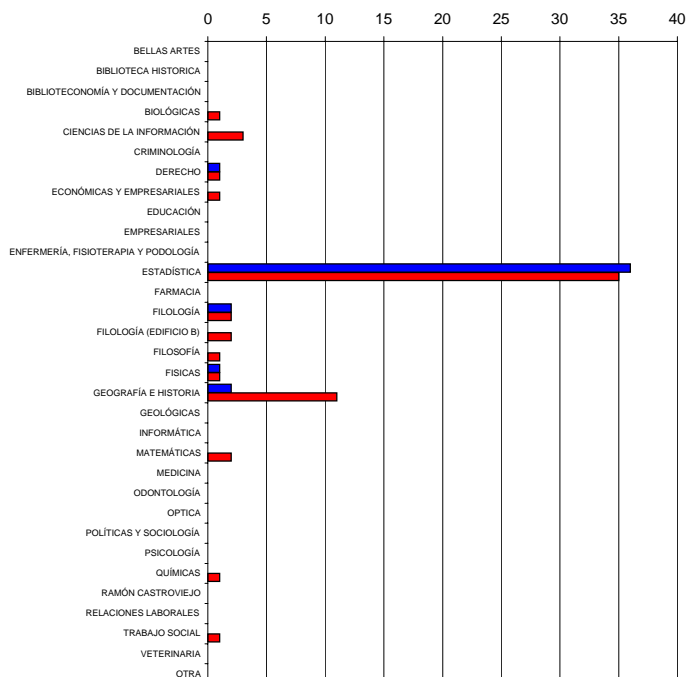
1ª	9	21%
2ª	13	30%
3ª	17	40%
4ª	2	5%
5ª	1	2%
6ª	0	0%
3er ciclo	0	0%
NC	1	2%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

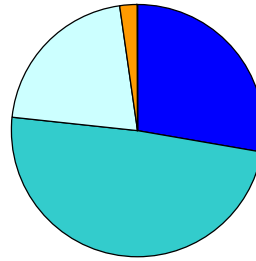
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
BIBLIOTECA HISTORICA	0	0
BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION	0	0
BIOLOGICAS	0	1
CIENCIAS DE LA INFORMACION	0	3
CRIMINOLOGIA	0	0
DERECHO	1	1
ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	0	1
EDUCACION	0	0
EMPRESARIALES	0	0
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADISTICA	36	35
FARMACIA	0	0
FILOLOGIA	2	2
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	2
FILOSOFIA	0	1
FISICAS	1	1
GEOGRAFIA E HISTORIA	2	11
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMATICAS	0	2
MEDICINA	0	0
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	1
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



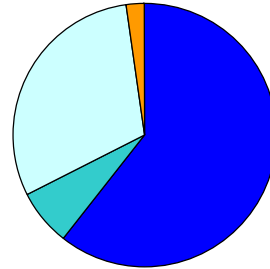
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	12	27,9%
Una o dos veces por semana	21	48,8%
Una o dos veces al mes	9	20,9%
Sólo en época de exámenes	1	2,3%
Nunca	0	0,0%
No contesta	0	0,0%



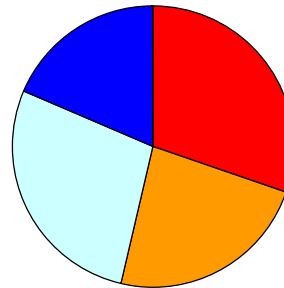
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	26	60,5%
De forma remota, a través de Internet	3	7,0%
De ambas formas	13	30,2%
No contesta	1	2,3%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	13	30%
Una vez al mes	10	23%
Una vez por semana	12	28%
Dos o más veces por semana	8	19%
NC	0	0%



2. Instalaciones y equipos:

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

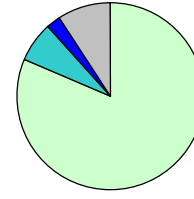
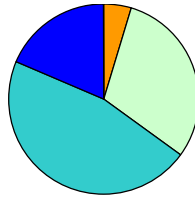
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

2.2 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
0	2	13	20	8	0
0,0%	4,7%	30,2%	46,5%	18,6%	0,0%

1	2	3	4	5	? nc
0	0	35	3	1	4
0,0%	0,0%	81,4%	7,0%	2,3%	9,3%

El horario de la biblioteca:

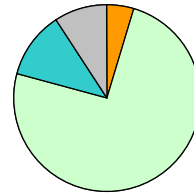
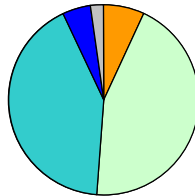


2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

0	3	19	18	2	1
0,0%	7,0%	44,2%	41,9%	4,7%	2,3%

0	2	32	5	0	4
0,0%	4,7%	74,4%	11,6%	0,0%	9,3%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

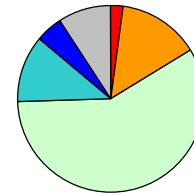
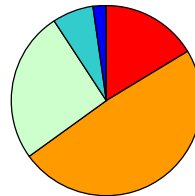


2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

7	21	11	3	1	0
16,3%	48,8%	25,6%	7,0%	2,3%	0,0%

1	6	25	5	2	4
2,3%	14,0%	58,1%	11,6%	4,7%	9,3%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

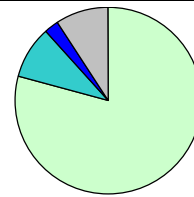
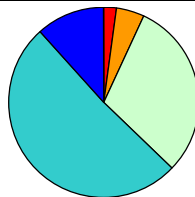


2.5 El número de puestos de lectura:

1	2	13	22	5	0
2,3%	4,7%	30,2%	51,2%	11,6%	0,0%

0	0	34	4	1	4
0,0%	0,0%	79,1%	9,3%	2,3%	9,3%

El número de puestos de lectura:

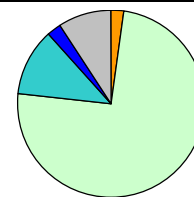
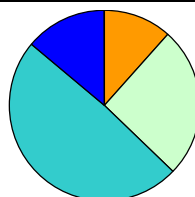


2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

0	5	11	21	6	0
0,0%	11,6%	25,6%	48,8%	14,0%	0,0%

0	1	32	5	1	4
0,0%	2,3%	74,4%	11,6%	2,3%	9,3%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

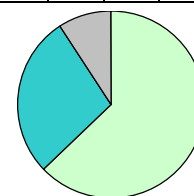
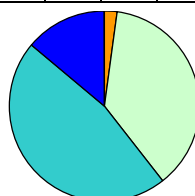


2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

0	1	16	20	6	0
0,0%	2,3%	37,2%	46,5%	14,0%	0,0%

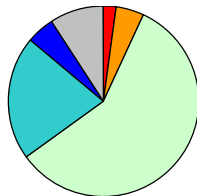
0	0	27	12	0	4
0,0%	0,0%	62,8%	27,9%	0,0%	9,3%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

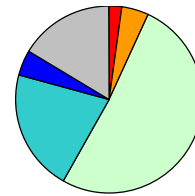


	☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0
	1	2	25	9	2	4
	2,3%	4,7%	58,1%	20,9%	4,7%	9,3%

OPAC (Catálogo automatizado):

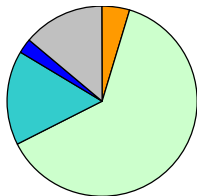


	☹		☺		☺	? nc
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	0
	1	2	22	9	2	7
	2,3%	4,7%	51,2%	20,9%	4,7%	16,3%

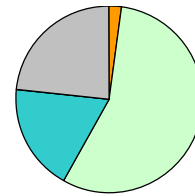


	0	2	27	7	1	6
2.9 Las Bases de Datos:	0	2	27	7	1	6
	0,0%	4,7%	62,8%	16,3%	2,3%	14,0%

Las Bases de Datos:

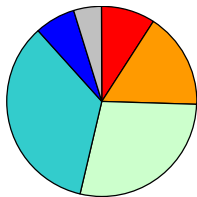


	0	1	24	8	0	10
2.9 Las Bases de Datos:	0	1	24	8	0	10
	0,0%	2,3%	55,8%	18,6%	0,0%	23,3%

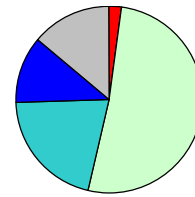


	4	7	12	15	3	2
2.10 El acceso a Internet:	4	7	12	15	3	2
	9,3%	16,3%	27,9%	34,9%	7,0%	4,7%

El acceso a Internet:



	1	0	22	9	5	6
2.10 El acceso a Internet:	1	0	22	9	5	6
	2,3%	0,0%	51,2%	20,9%	11,6%	14,0%



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

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

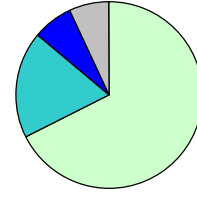
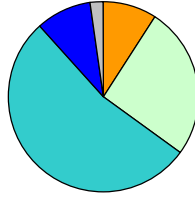
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
0	4	11	23	4	1
0,0%	9,3%	25,6%	53,5%	9,3%	2,3%

1	2	3	4	5	? nc
0	0	29	8	3	3
0,0%	0,0%	67,4%	18,6%	7,0%	7,0%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

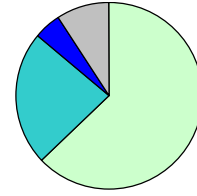
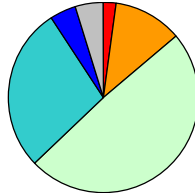


3.2 La actualización de los recursos de información:

1	5	21	12	2	2
2,3%	11,6%	48,8%	27,9%	4,7%	4,7%

0	0	27	10	2	4
0,0%	0,0%	62,8%	23,3%	4,7%	9,3%

La actualización de los recursos de información:

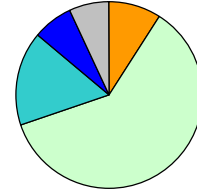
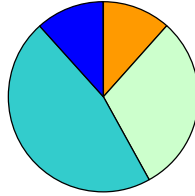


3.3 La facilidad para localizar los libros:

0	5	13	20	5	0
0,0%	11,6%	30,2%	46,5%	11,6%	0,0%

0	4	26	7	3	3
0,0%	9,3%	60,5%	16,3%	7,0%	7,0%

La facilidad para localizar los libros:

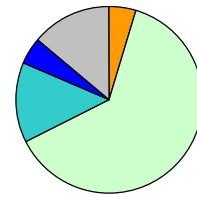
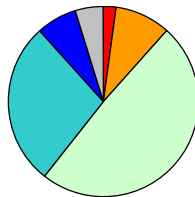


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

1	4	21	12	3	2
2,3%	9,3%	48,8%	27,9%	7,0%	4,7%

0	2	27	6	2	6
0,0%	4,7%	62,8%	14,0%	4,7%	14,0%

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

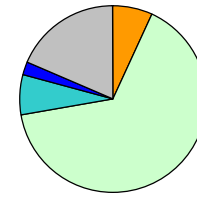
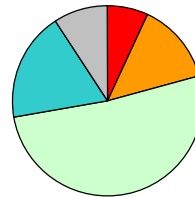


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

3	6	22	8	0	4
7,0%	14,0%	51,2%	18,6%	0,0%	9,3%

0	3	28	3	1	8
0,0%	7,0%	65,1%	7,0%	2,3%	18,6%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

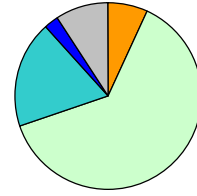
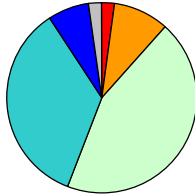


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

1	4	19	15	3	1
2,3%	9,3%	44,2%	34,9%	7,0%	2,3%

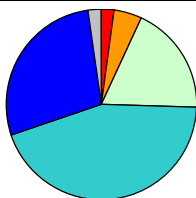
0	3	27	8	1	4
0,0%	7,0%	62,8%	18,6%	2,3%	9,3%

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

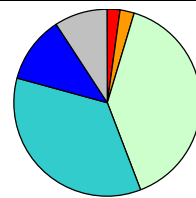


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	1	2	8	19	12	1
	2,3%	4,7%	18,6%	44,2%	27,9%	2,3%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

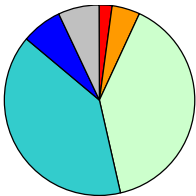


				? nc		
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	1	2	3	4	5	0
	1	1	17	15	5	4
	2,3%	2,3%	39,5%	34,9%	11,6%	9,3%

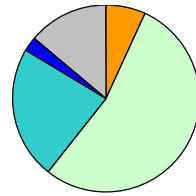


	1	2	17	17	3	3
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	1	2	17	17	3	3
	2,3%	4,7%	39,5%	39,5%	7,0%	7,0%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

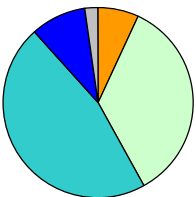


	0	3	23	10	1	6
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0	3	23	10	1	6
	0,0%	7,0%	53,5%	23,3%	2,3%	14,0%

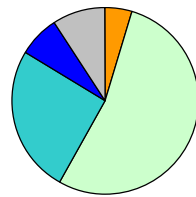


	0	3	15	20	4	1
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0	3	15	20	4	1
	0,0%	7,0%	34,9%	46,5%	9,3%	2,3%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

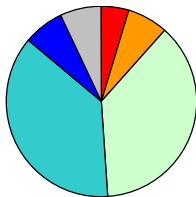


	0	2	23	11	3	4
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0	2	23	11	3	4
	0,0%	4,7%	53,5%	25,6%	7,0%	9,3%

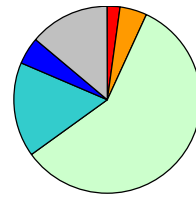


	2	3	16	16	3	3
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	2	3	16	16	3	3
	4,7%	7,0%	37,2%	37,2%	7,0%	7,0%

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

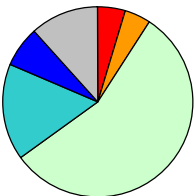


	1	2	25	7	2	6
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	1	2	25	7	2	6
	2,3%	4,7%	58,1%	16,3%	4,7%	14,0%

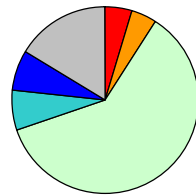


	2	2	24	7	3	5
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	2	2	24	7	3	5
	4,7%	4,7%	55,8%	16,3%	7,0%	11,6%

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



	2	2	26	3	3	7
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	2	2	26	3	3	7
	4,7%	4,7%	60,5%	7,0%	7,0%	16,3%



4. El préstamo:

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

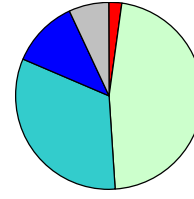
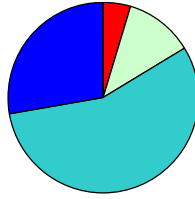
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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

1	2	3	4	5	? nc
2	0	5	24	12	0
4,7%	0,0%	11,6%	55,8%	27,9%	0,0%

1	2	3	4	5	? nc
1	0	20	14	5	3
2,3%	0,0%	46,5%	32,6%	11,6%	7,0%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

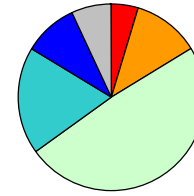
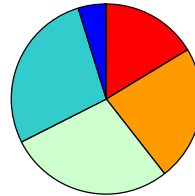


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

7	10	12	12	2	0
16,3%	23,3%	27,9%	27,9%	4,7%	0,0%

2	5	21	8	4	3
4,7%	11,6%	48,8%	18,6%	9,3%	7,0%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

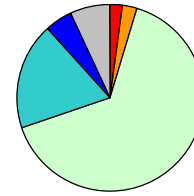
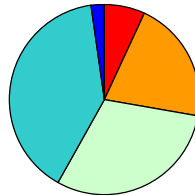


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

3	9	13	17	1	0
7,0%	20,9%	30,2%	39,5%	2,3%	0,0%

1	1	28	8	2	3
2,3%	2,3%	65,1%	18,6%	4,7%	7,0%

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

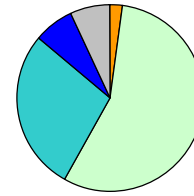
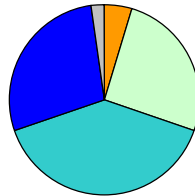


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

0	2	11	17	12	1
0,0%	4,7%	25,6%	39,5%	27,9%	2,3%

0	1	24	12	3	3
0,0%	2,3%	55,8%	27,9%	7,0%	7,0%

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

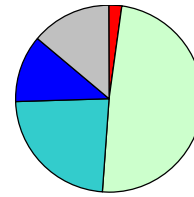
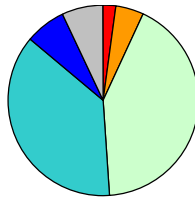


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

1	2	18	16	3	3
2,3%	4,7%	41,9%	37,2%	7,0%	7,0%

1	0	21	10	5	6
2,3%	0,0%	48,8%	23,3%	11,6%	14,0%

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

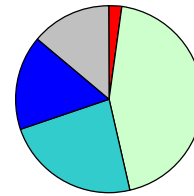
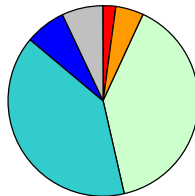


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

1	2	17	17	3	3
2,3%	4,7%	39,5%	39,5%	7,0%	7,0%

1	0	19	10	7	6
2,3%	0,0%	44,2%	23,3%	16,3%	14,0%

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

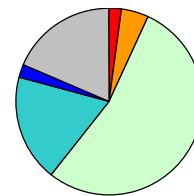
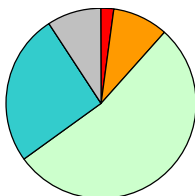


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
1	4	23	11	0	4
2,3%	9,3%	53,5%	25,6%	0,0%	9,3%

1	2	3	4	5	? nc
1	2	23	8	1	8
2,3%	4,7%	53,5%	18,6%	2,3%	18,6%

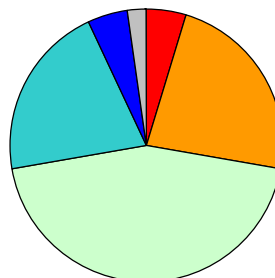
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

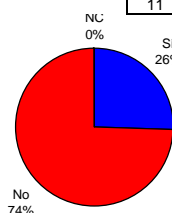
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	2	5%
2	Poco útil	10	23%
3	Normal	19	44%
4	Útil	9	21%
5	Muy útil	2	5%
0	NC	1	2%



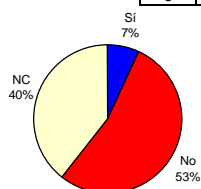
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
11	32	0



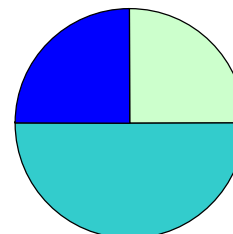
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
3	23	17



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
0	0	1	2	1	39
0%	0%	25%	50%	25%	



6. El personal de la biblioteca:

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

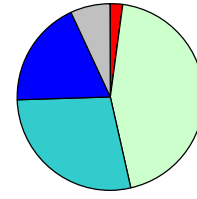
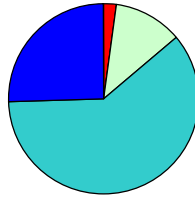
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
1	0	5	26	11	0
2,3%	0,0%	11,6%	60,5%	25,6%	0,0%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
1	0	19	12	8	3
2,3%	0,0%	44,2%	27,9%	18,6%	7,0%

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

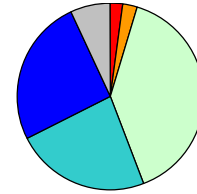
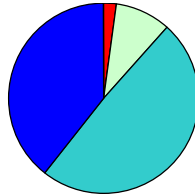


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

1	0	4	21	17	0
2,3%	0,0%	9,3%	48,8%	39,5%	0,0%

1	1	17	10	11	3
2,3%	2,3%	39,5%	23,3%	25,6%	7,0%

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")

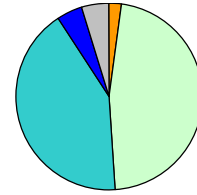
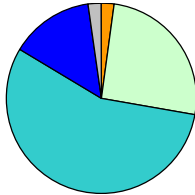
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	1	11	24	6	1
0,0%	2,3%	25,6%	55,8%	14,0%	2,3%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	1	20	18	2	2
0,0%	2,3%	46,5%	41,9%	4,7%	4,7%

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. ESTADÍSTICA

AÑO 2003 AÑO 2004 AÑO 2005

2. Instalaciones y equipos:		AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
2.2	El horario de la biblioteca:	0,70	0,76	0,70
2.3	La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0,63	0,63	0,61
2.4	El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	0,39	0,35	0,33
2.5	El número de puestos de lectura:	0,48	0,62	0,66
2.6	La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0,65	0,64	0,66
2.7	El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0,64	0,64	0,68
2.8	OPAC (Catálogo automatizado):	0,58	0,63	0,56
2.9	Las Bases de Datos:	0,63	0,58	0,55
2.10	El acceso a Internet:	0,49	0,53	0,54
3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):		AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
3.1	La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	0,59	0,68	0,66
3.2	La actualización de los recursos de información:	0,58	0,57	0,55
3.3	La facilidad para localizar los libros:	0,66	0,66	0,65
3.4	La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0,66	0,66	0,57
3.5	La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	0,47	0,54	0,47
3.6	La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,65	0,60	0,59
3.7	La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	0,79	0,79	0,73
3.8	La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,57	0,69	0,62
3.9	La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,55	0,61	0,65
3.10	La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,65	0,67	0,59
3.11	La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,52	0,64	0,55
4. El préstamo:		AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
4.1	La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0,84	0,86	0,76
4.2	La idoneidad de los plazos de préstamo:	0,41	0,42	0,45
4.3	El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0,52	0,65	0,52
4.4	La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,69	0,74	0,73
4.5	La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0,44	0,69	0,61
4.6	La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,56	0,50	0,62
4.7	La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	0,49	0,51	0,53
6. El personal de la biblioteca:		AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
6.1	La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	0,80	0,84	0,77
6.2	La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	0,86	0,87	0,81
7. Valoración global:		AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
		0,67	0,74	0,71

¿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. ESTADÍSTICA

