

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

DICIEMBRE DE 2004

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

		2003	2004
2.	Instalaciones y equipos:		
2.2	El horario de la biblioteca:	0,78	0,74
2.3	La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0,64	0,63
2.4	El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	0,48	0,49
2.5	El número de puestos de lectura:	0,60	0,64
2.6	La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0,59	0,60
2.7	El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0,66	0,63
2.8	OPAC (Catálogo automatizado):	0,70	0,69
2.9	Las Bases de Datos:	0,67	0,66
2.10	El acceso a Internet:	0,66	0,58
3.	Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):		
3.1	La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	0,66	0,66
3.2	La actualización de los recursos de información:	0,66	0,64
3.3	La facilidad para localizar los libros:	0,66	0,65
3.4	La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0,59	0,57
3.5	La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	0,59	0,59
3.6	La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,61	0,60
3.7	La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	0,74	0,71
3.8	La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,71	0,70
3.9	La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,73	0,72
3.10	La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,64	0,63
3.11	La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,59	0,60
4.	El préstamo:		
4.1	La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0,79	0,78
4.2	La idoneidad de los plazos de préstamo:	0,67	0,64
4.3	El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0,64	0,61
4.4	La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,73	0,72
4.5	La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0,67	0,66
4.6	La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,66	0,64
4.7	La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	0,63	0,61
6.	El personal de la biblioteca:		
6.1	La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	0,77	0,77
6.2	La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	0,81	0,82
7.	Valoración global:	0,72	0,72

¿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

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

