

RESUMEN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ALUMNOS (2004)



	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 Pobl.	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:	0,73	0,61	0,64	0,58	0,66	0,68	0,61	0,64	0,64	0,59	0,64	0,53	0,67	0,69	0,68	0,57	0,56	0,68	0,66	0,72	0,69	0,57	0,76	0,79	0,67	0,74	0,648
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0,68	0,69	0,58	0,52	0,60	0,58	0,62	0,47	0,68	0,62	0,38	0,63	0,62	0,69	0,61	0,64	0,64	0,62	0,66	0,67	0,63	0,52	0,63	0,61	0,73	0,54	0,599
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	0,52	0,55	0,41	0,23	0,17	0,47	0,35	0,36	0,45	0,44	0,33	0,23	0,54	0,48	0,37	0,37	0,44	0,50	0,33	0,69	0,42	0,43	0,35	0,41	0,35	0,50	0,420
2.5 El número de puestos de lectura:	0,73	0,65	0,65	0,20	0,57	0,64	0,56	0,50	0,64	0,53	0,43	0,36	0,57	0,49	0,61	0,54	0,50	0,62	0,28	0,67	0,52	0,50	0,62	0,37	0,50	0,49	0,560
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0,74	0,78	0,57	0,14	0,29	0,67	0,59	0,39	0,76	0,67	0,42	0,28	0,48	0,58	0,67	0,63	0,75	0,69	0,52	0,70	0,59	0,56	0,64	0,53	0,49	0,53	0,575
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0,79	0,60	0,51	0,32	0,55	0,57	0,65	0,46	0,69	0,59	0,46	0,25	0,59	0,60	0,61	0,64	0,72	0,70	0,54	0,72	0,70	0,56	0,64	0,56	0,62	0,62	0,579
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0,73	0,62	0,54	0,39	0,57	0,68	0,55	0,57	0,62	0,61	0,54	0,53	0,70	0,70	0,64	0,61	0,64	0,64	0,50	0,66	0,71	0,61	0,63	0,65	0,63	0,59	0,613
2.9 Las Bases de Datos:	0,65	0,62	0,56	0,42	0,61	0,65	0,65	0,58	0,57	0,62	0,54	0,49	0,70	0,71	0,63	0,57	0,66	0,66	0,52	0,64	0,63	0,63	0,58	0,62	0,65	0,62	0,611
2.10 El acceso a Internet:	0,64	0,61	0,48	0,26	0,26	0,56	0,49	0,44	0,58	0,58	0,46	0,24	0,57	0,53	0,54	0,46	0,61	0,60	0,37	0,70	0,63	0,58	0,53	0,62	0,59	0,67	0,525
3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):																											
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	0,61	0,59	0,55	0,28	0,58	0,59	0,65	0,51	0,60	0,53	0,52	0,47	0,65	0,72	0,60	0,60	0,72	0,64	0,57	0,66	0,73	0,57	0,68	0,53	0,57	0,55	0,588
3.2 La actualización de los recursos de información:	0,65	0,58	0,54	0,23	0,49	0,59	0,54	0,51	0,60	0,52	0,48	0,39	0,65	0,67	0,57	0,58	0,69	0,62	0,56	0,65	0,66	0,54	0,57	0,53	0,60	0,53	0,567
3.3 La facilidad para localizar los libros:	0,68	0,68	0,55	0,47	0,58	0,55	0,61	0,45	0,64	0,61	0,38	0,63	0,63	0,60	0,61	0,64	0,63	0,60	0,62	0,65	0,70	0,50	0,66	0,64	0,68	0,55	0,588
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0,67	0,55	0,47	0,31	0,46	0,57	0,49	0,39	0,52	0,44	0,35	0,51	0,54	0,57	0,44	0,51	0,58	0,50	0,53	0,59	0,66	0,46	0,66	0,45	0,61	0,52	0,509
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	0,51	0,50	0,45	0,26	0,47	0,49	0,45	0,37	0,47	0,48	0,42	0,37	0,50	0,49	0,39	0,47	0,52	0,44	0,52	0,57	0,55	0,54	0,54	0,41	0,56	0,52	0,469
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,71	0,64	0,58	0,42	0,60	0,60	0,66	0,44	0,65	0,58	0,49	0,53	0,61	0,63	0,58	0,61	0,65	0,69	0,61	0,63	0,66	0,57	0,60	0,62	0,65	0,56	0,594
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	0,82	0,72	0,59	0,54	0,72	0,71	0,74	0,66	0,70	0,60	0,56	0,59	0,71	0,83	0,67	0,61	0,65	0,68	0,73	0,82	0,71	0,66	0,79	0,72	0,70	0,71	0,676
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,75	0,65	0,57	0,47	0,57	0,67	0,59	0,58	0,62	0,57	0,56	0,54	0,75	0,72	0,62	0,59	0,64	0,63	0,58	0,72	0,71	0,62	0,69	0,69	0,61	0,67	0,629
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,62	0,66	0,56	0,38	0,50	0,65	0,58	0,57	0,61	0,60	0,59	0,42	0,67	0,66	0,64	0,61	0,64	0,66	0,54	0,67	0,75	0,61	0,61	0,64	0,58	0,67	0,612
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,68	0,52	0,47	0,23	0,48	0,55	0,55	0,47	0,59	0,47	0,40	0,49	0,57	0,74	0,44	0,56	0,55	0,55	0,51	0,67	0,55	0,57	0,67	0,49	0,53	0,56	0,524
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,67	0,50	0,47	0,15	0,44	0,51	0,48	0,43	0,57	0,46	0,38	0,45	0,53	0,68	0,42	0,49	0,56	0,50	0,49	0,61	0,52	0,55	0,64	0,49	0,53	0,53	0,496
4. El préstamo:																											
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0,86	0,74	0,67	0,70	0,73	0,67	0,82	0,62	0,73	0,62	0,66	0,69	0,63	0,79	0,68	0,66	0,65	0,69	0,80	0,86	0,76	0,69	0,86	0,77	0,76	0,71	0,699
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	0,66	0,48	0,51	0,42	0,50	0,54	0,45	0,43	0,49	0,38	0,50	0,44	0,53	0,64	0,50	0,49	0,56	0,54	0,55	0,42	0,46	0,47	0,42	0,46	0,51	0,58	0,498
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0,57	0,40	0,45	0,45	0,50	0,56	0,67	0,42	0,55	0,47	0,59	0,41	0,55	0,64	0,47	0,61	0,52	0,56	0,41	0,60	0,56	0,48	0,65	0,59	0,64	0,48	0,517
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,80	0,74	0,68	0,66	0,75	0,69	0,76	0,69	0,75	0,66	0,67	0,66	0,69	0,78	0,68	0,74	0,74	0,78	0,69	0,79	0,74	0,75	0,74	0,80	0,72	0,67	0,713
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0,73	0,48	0,53	0,49	0,51	0,51	0,49	0,42	0,52	0,49	0,50	0,46	0,52	0,57	0,49	0,48	0,50	0,59	0,53	0,63	0,59	0,62	0,69	0,69	0,52	0,60	0,525
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,71	0,64	0,54	0,44	0,61	0,67	0,55	0,58	0,67	0,53	0,62	0,56	0,67	0,75	0,63	0,61	0,63	0,69	0,56	0,68	0,65	0,63	0,50	0,69	0,60	0,65	0,617
4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	0,62	0,49	0,45	0,49	0,51	0,48	0,46	0,36	0,54	0,43	0,47	0,47	0,48	0,53	0,50	0,51	0,49	0,45	0,47	0,53	0,44	0,54	0,51	0,53	0,49	0,52	0,476
6. El personal de la biblioteca:																											
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	0,84	0,69	0,64	0,63	0,69	0,73	0,71	0,68	0,66	0,60	0,60	0,60	0,68	0,83	0,71	0,62	0,67	0,71	0,62	0,83	0,65	0,75	0,84	0,73	0,78	0,72	0,686
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	0,88	0,70	0,66	0,63	0,78	0,73	0,79	0,70	0,69	0,55	0,63	0,68	0,73	0,84	0,79	0,57	0,72	0,69	0,72	0,90	0,64	0,78	0,87	0,76	0,80	0,74	0,709
7. Valoración global:	0,79	0,69	0,62	0,24	0,55	0,67	0,68	0,55	0,71	0,60	0,53	0,40	0,69	0,74	0,68	0,65	0,72	0,73	0,64	0,78	0,65	0,66	0,74	0,64	0,66	0,60	0,640

¿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		

Puntuación = $\frac{\sum (Fi * Vi)}{(\sum Fi - F6) * 5}$
 Puntuación máxima=1
 Puntuación mínima=0

ÍNDICES NEGATIVOS

- MENOS DE 0,3
- ENTRE 0,3 Y 0,5

ÍNDICES POSITIVOS

- ENTRE 0,5 Y 0,7
- MÁS DE 0,7