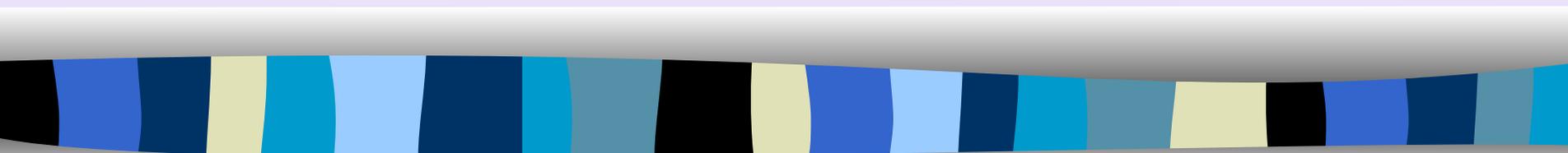
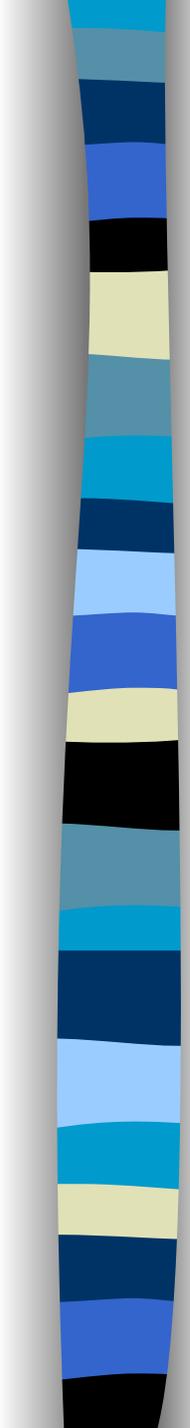


CEPLAM - SDEA



**ESTUDIO DE
SATISFACCIÓN DE
USUARIOS**



Satisfacción de usuarios

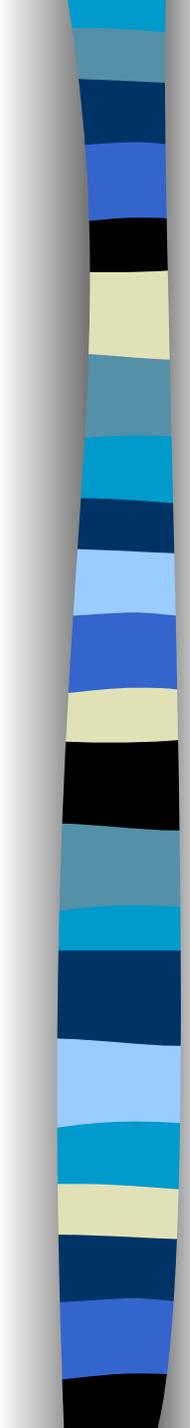
- Se realizan plantillas, que obliguen a responder con SI o NO
- O plantillas que puntúen para que nos sea fácil determinar los valores de media.

Exponemos varios modelos de **encuestas:**

Biblioteca del CEPLAM

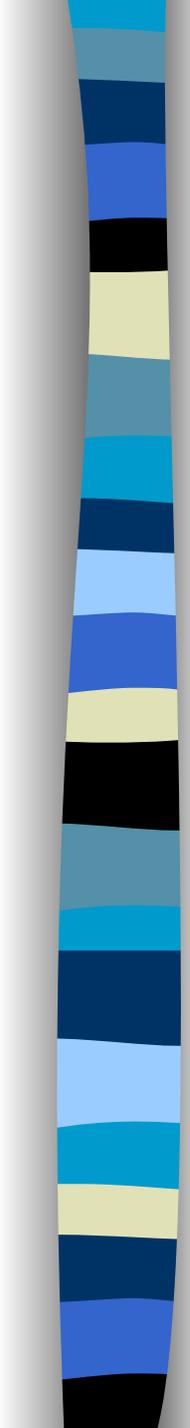
Las Palmas





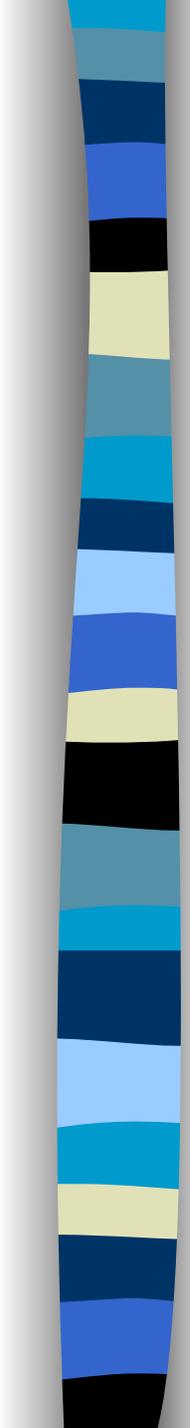
Ficha de entrada de Usuarios

- Rellene los siguientes datos:
- Nombre y apellidos
- Teléfono
- E-mail
- FAX
- Profesión
- Estudiante de
- Edad
- Investigación que realiza
- Consulta realizada
- Temas de interés



Encuesta sobre las DSI realizada a los usuarios: **SI /NO**

- ¿Ha recibido información vía web desde la biblioteca del CEPLAM?
- ¿Le ha sido de utilidad?
- ¿Cree que es un buen sistema de información?
- ¿Cubrió sus necesidades de información?



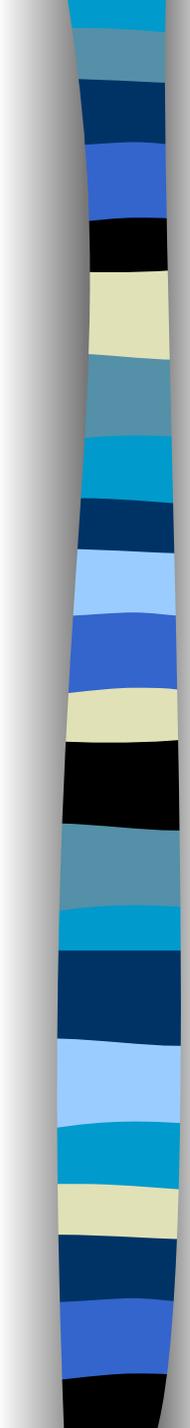
Encuesta a Usuarios

NOTA MEDIA de los Usuarios a la Biblioteca

Puntúe del 1 al 10 los servicios ofrecidos por la Biblioteca, si no ha hecho uso de alguno de ellos ha de poner 0, y si tiene observaciones añádalas al final.

Dejaremos espacio para observaciones al final.

La mejor forma de difundir las encuestas es mediante el correo electrónico y en sala cuando el usuario visita la Biblioteca



1. Fondo documental	6'5
2. Servicio del personal de la Biblioteca	9'3
3. Material multimedia	4'8
4. DSI, información mediante correo electrónico	6'8
5. Catálogo Virtual	4'8
6. Web de la Viceconsejería de Medio Ambiente	4'6
7. Instalaciones	7'6
8. Horario	5'8
9. Cartografía digital. GRAFCAN	6'7
10. Servicio de referencia bibliográfica	8'6

CENTRO DE RECURSOS BARCELONA SOSTENIBLE

SERVICIO DE DOCUMENTACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL (SDEA)

**Evaluación de usuarios
2005**

(Octubre - Noviembre - Diciembre)

Metodología

- Análisis de datos de las hojas de evaluación de los usuarios.
- La hoja de evaluación está dividida en tres apartados diferentes:
 - Datos personales
 - Datos de la consulta
 - Valoración de la consulta
- El período de tiempo que comprende esta evaluación es el último trimestre de 2005.



Horario de la consulta: Mañana Tarde
Fecha: ____/____/____

BARCELONA SOSTENIBLE
Centro de Recursos

Ajuntament de Barcelona

SERVICIO DE DOCUMENTACIÓN

DATOS PERSONALES DEL USUARIO

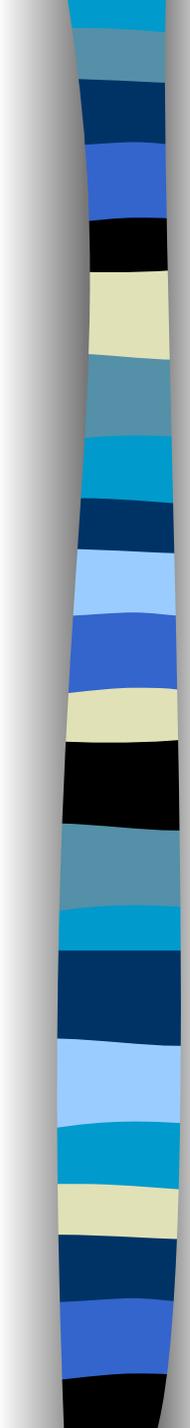
Estudios: _____ Profesión: _____
Nombre de la entidad donde estudia o trabaja: _____
Localidad: _____ Sexo: _____
Participa en la Agenda 21 Escolar? Sí No
Es socio/a de la Sociedad Catalana de Educación Ambiental? Sí No

DATOS DE LA CONSULTA

Consulta y/o petición: _____
Motivo de la consulta: _____
Obras y/o servicios consultados:
 Obras de referencia (diccionarios, anuarios, etc) Vídeos
 Juegos Material multimedia
 Revistas Cartillas
Puede especificar el/los título/s: _____
 Libros
Puede especificar el/los título/s: _____

VALORACIÓN DE LA CONSULTA

¿Cómo ha conocido el servicio? _____
Especifique el grado de satisfacción de su consulta:
Muy deficiente Deficiente Satisfactoria Muy satisfactoria Excelente
Otras observaciones: _____



Análisis de datos

■ Frecuencia de uso según la franja horaria

- El **61,7%** han realizado sus consultas en horario de mañana y el **38,3%** lo han hecho en horario de tarde.

■ Total de usuarios del SDEA: **339 usuarios**

- **Octubre:** 105 usuarios (↑ 14 %, respecto el ejercicio de 2004)
- **Noviembre:** 146 usuarios (↓ 0,7 % respecto el ejercicio de 2004)
- **Diciembre:** 88 usuarios (↑ 15 %, respecto el ejercicio de 2004)

Media total de usuarios por día

■ Media trimestral

5,2
usuarios/día

■ Media mensual

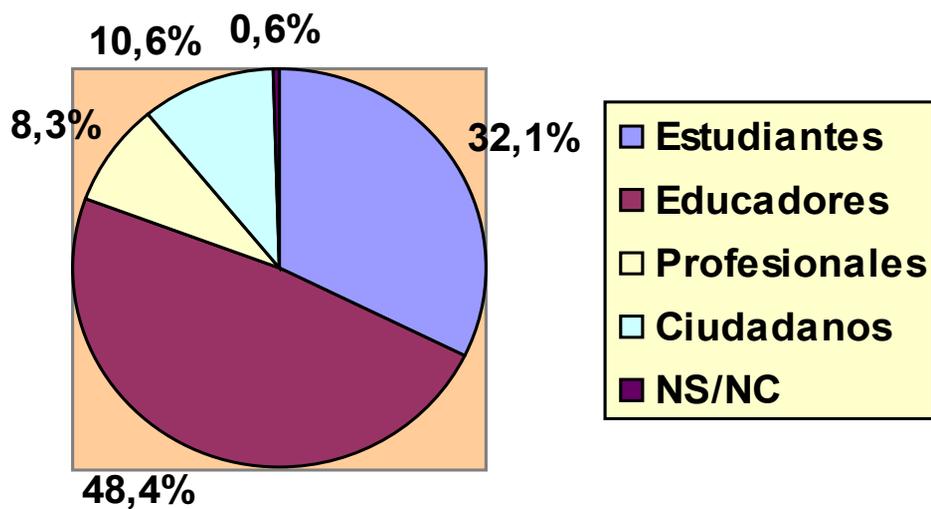
Octubre -- 5 usuarios/día

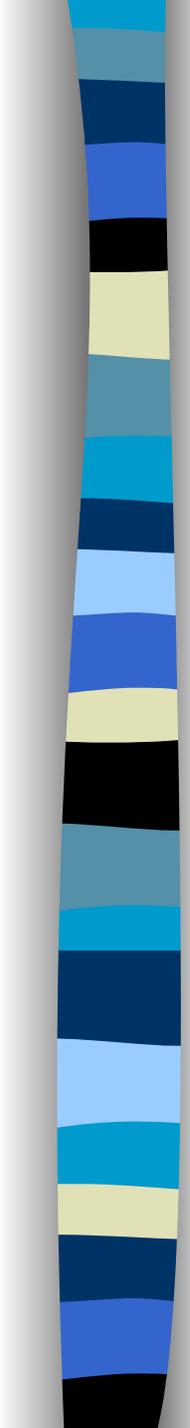
Noviembre -- 6,6 usuarios/día

Diciembre -- 4 usuarios/día

Tipología de usuarios

Usuarios 4º trim. 2005





Fondo documental

Temáticas consultadas

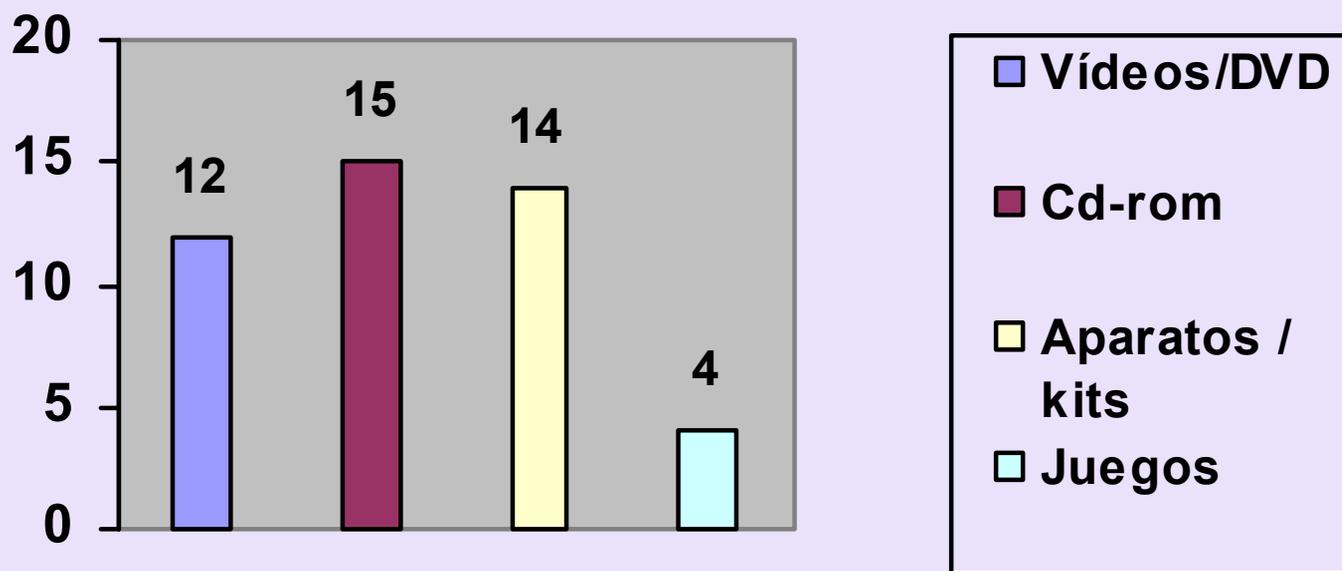
Consultas Temáticas

De 30 a 40 consultas	Educación ambiental, residuos
De 20 a 30 consultas	Energía, biodiversitat
De 10 a 20 consultas	Agua, actividades de educación ambiental
De 5 a 10 consultas	Contaminación acústica, consumo, ecoauditorías, construcción, contaminación.
Menos de 5 consultas	Agenda 21, movilidad, alimentación, participación, Turismo, ciudad, economía, entidades de medio ambiente.

Préstamos

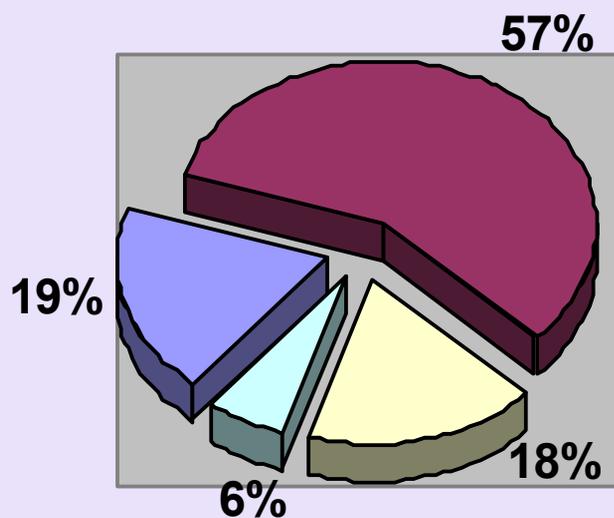
	Préstamos	Usuarios	Material y obras en préstamo
OCTUBRE	30	16	92
NOVIEMBRE	22	17	67
DICIEMBRE	21	14	46
TOTAL	73	47	205

Préstamo de material no-libro

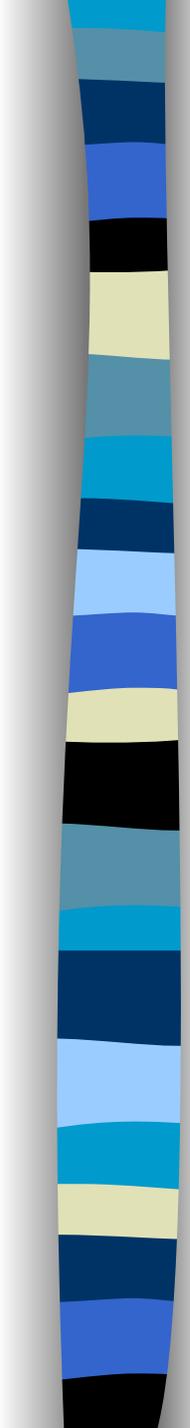


Evaluación del servicio

Grado de satisfacción de usuarios



- Excelente
- Muy satisfactoria
- Satisfactoria
- NS/NC



Observaciones de los usuarios

- **Siete** usuarios han destacado la **buena atención recibida** y la buena predisposición del personal del centro.
- **Cinco** usuarios consideran que el servicio de **préstamo** tendría que ofrecerse a todo el público
- Y **un** usuario ha querido destacar favorablemente el **horario** tan amplio que ofrecemos
Actualmente el servicio de préstamo es un servicio restringido que se ofrece a las escuelas de la ciudad, principalmente las que participan en el programa de la Agenda 21 Escolar, y a las entidades y asociaciones firmantes del compromiso para la sostenibilidad de la Agenda 21 de Barcelona.