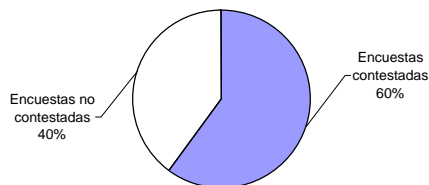


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS. F. DE VETERINARIA

DICIEMBRE DE 2005

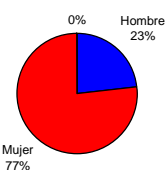
| | |
|---------------------------|-----------|
| Encuestas contestadas | 30 |
| Encuestas no contestadas | 20 |
| Encuestas enviadas | 50 |



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

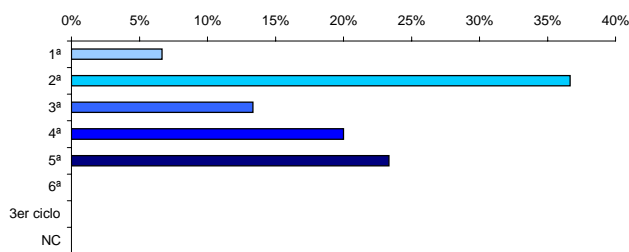
| | |
|--------|----|
| Hombre | 7 |
| Mujer | 23 |
| NC | 0 |



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

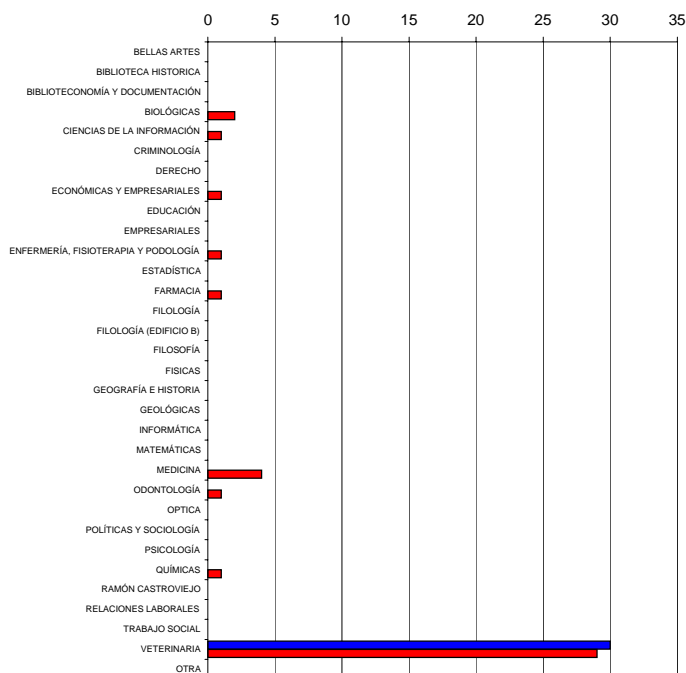
| | | |
|-----------|----|-----|
| 1ª | 2 | 7% |
| 2ª | 11 | 37% |
| 3ª | 4 | 13% |
| 4ª | 6 | 20% |
| 5ª | 7 | 23% |
| 6ª | 0 | 0% |
| 3er ciclo | 0 | 0% |
| NC | 0 | 0% |



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

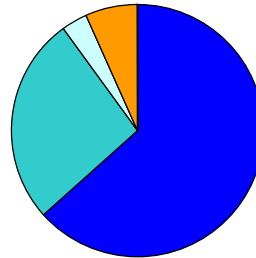
| | 1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación | 1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia |
|--------------------------------------|---|---|
| BELLAS ARTES | 0 | 0 |
| BIBLIOTECA HISTORICA | 0 | 0 |
| BIBLIOTECONOMIA Y DOCUMENTACION | 0 | 0 |
| BIOLOGICAS | 0 | 2 |
| CIENCIAS DE LA INFORMACION | 0 | 1 |
| CRIMINOLOGIA | 0 | 0 |
| DERECHO | 0 | 0 |
| ECONOMICAS Y EMPRESARIALES | 0 | 1 |
| EDUCACION | 0 | 0 |
| EMPRESARIALES | 0 | 0 |
| ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA | 0 | 1 |
| ESTADISTICA | 0 | 0 |
| FARMACIA | 0 | 1 |
| FILOLOGIA | 0 | 0 |
| FILOLOGIA (EDIFICIO B) | 0 | 0 |
| FILOSOFIA | 0 | 0 |
| FISICAS | 0 | 0 |
| GEOGRAFIA E HISTORIA | 0 | 0 |
| GEOLOGICAS | 0 | 0 |
| INFORMÁTICA | 0 | 0 |
| MATEMÁTICAS | 0 | 0 |
| MEDICINA | 0 | 4 |
| ODONTOLÓGIA | 0 | 1 |
| ÓPTICA | 0 | 0 |
| POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA | 0 | 0 |
| PSICOLOGÍA | 0 | 0 |
| QUÍMICAS | 0 | 1 |
| RAMON CASTROVIEJO | 0 | 0 |
| RELACIONES LABORALES | 0 | 0 |
| TRABAJO SOCIAL | 0 | 0 |
| VETERINARIA | 30 | 29 |
| OTRA | 0 | 0 |

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



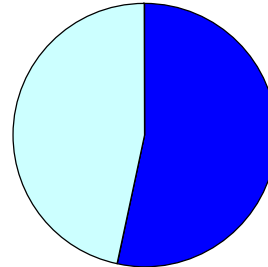
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

| | N | % |
|-----------------------------|----|-------|
| Tres o más veces por semana | 19 | 63,3% |
| Una o dos veces por semana | 8 | 26,7% |
| Una o dos veces al mes | 1 | 3,3% |
| Sólo en época de exámenes | 2 | 6,7% |
| Nunca | 0 | 0,0% |
| No contesta | 0 | 0,0% |



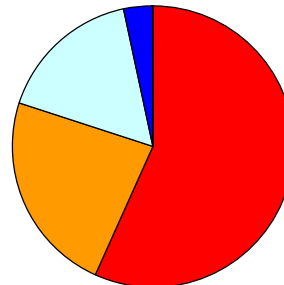
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

| | N | % |
|---|----|-------|
| Acudiendo directamente a uno de sus locales | 16 | 53,3% |
| De forma remota, a través de Internet | 0 | 0,0% |
| De ambas formas | 14 | 46,7% |
| No contesta | 0 | 0,0% |



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

| | N | % |
|----------------------------|----|-----|
| Menos de una vez al mes | 17 | 57% |
| Una vez al mes | 7 | 23% |
| Una vez por semana | 5 | 17% |
| Dos o más veces por semana | 1 | 3% |
| NC | 0 | 0% |



2. Instalaciones y equipos:

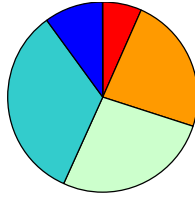
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

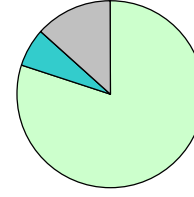
2.2 El horario de la biblioteca:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 2 | 7 | 8 | 10 | 3 | 0 |
| 6,7% | 23,3% | 26,7% | 33,3% | 10,0% | 0,0% |

El horario de la biblioteca:



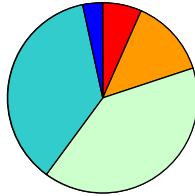
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
|------|------|-------|------|------|-------|
| 0 | 0 | 24 | 2 | 0 | 4 |
| 0,0% | 0,0% | 80,0% | 6,7% | 0,0% | 13,3% |



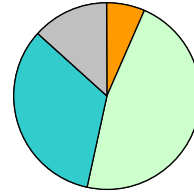
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

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

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



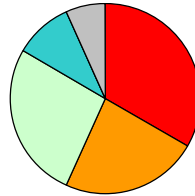
| 0 | 2 | 14 | 10 | 0 | 4 |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 0,0% | 6,7% | 46,7% | 33,3% | 0,0% | 13,3% |



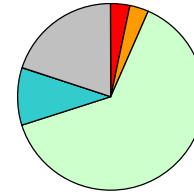
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

| 10 | 7 | 8 | 3 | 0 | 2 |
|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 33,3% | 23,3% | 26,7% | 10,0% | 0,0% | 6,7% |

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



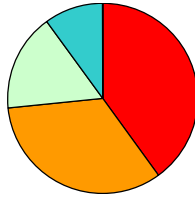
| 1 | 1 | 19 | 3 | 0 | 6 |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 3,3% | 3,3% | 63,3% | 10,0% | 0,0% | 20,0% |



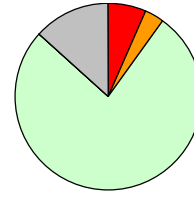
2.5 El número de puestos de lectura:

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

El número de puestos de lectura:



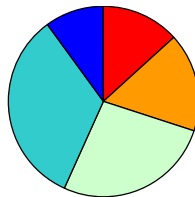
| 2 | 1 | 23 | 0 | 0 | 4 |
|------|------|-------|------|------|-------|
| 6,7% | 3,3% | 76,7% | 0,0% | 0,0% | 13,3% |



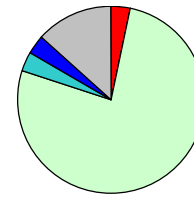
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

| 4 | 5 | 8 | 10 | 3 | 0 |
|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 13,3% | 16,7% | 26,7% | 33,3% | 10,0% | 0,0% |

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



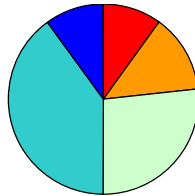
| 1 | 0 | 23 | 1 | 1 | 4 |
|------|------|-------|------|------|-------|
| 3,3% | 0,0% | 76,7% | 3,3% | 3,3% | 13,3% |



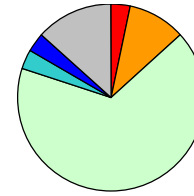
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

| 3 | 4 | 8 | 12 | 3 | 0 |
|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 10,0% | 13,3% | 26,7% | 40,0% | 10,0% | 0,0% |

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

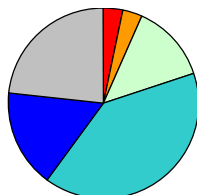


| 1 | 3 | 20 | 1 | 1 | 4 |
|------|-------|-------|------|------|-------|
| 3,3% | 10,0% | 66,7% | 3,3% | 3,3% | 13,3% |

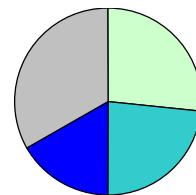


| | ☹ | | ☺ | | ☺ | ? nc |
|-----------------------------------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 2.8 OPAC (Catálogo automatizado): | 1 | 1 | 4 | 12 | 5 | 7 |
| | 3,3% | 3,3% | 13,3% | 40,0% | 16,7% | 23,3% |

OPAC (Catálogo automatizado):

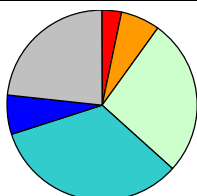


| | ☹ | | ☺ | | ☺ | ? nc |
|--|------|------|-------|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| | 0 | 0 | 8 | 7 | 5 | 10 |
| | 0,0% | 0,0% | 26,7% | 23,3% | 16,7% | 33,3% |

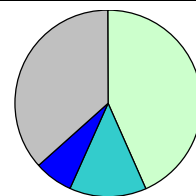


| | 1 | 2 | 8 | 10 | 2 | 7 |
|-------------------------|------|------|-------|-------|------|-------|
| 2.9 Las Bases de Datos: | 1 | 2 | 8 | 10 | 2 | 7 |
| | 3,3% | 6,7% | 26,7% | 33,3% | 6,7% | 23,3% |

Las Bases de Datos:

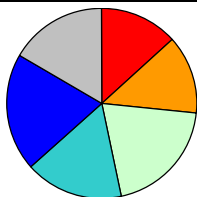


| | 0 | 0 | 13 | 4 | 2 | 11 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 0 | 0 | 13 | 4 | 2 | 11 |
| | 0,0% | 0,0% | 43,3% | 13,3% | 6,7% | 36,7% |

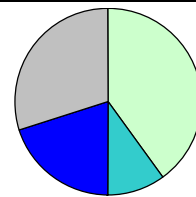


| | 4 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 |
|----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 2.10 El acceso a Internet: | 4 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 |
| | 13,3% | 13,3% | 20,0% | 16,7% | 20,0% | 16,7% |

El acceso a Internet:



| | 0 | 0 | 12 | 3 | 6 | 9 |
|--|------|------|-------|-------|-------|-------|
| | 0 | 0 | 12 | 3 | 6 | 9 |
| | 0,0% | 0,0% | 40,0% | 10,0% | 20,0% | 30,0% |



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

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

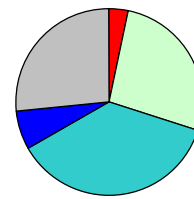
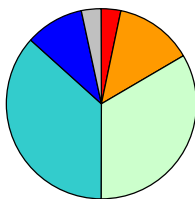
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? nc |
|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 1 | 4 | 10 | 11 | 3 | 1 |
| 3,3% | 13,3% | 33,3% | 36,7% | 10,0% | 3,3% |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? nc |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1 | 0 | 8 | 11 | 2 | 8 |
| 3,3% | 0,0% | 26,7% | 36,7% | 6,7% | 26,7% |

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

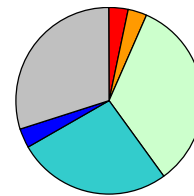
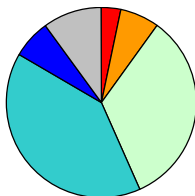


3.2 La actualización de los recursos de información:

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

| | | | | | |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1 | 1 | 10 | 8 | 1 | 9 |
| 3,3% | 3,3% | 33,3% | 26,7% | 3,3% | 30,0% |

La actualización de los recursos de información:

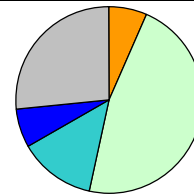
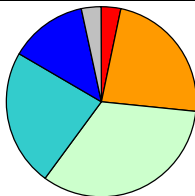


3.3 La facilidad para localizar los libros:

| | | | | | |
|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 1 | 7 | 10 | 7 | 4 | 1 |
| 3,3% | 23,3% | 33,3% | 23,3% | 13,3% | 3,3% |

| | | | | | |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 0 | 2 | 14 | 4 | 2 | 8 |
| 0,0% | 6,7% | 46,7% | 13,3% | 6,7% | 26,7% |

La facilidad para localizar los libros:

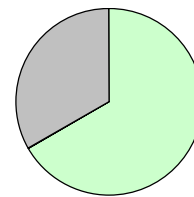
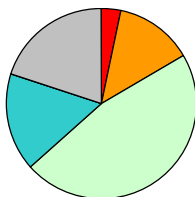


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

| | | | | | |
|------|-------|-------|-------|------|-------|
| 1 | 4 | 14 | 5 | 0 | 6 |
| 3,3% | 13,3% | 46,7% | 16,7% | 0,0% | 20,0% |

| | | | | | |
|------|------|-------|------|------|-------|
| 0 | 0 | 20 | 0 | 0 | 10 |
| 0,0% | 0,0% | 66,7% | 0,0% | 0,0% | 33,3% |

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

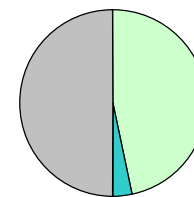
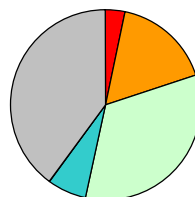


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

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

| | | | | | |
|------|------|-------|------|------|-------|
| 0 | 0 | 14 | 1 | 0 | 15 |
| 0,0% | 0,0% | 46,7% | 3,3% | 0,0% | 50,0% |

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

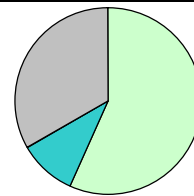
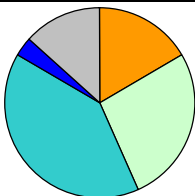


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

| | | | | | |
|------|-------|-------|-------|------|-------|
| 0 | 5 | 8 | 12 | 1 | 4 |
| 0,0% | 16,7% | 26,7% | 40,0% | 3,3% | 13,3% |

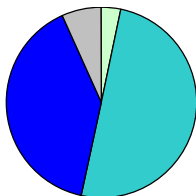
| | | | | | |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 0 | 0 | 17 | 3 | 0 | 10 |
| 0,0% | 0,0% | 56,7% | 10,0% | 0,0% | 33,3% |

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

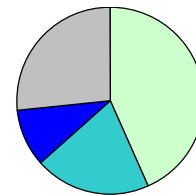


| | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ? nc | |
|--|------|------|------|-------|-------|------|
| 3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| | 0 | 0 | 1 | 15 | 12 | 2 |
| | 0,0% | 0,0% | 3,3% | 50,0% | 40,0% | 6,7% |

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

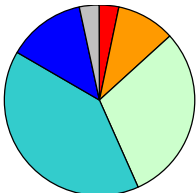


| | ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ? nc | |
|--|------|------|-------|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| | 0 | 0 | 13 | 6 | 3 | 8 |
| | 0,0% | 0,0% | 43,3% | 20,0% | 10,0% | 26,7% |

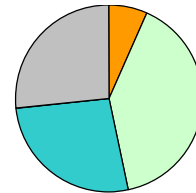


| | 1 | 3 | 9 | 12 | 4 | 1 |
|---|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca: | 3,3% | 10,0% | 30,0% | 40,0% | 13,3% | 3,3% |

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

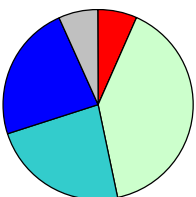


| | 0 | 2 | 12 | 8 | 0 | 8 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 0,0% | 6,7% | 40,0% | 26,7% | 0,0% | 26,7% |

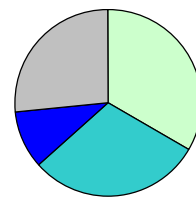


| | 2 | 0 | 12 | 7 | 7 | 2 |
|--|------|------|-------|-------|-------|------|
| 3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca: | 6,7% | 0,0% | 40,0% | 23,3% | 23,3% | 6,7% |

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

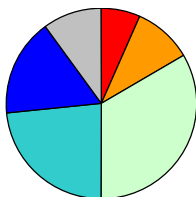


| | 0 | 0 | 10 | 9 | 3 | 8 |
|--|------|------|-------|-------|-------|-------|
| | 0,0% | 0,0% | 33,3% | 30,0% | 10,0% | 26,7% |

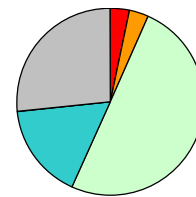


| | 2 | 3 | 10 | 7 | 5 | 3 |
|--|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones: | 6,7% | 10,0% | 33,3% | 23,3% | 16,7% | 10,0% |

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

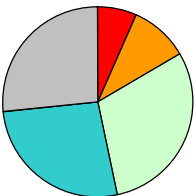


| | 1 | 1 | 15 | 5 | 0 | 8 |
|--|------|------|-------|-------|------|-------|
| | 3,3% | 3,3% | 50,0% | 16,7% | 0,0% | 26,7% |

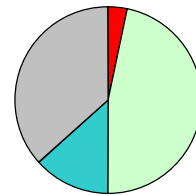


| | 2 | 3 | 9 | 8 | 0 | 8 |
|---|------|-------|-------|-------|------|-------|
| 3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones: | 6,7% | 10,0% | 30,0% | 26,7% | 0,0% | 26,7% |

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



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



4. El préstamo:

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

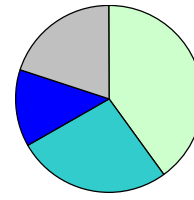
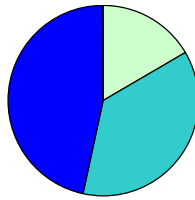
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? nc |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 0 | 0 | 5 | 11 | 14 | 0 |
| 0,0% | 0,0% | 16,7% | 36,7% | 46,7% | 0,0% |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? nc |
|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 0 | 12 | 8 | 4 | 6 |
| 0,0% | 0,0% | 40,0% | 26,7% | 13,3% | 20,0% |

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

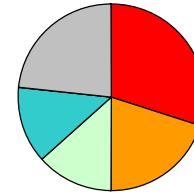
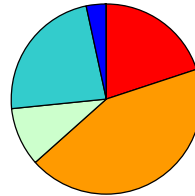


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

| 6 | 13 | 3 | 7 | 1 | 0 |
|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 20,0% | 43,3% | 10,0% | 23,3% | 3,3% | 0,0% |

| 9 | 6 | 4 | 4 | 0 | 7 |
|-------|-------|-------|-------|------|-------|
| 30,0% | 20,0% | 13,3% | 13,3% | 0,0% | 23,3% |

La idoneidad de los plazos de préstamo:

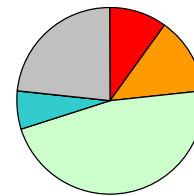
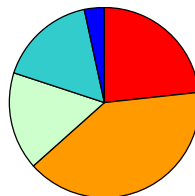


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

| 7 | 12 | 5 | 5 | 1 | 0 |
|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 23,3% | 40,0% | 16,7% | 16,7% | 3,3% | 0,0% |

| 3 | 4 | 14 | 2 | 0 | 7 |
|-------|-------|-------|------|------|-------|
| 10,0% | 13,3% | 46,7% | 6,7% | 0,0% | 23,3% |

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

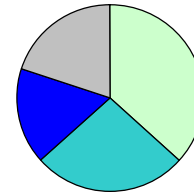
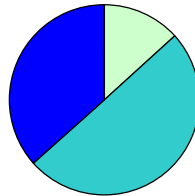


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

| 0 | 0 | 4 | 15 | 11 | 0 |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 0,0% | 0,0% | 13,3% | 50,0% | 36,7% | 0,0% |

| 0 | 0 | 11 | 8 | 5 | 6 |
|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 0,0% | 0,0% | 36,7% | 26,7% | 16,7% | 20,0% |

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

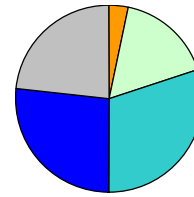
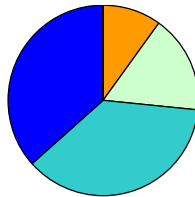


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

| 0 | 3 | 5 | 11 | 11 | 0 |
|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 0,0% | 10,0% | 16,7% | 36,7% | 36,7% | 0,0% |

| 0 | 1 | 5 | 9 | 8 | 7 |
|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 0,0% | 3,3% | 16,7% | 30,0% | 26,7% | 23,3% |

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

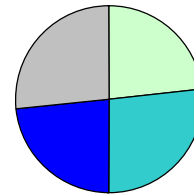
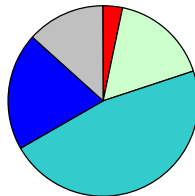


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

| 1 | 0 | 5 | 14 | 6 | 4 |
|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 3,3% | 0,0% | 16,7% | 46,7% | 20,0% | 13,3% |

| 0 | 0 | 7 | 8 | 7 | 8 |
|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 0,0% | 0,0% | 23,3% | 26,7% | 23,3% | 26,7% |

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

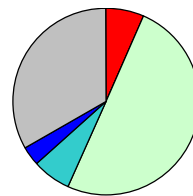
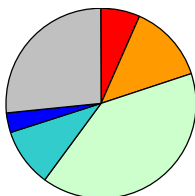


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? nc |
|------|-------|-------|-------|------|-------|
| 2 | 4 | 12 | 3 | 1 | 8 |
| 6,7% | 13,3% | 40,0% | 10,0% | 3,3% | 26,7% |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? nc |
|------|------|-------|------|------|-------|
| 2 | 0 | 15 | 2 | 1 | 10 |
| 6,7% | 0,0% | 50,0% | 6,7% | 3,3% | 33,3% |

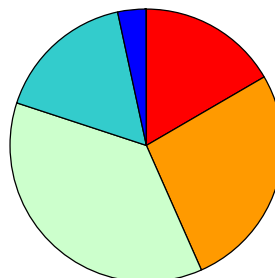
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

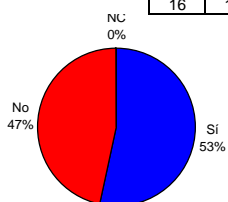
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

| | | | |
|---|-----------|----|-----|
| 1 | Nada útil | 5 | 17% |
| 2 | Poco útil | 8 | 27% |
| 3 | Normal | 11 | 37% |
| 4 | Útil | 5 | 17% |
| 5 | Muy útil | 1 | 3% |
| 0 | NC | 0 | 0% |



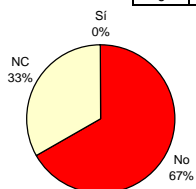
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

| Sí | No | NC |
|----|----|----|
| 16 | 14 | 0 |



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

| Sí | No | NC |
|----|----|----|
| 0 | 20 | 10 |



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 | 0 | 0 | 30 |
| ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | |

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")

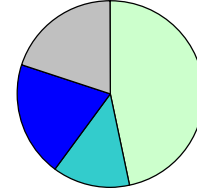
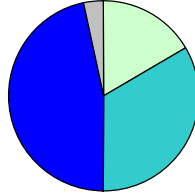
6.1

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

| ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ? nc | |
|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 0 | 0 | 14 | 4 | 6 | 6 |
| 0,0% | 0,0% | 46,7% | 13,3% | 20,0% | 20,0% |

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



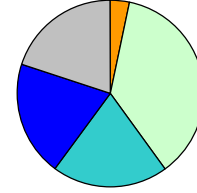
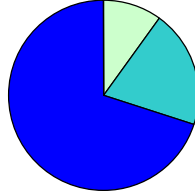
6.2

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

| ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ? nc | |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 0 | 0 | 3 | 6 | 21 | 0 |
| 0,0% | 0,0% | 10,0% | 20,0% | 70,0% | 0,0% |

| ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ? nc | |
|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 0 | 1 | 11 | 6 | 6 | 6 |
| 0,0% | 3,3% | 36,7% | 20,0% | 20,0% | 20,0% |

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")

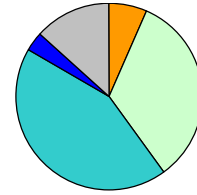
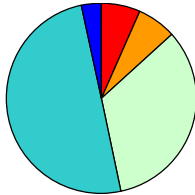
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

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

| ☹ | ☺ | ☺ | ☺ | ? nc | |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 0 | 2 | 10 | 13 | 1 | 4 |
| 0,0% | 6,7% | 33,3% | 43,3% | 3,3% | 13,3% |

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:



**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS**
DICIEMBRE DE 2005
ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA

ALUMNOS. F. DE VETERINARIA

| | AÑO 2003 | AÑO 2004 | AÑO 2005 |
|---|----------|----------|----------|
| 2. Instalaciones y equipos: | | | |
| 2.2 El horario de la biblioteca: | 0,62 | 0,66 | 0,54 |
| 2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca: | 0,65 | 0,66 | 0,54 |
| 2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca: | 0,50 | 0,33 | 0,29 |
| 2.5 El número de puestos de lectura: | 0,35 | 0,28 | 0,24 |
| 2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca: | 0,66 | 0,52 | 0,53 |
| 2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca: | 0,58 | 0,54 | 0,57 |
| 2.8 OPAC (Catálogo automatizado): | 0,64 | 0,50 | 0,71 |
| 2.9 Las Bases de Datos: | 0,61 | 0,52 | 0,61 |
| 2.10 El acceso a Internet: | 0,57 | 0,37 | 0,55 |
| 3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.): | | | |
| 3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades: | 0,61 | 0,57 | 0,59 |
| 3.2 La actualización de los recursos de información: | 0,59 | 0,56 | 0,61 |
| 3.3 La facilidad para localizar los libros: | 0,64 | 0,62 | 0,55 |
| 3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.: | 0,55 | 0,53 | 0,49 |
| 3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica: | 0,47 | 0,52 | 0,43 |
| 3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones: | 0,64 | 0,61 | 0,59 |
| 3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información: | 0,72 | 0,73 | 0,85 |
| 3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca: | 0,60 | 0,58 | 0,63 |
| 3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca: | 0,56 | 0,54 | 0,65 |
| 3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones: | 0,56 | 0,51 | 0,59 |
| 3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones: | 0,48 | 0,49 | 0,51 |
| 4. El préstamo: | | | |
| 4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo: | 0,75 | 0,80 | 0,83 |
| 4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo: | 0,56 | 0,55 | 0,37 |
| 4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo: | 0,41 | 0,41 | 0,34 |
| 4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo: | 0,70 | 0,69 | 0,81 |
| 4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos: | 0,44 | 0,53 | 0,75 |
| 4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE): | 0,63 | 0,56 | 0,73 |
| 4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad: | 0,38 | 0,47 | 0,47 |
| 6. El personal de la biblioteca: | | | |
| 6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores: | 0,76 | 0,62 | 0,83 |
| 6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca: | 0,80 | 0,72 | 0,90 |
| 7. Valoración global: | 0,66 | 0,64 | 0,59 |

¿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

ALUMNOS. F. DE VETERINARIA

