

ENCUESTA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS UCM
(SÓLO ACADÉMICOS)

La Universidad Católica del Maule, a través de su Comisión de Autoevaluación, ha puesto en marcha un proceso de evaluación del Sistema de Bibliotecas, que pretende detectar las posibilidades de mejoramiento de este servicio. Para ello le agradecemos que responda a esta encuesta, en la que solicitamos su opinión sobre las Bibliotecas, así como de los recursos y servicios ofrecidos por el Sistema de Bibliotecas de la Universidad. Muchas gracias por su colaboración.

IDENTIFICACIÓN DE USUARIO	
UNIDAD ACADÉMICA: <input type="text"/>	ACADÉMICO UCM DESDE: <input type="text"/>
CAMPUS: <input type="text"/>	JORNADA LABORAL: <input type="text"/>

1.- ¿Utiliza usted alguna de las bibliotecas de la UCM?
(Marque con una cruz)

- a) Si
- b) No

Si su respuesta fue **NO** pase a la pregunta N° 17

2.- ¿Con qué frecuencia asiste a biblioteca?
(Marque con una cruz)

- a) Una vez al semestre
- b) Una vez al mes
- c) Una vez a la semana
- d) Entre dos a cinco veces por semana

3.- ¿Encuentra que el horario de atención de biblioteca es?:
(Marque con una cruz)

- a) Suficiente
- b) Insuficiente Porqué:.....

4.- De las siguientes alternativas, marque con una cruz las razones por las que acude a biblioteca

- a) A hacer uso de las salas de lectura
- b) En busca de alguna publicación para consulta o préstamo
- c) Conocer nuevas adquisiciones
- d) Pedir colaboración del bibliotecólogo (a) en algún servicio específico
- e) Otros: ¿Cuáles?.....

5.- ¿En qué porcentaje considera usted que el fondo bibliográfico de la biblioteca satisface sus necesidades para la docencia?
(Marque con una cruz)

- a) Entre 80 - 100 %
- b) Entre 60 - 80 %
- c) Entre 40 - 60 %
- d) Entre 0 - 40 %

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

6.- Si su respuesta a la pregunta anterior es inferior al 60%, indique el motivo principal.
(Marque con una cruz)

- a) Insuficiente cobertura temática
- b) Insuficiente cantidad de títulos
- c) Insuficiente cantidad de copias
- d) Obsolescencia de la colección

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

7.- El formulario para indicar la Bibliografía Mínima Obligatoria de su asignatura, lo ha enviado a biblioteca.
(Marque con una cruz)

- a) Siempre
- b) Algunas veces
- c) Nunca

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

8.- Si respondió "**Nunca**" o "**Algunas veces**" en la pregunta anterior, se debe a:
(Marque con una cruz)

- a) No ha recibido el formulario nunca o sólo algunas veces
- b) Lo encuentra complicado de responder
- c) No tiene tiempo para responderlo
- d) Es responsabilidad de biblioteca identificar la bibliografía
- e) Desconoce el concepto de Bibliografía Mínima Obligatoria

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

9.- Si usted **realiza investigación**, estima adecuado el fondo bibliográfico y los servicios de acceso y suministro a la información de la Biblioteca para apoyar esta actividad.
(Marque con una cruz)

- a) Si
- b) No

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Porqué.....
.....

10.- Los(as) profesionales bibliotecólogo(as) de su biblioteca?

- a) Responden a todas sus necesidades de información
- b) Responden parcialmente a sus necesidades de información
- c) No responden a sus necesidades de información
- d) No identifica al los(as) profesionales

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

11.- Califique con nota de 1 a 5 cada una de las siguientes características del personal profesional y el personal administrativo de su biblioteca.
(Siendo 5 lo óptimo y 1 lo muy malo, si desconoce la información deje en blanco).

	Profes.	Admin.
a) Rapidez en la atención (grado de dinamismo)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) Trato personal	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Presentación personal	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) Conocimiento de la colección	<input type="text"/>	<input type="text"/>
e) Capacidad de enseñar a usar nuevos servicios y/o fuentes de información	<input type="text"/>	<input type="text"/>
f) Capacidad para orientar y apoyar los trabajos de investigación	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12.- Califique con nota de 1 a 5, **solamente** aquellos servicios que **ha utilizado**, del siguiente listado.
(Siendo 5 lo óptimo y 1 a lo muy malo.)

a) Consulta en sala	<input type="text"/>
b) Préstamo de libros colección general	<input type="text"/>
c) Préstamo de libros colección reserva	<input type="text"/>
d) Consultas de revistas	<input type="text"/>
e) Referencia electrónica (internet y/o bases de datos)	<input type="text"/>
f) Servicios referencia (orientación en búsqueda de información)	<input type="text"/>
g) Obtención de libros de otras bibliotecas vía préstamo interbibliotecario	<input type="text"/>
h) Obtención de artículos de revistas y/o documentos que no están en biblioteca	<input type="text"/>
i) Charlas de formación de usuarios	<input type="text"/>
j) Audiovisuales	<input type="text"/>
k) Salas de estudio grupal	<input type="text"/>

13.- ¿Cómo cree que se podrían mejorar los servicios de biblioteca?
(Enumere un máximo de 3 alternativas, siendo 1 la más importante).

a) Aumentando la cantidad de libros	<input type="text"/>
b) Actualizando la colección	<input type="text"/>
c) Brindando una atención más personalizada	<input type="text"/>
d) Permitiendo el acceso directo a las estanterías (Estanterías abiertas)	<input type="text"/>
e) Difundiendo mejor los servicios existentes	<input type="text"/>
f) Aumentando el número de computadores	<input type="text"/>
g) Extendiendo el horario de atención	<input type="text"/>
h) Disponiendo de servicios on-line (a través de Internet)	<input type="text"/>
i) Disponiendo de espacio físico más adecuado	<input type="text"/>
j) Capacitando a los usuarios a usar los servicios de biblioteca	<input type="text"/>

14.- Califique con nota de 1 a 5 el equipamiento tecnológico.
(Siendo 5 lo óptimo y 1 lo muy malo, si desconoce la información deje en blanco)

a) Cantidad de computadores para búsqueda de información (catálogos)	<input type="text"/>
b) Cantidad de computadores para préstamo/devolución	<input type="text"/>
c) Cantidad de computadores de acceso a Internet	<input type="text"/>
d) Cantidad de equipos para audiovisuales	<input type="text"/>

15.- ¿Cuál es el o los aspectos que usted valora como **más positivos** en su biblioteca?.
(Enumere un máximo de 3 alternativas, siendo 1 la más importante)

- a) Búsqueda y recuperación de la información en forma automatizada (catálogos electrónicos)
- b) Control, automatizado de préstamo y devolución
- c) Acceso a Bases de Datos e Internet
- d) Obtención de libros de otras bibliotecas vía préstamo interbibliotecario
- e) Obtención de artículos de revistas y/o documentos que no están en biblioteca
- f) Orientación y/o asistencia en la búsqueda y uso de la información
- g) Acceso a material audiovisual
- h) Charlas de formación de usuarios
- i) Horario continuado de biblioteca
- j) Salas de estudio grupal

16.- Escriba un comentario o sugerencia que nos ayude a mejorar los servicios del Sistema de Bibliotecas.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**HA TERMINADO SU ENCUESTA
MUCHAS GRACIAS POR DARNOS SU OPINION**

**SÓLO PARA ACADÉMICOS QUE NO UTILIZAN
LAS BIBLIOTECAS DE LA UCM**

17.- Los motivos por los que **"no utiliza"** los servicios de biblioteca son:
(Enumere más de una opción, siendo 1 la más importante).

- a) No encuentra la información que necesita
- b) No consulta material bibliográfico
- c) Usted compra los libros
- d) Consigue la información por otros medios
- e) Horario inadecuado
- f) Encuentra toda la información en Internet
- g) Otros especifique 1.-.....
2.-.....

18.- Nos interesa mucho su opinión, lo invitamos a escribir un comentario o sugerencia que pudiera ayudarnos a revertir su actual condición de usuario potencial a **USUARIO REAL**.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**MUCHAS GRACIAS POR DARNOS SU OPINION
SISTEMA DE BIBLIOTECAS UCM
Año 2000**