

RESUMEN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ALUMNOS (2005)



	F. Bellas Artes	F. CC. Biológicas	F. CC. Económicas y Empresariales	F. CC. Físicas	F. CC. Geológicas	F. CC. Información	F. CC. Matemáticas	F. CC. Políticas y Sociología	F. CC. Químicas	F. Derecho	F. Educación	F. Farmacia	F. Filología	F. Filosofía	F. Geografía e Historia	F. Medicina	F. Odontología	F. Psicología	F. Veterinaria	F. Informática	E.U. Biblioteconomía y Documentación	E.U. Enfermería, Fisiot. y Podol.	E.U. Estadística	E.U. Estudios Empresariales	E.U. Óptica	E.U. Trabajo Social	BUC
2. Instalaciones y equipos:																											
2.2 El horario de la biblioteca:	0,76	0,59	0,63	0,38	0,57	0,67	0,53	0,63	0,47	0,59	0,64	0,41	0,65	0,75	0,72	0,49	0,62	0,68	0,54	0,68	0,63	0,57	0,70	0,67	0,65	0,69	0,629
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0,65	0,66	0,60	0,50	0,59	0,61	0,68	0,51	0,66	0,61	0,45	0,52	0,58	0,67	0,60	0,65	0,78	0,57	0,54	0,72	0,58	0,58	0,61	0,67	0,68	0,48	0,603
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	0,50	0,47	0,52	0,20	0,20	0,44	0,52	0,44	0,53	0,42	0,29	0,20	0,52	0,59	0,46	0,41	0,75	0,49	0,29	0,59	0,40	0,58	0,33	0,51	0,34	0,45	0,460
2.5 El número de puestos de lectura:	0,68	0,62	0,64	0,18	0,60	0,62	0,48	0,59	0,58	0,50	0,39	0,31	0,64	0,50	0,64	0,55	0,50	0,65	0,24	0,61	0,54	0,64	0,66	0,40	0,48	0,33	0,565
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0,63	0,75	0,60	0,03	0,34	0,68	0,52	0,53	0,78	0,64	0,45	0,39	0,55	0,63	0,71	0,65	0,76	0,70	0,53	0,74	0,65	0,63	0,66	0,60	0,57	0,43	0,609
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0,75	0,67	0,53	0,48	0,52	0,59	0,62	0,58	0,56	0,62	0,54	0,28	0,66	0,69	0,60	0,57	0,70	0,69	0,57	0,73	0,74	0,65	0,68	0,63	0,58	0,59	0,613
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0,69	0,61	0,61	0,43	0,67	0,72	0,58	0,62	0,62	0,61	0,56	0,50	0,73	0,72	0,69	0,62	0,67	0,55	0,71	0,63	0,67	0,61	0,56	0,63	0,57	0,62	0,632
2.9 Las Bases de Datos:	0,66	0,59	0,61	0,38	0,63	0,67	0,59	0,60	0,60	0,64	0,52	0,52	0,67	0,73	0,65	0,61	0,68	0,55	0,61	0,63	0,66	0,66	0,55	0,64	0,59	0,60	0,618
2.10 El acceso a Internet:	0,54	0,64	0,64	0,33	0,32	0,52	0,58	0,54	0,74	0,51	0,46	0,28	0,60	0,62	0,72	0,55	0,73	0,58	0,55	0,71	0,61	0,66	0,54	0,57	0,57	0,61	0,583
3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):																											
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	0,70	0,64	0,58	0,19	0,63	0,62	0,62	0,59	0,56	0,56	0,50	0,38	0,63	0,75	0,67	0,58	0,68	0,61	0,59	0,64	0,70	0,61	0,66	0,58	0,57	0,56	0,607
3.2 La actualización de los recursos de información:	0,69	0,65	0,58	0,31	0,53	0,57	0,58	0,57	0,59	0,55	0,51	0,44	0,59	0,66	0,61	0,53	0,67	0,60	0,61	0,60	0,65	0,65	0,55	0,58	0,60	0,60	0,587
3.3 La facilidad para localizar los libros:	0,69	0,64	0,56	0,44	0,61	0,55	0,66	0,49	0,61	0,61	0,41	0,50	0,60	0,70	0,64	0,63	0,72	0,60	0,55	0,58	0,63	0,63	0,65	0,61	0,70	0,52	0,596
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0,66	0,52	0,51	0,28	0,51	0,59	0,53	0,42	0,57	0,50	0,39	0,48	0,53	0,56	0,56	0,50	0,68	0,46	0,49	0,57	0,58	0,54	0,57	0,48	0,56	0,44	0,518
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	0,52	0,54	0,50	0,33	0,36	0,46	0,47	0,43	0,55	0,43	0,39	0,35	0,48	0,53	0,55	0,50	0,58	0,42	0,43	0,48	0,53	0,54	0,47	0,49	0,53	0,42	0,478
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,69	0,61	0,63	0,31	0,63	0,61	0,60	0,50	0,60	0,61	0,48	0,52	0,57	0,67	0,61	0,60	0,67	0,64	0,59	0,59	0,62	0,61	0,59	0,61	0,59	0,52	0,597
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	0,86	0,70	0,63	0,58	0,77	0,81	0,70	0,68	0,64	0,61	0,63	0,61	0,73	0,80	0,72	0,67	0,74	0,66	0,85	0,75	0,76	0,73	0,73	0,73	0,70	0,65	0,700
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,75	0,65	0,62	0,50	0,59	0,72	0,62	0,59	0,68	0,57	0,58	0,56	0,73	0,76	0,67	0,56	0,69	0,61	0,63	0,65	0,71	0,68	0,62	0,71	0,60	0,58	0,641
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,71	0,63	0,64	0,36	0,54	0,71	0,57	0,59	0,66	0,59	0,61	0,35	0,68	0,64	0,69	0,61	0,72	0,63	0,65	0,68	0,71	0,64	0,65	0,64	0,62	0,55	0,635
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,78	0,58	0,52	0,42	0,51	0,58	0,53	0,53	0,51	0,46	0,48	0,50	0,57	0,64	0,50	0,57	0,60	0,53	0,59	0,64	0,65	0,55	0,59	0,62	0,61	0,48	0,552
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,77	0,55	0,50	0,33	0,56	0,53	0,49	0,49	0,51	0,46	0,52	0,42	0,55	0,65	0,50	0,55	0,57	0,47	0,51	0,57	0,61	0,56	0,55	0,60	0,58	0,49	0,531
4. El préstamo:																											
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0,87	0,74	0,63	0,78	0,83	0,79	0,76	0,63	0,66	0,65	0,68	0,67	0,68	0,82	0,73	0,69	0,73	0,68	0,83	0,84	0,82	0,77	0,76	0,79	0,73	0,69	0,716
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	0,66	0,48	0,52	0,44	0,52	0,56	0,35	0,46	0,39	0,39	0,48	0,41	0,60	0,60	0,58	0,46	0,58	0,54	0,37	0,48	0,50	0,51	0,45	0,46	0,48	0,54	0,505
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0,67	0,45	0,51	0,36	0,55	0,50	0,59	0,45	0,52	0,44	0,53	0,47	0,53	0,56	0,53	0,59	0,58	0,48	0,34	0,60	0,52	0,42	0,52	0,48	0,52	0,56	0,510
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,81	0,69	0,69	0,72	0,70	0,81	0,70	0,70	0,72	0,69	0,67	0,69	0,73	0,74	0,70	0,71	0,78	0,76	0,81	0,78	0,78	0,77	0,73	0,76	0,72	0,69	0,725
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0,74	0,56	0,57	0,69	0,55	0,60	0,44	0,52	0,64	0,53	0,53	0,35	0,64	0,67	0,60	0,47	0,67	0,50	0,75	0,68	0,62	0,60	0,61	0,62	0,56	0,61	0,581
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,72	0,62	0,59	0,75	0,67	0,73	0,58	0,60	0,65	0,59	0,62	0,42	0,74	0,74	0,71	0,61	0,63	0,59	0,73	0,68	0,69	0,60	0,62	0,68	0,56	0,64	0,641
4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	0,67	0,55	0,51	0,44	0,51	0,44	0,41	0,45	0,48	0,50	0,36	0,40	0,52	0,51	0,50	0,52	0,60	0,45	0,47	0,56	0,50	0,56	0,53	0,54	0,45	0,43	0,499
6. El personal de la biblioteca:																											
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	0,91	0,71	0,63	0,58	0,75	0,83	0,67	0,70	0,69	0,63	0,62	0,55	0,76	0,84	0,73	0,67	0,70	0,68	0,83	0,84	0,80	0,74	0,77	0,77	0,72	0,73	0,716
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	0,94	0,75	0,66	0,67	0,86	0,82	0,68	0,72	0,69	0,61	0,65	0,56	0,77	0,91	0,82	0,72	0,72	0,66	0,90	0,89	0,78	0,74	0,81	0,79	0,73	0,71	0,740
7. Valoración global:	0,81	0,71	0,66	0,35	0,61	0,70	0,63	0,60	0,68	0,63	0,56	0,36	0,71	0,78	0,74	0,65	0,72	0,65	0,59	0,75	0,67	0,69	0,71	0,70	0,63	0,56	0,665

INDICES NEGATIVOS

INDICES POSITIVOS

MENOS DE 0,3 (muy insatisfecho)

ENTRE 0,5 Y 0,7 (satisfecho)

ENTRE 0,3 Y 0,5 (insatisfecho)

MÁS DE 0,7 (muy satisfecho)

¿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