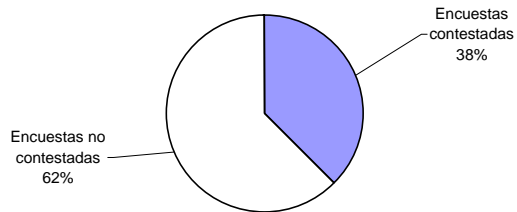


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. E.U. DE EMPRESARIALES

DICIEMBRE DE 2003

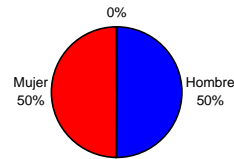
| | |
|---------------------------|-----------|
| Encuestas contestadas | 30 |
| Encuestas no contestadas | 50 |
| Encuestas enviadas | 80 |



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

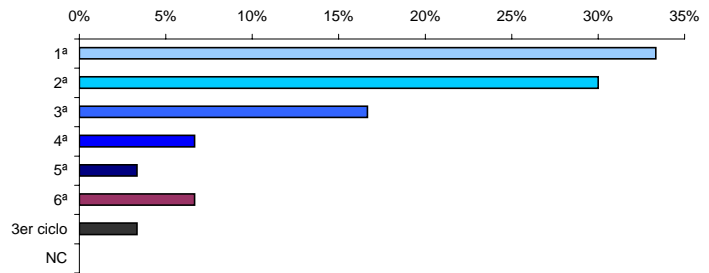
| | |
|--------|----|
| Hombre | 15 |
| Mujer | 15 |
| NC | 0 |



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

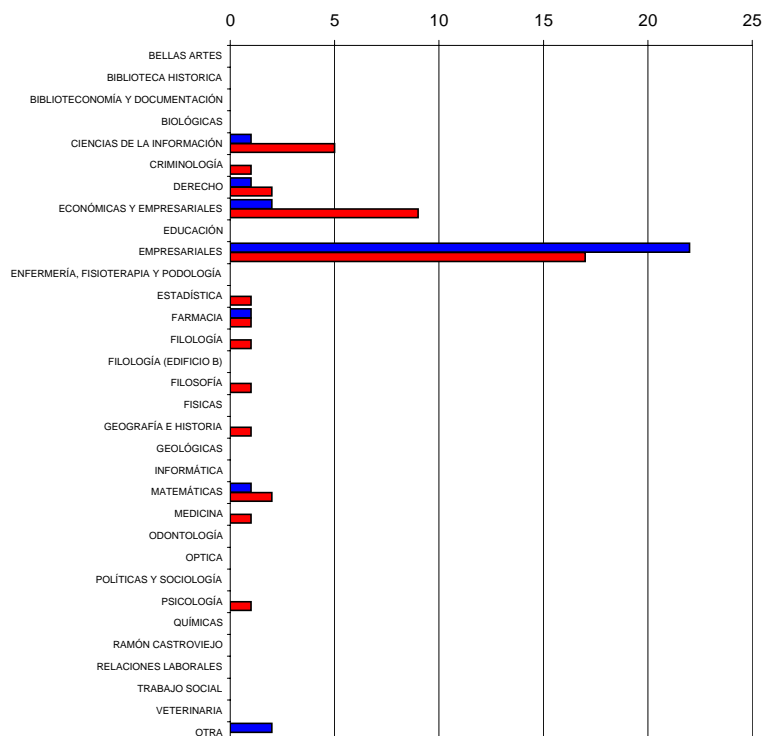
| | | |
|-----------|----|-----|
| 1ª | 10 | 33% |
| 2ª | 9 | 30% |
| 3ª | 5 | 17% |
| 4ª | 2 | 7% |
| 5ª | 1 | 3% |
| 6ª | 2 | 7% |
| 3er ciclo | 1 | 3% |
| NC | 0 | 0% |



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

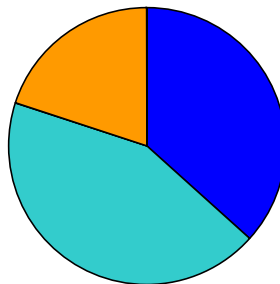
| | 1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación | 1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia |
|--------------------------------------|---|---|
| BELLAS ARTES | 0 | 0 |
| BIBLIOTECA HISTORICA | 0 | 0 |
| BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION | 0 | 0 |
| BIOLOGICAS | 0 | 0 |
| CIENCIAS DE LA INFORMACION | 1 | 5 |
| CRIMINOLOGIA | 0 | 1 |
| DERECHO | 1 | 2 |
| ECONOMICAS Y EMPRESARIALES | 2 | 9 |
| EDUCACION | 0 | 0 |
| EMPRESARIALES | 22 | 17 |
| ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA | 0 | 0 |
| ESTADISTICA | 0 | 1 |
| FARMACIA | 1 | 1 |
| FILOLOGIA | 0 | 1 |
| FILOLOGIA (EDIFICIO B) | 0 | 0 |
| FILOSOFIA | 0 | 1 |
| FISICAS | 0 | 0 |
| GEOGRAFIA E HISTORIA | 0 | 1 |
| GEOLOGICAS | 0 | 0 |
| INFORMATICA | 0 | 0 |
| MATEMATICAS | 1 | 2 |
| MEDICINA | 0 | 1 |
| ODONTOLOGIA | 0 | 0 |
| OPTICA | 0 | 0 |
| POLITICAS Y SOCIOLOGIA | 0 | 0 |
| PSICOLOGIA | 0 | 1 |
| QUIMICAS | 0 | 0 |
| RAMON CASTROVIEJO | 0 | 0 |
| RELACIONES LABORALES | 0 | 0 |
| TRABAJO SOCIAL | 0 | 0 |
| VETERINARIA | 0 | 0 |
| OTRA | 2 | |

■ 1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación
■ 1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia



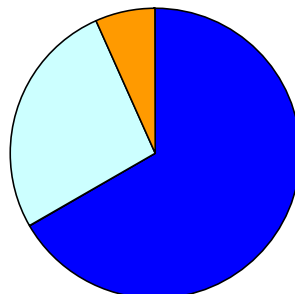
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

| | N | % |
|-----------------------------|----|-------|
| Tres o más veces por semana | 11 | 36,7% |
| Una o dos veces por semana | 13 | 43,3% |
| Una o dos veces al mes | 0 | 0,0% |
| Sólo en época de exámenes | 6 | 20,0% |
| Nunca | 0 | 0,0% |
| No contesta | 0 | 0,0% |



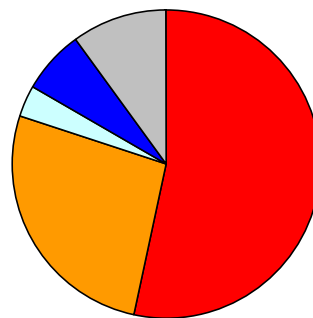
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

| | N | % |
|---|----|-------|
| Acudiendo directamente a uno de sus locales | 20 | 66,7% |
| De forma remota, a través de Internet | 0 | 0,0% |
| De ambas formas | 8 | 26,7% |
| No contesta | 2 | 6,7% |



1.6 El uso que haces del equipamiento informático de la biblioteca es de:

| | N | % |
|----------------------------|----|-----|
| Menos de una vez al mes | 16 | 53% |
| Una vez al mes | 8 | 27% |
| Una vez por semana | 1 | 3% |
| Dos o más veces por semana | 2 | 7% |
| NC | 3 | 10% |



2. Instalaciones y equipos:

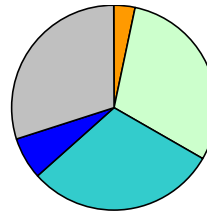
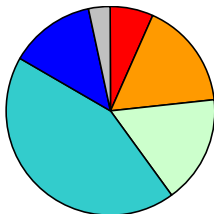
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? nc |
|----------------------------------|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 2.2 El horario de la biblioteca: | 2 | 5 | 5 | 13 | 4 | 1 |
| | 6,7% | 16,7% | 16,7% | 43,3% | 13,3% | 3,3% |

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? nc |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 0 | 1 | 9 | 9 | 2 | 9 |
| | 0,0% | 3,3% | 30,0% | 30,0% | 6,7% | 30,0% |

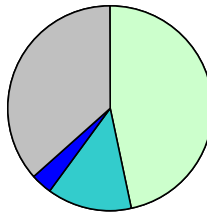
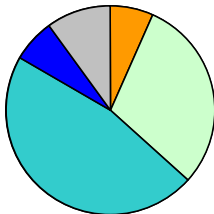
El horario de la biblioteca:



| | 0 | 2 | 9 | 14 | 2 | 3 |
|---|------|------|-------|-------|------|-------|
| 2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca: | 0 | 2 | 9 | 14 | 2 | 3 |
| | 0,0% | 6,7% | 30,0% | 46,7% | 6,7% | 10,0% |

| | 0 | 0 | 14 | 4 | 1 | 11 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 0,0% | 0,0% | 46,7% | 13,3% | 3,3% | 36,7% |

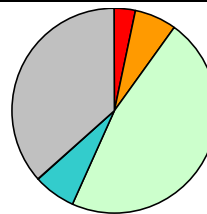
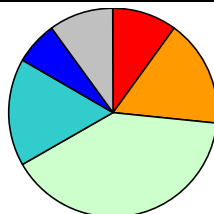
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



| | 3 | 5 | 12 | 5 | 2 | 3 |
|---|-------|-------|-------|-------|------|-------|
| 2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca: | 3 | 5 | 12 | 5 | 2 | 3 |
| | 10,0% | 16,7% | 40,0% | 16,7% | 6,7% | 10,0% |

| | 1 | 2 | 14 | 2 | 0 | 11 |
|--|------|------|-------|------|------|-------|
| | 3,3% | 6,7% | 46,7% | 6,7% | 0,0% | 36,7% |

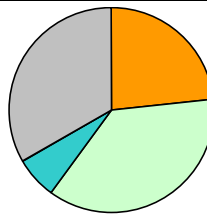
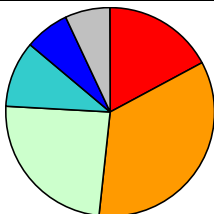
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



| | 5 | 10 | 7 | 3 | 2 | 2 |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 2.5 El número de puestos de lectura: | 5 | 10 | 7 | 3 | 2 | 2 |
| | 17,2% | 34,5% | 24,1% | 10,3% | 6,9% | 6,9% |

| | 0 | 7 | 11 | 2 | 0 | 10 |
|--|------|-------|-------|------|------|-------|
| | 0,0% | 23,3% | 36,7% | 6,7% | 0,0% | 33,3% |

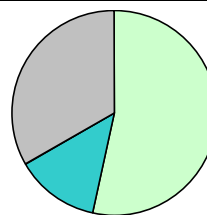
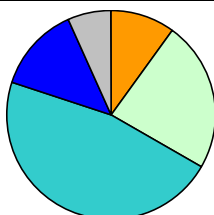
El número de puestos de lectura:



| | 0 | 3 | 7 | 14 | 4 | 2 |
|---|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca: | 0 | 3 | 7 | 14 | 4 | 2 |
| | 0,0% | 10,0% | 23,3% | 46,7% | 13,3% | 6,7% |

| | 0 | 0 | 16 | 4 | 0 | 10 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 0,0% | 0,0% | 53,3% | 13,3% | 0,0% | 33,3% |

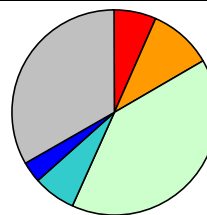
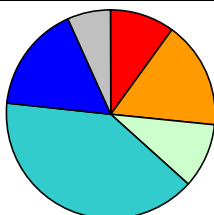
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



| | 3 | 5 | 3 | 12 | 5 | 2 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca: | 3 | 5 | 3 | 12 | 5 | 2 |
| | 10,0% | 16,7% | 10,0% | 40,0% | 16,7% | 6,7% |

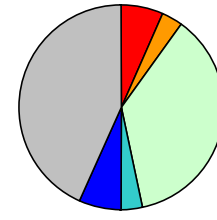
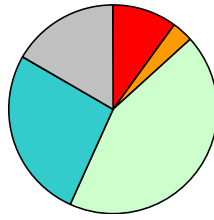
| | 2 | 3 | 12 | 2 | 1 | 10 |
|--|------|-------|-------|------|------|-------|
| | 6,7% | 10,0% | 40,0% | 6,7% | 3,3% | 33,3% |

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



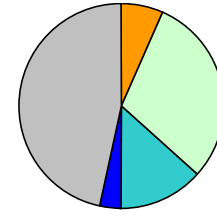
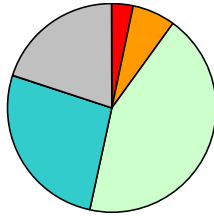
| | ☹ | | ☺ | | ☺ | ? nc | | ☹ | | ☺ | | ☺ | ? nc |
|-----------------------------------|-------|------|-------|-------|------|-------|--|------|------|-------|------|------|-------|
| 2.8 OPAC (Catálogo automatizado): | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| | 3 | 1 | 13 | 8 | 0 | 5 | | 2 | 1 | 11 | 1 | 2 | 13 |
| | 10,0% | 3,3% | 43,3% | 26,7% | 0,0% | 16,7% | | 6,7% | 3,3% | 36,7% | 3,3% | 6,7% | 43,3% |

OPAC (Catálogo automatizado):



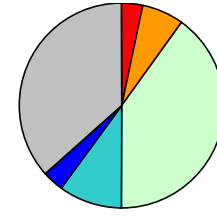
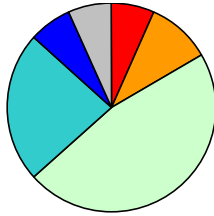
| | 1 | 2 | 13 | 8 | 0 | 6 | | 0 | 2 | 9 | 4 | 1 | 14 |
|-------------------------|------|------|-------|-------|------|-------|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| 2.9 Las Bases de Datos: | 3,3% | 6,7% | 43,3% | 26,7% | 0,0% | 20,0% | | 0,0% | 6,7% | 30,0% | 13,3% | 3,3% | 46,7% |

Las Bases de Datos:



| | 2 | 3 | 14 | 7 | 2 | 2 | | 1 | 2 | 12 | 3 | 1 | 11 |
|----------------------------|------|-------|-------|-------|------|------|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| 2.10 El acceso a Internet: | 6,7% | 10,0% | 46,7% | 23,3% | 6,7% | 6,7% | | 3,3% | 6,7% | 40,0% | 10,0% | 3,3% | 36,7% |

El acceso a Internet:



3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):

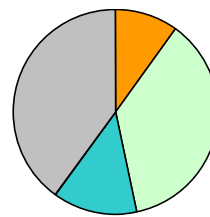
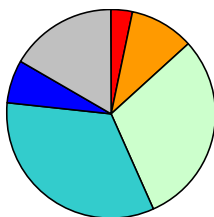
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? nc |
|---|------|-------|-------|-------|------|-------|
| 3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades: | 1 | 3 | 9 | 10 | 2 | 5 |
| | 3,3% | 10,0% | 30,0% | 33,3% | 6,7% | 16,7% |

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? nc |
|--|------|-------|-------|-------|------|-------|
| | 0 | 3 | 11 | 4 | 0 | 12 |
| | 0,0% | 10,0% | 36,7% | 13,3% | 0,0% | 40,0% |

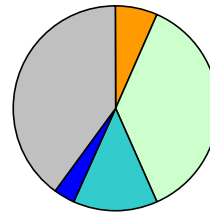
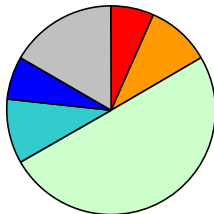
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



| | | | | | | |
|--|------|-------|-------|-------|------|-------|
| 3.2 La actualización de los recursos de información: | 2 | 3 | 15 | 3 | 2 | 5 |
| | 6,7% | 10,0% | 50,0% | 10,0% | 6,7% | 16,7% |

| | | | | | | |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 0 | 2 | 11 | 4 | 1 | 12 |
| | 0,0% | 6,7% | 36,7% | 13,3% | 3,3% | 40,0% |

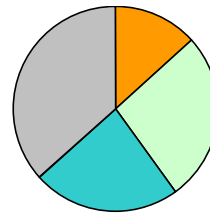
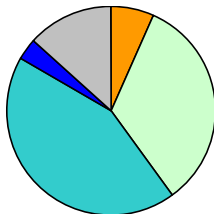
La actualización de los recursos de información:



| | | | | | | |
|---|------|------|-------|-------|------|-------|
| 3.3 La facilidad para localizar los libros: | 0 | 2 | 10 | 13 | 1 | 4 |
| | 0,0% | 6,7% | 33,3% | 43,3% | 3,3% | 13,3% |

| | | | | | | |
|--|------|-------|-------|-------|------|-------|
| | 0 | 4 | 8 | 7 | 0 | 11 |
| | 0,0% | 13,3% | 26,7% | 23,3% | 0,0% | 36,7% |

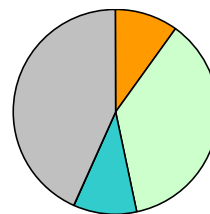
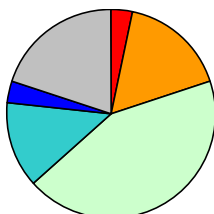
La facilidad para localizar los libros:



| | | | | | | |
|--|------|-------|-------|-------|------|-------|
| 3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.: | 1 | 5 | 13 | 4 | 1 | 6 |
| | 3,3% | 16,7% | 43,3% | 13,3% | 3,3% | 20,0% |

| | | | | | | |
|--|------|-------|-------|-------|------|-------|
| | 0 | 3 | 11 | 3 | 0 | 13 |
| | 0,0% | 10,0% | 36,7% | 10,0% | 0,0% | 43,3% |

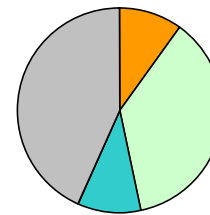
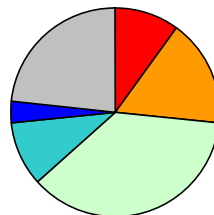
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



| | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|------|-------|
| 3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica: | 3 | 5 | 11 | 3 | 1 | 7 |
| | 10,0% | 16,7% | 36,7% | 10,0% | 3,3% | 23,3% |

| | | | | | | |
|--|------|-------|-------|-------|------|-------|
| | 0 | 3 | 11 | 3 | 0 | 13 |
| | 0,0% | 10,0% | 36,7% | 10,0% | 0,0% | 43,3% |

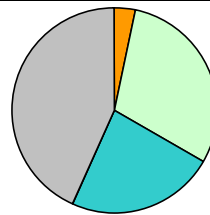
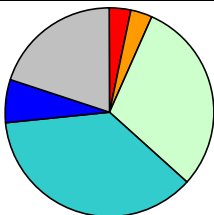
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



| | | | | | | |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| 3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones: | 1 | 1 | 9 | 11 | 2 | 6 |
| | 3,3% | 3,3% | 30,0% | 36,7% | 6,7% | 20,0% |

| | | | | | | |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 0 | 1 | 9 | 7 | 0 | 13 |
| | 0,0% | 3,3% | 30,0% | 23,3% | 0,0% | 43,3% |

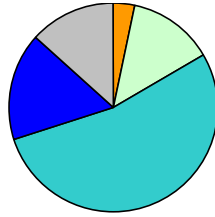
La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:



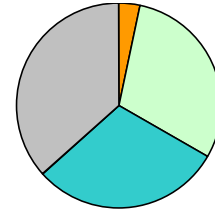
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

| ☹ | | ☺ | | ☺ | ? nc |
|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 0 | 1 | 4 | 16 | 5 | 4 |
| 0,0% | 3,3% | 13,3% | 53,3% | 16,7% | 13,3% |

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:



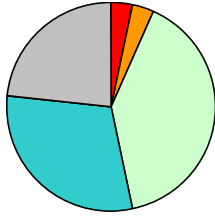
| ☹ | | ☺ | | ☺ | ? nc |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 0 | 1 | 9 | 9 | 0 | 11 |
| 0,0% | 3,3% | 30,0% | 30,0% | 0,0% | 36,7% |



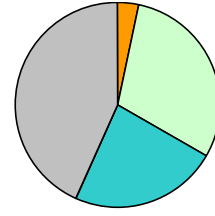
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

| 1 | 1 | 12 | 9 | 0 | 7 |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 3,3% | 3,3% | 40,0% | 30,0% | 0,0% | 23,3% |

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:



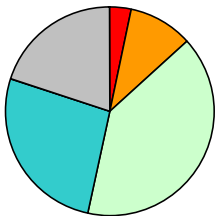
| 0 | 1 | 9 | 7 | 0 | 13 |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 0,0% | 3,3% | 30,0% | 23,3% | 0,0% | 43,3% |



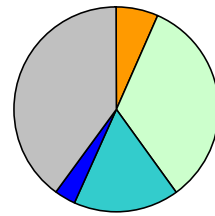
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

| 1 | 3 | 12 | 8 | 0 | 6 |
|------|-------|-------|-------|------|-------|
| 3,3% | 10,0% | 40,0% | 26,7% | 0,0% | 20,0% |

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:



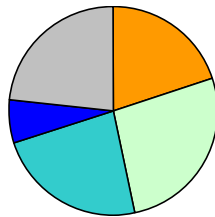
| 0 | 2 | 10 | 5 | 1 | 12 |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 0,0% | 6,7% | 33,3% | 16,7% | 3,3% | 40,0% |



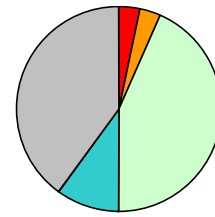
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

| 0 | 6 | 8 | 7 | 2 | 7 |
|------|-------|-------|-------|------|-------|
| 0,0% | 20,0% | 26,7% | 23,3% | 6,7% | 23,3% |

La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:



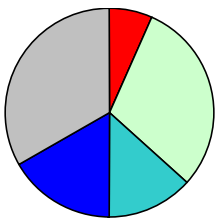
| 1 | 1 | 13 | 3 | 0 | 12 |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 3,3% | 3,3% | 43,3% | 10,0% | 0,0% | 40,0% |



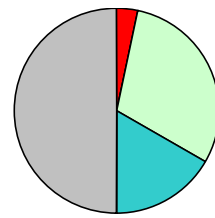
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

| 2 | 0 | 9 | 4 | 5 | 10 |
|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 6,7% | 0,0% | 30,0% | 13,3% | 16,7% | 33,3% |

La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:



| 1 | 0 | 9 | 5 | 0 | 15 |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 3,3% | 0,0% | 30,0% | 16,7% | 0,0% | 50,0% |



4. El préstamo:

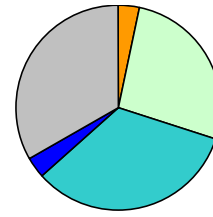
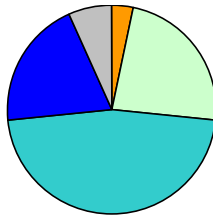
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

| | | | | | | ? nc |
|--|------|------|-------|-------|-------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo: | 0 | 1 | 7 | 14 | 6 | 2 |
| | 0,0% | 3,3% | 23,3% | 46,7% | 20,0% | 6,7% |

| | | | | | | ? nc |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| | 0 | 1 | 8 | 10 | 1 | 10 |
| | 0,0% | 3,3% | 26,7% | 33,3% | 3,3% | 33,3% |

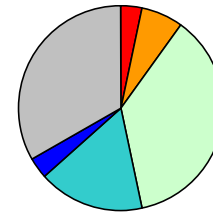
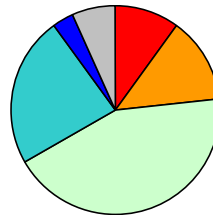
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



| | 3 | 4 | 13 | 7 | 1 | 2 |
|---|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo: | 10,0% | 13,3% | 43,3% | 23,3% | 3,3% | 6,7% |

| | 1 | 2 | 11 | 5 | 1 | 10 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 3,3% | 6,7% | 36,7% | 16,7% | 3,3% | 33,3% |

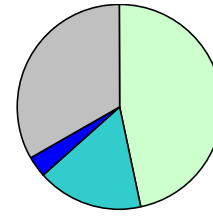
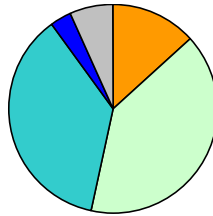
La idoneidad de los plazos de préstamo:



| | 0 | 4 | 12 | 11 | 1 | 2 |
|--|------|-------|-------|-------|------|------|
| 4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo: | 0,0% | 13,3% | 40,0% | 36,7% | 3,3% | 6,7% |

| | 0 | 0 | 14 | 5 | 1 | 10 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 0,0% | 0,0% | 46,7% | 16,7% | 3,3% | 33,3% |

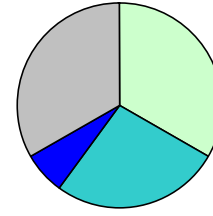
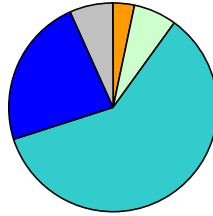
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



| | 0 | 1 | 2 | 18 | 7 | 2 |
|--|------|------|------|-------|-------|------|
| 4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo: | 0,0% | 3,3% | 6,7% | 60,0% | 23,3% | 6,7% |

| | 0 | 0 | 10 | 8 | 2 | 10 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 0,0% | 0,0% | 33,3% | 26,7% | 6,7% | 33,3% |

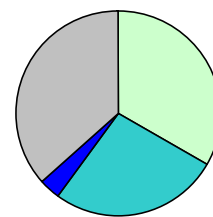
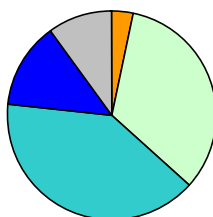
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



| | 0 | 1 | 10 | 12 | 4 | 3 |
|--|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos: | 0,0% | 3,3% | 33,3% | 40,0% | 13,3% | 10,0% |

| | 0 | 0 | 10 | 8 | 1 | 11 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 0,0% | 0,0% | 33,3% | 26,7% | 3,3% | 36,7% |

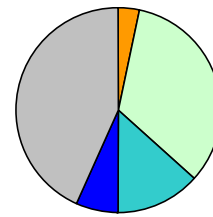
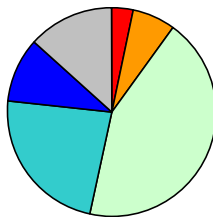
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



| | 1 | 2 | 13 | 7 | 3 | 4 |
|---|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE): | 3,3% | 6,7% | 43,3% | 23,3% | 10,0% | 13,3% |

| | 0 | 1 | 10 | 4 | 2 | 13 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 0,0% | 3,3% | 33,3% | 13,3% | 6,7% | 43,3% |

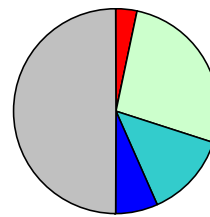
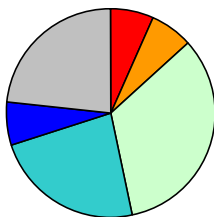
La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):



4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

| ☹ | | ☺ | | ☺ | ? nc | ☹ | | ☺ | | ☺ | ? nc |
|------|------|-------|-------|------|-------|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 2 | 2 | 10 | 7 | 2 | 7 | 1 | 0 | 8 | 4 | 2 | 15 |
| 6,7% | 6,7% | 33,3% | 23,3% | 6,7% | 23,3% | 3,3% | 0,0% | 26,7% | 13,3% | 6,7% | 50,0% |

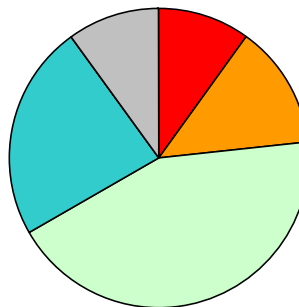
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

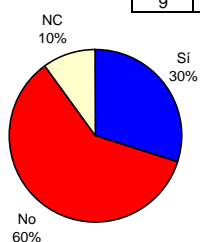
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

| | | | |
|---|-----------|----|-----|
| 1 | Nada útil | 3 | 10% |
| 2 | Poco útil | 4 | 13% |
| 3 | Normal | 13 | 43% |
| 4 | Útil | 7 | 23% |
| 5 | Muy útil | 0 | 0% |
| 0 | NC | 3 | 10% |



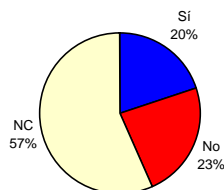
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

| Sí | No | NC |
|----|----|----|
| 9 | 18 | 3 |



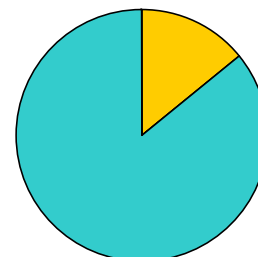
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

| Sí | No | NC |
|----|----|----|
| 6 | 7 | 17 |



5.4 Si lo has hecho, la información que has recibido ¿te ha resultado...

| Nada útil | Poco útil | Normal | Útil | Muy útil | NC |
|-----------|-----------|--------|------|----------|----|
| 0 | 1 | 0 | 6 | 0 | 23 |
| 0% | 14% | 0% | 86% | 0% | |



6. El personal de la biblioteca:

Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

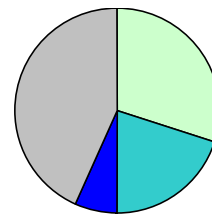
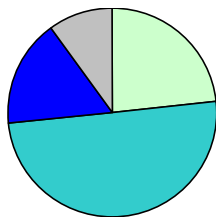
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:

| ☹ | | ☺ | | ☺ | ? nc |
|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 0 | 0 | 7 | 15 | 5 | 3 |
| 0,0% | 0,0% | 23,3% | 50,0% | 16,7% | 10,0% |

| ☹ | | ☺ | | ☺ | ? nc |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 0 | 0 | 9 | 6 | 2 | 13 |
| 0,0% | 0,0% | 30,0% | 20,0% | 6,7% | 43,3% |

La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:

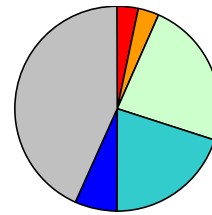
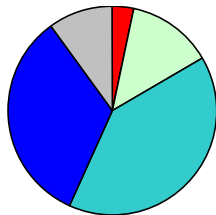


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

| 1 | 0 | 4 | 12 | 10 | 3 |
|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 3,3% | 0,0% | 13,3% | 40,0% | 33,3% | 10,0% |

| 1 | 1 | 7 | 6 | 2 | 13 |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 3,3% | 3,3% | 23,3% | 20,0% | 6,7% | 43,3% |

La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:



7. Valoración global:

Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

| ☹ | | ☺ | | ☺ | ? nc |
|------|-------|-------|-------|------|------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 0 | 3 | 9 | 15 | 1 | 2 |
| 0,0% | 10,0% | 30,0% | 50,0% | 3,3% | 6,7% |

| ☹ | | ☺ | | ☺ | ? nc |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 0 | 1 | 10 | 9 | 0 | 10 |
| 0,0% | 3,3% | 33,3% | 30,0% | 0,0% | 33,3% |

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA considerado globalmente, es decir, considerando todos aquellos aspectos que creas son importantes cuando haces uso de este servicio:

