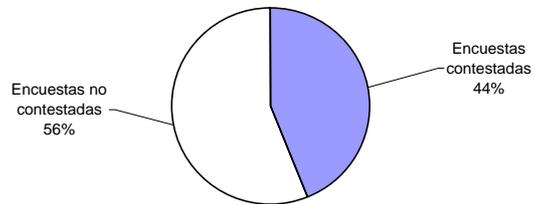


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. E. U. DE OPTICA

DICIEMBRE DE 2003

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| Encuestas contestadas     | 22        |
| Encuestas no contestadas  | 28        |
| <b>Encuestas enviadas</b> | <b>50</b> |



### 1. Datos personales:

#### 1.1 Sexo:

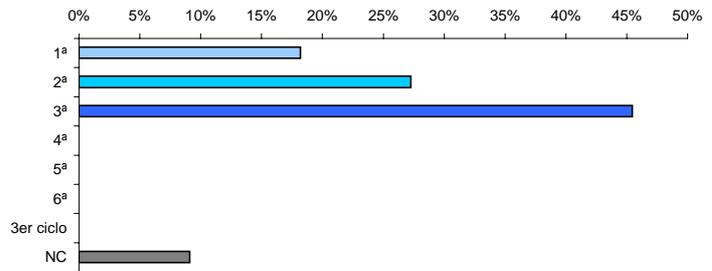
|        |    |
|--------|----|
| Hombre | 4  |
| Mujer  | 16 |
| NC     | 2  |



#### 1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

##### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

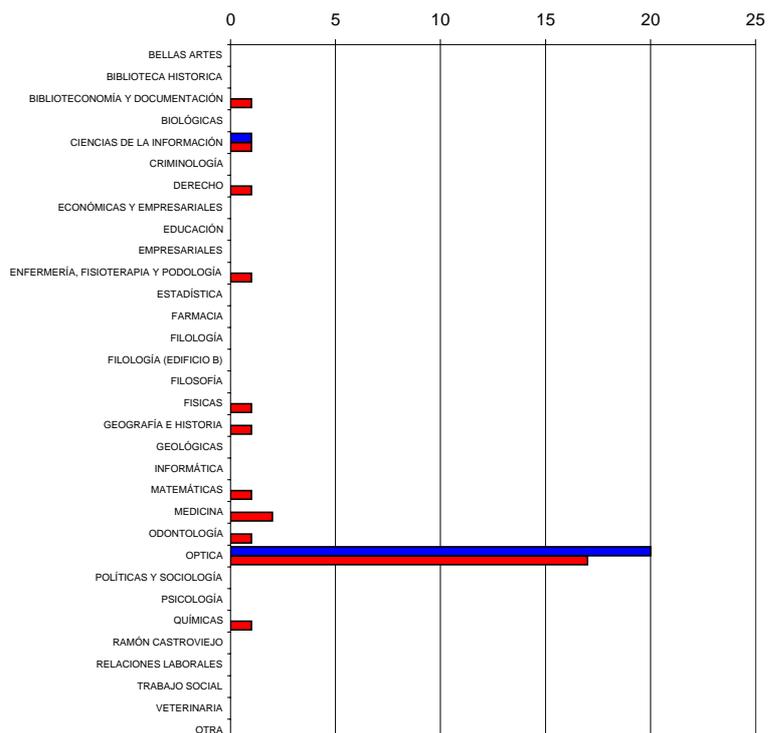
|           |    |     |
|-----------|----|-----|
| 1ª        | 4  | 18% |
| 2ª        | 6  | 27% |
| 3ª        | 10 | 45% |
| 4ª        | 0  | 0%  |
| 5ª        | 0  | 0%  |
| 6ª        | 0  | 0%  |
| 3er ciclo | 0  | 0%  |
| NC        | 2  | 9%  |



#### 1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

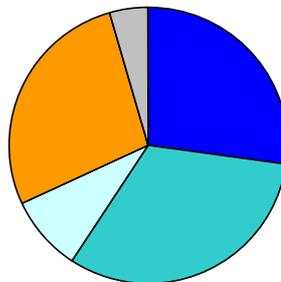
|                                      | 1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación | 1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia |
|--------------------------------------|---|---|
| BELLAS ARTES                         | 0   | 0   |
| BIBLIOTECA HISTORICA                 | 0   | 0   |
| BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION      | 0   | 1   |
| BIOLOGICAS                           | 0   | 0   |
| CIENCIAS DE LA INFORMACION           | 1   | 1   |
| CRIMINOLOGIA                         | 0   | 0   |
| DERECHO                              | 0   | 1   |
| ECONOMICAS Y EMPRESARIALES           | 0   | 0   |
| EDUCACION                            | 0   | 0   |
| EMPRESARIALES                        | 0   | 0   |
| ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA | 0   | 1   |
| ESTADISTICA                          | 0   | 0   |
| FARMACIA                             | 0   | 0   |
| FILOLOGIA                            | 0   | 0   |
| FILOLOGIA (EDIFICIO B)               | 0   | 0   |
| FILOSOFIA                            | 0   | 0   |
| FISICAS                              | 0   | 1   |
| GEOGRAFIA E HISTORIA                 | 0   | 1   |
| GEOLOGICAS                           | 0   | 0   |
| INFORMATICA                          | 0   | 0   |
| MATEMATICAS                          | 0   | 1   |
| MEDICINA                             | 0   | 2   |
| ODONTOLOGIA                          | 0   | 1   |
| OPTICA                               | 20  | 17  |
| POLITICAS Y SOCIOLOGIA               | 0   | 0   |
| PSICOLOGIA                           | 0   | 0   |
| QUIMICAS                             | 0   | 1   |
| RAMON CASTROVIEJO                    | 0   | 0   |
| RELACIONES LABORALES                 | 0   | 0   |
| TRABAJO SOCIAL                       | 0   | 0   |
| VETERINARIA                          | 0   | 0   |
| OTRA                                 | 0   | 0   |

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



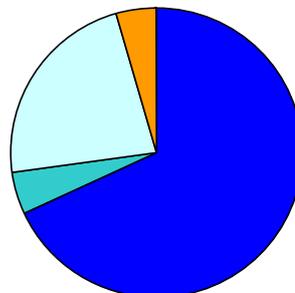
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

|                             | N | %     |
|-----------------------------|---|-------|
| Tres o más veces por semana | 6 | 27,3% |
| Una o dos veces por semana  | 7 | 31,8% |
| Una o dos veces al mes      | 2 | 9,1%  |
| Sólo en época de exámenes   | 6 | 27,3% |
| Nunca                       | 0 | 0,0%  |
| No contesta                 | 1 | 4,5%  |



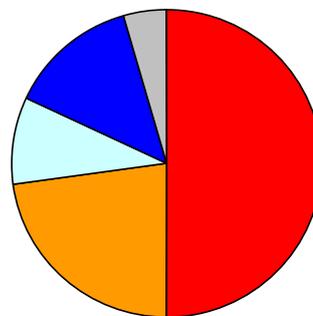
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

|   | N  | %     |
|---|----|-------|
| Acudiendo directamente a uno de sus locales | 15 | 68,2% |
| De forma remota, a través de Internet       | 1  | 4,5%  |
| De ambas formas                             | 5  | 22,7% |
| No contesta                                 | 1  | 4,5%  |



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

|                            | N  | %   |
|----------------------------|----|-----|
| Menos de una vez al mes    | 11 | 50% |
| Una vez al mes             | 5  | 23% |
| Una vez por semana         | 2  | 9%  |
| Dos o más veces por semana | 3  | 14% |
| NC                         | 1  | 5%  |



**2. Instalaciones y equipos:**

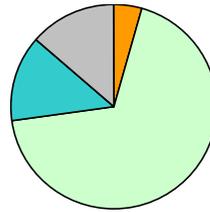
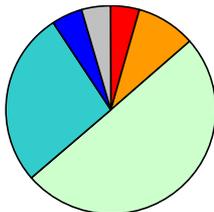
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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: | 1    | 2    | 11    | 6     | 1    | 1    |
|                                  | 4,5% | 9,1% | 50,0% | 27,3% | 4,5% | 4,5% |

|  | 1    | 2    | 3     | 4     | 5    | ? nc  |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 0    | 1    | 15    | 3     | 0    | 3     |
|  | 0,0% | 4,5% | 68,2% | 13,6% | 0,0% | 13,6% |

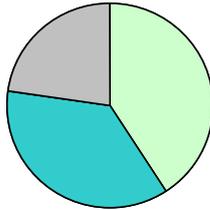
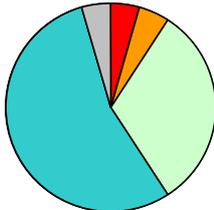
El horario de la biblioteca:



|   | 1    | 2    | 3     | 4     | 5    | ? nc |
|---|------|------|-------|-------|------|------|
| 2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca: | 1    | 1    | 7     | 12    | 0    | 1    |
|   | 4,5% | 4,5% | 31,8% | 54,5% | 0,0% | 4,5% |

|  | 1    | 2    | 3     | 4     | 5    | ? nc  |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 0    | 0    | 9     | 8     | 0    | 5     |
|  | 0,0% | 0,0% | 40,9% | 36,4% | 0,0% | 22,7% |

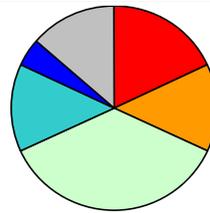
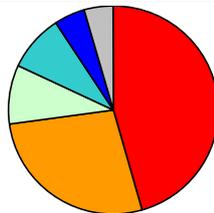
La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



|   | 1     | 2     | 3    | 4    | 5    | ? nc |
|---|-------|-------|------|------|------|------|
| 2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca: | 10    | 6     | 2    | 2    | 1    | 1    |
|   | 45,5% | 27,3% | 9,1% | 9,1% | 4,5% | 4,5% |

|  | 1     | 2     | 3     | 4     | 5    | ? nc  |
|--|-------|-------|-------|-------|------|-------|
|  | 4     | 3     | 8     | 3     | 1    | 3     |
|  | 18,2% | 13,6% | 36,4% | 13,6% | 4,5% | 13,6% |

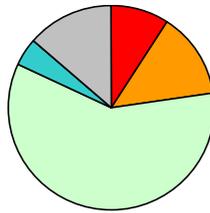
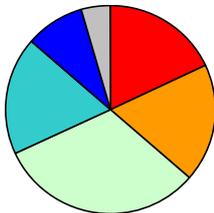
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



|                                      | 1     | 2     | 3     | 4     | 5    | ? nc |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 2.5 El número de puestos de lectura: | 4     | 4     | 7     | 4     | 2    | 1    |
|                                      | 18,2% | 18,2% | 31,8% | 18,2% | 9,1% | 4,5% |

|  | 1    | 2     | 3     | 4    | 5    | ? nc  |
|--|------|-------|-------|------|------|-------|
|  | 2    | 3     | 13    | 1    | 0    | 3     |
|  | 9,1% | 13,6% | 59,1% | 4,5% | 0,0% | 13,6% |

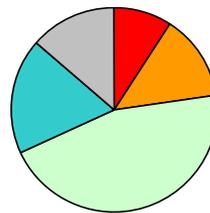
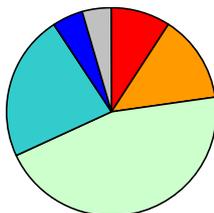
El número de puestos de lectura:



|   | 1    | 2     | 3     | 4     | 5    | ? nc |
|---|------|-------|-------|-------|------|------|
| 2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca: | 2    | 3     | 10    | 5     | 1    | 1    |
|   | 9,1% | 13,6% | 45,5% | 22,7% | 4,5% | 4,5% |

|  | 1    | 2     | 3     | 4     | 5    | ? nc  |
|--|------|-------|-------|-------|------|-------|
|  | 2    | 3     | 10    | 4     | 0    | 3     |
|  | 9,1% | 13,6% | 45,5% | 18,2% | 0,0% | 13,6% |

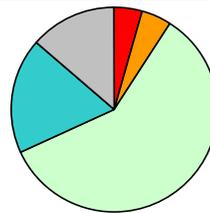
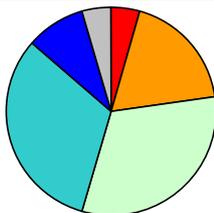
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



|  | 1    | 2     | 3     | 4     | 5    | ? nc |
|--|------|-------|-------|-------|------|------|
| 2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca: | 1    | 4     | 7     | 7     | 2    | 1    |
|  | 4,5% | 18,2% | 31,8% | 31,8% | 9,1% | 4,5% |

|  | 1    | 2    | 3     | 4     | 5    | ? nc  |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 1    | 1    | 13    | 4     | 0    | 3     |
|  | 4,5% | 4,5% | 59,1% | 18,2% | 0,0% | 13,6% |

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

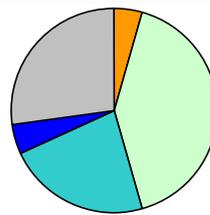
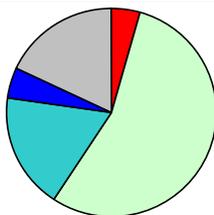


2.8 OPAC (Catálogo automatizado):

| ☹    |      | ☹     |       | ☺    | ? nc  |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1    | 2    | 3     | 4     | 5    | 0     |
| 1    | 0    | 12    | 4     | 1    | 4     |
| 4,5% | 0,0% | 54,5% | 18,2% | 4,5% | 18,2% |

| ☹    |      | ☹     |       | ☺    | ? nc  |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1    | 2    | 3     | 4     | 5    | 0     |
| 0    | 1    | 9     | 5     | 1    | 6     |
| 0,0% | 4,5% | 40,9% | 22,7% | 4,5% | 27,3% |

OPAC (Catálogo automatizado):

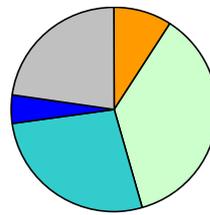
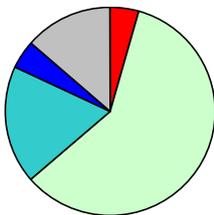


2.9 Las Bases de Datos:

|      |      |       |       |      |       |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1    | 0    | 13    | 4     | 1    | 3     |
| 4,5% | 0,0% | 59,1% | 18,2% | 4,5% | 13,6% |

|      |      |       |       |      |       |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 0    | 2    | 8     | 6     | 1    | 5     |
| 0,0% | 9,1% | 36,4% | 27,3% | 4,5% | 22,7% |

Las Bases de Datos:

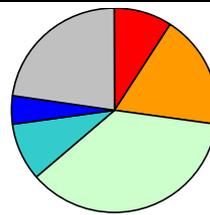
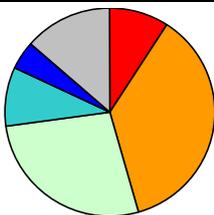


2.10 El acceso a Internet:

|      |       |       |      |      |       |
|------|-------|-------|------|------|-------|
| 2    | 8     | 6     | 2    | 1    | 3     |
| 9,1% | 36,4% | 27,3% | 9,1% | 4,5% | 13,6% |

|      |       |       |      |      |       |
|------|-------|-------|------|------|-------|
| 2    | 4     | 8     | 2    | 1    | 5     |
| 9,1% | 18,2% | 36,4% | 9,1% | 4,5% | 22,7% |

El acceso a Internet:



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

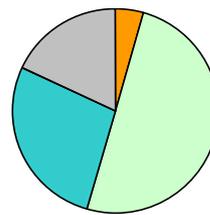
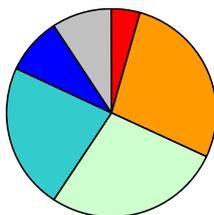
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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    | 6     | 6     | 5     | 2    | 2    |
|   | 4,5% | 27,3% | 27,3% | 22,7% | 9,1% | 9,1% |

|  | 1    | 2    | 3     | 4     | 5    | ? nc  |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 0    | 1    | 11    | 6     | 0    | 4     |
|  | 0,0% | 4,5% | 50,0% | 27,3% | 0,0% | 18,2% |

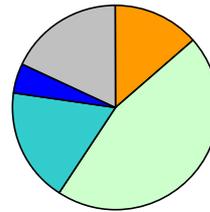
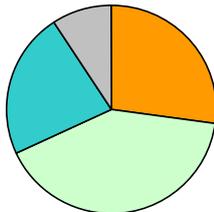
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



|  | 0    | 6     | 9     | 5     | 0    | 2    |
|--|------|-------|-------|-------|------|------|
| 3.2 La actualización de los recursos de información: | 0,0% | 27,3% | 40,9% | 22,7% | 0,0% | 9,1% |

|  | 0    | 3     | 10    | 4     | 1    | 4     |
|--|------|-------|-------|-------|------|-------|
|  | 0,0% | 13,6% | 45,5% | 18,2% | 4,5% | 18,2% |

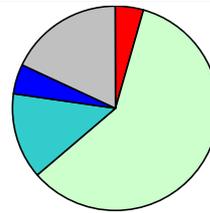
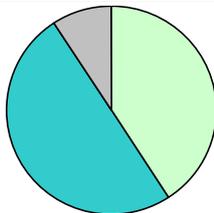
La actualización de los recursos de información:



|   | 0    | 0    | 9     | 11    | 0    | 2    |
|---|------|------|-------|-------|------|------|
| 3.3 La facilidad para localizar los libros: | 0,0% | 0,0% | 40,9% | 50,0% | 0,0% | 9,1% |

|  | 1    | 0    | 13    | 3     | 1    | 4     |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 4,5% | 0,0% | 59,1% | 13,6% | 4,5% | 18,2% |

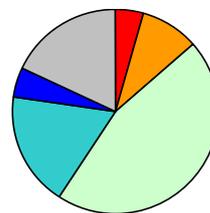
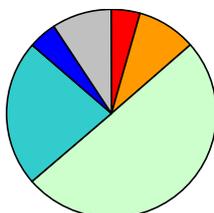
La facilidad para localizar los libros:



|  | 1    | 2    | 11    | 5     | 1    | 2    |
|--|------|------|-------|-------|------|------|
| 3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.: | 4,5% | 9,1% | 50,0% | 22,7% | 4,5% | 9,1% |

|  | 1    | 2    | 10    | 4     | 1    | 4     |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 4,5% | 9,1% | 45,5% | 18,2% | 4,5% | 18,2% |

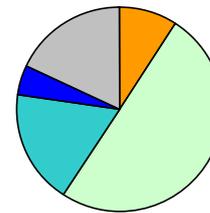
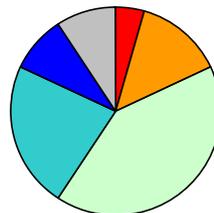
La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



|   | 1    | 3     | 9     | 5     | 2    | 2    |
|---|------|-------|-------|-------|------|------|
| 3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica: | 4,5% | 13,6% | 40,9% | 22,7% | 9,1% | 9,1% |

|  | 0    | 2    | 11    | 4     | 1    | 4     |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 0,0% | 9,1% | 50,0% | 18,2% | 4,5% | 18,2% |

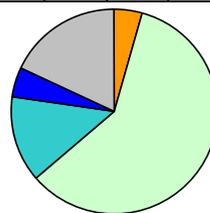
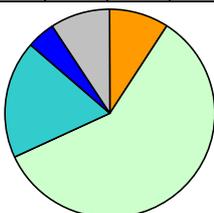
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



|  | 0    | 2    | 13    | 4     | 1    | 2    |
|--|------|------|-------|-------|------|------|
| 3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones: | 0,0% | 9,1% | 59,1% | 18,2% | 4,5% | 9,1% |

|  | 0    | 1    | 13    | 3     | 1    | 4     |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 0,0% | 4,5% | 59,1% | 13,6% | 4,5% | 18,2% |

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

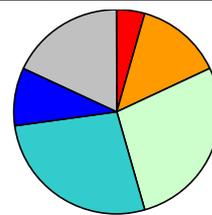
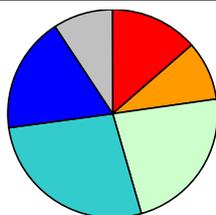


3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

| ☹     |      | ☺     |       | ☺     | ? nc |
|-------|------|-------|-------|-------|------|
| 1     | 2    | 3     | 4     | 5     | 0    |
| 3     | 2    | 5     | 6     | 4     | 2    |
| 13,6% | 9,1% | 22,7% | 27,3% | 18,2% | 9,1% |

| ☹    |       | ☺     |       | ☺    | ? nc  |
|------|-------|-------|-------|------|-------|
| 1    | 2     | 3     | 4     | 5    | 0     |
| 1    | 3     | 6     | 6     | 2    | 4     |
| 4,5% | 13,6% | 27,3% | 27,3% | 9,1% | 18,2% |

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

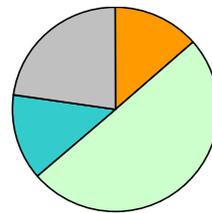
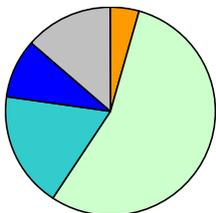


3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

| 0    | 1    | 12    | 4     | 2    | 3     |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 0,0% | 4,5% | 54,5% | 18,2% | 9,1% | 13,6% |

| 0    | 3     | 11    | 3     | 0    | 5     |
|------|-------|-------|-------|------|-------|
| 0,0% | 13,6% | 50,0% | 13,6% | 0,0% | 22,7% |

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

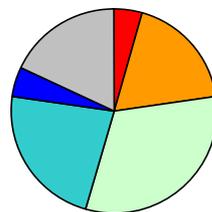
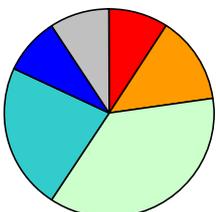


3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

| 2    | 3     | 8     | 5     | 2    | 2    |
|------|-------|-------|-------|------|------|
| 9,1% | 13,6% | 36,4% | 22,7% | 9,1% | 9,1% |

| 1    | 4     | 7     | 5     | 1    | 4     |
|------|-------|-------|-------|------|-------|
| 4,5% | 18,2% | 31,8% | 22,7% | 4,5% | 18,2% |

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

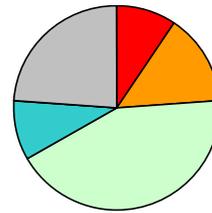
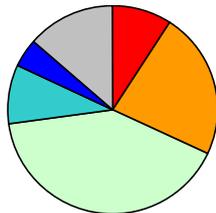


3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

| 2    | 5     | 9     | 2    | 1    | 3     |
|------|-------|-------|------|------|-------|
| 9,1% | 22,7% | 40,9% | 9,1% | 4,5% | 13,6% |

| 2    | 3     | 9     | 2    | 0    | 5     |
|------|-------|-------|------|------|-------|
| 9,5% | 14,3% | 42,9% | 9,5% | 0,0% | 23,8% |

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

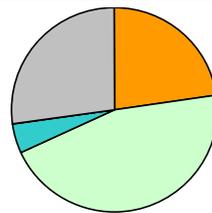
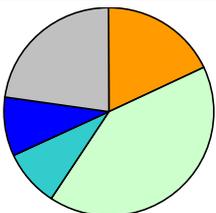


3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

| 0    | 4     | 9     | 2    | 2    | 5     |
|------|-------|-------|------|------|-------|
| 0,0% | 18,2% | 40,9% | 9,1% | 9,1% | 22,7% |

| 0    | 5     | 10    | 1    | 0    | 6     |
|------|-------|-------|------|------|-------|
| 0,0% | 22,7% | 45,5% | 4,5% | 0,0% | 27,3% |

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



#### 4. El préstamo:

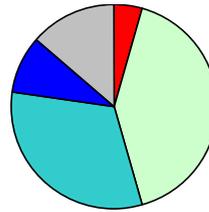
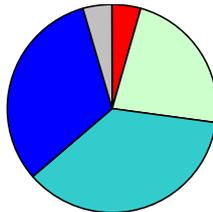
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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: | 1    | 0    | 5     | 8     | 7     | 1    |
|  | 4,5% | 0,0% | 22,7% | 36,4% | 31,8% | 4,5% |

|  |      |      |       | ? nc  |      |       |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 1    | 2    | 3     | 4     | 5    | 0     |
|  | 1    | 0    | 9     | 7     | 2    | 3     |
|  | 4,5% | 0,0% | 40,9% | 31,8% | 9,1% | 13,6% |

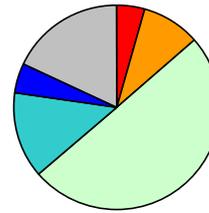
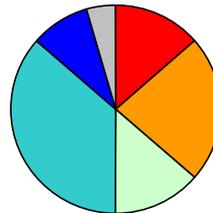
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



|   | 3     | 5     | 3     | 8     | 2    | 1    |
|---|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo: | 13,6% | 22,7% | 13,6% | 36,4% | 9,1% | 4,5% |

|  | 1    | 2    | 11    | 3     | 1    | 4     |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 4,5% | 9,1% | 50,0% | 13,6% | 4,5% | 18,2% |

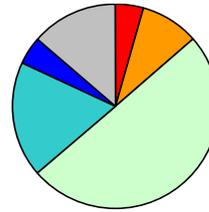
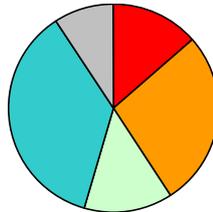
La idoneidad de los plazos de préstamo:



|  | 3     | 6     | 3     | 8     | 0    | 2    |
|--|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo: | 13,6% | 27,3% | 13,6% | 36,4% | 0,0% | 9,1% |

|  | 1    | 2    | 11    | 4     | 1    | 3     |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 4,5% | 9,1% | 50,0% | 18,2% | 4,5% | 13,6% |

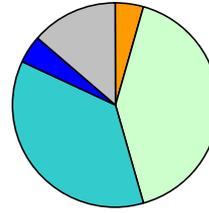
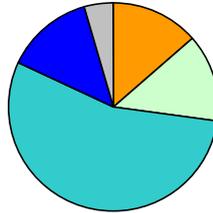
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



|  | 0    | 3     | 3     | 12    | 3     | 1    |
|--|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo: | 0,0% | 13,6% | 13,6% | 54,5% | 13,6% | 4,5% |

|  | 0    | 1    | 9     | 8     | 1    | 3     |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 0,0% | 4,5% | 40,9% | 36,4% | 4,5% | 13,6% |

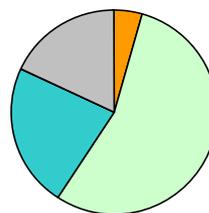
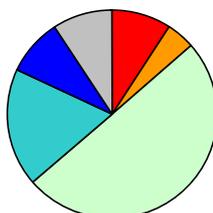
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



|  | 2    | 1    | 11    | 4     | 2    | 2    |
|--|------|------|-------|-------|------|------|
| 4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos: | 9,1% | 4,5% | 50,0% | 18,2% | 9,1% | 9,1% |

|  | 0    | 1    | 12    | 5     | 0    | 4     |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 0,0% | 4,5% | 54,5% | 22,7% | 0,0% | 18,2% |

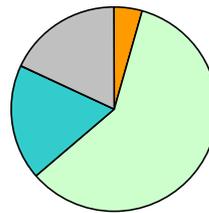
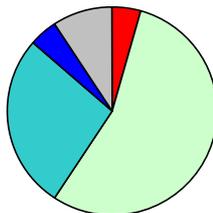
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



|   | 1    | 0    | 12    | 6     | 1    | 2    |
|---|------|------|-------|-------|------|------|
| 4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE): | 4,5% | 0,0% | 54,5% | 27,3% | 4,5% | 9,1% |

|  | 0    | 1    | 13    | 4     | 0    | 4     |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
|  | 0,0% | 4,5% | 59,1% | 18,2% | 0,0% | 18,2% |

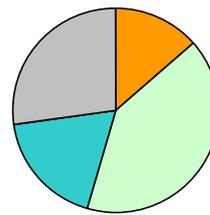
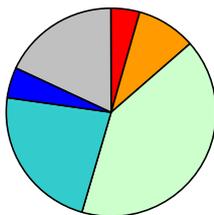
La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):



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     |
| 1    | 2    | 9     | 5     | 1    | 4     | 0    | 3     | 9     | 4     | 0    | 6     |
| 4,5% | 9,1% | 40,9% | 22,7% | 4,5% | 18,2% | 0,0% | 13,6% | 40,9% | 18,2% | 0,0% | 27,3% |

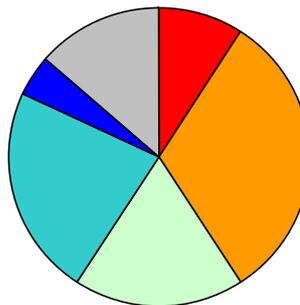
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

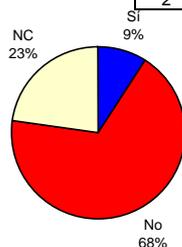
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

|   |           |   |     |
|---|-----------|---|-----|
| 1 | Nada útil | 2 | 9%  |
| 2 | Poco útil | 7 | 32% |
| 3 | Normal    | 4 | 18% |
| 4 | Útil      | 5 | 23% |
| 5 | Muy útil  | 1 | 5%  |
| 0 | NC        | 3 | 14% |



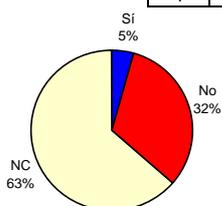
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

| Sí | No | NC |
|----|----|----|
| 2  | 15 | 5  |



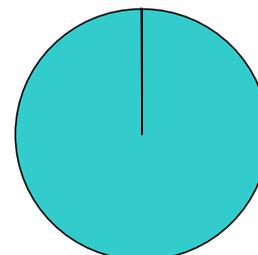
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

| Sí | No | NC |
|----|----|----|
| 1  | 7  | 14 |



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

| Nada útil | Poco útil | Normal | Útil | Muy útil | NC |
|-----------|-----------|--------|------|----------|----|
| 0         | 0         | 0      | 1    | 0        | 21 |
| 0%        | 0%        | 0%     | 100% | 0%       |    |



## 6. El personal de la biblioteca:

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

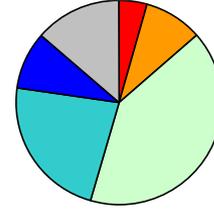
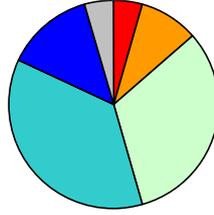
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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    |
| 1    | 2    | 7     | 8     | 3     | 1    |
| 4,5% | 9,1% | 31,8% | 36,4% | 13,6% | 4,5% |

| ☹    |      | ☺     |       | ☺    | ? nc  |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1    | 2    | 3     | 4     | 5    | 0     |
| 1    | 2    | 9     | 5     | 2    | 3     |
| 4,5% | 9,1% | 40,9% | 22,7% | 9,1% | 13,6% |

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

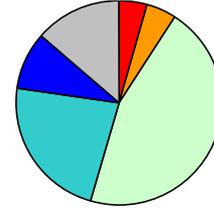
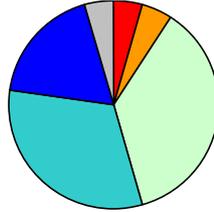


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

| 1    | 1    | 8     | 7     | 4     | 1    |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 4,5% | 4,5% | 36,4% | 31,8% | 18,2% | 4,5% |

| 1    | 1    | 10    | 5     | 2    | 3     |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 4,5% | 4,5% | 45,5% | 22,7% | 9,1% | 13,6% |

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     | 6     | 11    | 1    | 1    |
| 0,0% | 13,6% | 27,3% | 50,0% | 4,5% | 4,5% |

| ☹    |      | ☺     |       | ☺    | ? nc  |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1    | 2    | 3     | 4     | 5    | 0     |
| 0    | 1    | 13    | 4     | 1    | 3     |
| 0,0% | 4,5% | 59,1% | 18,2% | 4,5% | 13,6% |

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:

