

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS**  
DICIEMBRE DE 2004  
**ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA  
PROFESORES**

		2003	2004
<b>2.</b>	<b>Instalaciones y equipos:</b>		
2.2	El horario de la biblioteca:	0,77	<b>0,78</b>
2.3	La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0,66	<b>0,71</b>
2.4	El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	0,46	<b>0,53</b>
2.5	El número de puestos de lectura:	0,62	<b>0,65</b>
2.6	La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0,61	<b>0,67</b>
2.7	El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0,67	<b>0,68</b>
2.8	OPAC (Catálogo automatizado):	0,70	<b>0,71</b>
2.9	Las Bases de Datos:	0,71	<b>0,71</b>
2.10	El acceso a Internet:	0,74	<b>0,73</b>
<b>3.</b>	<b>Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):</b>		
3.1	La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	0,62	<b>0,65</b>
3.2	La actualización de los recursos de información:	0,64	<b>0,70</b>
3.3	La facilidad para localizar los libros:	0,68	<b>0,72</b>
3.4	La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0,66	<b>0,73</b>
3.5	La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	0,68	<b>0,70</b>
3.6	La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,61	<b>0,66</b>
3.7	La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	0,78	<b>0,83</b>
3.8	La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,77	<b>0,78</b>
3.9	La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,77	<b>0,79</b>
3.10	La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,73	<b>0,79</b>
3.11	La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,69	<b>0,75</b>
<b>4.</b>	<b>El préstamo:</b>		
4.1	La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0,81	<b>0,83</b>
4.2	La idoneidad de los plazos de préstamo:	0,75	<b>0,75</b>
4.3	El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0,75	<b>0,74</b>
4.4	La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,80	<b>0,82</b>
4.5	La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0,76	<b>0,80</b>
4.6	La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,72	<b>0,74</b>
4.7	La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	0,60	<b>0,64</b>
<b>6.</b>	<b>El personal de la biblioteca:</b>		
6.1	La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	0,78	<b>0,80</b>
6.2	La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	0,84	<b>0,89</b>
<b>7.</b>	<b>Valoración global:</b>	0,74	<b>0,79</b>

**¿Cómo se calculan los índices?**

- Las respuestas en cada pregunta se valoran 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

