

RESUMEN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ALUMNOS (2006)



	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	F. CC. Documentación	E.U. Enfermería, Fisiot. y Podol.	E.U. Estadística	E.U. Estudios Empresariales	E.U. Óptica	E.U. Trabajo Social	BUK
2. Instalaciones y equipos:																											
2.2 El horario de la biblioteca:	0,80	0,65	0,72	0,46	0,61	0,67	0,61	0,64	0,60	0,54	0,63	0,50	0,63	0,69	0,72	0,58	0,62	0,73	0,63	0,66	0,77	0,68	0,80	0,67	0,63	0,68	0,656
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	0,75	0,66	0,66	0,36	0,54	0,60	0,63	0,46	0,71	0,61	0,43	0,63	0,61	0,68	0,64	0,66	0,64	0,60	0,62	0,76	0,63	0,68	0,65	0,65	0,55	0,52	0,615
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	0,61	0,35	0,53	0,30	0,40	0,56	0,67	0,55	0,57	0,48	0,32	0,32	0,58	0,65	0,43	0,53	0,66	0,62	0,46	0,77	0,55	0,68	0,70	0,61	0,44	0,49	0,546
2.5 El número de puestos de lectura:	0,82	0,50	0,70	0,08	0,54	0,68	0,60	0,62	0,60	0,55	0,39	0,40	0,63	0,57	0,63	0,53	0,53	0,71	0,40	0,56	0,58	0,75	0,75	0,47	0,48	0,47	0,596
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	0,63	0,74	0,60	0,27	0,21	0,67	0,65	0,46	0,75	0,67	0,40	0,40	0,55	0,54	0,73	0,58	0,69	0,70	0,50	0,81	0,66	0,61	0,76	0,56	0,55	0,48	0,607
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	0,70	0,60	0,56	0,31	0,36	0,55	0,73	0,48	0,61	0,61	0,49	0,43	0,69	0,64	0,63	0,58	0,67	0,66	0,58	0,74	0,70	0,62	0,76	0,53	0,57	0,60	0,604
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	0,68	0,59	0,66	0,57	0,63	0,70	0,68	0,59	0,68	0,67	0,66	0,63	0,76	0,78	0,75	0,64	0,62	0,65	0,68	0,73	0,70	0,72	0,66	0,65	0,52	0,69	0,668
2.9 Las Bases de Datos:	0,67	0,57	0,63	0,54	0,65	0,70	0,60	0,56	0,64	0,65	0,63	0,58	0,72	0,75	0,74	0,63	0,63	0,65	0,65	0,70	0,64	0,76	0,68	0,65	0,60	0,67	0,653
2.10 El acceso a Internet:	0,55	0,52	0,71	0,52	0,56	0,67	0,71	0,61	0,70	0,65	0,54	0,65	0,62	0,66	0,72	0,69	0,71	0,70	0,69	0,77	0,68	0,70	0,71	0,65	0,58	0,68	0,655
3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):																											
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	0,76	0,54	0,61	0,27	0,63	0,65	0,68	0,56	0,61	0,61	0,51	0,53	0,63	0,72	0,61	0,60	0,63	0,63	0,73	0,69	0,68	0,73	0,70	0,66	0,55	0,62	0,624
3.2 La actualización de los recursos de información:	0,78	0,59	0,61	0,35	0,56	0,65	0,61	0,55	0,61	0,61	0,47	0,55	0,63	0,70	0,61	0,58	0,65	0,64	0,56	0,65	0,73	0,69	0,68	0,66	0,58	0,64	0,621
3.3 La facilidad para localizar los libros:	0,76	0,68	0,61	0,48	0,57	0,58	0,68	0,48	0,60	0,66	0,37	0,60	0,67	0,75	0,60	0,62	0,64	0,57	0,60	0,75	0,64	0,69	0,72	0,65	0,60	0,57	0,617
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	0,72	0,53	0,51	0,46	0,46	0,61	0,53	0,37	0,60	0,51	0,45	0,52	0,50	0,60	0,48	0,53	0,59	0,51	0,55	0,72	0,70	0,70	0,71	0,52	0,53	0,58	0,546
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	0,57	0,46	0,50	0,34	0,47	0,58	0,49	0,38	0,46	0,54	0,42	0,45	0,50	0,56	0,46	0,50	0,54	0,45	0,53	0,61	0,58	0,67	0,65	0,54	0,47	0,49	0,507
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	0,75	0,63	0,60	0,48	0,60	0,59	0,62	0,47	0,60	0,63	0,52	0,55	0,63	0,63	0,59	0,58	0,65	0,63	0,68	0,66	0,65	0,58	0,67	0,60	0,60	0,50	0,606
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	0,92	0,76	0,69	0,60	0,70	0,70	0,76	0,65	0,74	0,72	0,57	0,70	0,73	0,78	0,67	0,66	0,67	0,66	0,81	0,77	0,77	0,79	0,79	0,70	0,68	0,73	0,712
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0,78	0,67	0,68	0,63	0,58	0,72	0,69	0,65	0,67	0,65	0,63	0,62	0,78	0,79	0,67	0,63	0,64	0,65	0,65	0,74	0,74	0,69	0,68	0,62	0,58	0,70	0,677
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	0,68	0,67	0,67	0,60	0,59	0,71	0,72	0,65	0,68	0,66	0,66	0,57	0,76	0,74	0,73	0,64	0,72	0,68	0,77	0,83	0,77	0,77	0,67	0,67	0,63	0,68	0,689
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,79	0,58	0,62	0,32	0,48	0,63	0,68	0,49	0,54	0,55	0,47	0,53	0,61	0,71	0,55	0,59	0,55	0,52	0,60	0,65	0,59	0,69	0,68	0,55	0,55	0,58	0,584
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	0,81	0,45	0,57	0,30	0,42	0,58	0,62	0,45	0,49	0,52	0,42	0,50	0,58	0,71	0,47	0,49	0,52	0,49	0,50	0,64	0,49	0,63	0,66	0,49	0,55	0,54	0,540
4. El préstamo:																											
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	0,85	0,76	0,70	0,52	0,76	0,72	0,86	0,61	0,72	0,72	0,62	0,78	0,71	0,79	0,66	0,68	0,72	0,75	0,87	0,86	0,84	0,82	0,86	0,79	0,66	0,74	0,733
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	0,70	0,63	0,55	0,36	0,49	0,59	0,52	0,46	0,41	0,49	0,54	0,50	0,62	0,67	0,59	0,49	0,53	0,54	0,38	0,53	0,58	0,59	0,60	0,49	0,57	0,67	0,551
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	0,72	0,49	0,57	0,55	0,52	0,65	0,76	0,62	0,64	0,61	0,72	0,58	0,75	0,79	0,64	0,72	0,67	0,62	0,67	0,67	0,77	0,55	0,73	0,60	0,56	0,70	0,652
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	0,80	0,77	0,72	0,66	0,74	0,70	0,81	0,68	0,72	0,75	0,69	0,77	0,78	0,80	0,72	0,77	0,73	0,76	0,83	0,84	0,76	0,76	0,79	0,78	0,62	0,76	0,747
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	0,66	0,44	0,59	0,59	0,63	0,68	0,64	0,48	0,68	0,60	0,56	0,57	0,70	0,76	0,59	0,50	0,62	0,58	0,83	0,76	0,60	0,59	0,71	0,69	0,53	0,68	0,611
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	0,67	0,58	0,61	0,59	0,61	0,72	0,65	0,67	0,68	0,63	0,72	0,61	0,74	0,73	0,76	0,60	0,66	0,65	0,69	0,75	0,62	0,75	0,70	0,64	0,51	0,71	0,664
4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	0,65	0,48	0,57	0,46	0,54	0,53	0,54	0,40	0,54	0,56	0,44	0,52	0,55	0,61	0,46	0,52	0,58	0,53	0,50	0,66	0,39	0,62	0,63	0,57	0,48	0,62	0,536
6. El personal de la biblioteca:																											
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	0,88	0,67	0,67	0,65	0,70	0,73	0,82	0,67	0,66	0,71	0,60	0,73	0,74	0,86	0,71	0,64	0,63	0,70	0,79	0,81	0,80	0,76	0,80	0,72	0,63	0,74	0,714
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	0,95	0,71	0,74	0,58	0,83	0,70	0,77	0,70	0,77	0,68	0,63	0,85	0,75	0,91	0,77	0,63	0,60	0,70	0,85	0,91	0,81	0,74	0,87	0,78	0,71	0,77	0,739
7. Valoración global:	0,80	0,74	0,71	0,27	0,55	0,72	0,71	0,63	0,67	0,68	0,56	0,65	0,72	0,76	0,71	0,66	0,71	0,73	0,69	0,80	0,77	0,77	0,79	0,64	0,64	0,72	0,696

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