

INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA AL PDI 2009-2010

SERVICIO DE BIBLIOTECA, ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN

(Junio de 2010)

INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UEX.

INFORME DE RESULTADOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA, ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN

ÍNDICE.

1. Introducción.
2. Descripción del proceso
 - 2.1. Diseño del cuestionario
 - 2.2. Identificación de los usuarios
 - 2.3. Realización de la encuesta
 - 2.4. Recogida y procesamiento de los datos
 - 2.5. Garantía de privacidad
3. Aspectos generales de la encuesta
 - 3.1. Descripción del cuestionario
 - 3.2. Escala de valores
4. Número de encuestas realizadas
5. Análisis de los datos obtenidos
6. Conclusiones
7. Representación de los resultados
 - 7.1. Descripción del análisis
 - 7.2. Resultados generales
 - 7.3. Resultados por preguntas
8. Anexo: Modelo de cuestionario

INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UEX.

INFORME DE RESULTADOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA, ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN

1. Introducción:

Desde que en 1998 primero, con la declaración de la Sorbona, y después en 1999, con la declaración de Bolonia, los Ministros de Educación europeos acordaran la construcción de un Espacio Europeo de Educación Superior para el año 2010, tres grandes retos se plantearon para las universidades: la garantía de calidad; la enseñanza basada en el aprendizaje de los estudiantes y la formación de los ciudadanos.

En la Universidad de Extremadura se lleva trabajando en la mejora de la calidad desde 1995, participando intensa y activamente en los diferentes planes de Evaluación y Calidad de las Universidades que el Consejo de Universidades, primero, y la ANECA, después, han estado impulsando, demostrando con ello el compromiso con la mejora del servicio que presta a la Sociedad y a los miembros de su propia comunidad.

Esta participación se ha manifestado a través de las numerosas evaluaciones realizadas en las titulaciones que se imparten en la Uex, así como en la evaluación de cuatro de sus Servicios más significativos: Contabilidad, Informática, Alumnos y Bibliotecas. Uno de los objetivos fundamentales de estas evaluaciones, tal y como aparece en el **Plan de Desarrollo de la Calidad de la Uex**, es:

“Analizar la gestión de los distintos Centros y Servicios, a fin de mejorar su soporte a la docencia, de adecuar óptimamente su plantilla y de elaborar estrategias de mejoras organizativas de procesos y de infraestructuras que aumenten la eficacia de su gestión administrativa y de su apoyo académico.”

Desde el punto de vista de los procesos de soporte, en todos los informes de evaluación se ha señalado, como una de las deficiencias importantes, la ausencia de sistemas que midan la satisfacción de los usuarios. Así, desde este Vicerrectorado y a través de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad se elaboran, consensuándolas con los distintos Servicios, los modelos de encuestas que nos mostrarán el grado de satisfacción de los usuarios con los mismos.

Este informe pretende mostrar los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Servicio de Biblioteca, Archivo y Documentación de la Universidad de Extremadura durante los meses de noviembre de 2009 a mayo de 2010, con el fin fundamental de impulsar la búsqueda de la mejora continua del Servicio y de contribuir a la mejora de la calidad global de la Uex.

2. Descripción del proceso.

El proceso seguido para la realización de las encuestas a los usuarios del Servicio de Biblioteca, Archivo y Documentación puede resumirse en los siguientes pasos:

2.1. Diseño del cuestionario.

El cuestionario se ha diseñado con la intención de ajustarse lo más posible al trabajo realizado por el Servicio, tratando de incluir aquellas cuestiones más relevantes de entre las funciones que tiene asignadas. Ha sido elaborado por la Directora del Servicio de Biblioteca, Archivo y Documentación y ha sido común para las 15 bibliotecas analizadas.

2.2. Identificación de los usuarios.

A pesar de existir otros usuarios del Servicio de biblioteca, esta encuesta se ha dirigido exclusivamente al Personal Docente e Investigador (PDI).

2.3. Realización de la encuesta.

El mismo cuestionario ha estado disponible en dos formatos: formulario vía web y en papel. El formulario vía web ha estado accesible de manera continuada en la página web de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad. Además, el cuestionario en papel estuvo a disposición de los usuarios en las propias instalaciones de las bibliotecas.

2.4. Recogida y procesamiento de los datos.

Las encuestas vía web han sido recogidas por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad y las encuestas en formato papel por el personal de las distintas Bibliotecas. La Unidad Técnica de Evaluación y Calidad se ha encargado de tabular los datos y elaborar este informe estadístico de resultados.

2.5. Garantía de privacidad.

Las encuestas se han planteado y considerado como anónimas y los datos han sido tabulados y procesados independientemente de su procedencia. La Unidad Técnica de Evaluación y Calidad garantiza la privacidad de los datos personales de aquellos usuarios que hayan optado por identificarse.

3. Aspectos generales de la encuesta.

3.1. Descripción del cuestionario.

El cuestionario (ver anexo) consta de 87 preguntas diferenciadas en ocho bloques. Los bloques son los siguientes:

1. Qué Biblioteca usa y de qué forma
2. Instalaciones y Equipos
3. Recursos de Información (Libros, Revistas, Audiovisuales, etc.)
4. El Préstamo
5. El Personal de la Biblioteca
6. Valoración Global
7. La Formación de Usuarios
8. Sugerencias

3.2. Escala de valores.

La Escala utilizada es de tipo Likert de 5 puntos. En la mayoría de los casos (ver anexo) cada ítem se subdivide en dos preguntas, las cuales se van agrupando en dos columnas.

En la primera columna se pregunta por el mayor o menor grado de satisfacción con cada una de las cuestiones planteadas, y en la segunda columna por la forma en que ha evolucionado el Servicio en los últimos 1 ó 2 años. La valoración correspondiente a cada una de estas columnas es la siguiente:

Escala	Valoración (Grado de Satisfacción)	Valoración (Evolución del Servicio)
1	Muy Insatisfecho	Mucho a peor
2	Insatisfecho	Algo a peor
3	Indiferente	Más o menos igual
4	Satisfecho	Algo a mejor
5	Muy Satisfecho	Mucho a mejor
NS/NC	No Sabe/No Contesta	No Sabe/No Contesta

4. Número de encuestas realizadas.

Se han obtenido un total de **104 cuestionarios válidos**. Se trata de un tamaño muestral muy pequeño si tenemos en cuenta el número de usuarios del Servicio evaluado.

Si el número de respuestas obtenidas correspondieran a una sola biblioteca podríamos considerar la muestra como representativa y los datos recogidos nos permitirían hacer los análisis estadísticos necesarios para evaluar el nivel de satisfacción con dicha biblioteca, identificando los puntos fuertes y los puntos débiles que deberían ser mejorados.

Sin embargo, la realidad es que el número de respuestas obtenidas corresponde a un total de 15 Bibliotecas distintas. Por este motivo, tal y como vamos a explicar a continuación, **no podemos considerar la muestra como representativa** y, por tanto, no podemos extraer conclusiones estadísticamente adecuadas y generalizables de este estudio.

5. Análisis de los datos obtenidos.

Vamos a analizar primero el número de registros obtenidos hasta llegar al número de registros que podemos considerar como válidos.

El archivo procedente del formulario vía web tiene un total de 101 entradas. Sin embargo, en esta tabla sólo hay 90 registros, lo que nos indica que 101 personas han accedido al formulario web, pero 11 de ellas no han respondido al mismo (no han enviado las respuestas).

De estos 90 registros hay 7 que están completamente en blanco. Es decir, hay 7 personas que han enviado el formulario en blanco. Nos quedarían 83 cuestionarios cumplimentados.

Sin embargo, de entre estos últimos hay 7 que sólo tienen marcada la primera pregunta (pregunta 1.1. ¿Qué biblioteca utiliza preferentemente?) ó como máximo las dos primeras (la pregunta anterior y la pregunta 1.2. Usa los recursos y servicios de la biblioteca:) dejando las 85 restantes en blanco. Lógicamente, no podemos considerar como válidos estos registros.

Por tanto, del formulario vía web nos quedan un total de **74 registros válidos**, que unidos a los **28 cuestionarios recogidos en formato papel**, que sí están todos ellos bien cumplimentados, nos dan un total de **104 registros válidos**.

Como hemos comentado anteriormente, estos datos corresponden a un total de 15 bibliotecas. Ésta es la distribución por bibliotecas de los registros obtenidos:

BIBLIOTECA	Nº DE REGISTROS
Biblioteca Central de Badajoz	11
Biblioteca Central de Cáceres	29
Biblioteca de la Escuela de Ingenierías Agrarias	1
Biblioteca de la Escuela de Ingenierías Industriales	2
Biblioteca de la Escuela Politécnica	1
Biblioteca de la Escuela Universitaria de Enfermería y Terapia Ocupacional	9
Biblioteca de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	1
Biblioteca de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación	3
Biblioteca de la Facultad de Ciencias del Deporte	0
Biblioteca de la Facultad de Derecho	4
Biblioteca de la Facultad de Educación	10
Biblioteca de la Facultad de Medicina	1
Biblioteca de la Facultad de Veterinaria	6
Biblioteca del Centro Universitario de Mérida	6
Biblioteca del Centro Universitario de Plasencia	20
TOTAL	104

6. Conclusiones.

Como podemos observar en la tabla anterior, en ninguna de las bibliotecas se alcanza un número suficientemente representativo de registros. Además, en muchos de los Centros apenas se han obtenido datos, y en uno de ellos no se ha recogido ni un solo cuestionario.

Por otra parte, el diseño del cuestionario no permite agregar todos los datos para obtener unos resultados conjuntos, ya que las preguntas del mismo se refieren a la biblioteca que utiliza el usuario y no a las otras. La única posibilidad de agregación de datos la tendríamos en las preguntas “comunes”, es decir, aquellas cuestiones que no dependen de la biblioteca que está utilizando el usuario, sino que son iguales para todas (por ejemplo, los plazos de préstamo). Sin embargo, estas preguntas son minoría en el cuestionario.

En definitiva, no podemos considerar la muestra como representativa. Por este motivo **no procede la realización del análisis estadístico de la misma.**

Analizados los resultados obtenidos y el proceso seguido se considera que en estudios futuros debe evitarse:

- a) El uso de cuestionarios muy largos y complejos, pues derivan en una baja tasa de respuesta y en la obtención de un gran número de cuestionarios vacíos o incompletos.
- b) La inclusión en el cuestionario de cuestiones que no midan la calidad percibida y satisfacción del usuario.

Y para ello se proponen la adopción de las siguientes **medidas de mejora**:

- a) Elaborar, por parte de la UTEC, un **cuestionario estándar** para medir la calidad percibida y el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios universitarios, que posteriormente sea aprobado por el Comité de Calidad. De esta forma se intenta garantizar que se incluyen preguntas que realmente sirven para medir el objeto de estudio y que el tamaño del cuestionario es factible. En este cuestionario estándar se recogerán indicadores de calidad de servicio que son comunes a todos los servicios y que, por lo tanto, siempre deben ser preguntados de la misma forma. Pero también se recogerán otros indicadores de calidad que, al referirse a aspectos técnicos de la prestación del servicio, deberán ser adaptados para cada caso, tras una reflexión conjunta con los responsables del servicio.
- b) Realizar un esfuerzo significativo para conseguir la **participación e involucración en el proceso de encuestación de los empleados del servicio** a evaluar. Para ello quizás sea necesario mantener reuniones informativas con ellos antes del inicio del proceso.
- c) Contar, en aquellos casos que se estimen adecuados, con la **colaboración de encuestadores ajenos al servicio** (personal propio de la UTEC o becarios), que durante un período de tiempo determinado realicen el pase de los cuestionarios. De esta forma no sólo se consigue una mayor participación, sino que también se puede acceder a una muestra más representativa.

7. Representación de los resultados.

Se ha realizado el análisis y la representación de resultados para aquellas preguntas cuya respuesta no depende de la biblioteca que utiliza el usuario.

7.1. Descripción del análisis.

El análisis comienza con tres gráficos en los que se representan las medias aritméticas calculadas según la escala de likert de la encuesta (1-5), las modas (valores más consignados en cada pregunta) y las medias aritméticas anteriores pasadas a una escala de 0 a 10, que quizás pueda resultar más intuitiva. Estos primeros gráficos nos dan una visión de conjunto de los resultados de la encuesta.

A continuación, en las preguntas de respuesta cerrada se muestran los resultados en gráficos de distribución porcentual, que se acompañan de unas tablas en las que se muestran las respuestas correspondientes a cada porcentaje representado. Se aportan además los valores de las medias aritméticas y modas para cada pregunta, así como dichas medias pasadas a una escala de 0 a 10.

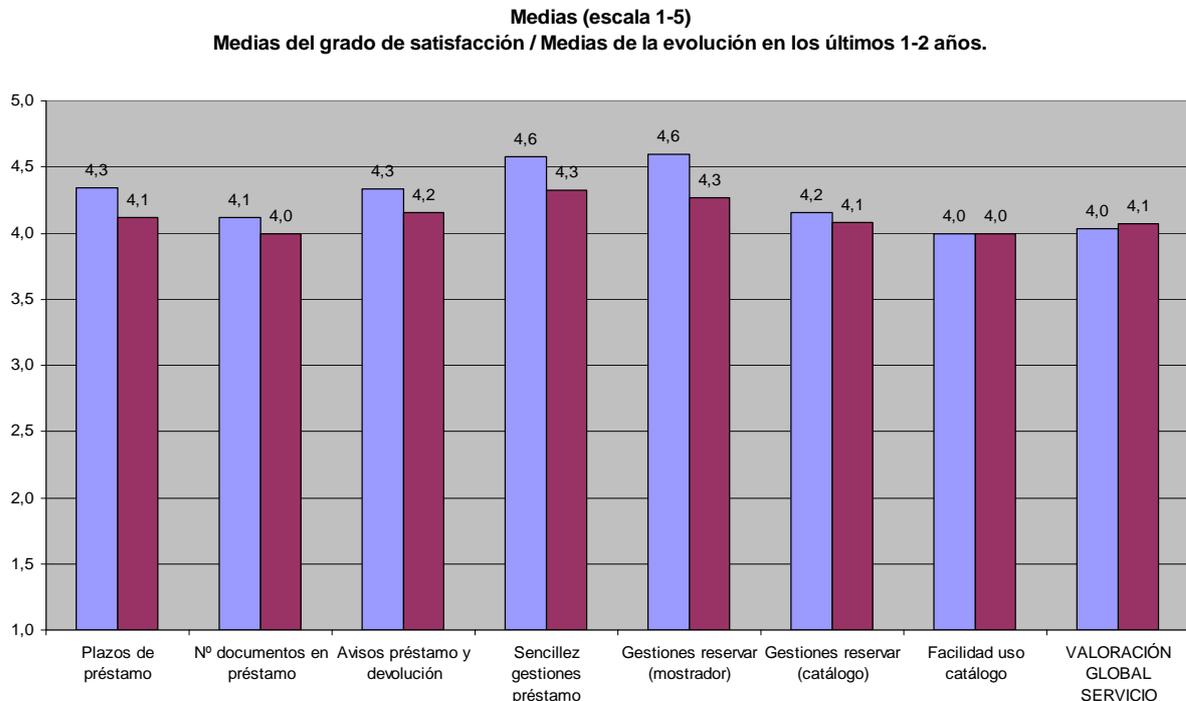
Para aquellos ítems que se subdividen en dos preguntas, las cuales se agrupan en el cuestionario en dos columnas, la representación gráfica se ha realizado en dos series que se muestran conjuntamente: la primera serie (en azul) corresponde al grado de satisfacción y la segunda serie (en rojo) corresponde a la evolución del servicio en los últimos 1-2 años.

En la pregunta de respuesta abierta (Sugerencias) se muestran de forma literal todas las respuestas de los encuestados.

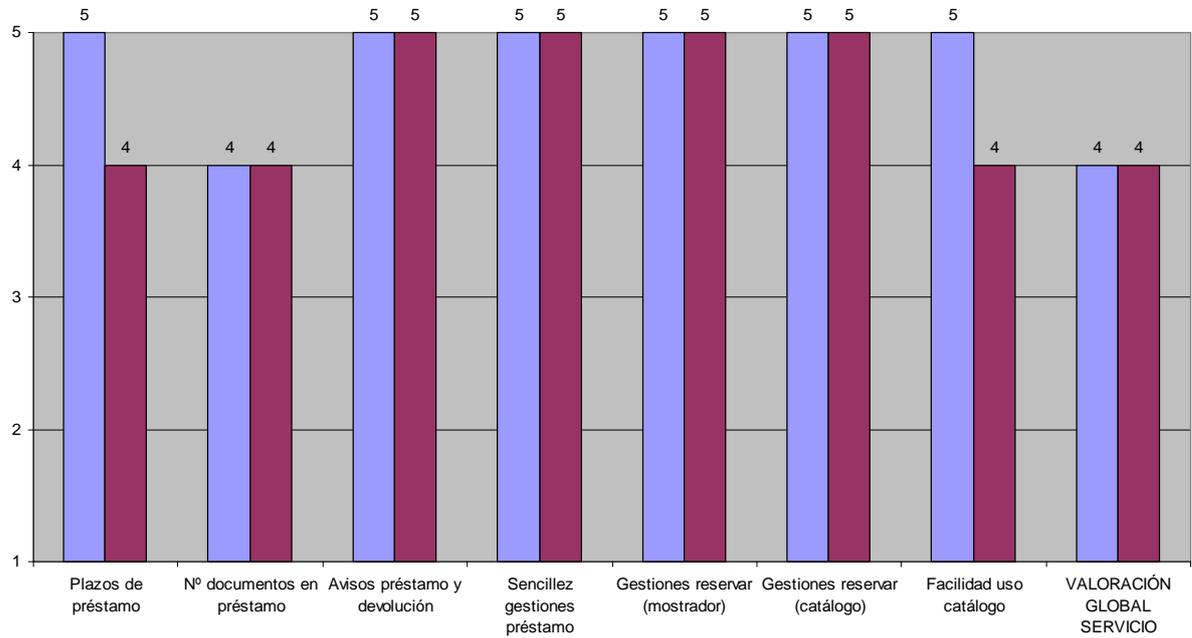
7.2. Resultados generales.

La serie azul representa el grado de satisfacción.

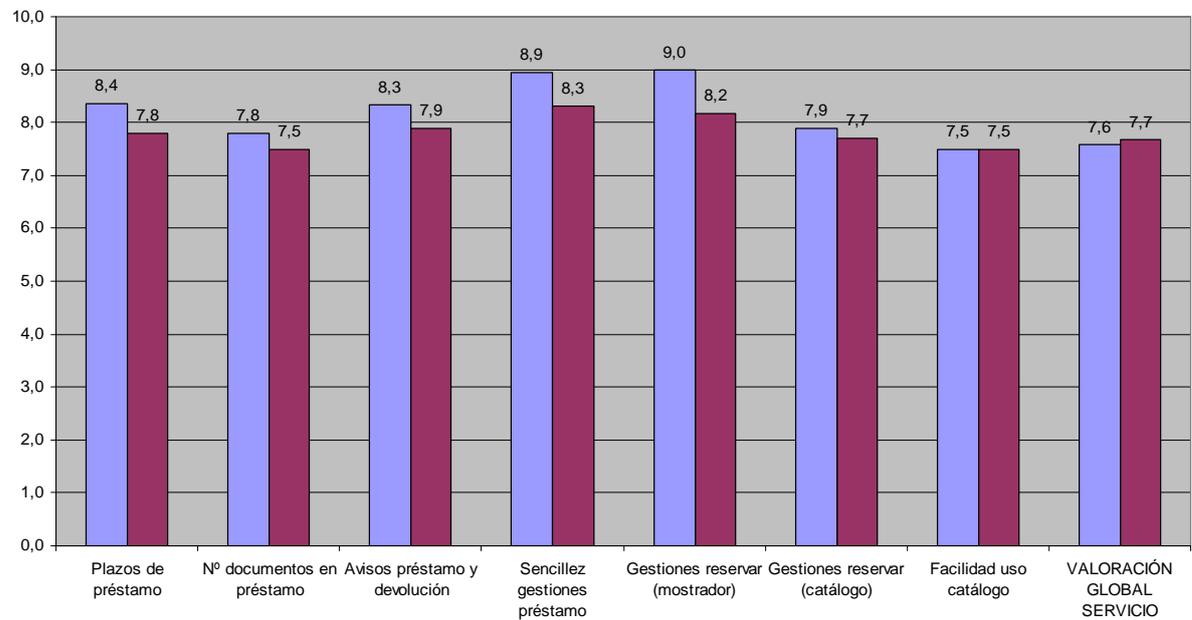
La serie roja representa la evolución del servicio en los últimos 1-2 años.



Modas (valores más veces consignados)
Modas del grado de satisfacción / Modas de la evolución en los últimos 1-2 años.

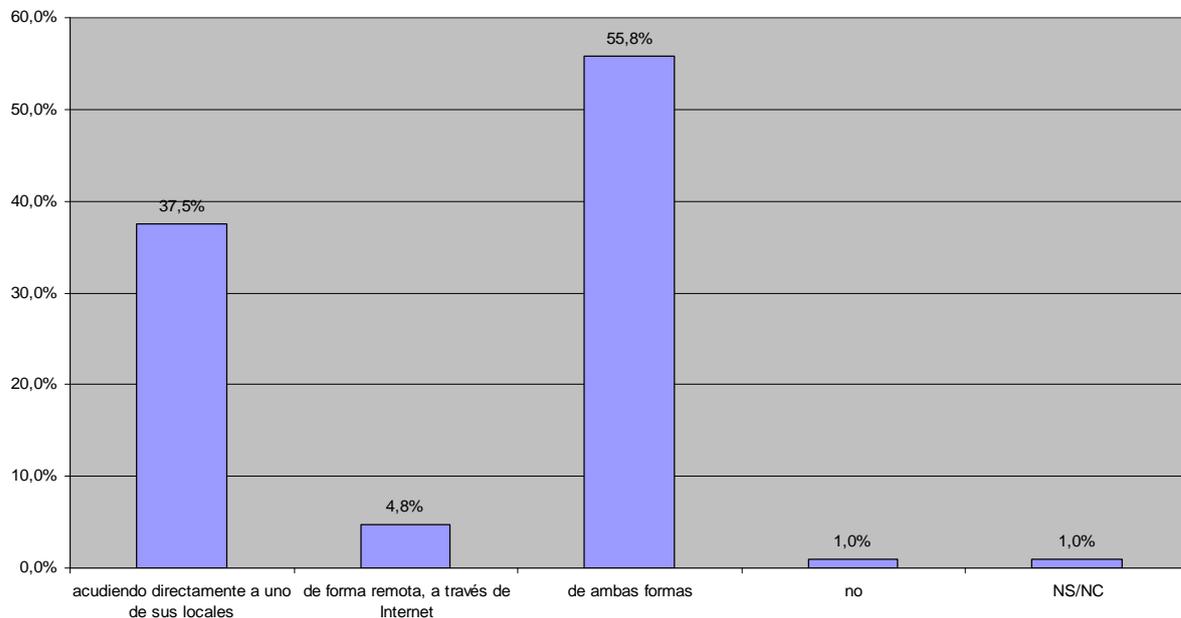


Medias (escala 0-10)
Medias del grado de satisfacción / Medias de la evolución en los últimos 1-2 años.



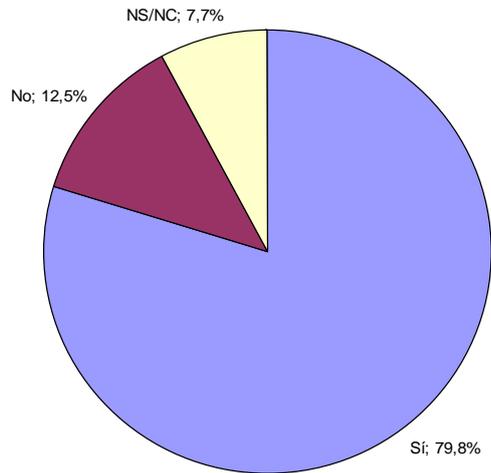
7.3. Resultados por preguntas.

Pregunta 1.2.
Usa los recursos y servicios de la biblioteca:



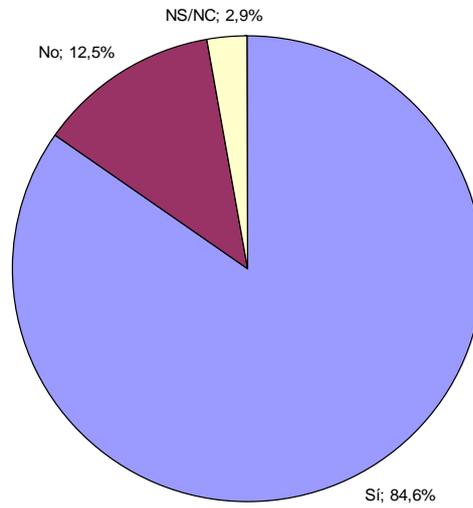
Pregunta 1.2.		
Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
acudiendo directamente a uno de sus locales	37,5%	39
de forma remota, a través de Internet	4,8%	5
de ambas formas	55,8%	58
no	1,0%	1
NS/NC	1,0%	1

Pregunta 3.14.
¿Estaría de acuerdo con que la Biblioteca gestionara las adquisiciones para evitar duplicados innecesarios y optimizar la gestión económica y administrativa?.



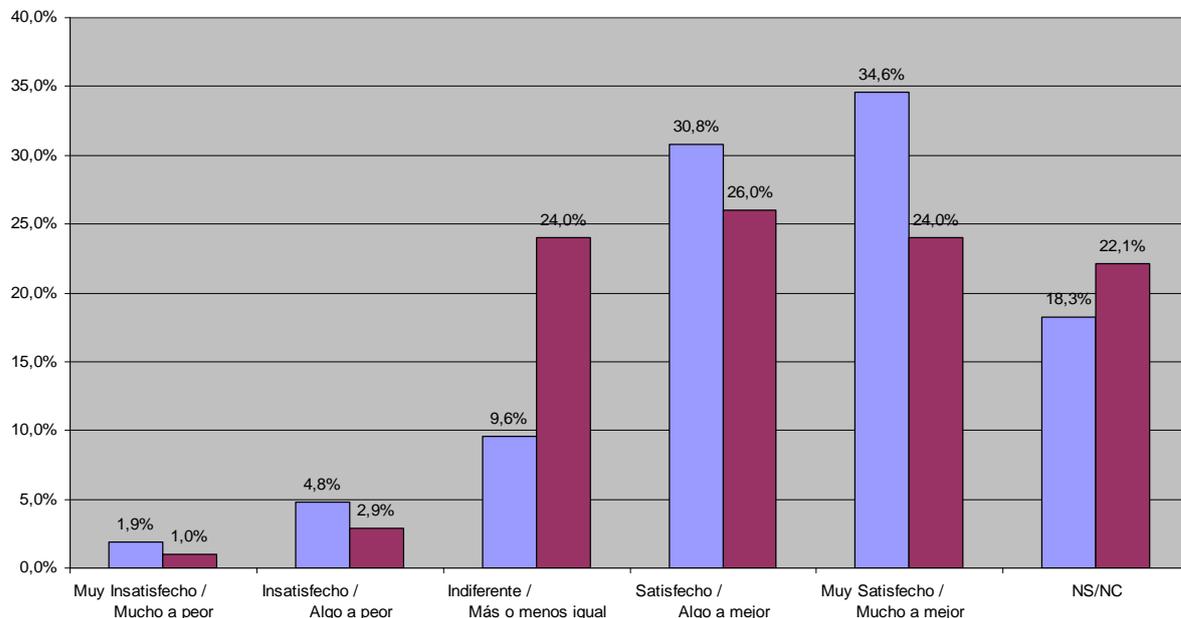
Pregunta 3.14.		
Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Sí	79,8%	83
No	12,5%	13
NS/NC	7,7%	8

Pregunta 4.1.
¿Conoce las condiciones de préstamo? (plazos, nº de volúmenes, etc).



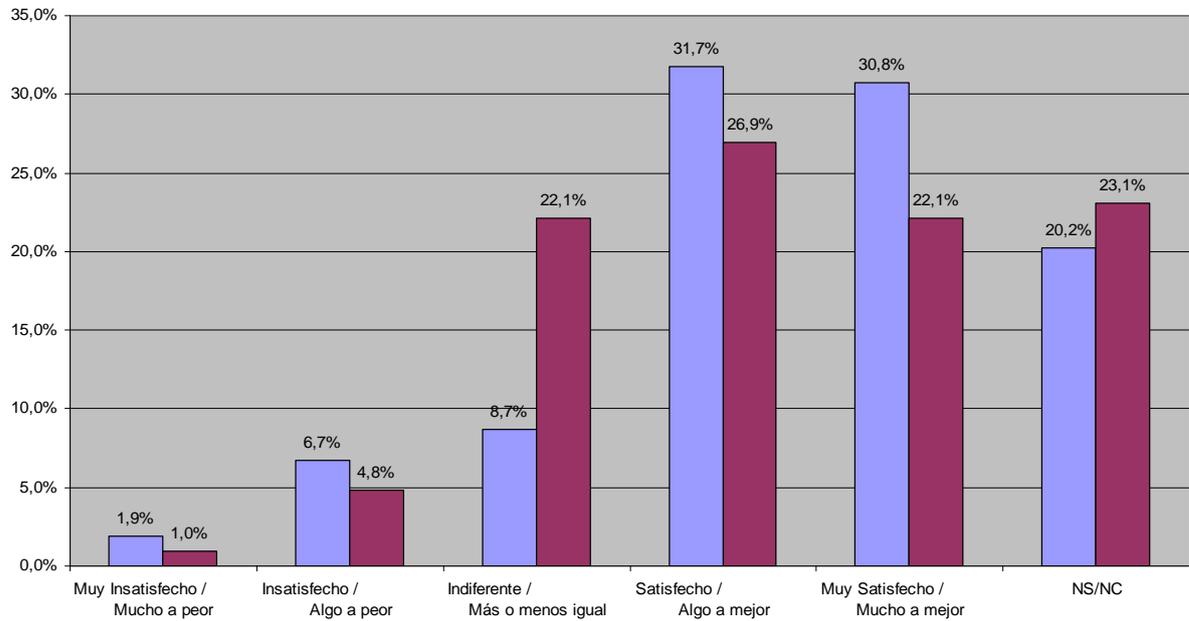
Pregunta 4.1.		
Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Sí	84,6%	88
No	12,5%	13
NS/NC	2,9%	3

Pregunta 4.2.
La idoneidad de los plazos de préstamo



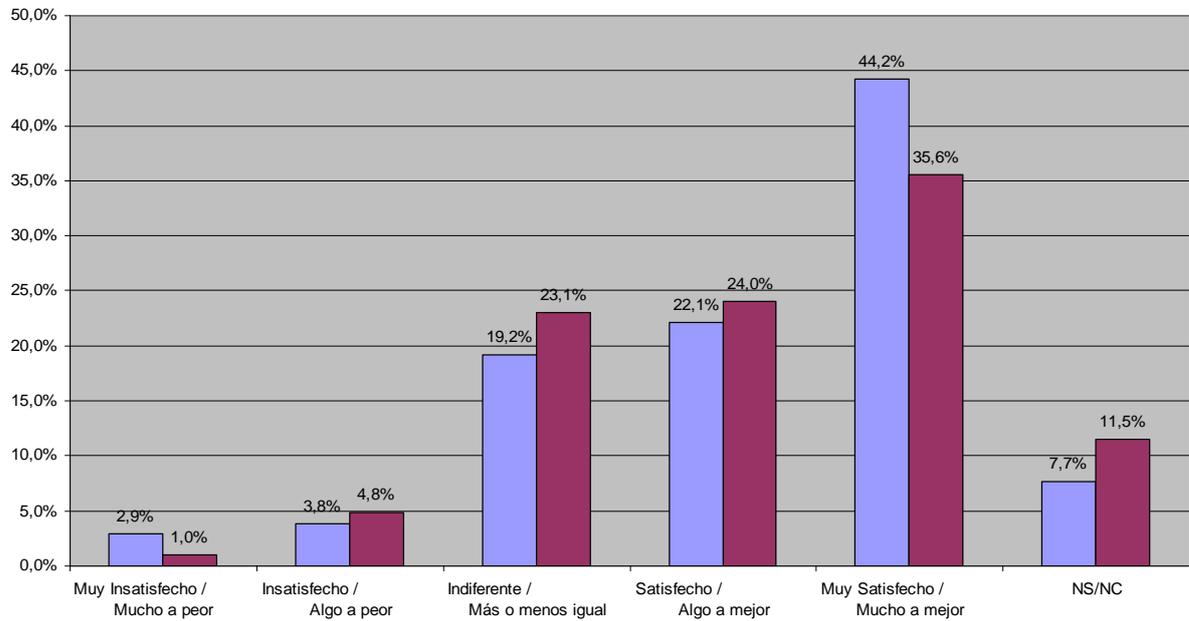
Pregunt 4.2.					
Tabla de Resultados					
Grado de satisfacción	Porcentajes	Nº de respuestas	Evolución últimos años	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Insatisfecho	1,9%	2	Mucho a peor	1,0%	1
Insatisfecho	4,8%	5	Algo a peor	2,9%	3
Indiferente	9,6%	10	Más o menos igual	24,0%	25
Satisfecho	30,8%	32	Algo a mejor	26,0%	27
Muy Satisfecho	34,6%	36	Mucho a mejor	24,0%	25
NS/NC	18,3%	19	NS/NC	22,1%	23
Media (escala 1-5)		4,3	Media (escala 1-5)		4,1
Moda		5	Moda		4
Media (escala 0-10)		8,4	Media (escala 0-10)		7,8

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



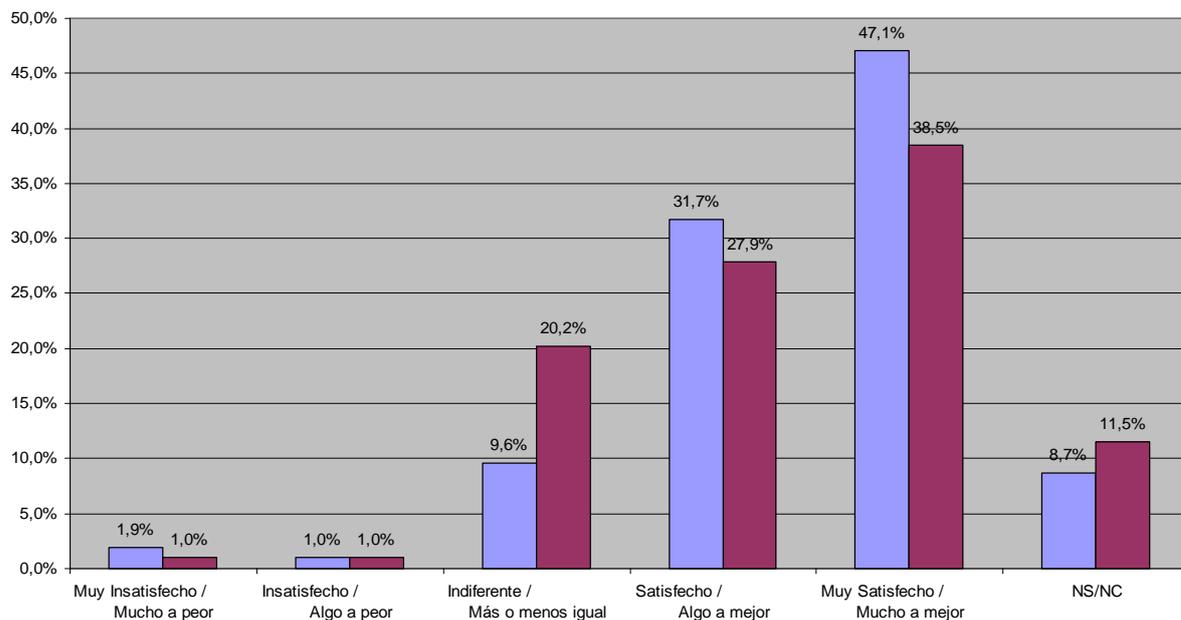
Pregunta 4.3.					
Tabla de Resultados					
Grado de satisfacción	Porcentajes	Nº de respuestas	Evolución últimos años	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Insatisfecho	1,9%	2	Mucho a peor	1,0%	1
Insatisfecho	6,7%	7	Algo a peor	4,8%	5
Indiferente	8,7%	9	Más o menos igual	22,1%	23
Satisfecho	31,7%	33	Algo a mejor	26,9%	28
Muy Satisfecho	30,8%	32	Mucho a mejor	22,1%	23
NS/NC	20,2%	21	NS/NC	23,1%	24
Media (escala 1-5)		4,1	Media (escala 1-5)		4,0
Moda		4	Moda		4
Media (escala 0-10)		7,8	Media (escala 0-10)		7,5

Pregunta 4.5.
El sistema de avisos de renovación de préstamo y devolución.



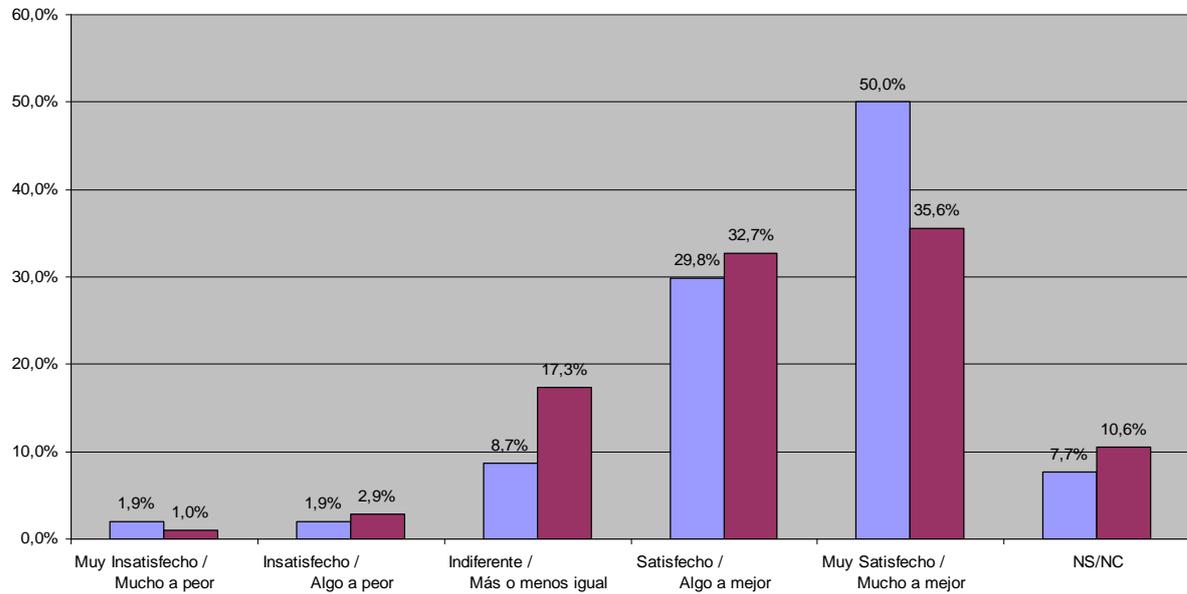
Pregunta 4.5.					
Tabla de Resultados					
Grado de satisfacción	Porcentajes	Nº de respuestas	Evolución últimos años	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Insatisfecho	2,9%	3	Mucho a peor	1,0%	1
Insatisfecho	3,8%	4	Algo a peor	4,8%	5
Indiferente	19,2%	20	Más o menos igual	23,1%	24
Satisfecho	22,1%	23	Algo a mejor	24,0%	25
Muy Satisfecho	44,2%	46	Mucho a mejor	35,6%	37
NS/NC	7,7%	8	NS/NC	11,5%	12
Media (escala 1-5)		4,3	Media (escala 1-5)		4,2
Moda		5	Moda		5
Media (escala 0-10)		8,3	Media (escala 0-10)		7,9

Pregunta 4.6.
La sencillez de las gestiones para acceder / formalizar el préstamo.



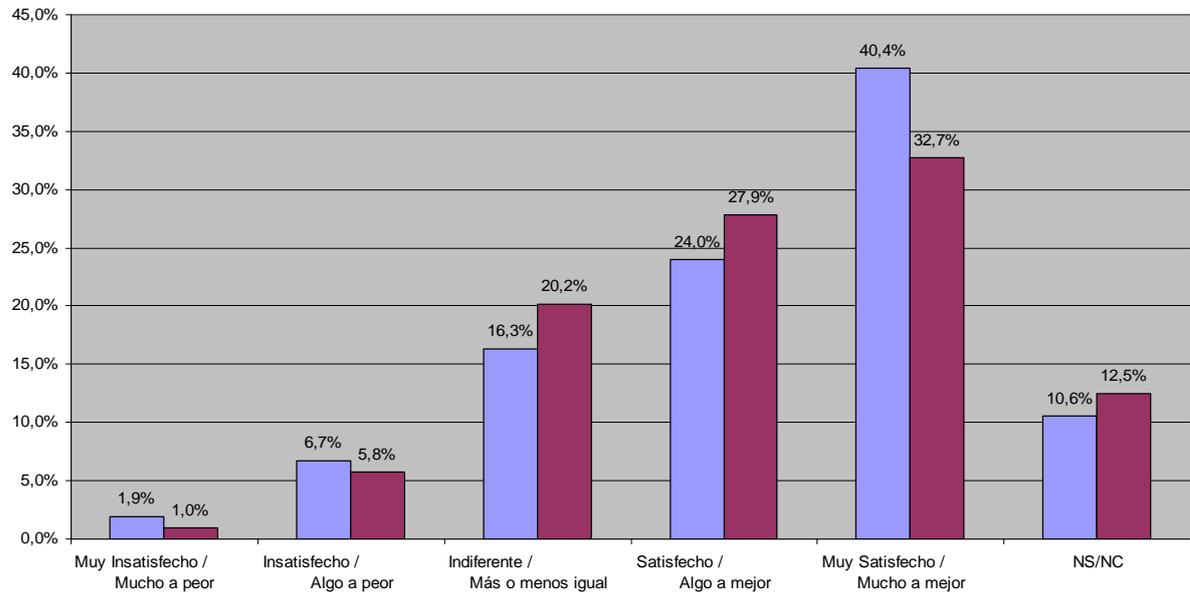
Pregunta 4.6.					
Tabla de Resultados					
Grado de satisfacción	Porcentajes	Nº de respuestas	Evolución últimos años	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Insatisfecho	1,9%	2	Mucho a peor	1,0%	1
Insatisfecho	1,0%	1	Algo a peor	1,0%	1
Indiferente	9,6%	10	Más o menos igual	20,2%	21
Satisfecho	31,7%	33	Algo a mejor	27,9%	29
Muy Satisfecho	47,1%	49	Mucho a mejor	38,5%	40
NS/NC	8,7%	9	NS/NC	11,5%	12
Media (escala 1-5)		4,6	Media (escala 1-5)		4,3
Moda		5	Moda		5
Media (escala 0-10)		8,9	Media (escala 0-10)		8,3

Pregunta 4.7.
**La sencillez de las gestiones para reservar y renovar
 el préstamo de documentos desde el mostrador.**



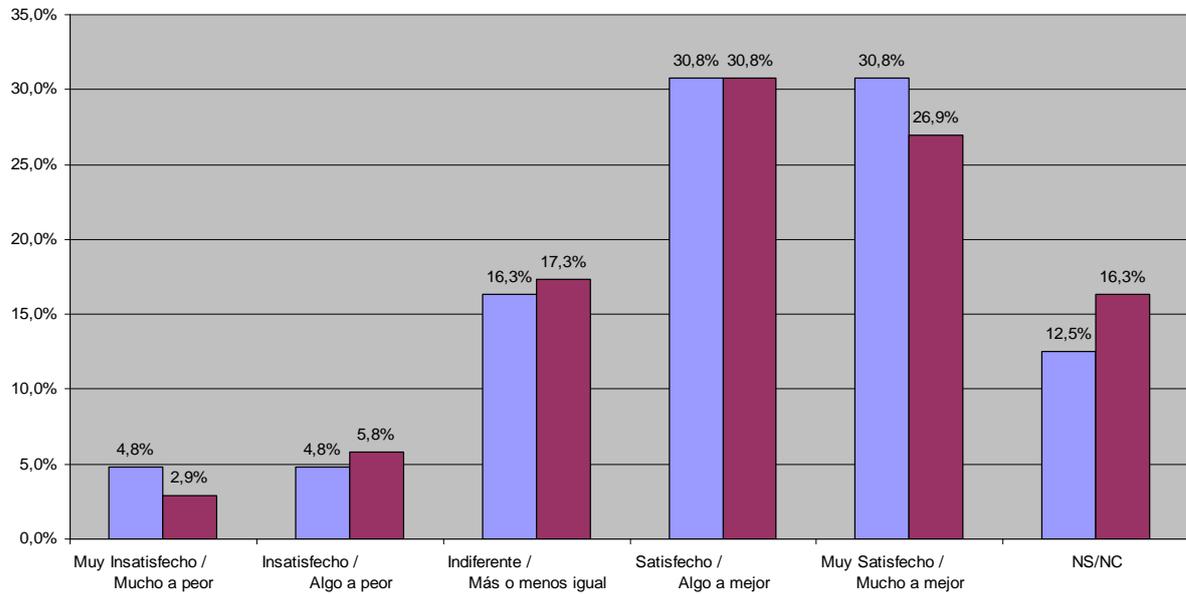
Pregunta 4.7.					
Tabla de Resultados					
Grado de satisfacción	Porcentajes	Nº de respuestas	Evolución últimos años	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Insatisfecho	1,9%	2	Mucho a peor	1,0%	1
Insatisfecho	1,9%	2	Algo a peor	2,9%	3
Indiferente	8,7%	9	Más o menos igual	17,3%	18
Satisfecho	29,8%	31	Algo a mejor	32,7%	34
Muy Satisfecho	50,0%	52	Mucho a mejor	35,6%	37
NS/NC	7,7%	8	NS/NC	10,6%	11
Media (escala 1-5)		4,6	Media (escala 1-5)		4,3
Moda		5	Moda		5
Media (escala 0-10)		9,0	Media (escala 0-10)		8,2

Pregunta 4.8.
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos desde el catálogo automatizado.



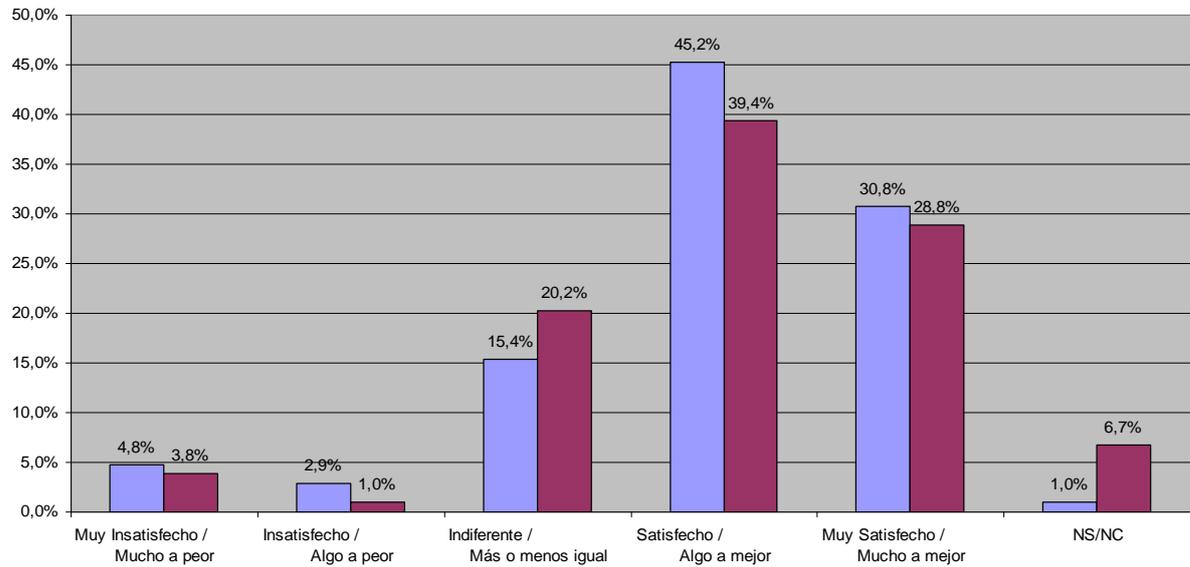
Pregunt 4.8.					
Tabla de Resultados					
Grado de satisfacción	Porcentajes	Nº de respuestas	Evolución últimos años	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Insatisfecho	1,9%	2	Mucho a peor	1,0%	1
Insatisfecho	6,7%	7	Algo a peor	5,8%	6
Indiferente	16,3%	17	Más o menos igual	20,2%	21
Satisfecho	24,0%	25	Algo a mejor	27,9%	29
Muy Satisfecho	40,4%	42	Mucho a mejor	32,7%	34
NS/NC	10,6%	11	NS/NC	12,5%	13
Media (escala 1-5)		4,2	Media (escala 1-5)		4,1
Moda		5	Moda		5
Media (escala 0-10)		7,9	Media (escala 0-10)		7,7

Pregunta 4.9.
La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del catálogo automatizado.



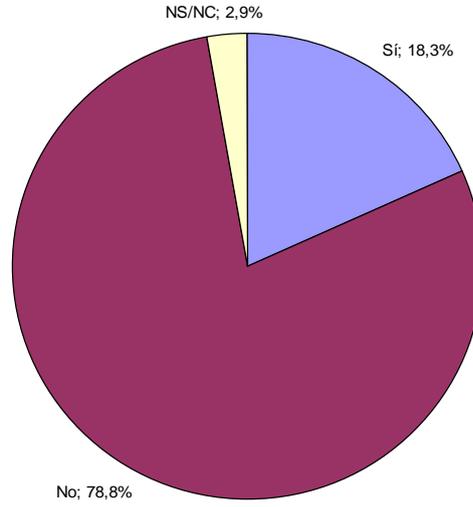
Pregunt 4.9.					
Tabla de Resultados					
Grado de satisfacción	Porcentajes	Nº de respuestas	Evolución últimos años	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Insatisfecho	4,8%	5	Mucho a peor	2,9%	3
Insatisfecho	4,8%	5	Algo a peor	5,8%	6
Indiferente	16,3%	17	Más o menos igual	17,3%	18
Satisfecho	30,8%	32	Algo a mejor	30,8%	32
Muy Satisfecho	30,8%	32	Mucho a mejor	26,9%	28
NS/NC	12,5%	13	NS/NC	16,3%	17
Media (escala 1-5)		4,0	Media (escala 1-5)		4,0
Moda		5	Moda		4
Media (escala 0-10)		7,5	Media (escala 0-10)		7,5

Pregunta 6. VALORACIÓN GLOBAL.
Queremos finalmente que valore el servicio de BIBLIOTECA considerado globalmente, es decir, considerando todos aquellos aspectos que crea que son importantes cuando hace uso de este servicio.



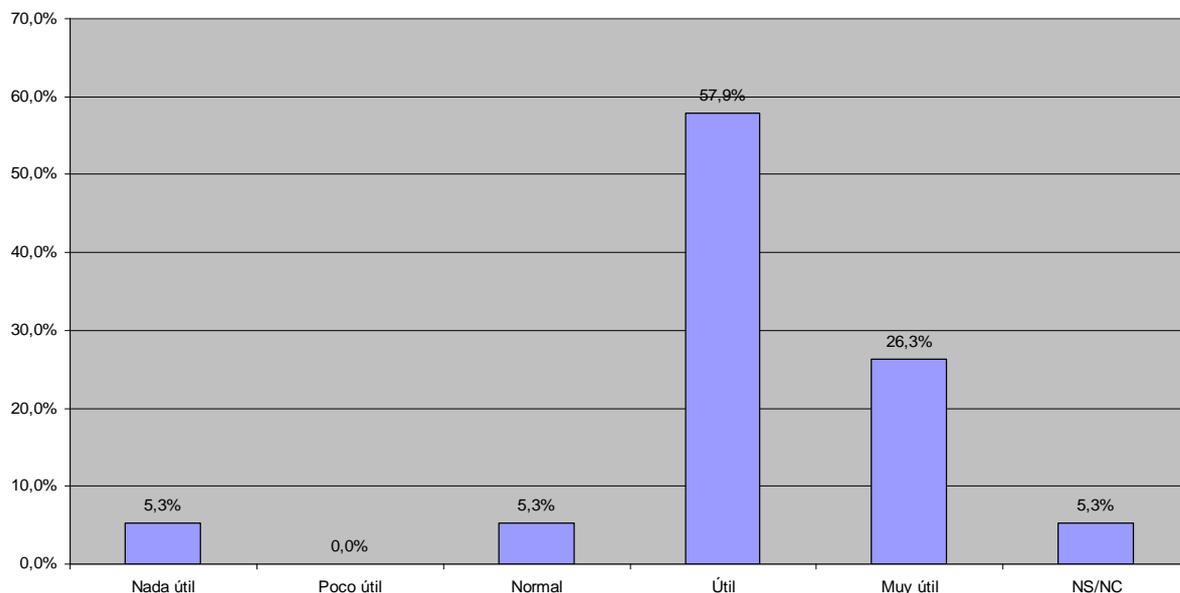
Pregunta 6. Valoración Global.					
Tabla de Resultados					
Grado de satisfacción	Porcentajes	Nº de respuestas	Evolución últimos años	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Insatisfecho	4,8%	5	Mucho a peor	3,8%	4
Insatisfecho	2,9%	3	Algo a peor	1,0%	1
Indiferente	15,4%	16	Más o menos igual	20,2%	21
Satisfecho	45,2%	47	Algo a mejor	39,4%	41
Muy Satisfecho	30,8%	32	Mucho a mejor	28,8%	30
NS/NC	1,0%	1	NS/NC	6,7%	7
Media (escala 1-5)		4,0	Media (escala 1-5)		4,1
Moda		4	Moda		4
Media (escala 0-10)		7,6	Media (escala 0-10)		7,7

Pregunta 7.1.
¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?



Pregunta 7.1.		
Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Sí	18,3%	19
No	78,8%	82
NS/NC	2,9%	3

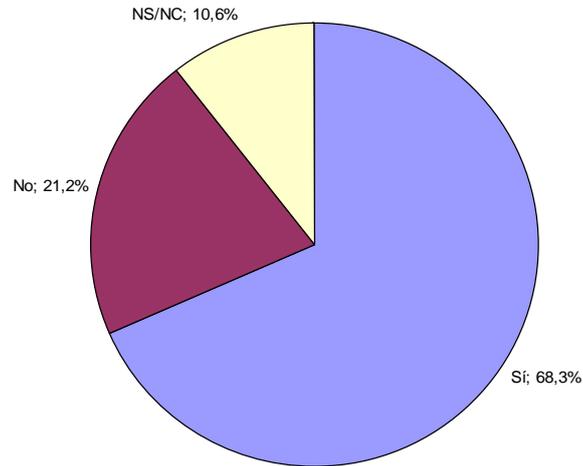
Pregunta 7.2.
Si ha asistido a algún curso de formación de usuarios,
la información que ha recibido ¿le ha resultado...?



Pregunta 7.2.		
Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Nada útil	5,3%	1
Poco útil	0,0%	0
Normal	5,3%	1
Útil	57,9%	11
Muy útil	26,3%	5
NS/NC	5,3%	1

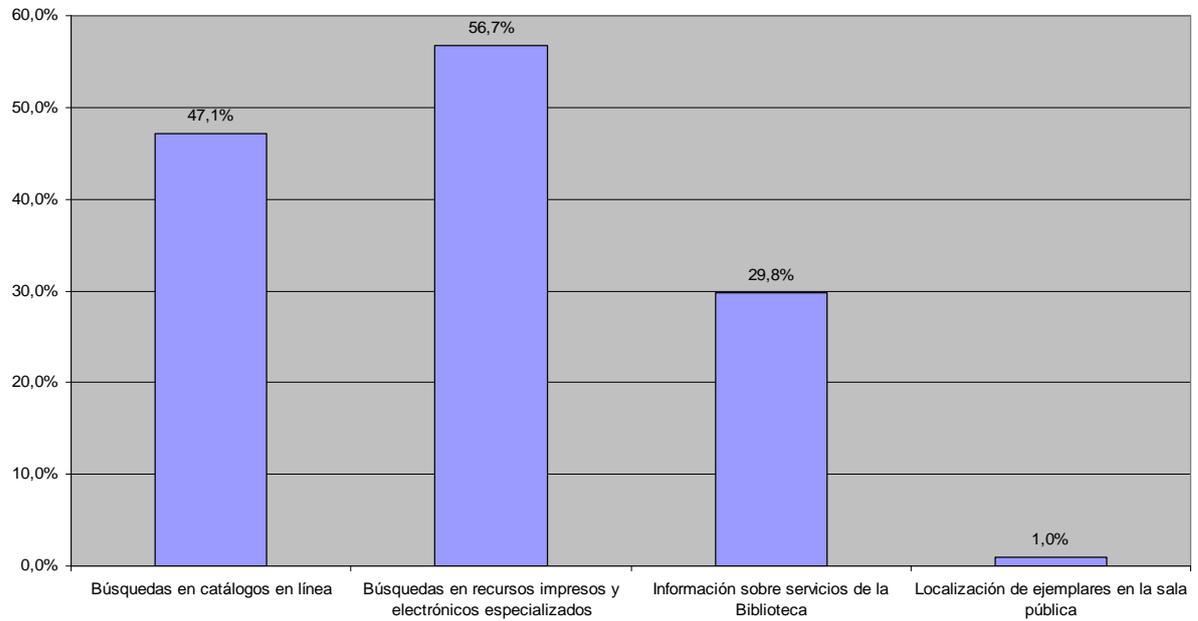
Nota: En este caso los porcentajes se han calculado considerando sólo a quienes han contestado afirmativamente a la pregunta anterior (7.1), que hacen un total de 19 personas.

Pregunta 7.3.
Si no ha asistido a cursos de formación, ¿participaría en el futuro en aquellos relacionados con recursos de información especializados?



Pregunta 7.3.		
Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Sí	68,3%	71
No	21,2%	22
NS/NC	10,6%	11

Pregunta 7.4.
Señale los cursos en los que esté interesado y a los que asistiría si los ofertara la biblioteca:



Pregunta 7.4.		
Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Búsquedas en catálogos en línea	47,1%	49
Búsquedas en recursos impresos y electrónicos especializados	56,7%	59
Información sobre servicios de la Biblioteca	29,8%	31
Localización de ejemplares en la sala pública	1,0%	1

Pregunta 8. Sugerencias.

En esta pregunta, de contestación abierta, mostramos de forma literal todas las respuestas de los encuestados:

- Mejora del sistema de petición de libros, y agilización de su puesta a disposición del usuario.
- Sencillamente, la biblioteca de nuestra universidad es penosa en todos los sentidos.
- Tanto la biblioteca central de Badajoz, o la de industriales son de gran ayuda para la docencia y los alumnos en todos los aspectos: libros, personal... Pero no son adecuados para la investigación, que requiere una especialización mucho mayor. El mejor ejemplo -y un espejo para mirarse, es la biblioteca de Matemáticas. Su funcionamiento, tanto para revistas, como por el personal o para encontrar algún artículo, es ejemplar y muy adecuado para la investigación. Propuesta: incluir a la biblioteca de matemáticas en estas encuestas. Sugerencia: No tratar igual la consulta de libros que la de revistas de investigación.
- Calefacción en la sala de depósito
- La biblioteca de la Escuela de Enfermería y Terapia Ocupacional me parece estupenda y la atención que recibo es magnífica. No obstante me remito al punto 7.4 para aprender a utilizar mejor los recursos y conocer otros que no uso.
- Llamar la atención a la trabajadora encargada de la hemeroteca en el turno de mañana (pelo moreno) debido a su deficiente educación y falta de tacto en el contacto hacia los alumnos y los investigadores, unido a su ineficiencia y falta de profesionalidad. Hace mucho daño a la imagen de la biblioteca, la cual cuenta con estupendos trabajadores y personas excelentes. Sin duda nunca he encontrado una persona con un trato tan prepotente y maleducado detrás de un mostrador.
- Debería de recoger las solicitudes de nuevos libros para docencia en cualquier formato, incluso escritos a mano.
- Estoy de acuerdo en que la Biblioteca gestione las adquisiciones para optimizar recursos, sin embargo, la optimización no debe pasar por tener un ejemplar de cada libro recomendado. Habría que tener en cuenta factores como el número de alumnos potenciales que podrían necesitar utilizar ese libro.
- Reconocimiento oficial de buen funcionamiento y felicitación a los responsables del servicio.
- Adquisición de base de datos: Base Klein. Adquisición de publicaciones electrónicas especializadas: Memento.
- Es una gran carencia, tanto para alumnos, profesores e investigadores el no disponer de las revistas digitales de la editorial Wiley-Blackwell.
- Sugiero incrementar el número de puestos informáticos en la biblioteca de Plasencia, así como dotarla de una copiadora. También sugiero incrementar el tiempo de disposición de los libros de préstamos de uso frecuente (pues en realidad no se utilizan con demasiada frecuencia).
- Todos los fondos de la biblioteca central deberían ser ya accesibles on line. Aún subsisten obras que no están catalogadas informáticamente. Todos los libros deberían tener una única clasificación, y no varias diferentes según la biblioteca de origen (Letras, Magisterio, etc.). Eso dificulta la "visibilidad" de muchos títulos.
- Se necesita mucho más dinero para la adquisición de fondos, particularmente en Derecho, y un sistema de clasificación que responda a los estándares nacionales temáticos y no puramente cronológico como el que actualmente existe.
- La biblioteca de la Uex mejorará el día que tenga un presupuesto acorde con su realidad universitaria.
- El mayor problema de esta Facultad (Veterinaria), además de la inadecuación de sus instalaciones y dependencias, es la incompetencia de su responsable.
- Sería interesante que la web tuviese un aspecto más integrado. Ahora da la sensación de que todo está por su lado y es difícil saber dónde está uno. Sería muy importante que mejoraran la facilidad de uso de la web, puesto que ahora mismo, bajo mi punto de vista, adolece de una interfaz sencilla e intuitiva. A pesar

de todo esto, el trato con los empleados de la biblioteca, así como sus encargados, es fenomenal. Un saludo.

- Mejorar la claridad de acceso a los volúmenes de la biblioteca, así como mejorar y difundir la vía telemática.

- Más espacio para estudiar, siempre está llena.

- Mis felicitaciones, concretamente a la Biblioteca de la Escuela de Enfermería y Terapia Ocupacional y a las personas responsables de la misma.

- El funcionamiento es globalmente muy bueno, pero la web es caótica y estéticamente horrible. Por favor, modifiquen esto en profundidad.

- Sólo una: es de capital importancia que la biblioteca esté ordenada y, sobre todo, que haya un criterio homogéneo en las signaturas de la sala, donde actualmente se combinan la clasificación decimal universal y la topográfica. Pero ello requiere un esfuerzo que, francamente, para el que no se está dispuesto (es mejor estar en cafetería o haciendo otras fruslerías).

- Como se deriva de las respuestas de la encuesta, la única carencia es la de los equipos informáticos que son insuficientes tanto para el acceso al catálogo como para otro tipo de consultas en línea.

- Me parece que en general funciona bastante bien.

- Una mayor información sobre la búsqueda de libros en las estanterías (un índice que se corresponda con las materias).

- Las relacionadas con la búsqueda y localización de libros en la sala de la Biblioteca Central

- Ordenación de los libros de la Facultad de Derecho por materias detalladas

- El préstamo para profesores es larguísimo (1 año) y son demasiados libros. Así se bloquea el acceso de otros investigadores a los fondos. Un año de préstamo equivale a regalar un libro y no se pueden consultar decenas de libros a la vez. Propongo 10 libros como máximo y un par de meses. Gracias.

- Es necesario potenciar la alfabetización internacional en la/s biblioteca/s. Si necesitan asesoramiento en el apartado de derechos de autor: enriquemuriel@gmail.com

- Llegar más a los usuarios, aún es muy desconocido

- Más espacio

- El número de puestos para utilizar en la biblioteca es muy bajo para las necesidades reales. Espacio demasiado reducido y aprovechado al máximo (C.U. de Plasencia)

- Cursos en jornada de tarde en este Centro (C.U. de Plasencia). Aumento de horario.

8. Anexo: Modelo de cuestionario.

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

1. ¿Qué biblioteca utiliza preferentemente?

Biblioteca Central de Badajoz	
Biblioteca Central de Cáceres	
Biblioteca de la Escuela de Ingenierías Agrarias	
Biblioteca de la Escuela de Ingenierías Industriales	
Biblioteca de la Escuela Politécnica	
Biblioteca de la Escuela Universitaria de Enfermería y Terapia Ocupacional	
Biblioteca de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	
Biblioteca de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación	
Biblioteca de la Facultad de Ciencias del Deporte	
Biblioteca de la Facultad de Derecho	
Biblioteca de la Facultad de Educación	
Biblioteca de la Facultad de Medicina	
Biblioteca de la Facultad de Veterinaria	
Biblioteca del Centro Universitario de Mérida	
Biblioteca del Centro Universitario de Plasencia	

1.2 Usa los recursos y servicios de la biblioteca:

acudiendo directamente a uno de sus locales
de forma remota, a través de Internet
de ambas formas

no

A continuación le vamos a formular una serie de preguntas pidiéndoles que nos indiquen, marcando con una X:

- Primero (Columna central) su mayor o menor grado de satisfacción con cada una de las cuestiones planteadas (1= Muy insatisfecho; 2= Insatisfecho; 3= Indiferente -No está insatisfecho pero tampoco satisfecho- ; 4= Satisfecho; 5= Muy satisfecho)
- Segundo (Columna de la derecha), la forma en que cree que ha evolucionado el servicio en los 1 ó 2 últimos años (1= Mucho a peor; 2= Algo a peor; 3= Más o menos igual; 4= Algo a mejor; 5= Mucho a mejor)

2. INSTALACIONES Y EQUIPOS:

	a) Su mayor o menor satisfacción ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")					b) La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")				
2.1 El horario de la biblioteca	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2.2 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2.3 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2.4 El número de puestos de lectura	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2.5 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2.6 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2.7 Los equipos para consultar el catálogo automatizado en la biblioteca	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2.8 Los equipos para acceso a las bases de datos en la Biblioteca	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2.9 Los equipos para el acceso a Internet en la biblioteca	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2.10 Equipos de fotocopiado	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

3. RECURSOS DE INFORMACIÓN (LIBROS, REVISTAS, AUDIOVISUALES, ETC.):

	a) Su mayor o menor satisfacción ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")					b) 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 a La adecuación de los fondos bibliográficos a sus necesidades docentes	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
3.1b La adecuación de los fondos bibliográficos a sus necesidades de investigación	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
3.2 La adecuación de los fondos de revistas, periodicos a sus necesidades	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
3.3 La actualización de los recursos de información	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
3.4 La facilidad para localizar los libros	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
3.5 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
3.6 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
3.7 La facilidad para obtener un documento que pertenece a una biblioteca de otra universidad o institución	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
3.8 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
3.9 La respuesta obtenida al solicitar alguna información	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
3.10 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
3.11 La facilidad para consultar el web de la biblioteca	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
3.12 Medios para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
3.13 Tratamiento de las quejas y sugerencias por la Biblioteca (respuestas, soluciones, etc.)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

3.12 ¿Estaría de acuerdo con que la Biblioteca gestionara las adquisiciones para evitar duplicados innecesarios y optimizar la gestión económica y administrativa?

Si No

4. EL PRÉSTAMO:

4.1 ¿Conoce las condiciones de préstamo (plazos, nº de volúmenes, etc):

Si No Si la respuesta es negativa, pase a la pregunta 4.4.

	a) Su mayor o menor satisfacción ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")					b) La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")				
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
4.4 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
4.5 El sistema de avisos de renovación de préstamo y devolución	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
4.6 La sencillez de las gestiones para acceder / formalizar el préstamo	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
4.7 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos desde el mostrador	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
4.8 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos desde el catálogo automatizado	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
4.9 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del catálogo automatizado	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

5. EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

	a) Su mayor o menor satisfacción ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")					b) La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")				
5.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
5.2 El trato del personal de la biblioteca	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

5.3 ¿Conoce al responsable de su biblioteca?:

Si No Si la respuesta es negativa no conteste las dos preguntas siguientes.

5.4 ¿Ha tenido que dirigirse al responsable de su biblioteca?: Si No

	a) Su mayor o menor satisfacción ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")					b) La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")				
5.5 La capacidad de gestión y resolución de las informaciones y asesoramiento de las personas responsables de la biblioteca	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

5.3 ¿Conoce al responsable del Servicio de Biblioteca, Archivos y Documentación?:

Si No Si la respuesta es negativa no conteste las dos preguntas siguientes.

5.4 ¿Ha tenido que dirigirse al responsable?: Si No

	a) Su mayor o menor satisfacción ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")					b) La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")				
5.5 La capacidad de gestión y resolución de las informaciones y asesoramiento de las personas responsables del Servicio	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

6. VALORACIÓN GLOBAL:

Queremos finalmente que valore el servicio de BIBLIOTECA considerado globalmente, es decir, considerando todos aquellos aspectos que crea que son importantes cuando hace uso de este servicio:	a) Su mayor o menor satisfacción ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")					b) La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")				
	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

7. LA FORMACIÓN DE USUARIOS

7.1 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios? Si No

Si contesta No, pase a la pregunta 7.3

7.2 Si lo ha hecho, la información que ha recibido ¿le ha resultado....

1 Nada útil	2 Poco útil	3 Normal	4 Útil	5 Muy útil
-------------	-------------	----------	--------	------------

7.3 Si no ha asistido a cursos de formación de usuarios, participaría en el futuro en aquellos relacionados con recursos de información especializados? Si No

7.4 Señale los cursos en los que esté interesado y a los que asistiría si los ofertara la biblioteca:

Búsquedas en catálogos en línea

Búsquedas en recursos impresos y electrónicos especializados

Información sobre servicios de la Biblioteca

8. SUGERENCIAS:

Hemos reservado este espacio para que, de forma sencilla, nos exponga aquellas sugerencias o propuestas que consideres podrían mejorar el servicio de Biblioteca:

.....

.....

.....

.....