

# GESTIÓN DE ENCUESTAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS

GUÍA PARA LAS BIBLIOTECAS

(enero 2014)

## ÍNDICE

---

Introducción	3
Gestión de encuestas	3
1. Creación y organización de encuestas	3
1.1. Comunidades virtuales	4
1.2. Cómo crear una encuesta nueva	4
1.3. Cómo colocar una encuesta en el área correspondiente	5
1.4. Cómo definir el tiempo en que una encuesta está disponible	6
1.5. Cómo desactivar una encuesta	6
2. Recogida de datos	7
2.1. Formación presencial en aulas de informática	7
2.2. Formación presencial en aulas sin ordenadores	7
2.3. Formación virtual	7
3. Descarga y almacenamiento de resultados	8

## INTRODUCCIÓN

---

La Sección de Comunicación y Formación (SCF) ha puesto en funcionamiento las encuestas online para que los usuarios valoren los cursos de formación que se imparten en las bibliotecas.

Este proyecto se enmarca dentro del proceso de autoevaluación del SBD que se inició en diciembre de 2010.

Para la gestión de la calidad y mejora de los servicios es imprescindible la evaluación sistemática. Para ello hay que contar con la opinión de los usuarios que los utilizan y la herramienta básica para conocer su opinión son las encuestas de satisfacción.

Se han diseñado **dos modelos de encuestas online**: uno para las sesiones presenciales y otro para las virtuales, que pueden utilizar los formadores de todas las bibliotecas del SBD. Los resultados recogidos serán **almacenados, tratados y explotados de manera conjunta**.

## GESTIÓN DE ENCUESTAS

---

La herramienta de gestión de las encuestas (creación, acceso, recogida de datos y descarga) es la plataforma de docencia virtual de la UV: **Aula Virtual**.

<http://aulavirtual.uv.es>

### 1. Creación y organización de las encuestas

---

Para gestionar y, en su caso, dar acceso a los usuarios las encuestas, cada biblioteca dispone de **una comunidad** en Aula Virtual.

Se han creado como **comunidades abiertas**, es decir, cualquier usuario de la UV (estudiante, PDI y PAS) puede acceder a ella. Cuando un usuario accede por primera vez a una de estas comunidades tiene que hacer clic en “Unirse a la comunidad”. Esto sólo tendrá que hacerlo una vez.

Los **administradores** de las comunidades son los formadores de cada biblioteca.

En estas comunidades, las bibliotecas pueden:

- Crear las encuesta necesarias para cada sesión o curso de formación que impartan utilizando las plantillas existentes.
- Activar y colocar las nuevas encuestas en el área correspondiente de la comunidad, según sea formación programada, a la carta o en competencias informacionales.
- Transferir las nuevas encuestas a otro espacio virtual donde imparta la formación: comunidad o espacio virtual de una asignatura oficial.
- Dar acceso a los usuarios para que rellenen las encuestas.
- Descargar los resultados de las encuestas.

Cada biblioteca crearà una encuesta (en Aula Virtual se llaman **cuestionarios**) para cada actividad formativa (virtual o presencial) a partir de una las plantillas que ya tienen disponibles en la comunidad.

## 1.1. Comunidades virtuales

---

### Biblioteca de Ciències

---

<http://aulavirtual.uv.es/dotlrn/clubs/bibliotecadeciencias>

### Biblioteca de Psicologia i Esport

---

<http://aulavirtual.uv.es/dotlrn/clubs/bibliotecadepsicologiaiesport>

### Biblioteca de Educació

---

<http://aulavirtual.uv.es/dotlrn/clubs/bibliotecadeducaci>

### Biblioteca de Ciències Socials

---

<http://aulavirtual.uv.es/dotlrn/clubs/bibliotecadecienciessocials>

### Biblioteca de Ciències de la Salut

---

<http://aulavirtual.uv.es/dotlrn/clubs/bibliotecadecienciasdelasalut>

### Biblioteca d'Humanitats

---

<http://aulavirtual.uv.es/dotlrn/clubs/bibliotecadhumanitats>

## 1.2. Cómo crear una encuesta nueva

---

Todas las bibliotecas tienen en su comunidad dos encuestas ya creadas que sirven de plantilla para todas las demás. Se llaman así:

- Nombre de la biblioteca (por ejemplo B.d'Educació). Virtual
- Nombre de la biblioteca (por ejemplo B.d'Educació. Presencial)

### ***Pasos para crear una encuesta nueva***

1. Entra en la comunidad de tu biblioteca.  
Por ejemplo: <http://aulavirtual.uv.es/dotlrn/clubs/bibliotecadeciencias>
2. Haz clic en **Admin** de la barra superior
3. Haz clic en **Administración de cuestionarios** (al final de la columna de la izquierda)
4. Haz clic en el **título** del cuestionario que quieres copiar, según sea para una sesión presencial o virtual.

5. Haz clic en **Copiar este cuestionario** (abajo del todo)

6. Escribe el **título** de la sesión o curso siguiendo las reglas indicadas:

- Para las sesiones programadas y a la carta:

Nombre de la biblioteca. Título de la sesión o curso. Fecha. Hora.

**Ejemplo:** B. de Ciències. Com organitzo el meu treball amb la informació que he aconseguit?  
21-06-2012 16:00

- Para formación en CI:

Nombre de la biblioteca. Titulación. Curso.

**Ejemplo:** B. de Ciències. Biologia. Primer.

7. Abre el desplegable **Comunidad de destino** para colocar la encuesta. Tienes varias opciones:

- colocarla en la comunidad de tu biblioteca (aparece por defecto)
- colocarla en otra comunidad que utilices para dar formación
- colocarla en el espacio virtual de la asignatura donde impartes formación, por ejemplo de la asignatura si se trata de formación en CI dentro de una asignatura. Para ello, el responsable de la asignatura tiene que haberte dado privilegios.

8. Marca la opción **Continuar con copiar**.

9. Haz clic en el botón **OK**.

10. Haz clic en **Cambiar estado** junto a **No activo (Cambiar estado)** para activar el cuestionario. Pasará al estado **Activo**.

11. Ya tienes creada la nueva encuesta, ahora sólo falta colocarla en su sitio dentro de la comunidad.

#### **AYUDA**

Vídeo tutorial "Importar cuestionarios dentro de AV"

<http://mmedia.uv.es/buildhtml?user=mariajo&path=/&name=importarcuestionariosav.mp4>

### 1.3. Cómo colocar una encuesta en el área correspondiente

Una vez creada la encuesta, si se ha quedado en la comunidad de tu biblioteca, tienes que colocarla en el área correspondiente.

Las comunidades están organizadas en 3 áreas que corresponden a los tres tipos de formación que imparten las bibliotecas:

- Cursos programats
- Formació en competències informacionals
- Cursos "a la carta"

#### ***Pasos para colocar una encuesta nueva***

1. Entra en la comunidad de tu biblioteca.

Por ejemplo: <http://aulavirtual.uv.es/dotlrn/clubs/bibliotecadeciencias>

2. Haz clic en la pestaña **Comunidad** del menú superior

3. Dentro del área en donde quieres colocar el cuestionario (Cursos programats , Formació en competències informacionals o Cursos "a la carta") haz clic en **Añadir una actividad existente** (a la derecha de la pantalla)
4. Haz clic en **Cuestionarios**
5. Haz clic en el cuestionario que quieres colocar
6. Haz clic en **OK**
7. Ya tienes la encuesta visible en su área. Si quieres ocultarla hasta el momento en que des la sesión haz clic en el icono ojo:  Si no está visible aparece así: 

#### 1.4. Cómo definir el tiempo en que una encuesta está disponible

Una vez creada la encuesta es posible establecer el periodo de tiempo en que estará disponible para que los usuarios la rellenen siguiendo estos pasos:

1. Entra en la comunidad de tu biblioteca.  
Por ejemplo: <http://aulavirtual.uv.es/dotlrn/clubs/bibliotecadeciencias>
2. Haz clic en **Admin** de la barra superior.
3. Haz clic en **Administración de cuestionarios** (al final de la columna de la izquierda)
4. Selecciona el cuestionario que del que quieres limitar el tiempo en que estará disponible, añadiendo un tic en el cuadro de la izquierda.
5. Haz clic en el botón **Cambiar fechas de disponibilidad**
6. Selecciona de los desplegables el día, mes, año, hora y minutos de inicio y fin de disponibilidad.
7. Haz clic en el botón **OK**

#### 1.5. Cómo desactivar una encuesta

Una vez impartido el curso (o al finalizar el periodo en que dejamos la encuesta accesible) puedes desactivarla siguiendo estos pasos:

1. Entra en la comunidad de tu biblioteca.  
Por ejemplo: <http://aulavirtual.uv.es/dotlrn/clubs/bibliotecadeciencias>
2. Haz clic en **Admin** de la barra superior.
3. Haz clic en **Administración de cuestionarios** (al final de la columna de la izquierda)
4. Haz clic en el título del cuestionario que quieres desactivar.
5. Haz clic en **Cambiar estado** junto a **Activo (Cambiar estado)**. Pasará al estado **No activo**.

## 2. Recogida de datos

---

Los formadores facilitarán el acceso a las encuestas a los usuarios que hayan participado en las actividades formativas.

Como acceso general a las comunidades se utilizará la página “opina” de formación de usuarios:  
[http://biblioteca.uv.es/valencia/servicios/formacion\\_usuaris/opina.php](http://biblioteca.uv.es/valencia/servicios/formacion_usuaris/opina.php)  
[http://biblioteca.uv.es/castellano/servicios/formacion\\_usuaris/opina.php](http://biblioteca.uv.es/castellano/servicios/formacion_usuaris/opina.php)

El enlace de cada biblioteca lleva a su comunidad en Aula Virtual.

Hay que advertir a los usuarios que la primera vez que accedan a la comunidad deberán hacer clic en el botón “Unirse a la Comunidad”. Sólo lo tendrán que hacer una vez.

### 2.1. Formación presencial en aulas de informática

---

Al finalizar la última sesión del curso, reserva 5 minutos para que los asistentes puedan rellenar la encuesta.

Infórmales del acceso a través de la página “opina” de la web  
[http://biblioteca.uv.es/valencia/servicios/formacion\\_usuaris/opina.php](http://biblioteca.uv.es/valencia/servicios/formacion_usuaris/opina.php)  
[http://biblioteca.uv.es/castellano/servicios/formacion\\_usuaris/opina.php](http://biblioteca.uv.es/castellano/servicios/formacion_usuaris/opina.php)

### 2.2. Formación presencial en aulas sin ordenadores

---

Si los usuarios no tienen ordenadores hay que asegurarse que rellenan las encuestas en otro momento. Opciones:

- Si se trata de un curso acordado con un profesor para su grupo de estudiantes, facilita el enlace al profesor para que lo coloque en Aula Virtual o se lo envíe a sus estudiantes.
- Facilita el enlace al coordinador de grado para que lo envíe a los estudiantes.

### 2.3. Formación virtual

---

Coloca y activa la encuesta (cuestionario) en uno de estos espacios:

- Comunidad virtual
- Curso en aula virtual
- Enlace en el espacio web del curso

## 3. Descarga y almacenamiento de resultados

---

Los resultados de las encuestas de satisfacción los explotará la Sección de Comunicación y Formación (SCF) y elaborará los informes por cursos académicos para la rendición de cuentas al Comité de Calidad del SBD.

Las bibliotecas guardarán los resultados de las encuestas en el espacio disco habilitado para ello dentro del espacio de trabajo común *formausuaris*, según la formación sea presencial o virtual

disco\formausuaris\disco\Encuestas\Nombre de la biblioteca\presencial  
 disco\formausuaris\disco\Encuestas\Nombre de la biblioteca\virtual

Cada carpeta de cada biblioteca contiene 3 carpetas:

- Cursos a la carta
- Cursos programats
- Formacio en CI

**Pasos para descargar los resultados de las encuestas**

1. Entra en la comunidad de tu biblioteca.  
Por ejemplo: <http://aulavirtual.uv.es/dotlrn/clubs/bibliotecadeciencias>
2. Haz clic en **Admin** de la barra superior.
3. Haz clic en **Administración de cuestionarios** (al final de la columna de la izquierda)
4. Haz clic en el título del cuestionario del que quieres descargar los resultados
5. Haz clic en **Fichero CSV** junto a **Ver respuestas**
6. **Deja marcada la opción identificador de la pregunta**
7. Haz clic en el botón **OK**
8. Elige la opción “guardar como”. Añade la extensión .txt al nombre del archivo y en “tipo de archivo” elige “todos los archivos”. Es importante que el archivo quede guardado como .txt y no .csv.
9. Sigue el siguiente esquema para ponerle nombre al fichero
  - ✓ En el caso de cursos en CI  
Biblioteca\_fecha\_hora\_grado\_curso\_4inicalesapellidoformadores  
Ejem:  
soc\_010713\_11\_dret\_1\_pere
  - ✓ Para formación a la carta o programada  
Biblioteca\_fecha\_nombre del curso\_curso\_4inicalesapellidoformadores  
Ejem:  
cie\_010713\_11\_refworks\_pere

Códigos bibliotecas	
Socials	soc
Humanitats	hum
Salut	sal
Educació	edu
Ciències	cie
PsicologiaFcafe	psi
Botànic	bot
Historicomèdica	med
Històrica	his
Cartoteca	car
ONUBIB	Onu
Secció comunicació i formació	scf

10. Guárdalo en tu carpeta correspondiente del disco formausuaris\disco\Encuestas